

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Organisasi adalah sekumpulan orang yang disusun dalam kelompok-kelompok untuk bekerja sama mencapai tujuan bersama secara sistematis dan rasional (Zimmerer dalam Ambarwati, 2021). Menurut Grenberg dan Baron (dalam Wijaya, 2017) organisasi merupakan sistem sosial terstruktur yang terdiri dari kelompok dan individu yang bekerja sama untuk mencapai sasaran yang disepakati. Dengan adanya struktur yang jelas dan pembagian tugas yang teratur, organisasi mampu mengoptimalkan penggunaan sumber daya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, sistem sosial dalam organisasi memastikan bahwa interaksi dan hubungan antar anggota berjalan harmonis, mendukung tercapainya sasaran bersama (Ambarwati, 2021). Dengan demikian, organisasi tidak hanya menjadi tempat untuk bekerja, tetapi juga wadah di mana anggota dapat berkembang dan berkolaborasi secara produktif, menciptakan lingkungan yang kondusif untuk pencapaian tujuan bersama.

Sumber daya manusia merupakan aset penting di dalam suatu organisasi. Bagi organisasi, memiliki sumber daya manusia yang produktif akan menghasilkan kinerja yang diharapkan mampu berdampak pada kelangsungan hidup maupun kemajuan organisasi. Menurut Handoko (dalam Wibowo, 2019) sumber daya manusia adalah satuan tenaga organisasi yang berperan penting bagi pencapaian tujuan organisasi dan pemanfaatan berbagai fungsi dan kegiatan

personalia untuk menjamin bahwa sumber daya manusia tersebut digunakan secara efektif serta bijaksana agar bermanfaat bagi individu dan organisasi.

Menurut Twenge (dalam Firdaus, 2021) salah satu perhatian khususnya adalah adanya perbedaan spesifik dari masing-masing generasi, perbedaan tersebut biasanya meliputi usia, pengalaman, taraf hidup, dan karakteristik. Masing – masing generasi memiliki tujuan, ekspektasi, jenjang karir, serta nilai kerja yang berbeda (Cennamo dalam Firdaus, 2021). Dalam pasar tenaga kerja, baru-baru ini di temukan satu generasi yang relatif baru yang dinamakan generasi milenial atau generasi Y. Generasi milenial merupakan generasi yang lahir di era teknologi. Teknologi dan informasi merupakan bagian hidup dari gen milenial. Generasi milenial secara karakteristik diidentifikasi sebagai ahli teknis dalam penggunaan media sosial. Generasi milenial adalah generasi paling produktif dalam bekerja, hingga di 10 tahun kedepan generasi milenial akan tetap menjadi tumpuan untuk berkontribusi dalam perekonomian Indonesia, generasi milenial, yang mencakup individu kelahiran antara tahun 1981 dan 1996. Generasi milenial di Indonesia umumnya berusia antara 28 hingga 43 tahun pada tahun 2023. Kelompok ini kontribusi besar terhadap angkatan kerja karena berada pada puncak usia produktif.

Fakta mengenai dominasi generasi milenial atau generasi Y pada dunia kerja saat ini menurut Badan Pusat Statistik (BPS), angkatan kerja di Indonesia pada Agustus 2023 mencakup sekitar 146,62 juta orang, dengan tingkat partisipasi angkatan kerja (TPAK) sebesar 68,27%. Dari jumlah tersebut, generasi milenial, yang mencakup individu kelahiran antara tahun 1981 dan 1996, memainkan peran

signifikan dalam pasar tenaga kerja Indonesia. Generasi milenial tersebar di berbagai sektor ekonomi, dengan banyak yang bekerja di sektor jasa, perdagangan, pendidikan, dan teknologi informasi. Data dari BPS juga menunjukkan bahwa tingkat pengangguran di kalangan milenial lebih rendah dibandingkan generasi yang lebih muda seperti Gen Z. Meski demikian, tantangan yang dihadapi generasi milenial di pasar kerja mencakup kebutuhan untuk terus meningkatkan keterampilan dan beradaptasi dengan perubahan teknologi yang cepat serta dinamika ekonomi global. Menurut Cran (dalam Novitasari, 2021) Generasi milenial berbeda dengan generasi sebelumnya di dunia kerja, karena memiliki keterampilan yang sangat baik dalam teknologi operasional dan mudah dalam menerima perubahan organisasi. Claps (dalam Anggraini, 2017) mengatakan generasi milenial sangat ahli dalam belajar dan mengoperasikan teknologi baru sehingga hal ini membuat generasi milenial lebih efisien dalam memberikan produktivitas pada perusahaan.

Generasi milenial mempunyai nilai tersendiri dalam bekerja, salah satunya yaitu cenderung bersaing dalam hal memperebutkan posisi pimpinan. Pendapat lainnya Bencsik dan Machova (dalam Fazumara, 2018) karakter yang dikenal dengan generasi milenial yaitu yang memegang komitmen dan adaptif terhadap perkembangan zaman. Dikarenakan generasi milenial mempunyai orientasi terhadap kesuksesan, sehingga generasi milenial akan selalu berusaha memberikan yang terbaik terhadap pekerjaannya. Hal tersebut diharapkan fenomena generasi milenial ataupun lintas generasi dapat membuat individu menyatu dengan pekerjaannya (*work engagement*).

Menurut Bakker & Leiter (dalam Mulyana, 2023) *work engagement* (keterikatan kerja) adalah kondisi dimana individu memiliki perasaan positif, puas dan termotivasi untuk melakukan pekerjaannya, dimana hal ini ditandai dengan adanya *vigor*, *dedication* dan *absorption*. *Work engagement* sebagai pernyataan pikiran yang positif dan pemenuhan yang terkait dengan pekerjaan dan pengalaman yang menyenangkan bagi para pegawai (Schaufeli dalam Pri, 2017). *Work engagement* merupakan aspek yang meliputi pikiran positif, keterlibatan penuh dalam melakukan pekerjaannya dan di karakteristikkan dalam tiga dimensi utama yaitu semangat (*vigor*), dedikasi (*dedication*), serta penyerapan terhadap pekerjaan (*absorption*) (Bakker dalam Fitriyadi, 2021). *Work engagement* penting bagi perusahaan, karena *engagement* pegawai dengan pekerjaan berpengaruh terhadap performa kerja seseorang (Xanthopolou dan Baker dalam Fitriyadi, 2021). *Engagement* pegawai dengan pekerjaannya adalah keadaan dimana seseorang mampu berkomitmen dengan organisasi baik secara emosional maupun secara intelektual (Lockwood dalam Pri, 2017).

Menurut Saks (dalam Sinaga, 2019) *work engagement* dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor penting. Pertama, karakteristik pekerjaan seperti variasi keterampilan, identitas tugas, otonomi, dan umpan balik sangat mempengaruhi *engagement* pegawai. Kedua, penghargaan dan pengakuan atas kinerja pegawai meningkatkan motivasi dan loyalitas individu. Terakhir, dukungan dari atasan sangat berpengaruh, karena pegawai melihatnya sebagai cerminan dukungan dari organisasi. Dukungan yang baik dari *supervisor* dapat meningkatkan keterlibatan pegawai, kinerja, dan kepuasan kerja. Dengan memperhatikan faktor-faktor ini,

organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memotivasi pegawai.

Menurut Bakker dan Leiter (dalam Pertiwi, 2020) *work engagement* mencerminkan adanya semangat pegawai terhadap pekerjaannya. Ketika pegawai merasakan adanya *engagement* pada pekerjaannya, maka pegawai akan merasa terdorong untuk berusaha dalam mencapai tujuan-tujuan yang lebih menantang, mencapai suatu keberhasilan, sehingga pegawai menunjukkan adanya komitmen pribadi untuk mencapai tujuan-tujuan dari organisasi. Perusahaan perlu menyadari bahwa *work engagement* tidak muncul begitu saja, sehingga keberadaan pegawai dalam sebuah perusahaan tidak lepas dari adanya dukungan organisasi (Rhoades dan Eisenberger dalam Ramdhani, 2017).

Menurut Bakker & Leiter (2010) *work engagement* dipengaruhi oleh dukungan organisasi seperti *Supervisor Support*, *Procedural Justice*, dan *Organizational Reward and Working Condition*. Rhoades & Eisenberger (2002) bahwa dukungan organisasi didefinisikan sebagai persepsi pegawai mengenai sejauh mana dukungan organisasi yang dirasakan pegawai atas kontribusi pegawai terhadap organisasi dan kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan pegawai yang akan mempengaruhi dukungan pegawai pada organisasinya.

Dukungan organisasi adalah suatu pegawai pada organisasi dalam memberikan sebuah dukungan dan rasa peduli pada kesejahteraan pegawainya (Rhoades & Eisenberger dalam Puspitasari, 2019). Dukungan organisasi sebagai keyakinan individu mempercayai bahwa organisasi memperhatikan kesejahteraan

pegawai dan menilai apa yang sudah dilakukan individu bagi organisasi (Robbins & Judge dalam Mahdani, 2022).

Dukungan organisasi adalah sejauh mana pegawai percaya bahwa organisasi menghargai jasa dan mempertimbangkan peran pegawai, serta sejauh mana kebutuhan pegawai akan dipenuhi oleh organisasi (Abed dan Elewa dalam Pertiwi, 2020). Dukungan organisasi dapat meningkatkan kepercayaan yang dimiliki oleh seorang pegawai terhadap organisasi atau perusahaan yang dinilai berdasarkan adanya kepedulian dari perusahaan atas kesejahteraan (Robbins & Judge dalam Febriani, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan pada tanggal 11 Januari 2024 dan 20 Mei 2024 kepada pegawai generasi milenial. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diperoleh keterangan dari pegawai yaitu merasa kurangnya rasa semangat dalam bekerja, pegawai merasa ketika bekerja waktu terasa begitu lama berjalan sampai jam pulang, sehingga ketika jam pulang mereka bergegas untuk pulang. Lalu, pegawai merasa atasan tidak memberikan dukungan yang memadai kepada pegawai, hal tersebut dikarenakan adanya beberapa pegawai datang terlambat dan tidak memberi izin ketika tidak hadir bekerja, atasan hanya diam saja maka pegawai lain merasa tidak adil, tidak ada dukungan dari pimpinan dalam mengatasi pegawai yang tidak datang tanpa memberikan kabar. Pegawai merasa pembagian tugas masing-masing divisi masih ada tumpang tindih, karena itu pegawai sulit memahami tugas dan bertanggung jawab dalam pekerjaannya. Pegawai merasa gaji yang diterima masih tidak sesuai dengan kinerja pegawai. Pegawai merasa ketika tuntas dalam suatu pekerjaan tidak adanya *reward* dari

atasan dan hubungan antara atasan ke pegawai yang memiliki batasan yang membuat pegawai takut dalam membangun hubungan baik.

Selanjutnya, peneliti juga mewawancarai pimpinan Perum Bulog Wilayah Sumatera Barat diperoleh informasi bahwa *work engagement* pada pegawai di Perum Bulog Wilayah Sumatera Barat tergolong minim pada pekerjaannya seperti tanggung jawab dalam penyelesaian pekerjaan terlihat saat beberapa pegawai yang suka menunda-nunda mengerjakan pekerjaannya, pegawai cenderung tidak memiliki motivasi dan semangat dalam bekerja. Tidak jarang ketika pegawai menyelesaikan tugas hanya sekedarnya tanpa memberikan kontribusi tambahan atau inovasi. Adanya sikap pegawai tidak sabar dan mudah menyerah saat menghadapi kesulitan dalam pekerjaan. Pegawai belum menyadari betapa pentingnya mengubah sikap kerja agar memunculkan suasana kantor yang menyenangkan, karena kurangnya apresiasi yang diberikan oleh atasan kepada pegawai atas kinerja yang telah dilakukannya, sehingga pegawai merasa kurang dihargai.

Penelitian yang berkaitan dengan dukungan organisasi dan *work engagement* telah dilakukan oleh Pertiwi (2020) dengan judul “Hubungan Antara Dukungan Organisasi Dengan Keterikatan Kerja (*work engagement*) Pada Karyawan Pt Pelindo III (Persero) Cabang Banjarmasin”. Selanjutnya, penelitian oleh Ramdhani (2017) dengan judul “Hubungan antara dukungan organisasi dengan keterikatan kerja pada karyawan PT. X di Bogor”. Peneliti lainnya, Mulyana (2023) dengan judul “Hubungan Dukungan Organisasi dan Keterikatan Kerja pada Guru”. Amin (2022) dengan judul “Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Dengan

Keterikatan Karyawan Sebagai Variabel Mediasi”. Sinaga (2019) menemukan bahwa dukungan organisasi dapat mempengaruhi *work engagement*, semakin tinggi dukungan organisasi maka semakin tinggi *work engagement*. Yang akan peneliti lakukan dengan peneliti sebelumnya terletak pada sampel penelitian, tahun dilakukan penelitian dan tempat penelitian.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang dikemukakan maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Antara Dukungan Organisasi Dengan *Work Engagement* Pada Pegawai Generasi milenial Di Perum Bulog wilayah Sumatera Barat”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara dukungan organisasi dengan *work engagement* pada pegawai generasi milenial di Perum Bulog Wilayah Sumatera Barat ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara dukungan organisasi dengan *work engagement* pada pegawai generasi milenial di Perum Bulog Wilayah Sumatera Barat.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari dilakukannya penelitian ini nantinya, adalah:



## **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi mengenai dukungan organisasi dan *work engagement* dalam perkembangan ilmu psikologi, khususnya psikologi industri organisasi.

## **2. Manfaat Praktis**

### a. Bagi Sampel Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan mengenai bagaimana hubungan antara dukungan organisasi dengan *work engagement* pada pegawai generasi milenial.

### b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan literatur bagi pihak Perum Bulog agar lebih memperhatikan pegawai-pegawai dalam pelaksanaan tugas.