

BAB 1
PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai sumber daya merupakan aset terpenting dalam sebuah organisasi sekaligus berperang sebagai pelaksana dari berbagai aktivitas yang dijalankan oleh instansi. Peran sumber daya manusia dalam sebuah instansi, baik itu instansi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah memiliki kedudukan yang sangat penting bagi keberlangsungan sebuah instansi tersebut. Karena betapa pun lengkap dan model dan canggihnya peralatan kerja yang dimiliki oleh instansi tanpa adanya tenaga manusia yang menjalakkannya maka tidak akan berhasil memproduksi barang dan jasa sesuai dengan tujuan yang diinginkan oleh instansi. Namun, sumber daya tersebut tidak akan memberikan kontribusi yang optimal apabila kinerja yang dimiliki pegawai rendah (Mawaddah, 2019)

Sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas di dalam suatu organisasi dapat menjadi aset penting di dalam perusahaan yang nantinya pada masa yang akan datang dapat menjadi pendukung terhadap kemajuan organisasi. Sehingga keberadaan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas tersebut dapat menentukan kualitas manusia sebagai pemegang peran penting di dalam memajukan organisasi yang bersangkutan. Persaingan yang terjadi akan berdampak pada cara kerja suatu organisasi. Hal tersebut disebabkan oleh adanya keinginan pada tiap-tiap organisasi untuk menjadi organisasi yang unggul dalam hal kinerjanya (Aprilliana, dkk, 2021)

Peningkatan kinerja yang terjadi di dalam organisasi merupakan suatu bentuk dari pengembangan sumber daya manusia yang ada. Dengan pengembangan sumber daya manusia, membuat tujuan dari organisasi akan lebih mudah untuk diwujudkan. Sebab sumber daya manusia yang berkualitas dianggap mampu dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai pegawai di dalam suatu organisasi. (Aprilliana, dkk, 2021),

Perusahaan yang mampu bertahan dan menjadi yang terbaik dalam dunia persaingan tentunya tidak lepas dari adanya peran sumber daya manusia. Hal tersebut dikarenakan faktor sumber daya manusia merupakan suatu hal yang sangat penting sebagai suatu penggerak dalam proses mempertahankan, mengarahkan dan mengembangkan suatu Perusahaan, Setiap perusahaan mengharapkan karyawan yang proaktif, menunjukkan inisiatif, dapat bertanggung jawab terhadap perkembangan keprofesionalitasan diri mereka dan berkomitmen tinggi terhadap standar kualitas kinerja. (Pertwi, dkk, 2020)

Perusahaan dapat tercapai sesuai tujuannya , maka karyawan-karyawan yang ada di dalamnya harus memiliki *engagement* yang baik agar karyawan merasa peduli akan masa depan dari perusahaan tempatnya bekerja dan bersedia untuk memberikan sejumlah usaha dan kemampuan yang dimilikinya untuk melihat kesuksesan perusahaan tempatnya bekerja maka perlu adanya keterikatan karyawan terhadap perusahaan atau pekerjaannya (Pringgabayu, dkk, 2017).

Employee engagement atau keterikatan karyawan ini mempunyai peran yang sangat-sangat penting, karena dimana ketika karyawan memiliki keterikatan, maka karyawan tersebut akan terus berusaha dan bekerja semaksimal mungkin

atau semampunya sesuai dengan kemampuan yang dimiliki demi untuk mencapai tujuan dari perusahaan yang ia tempati. Dalam hal ini, suatu perusahaan perlu untuk lebih fokus memperhatikan sumber daya dari manusia serta berusaha untuk menciptakan *employee engagement*, adanya *employee engagement* dalam sebuah perusahaan, akan membuat karyawan mampu bekerja dengan baik, semaksimal sesuai dengan kemampuannya, giat, tidak banyak mengeluh dan itu akan bisa membuat tercapainya sebuah tujuan dengan sempurna dan merealisasikan segala ekpektasi yang ada hal ini menandakan bahwa dalam setiap perusahaan tentu wajib menciptakan *employee engagement*, dan membuat semua karyawan yang berada didalamnya menjadi terikat. (Parlin, dkk, 2022).

Employee engagement yang baik membantu perusahaan menghasilkan pendapatan yang lebih tinggi dibandingkan dengan perusahaan yang memiliki *employee engagement* yang rendah. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang sangat engaged akan berusaha untuk memberikan yang terbaik dari dirinya dalam bekerja sehingga kualitas pelayanan yang diberikan Perusahaan kepada konsumen akan lebih baik. Sehingga perusahaan membutuhkan karyawan yang bisa memberikan performa lebih agar mampu melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya (Fathia, 2022)

Employee engagement dikemukakan sebagai suatu kekuatan yang dimiliki oleh karyawan untuk dapat memberikan motivasi bagi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya pada tingkat yang lebih tinggi dibandingkan sebelumnya. Kekuatan tersebut berupa komitmen, baik terhadap Perusahaan maupun pekerjaan yang dilakukan, perasaan bangga, usaha yang lebih dan

semangat dalam menyelesaikan pekerjaan. Namun pentingnya *employee engagement* tidak selalu disertai dengan perhatian dari manajemen perusahaan untuk meningkatkan keterikatan karyawannya pada perusahaan. Perusahaan terlalu fokus pada usaha bagaimana meminimalisir kerugian dan mengusahakan produktivitas perusahaan tetap meningkat, di bandingkan memikirkan bagaimana membuat karyawan menjadi *engaged* khususnya untuk karyawan yang bertalenta demi pertumbuhan dan kemajuan perusahaan di masa akan datang. Hal ini kurang tepat karena perusahaan tidak hanya dibentuk untuk memiliki strategi bisnis saja, tetapi untuk mengelola SDM juga dan meningkatkan level dari engagement karyawannya (Paramarta, dkk, 2021)

Menurut Joushan (dalam Prastyo, dkk, 2020) menjelaskan *employee engagement* merupakan sebuah komitmen emosional terhadap organisasi beserta tujuan, komitmen emosional ini mengartikan bahwa karyawan sungguh-sungguh peduli akan pekerjaan, tugas dan tanggung jawab terhadap perusahaan. *Employee engagement* adalah sikap yang baik dan positif, bermakna dan memotivasi, memiliki tiga karakteristik yakni *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. *Vigor* bermakna semangat yang diberikan sangat tinggi, kemampuan beradaptasi dengan cepat, tetap teguh meskipun dalam keadaan sulit, dan berusaha lebih baik. *Dedication* sebagai perasaan berharga, inspirasi, antusiasme dan cenderung suka tantangan. *Absorption* dilihat adanya fokus dan konsentrasi dengan pekerjaan serta tugas.

Menurut Wahab (dalam Prastyo, dkk, 2020) untuk memunculkan rasa *employee engagement* atau keterikatan karyawan perlu adanya *Perceived*

organizational support (Persepsi Dukungan Organisasi). Apabila karyawan merasakan bahwa ada dukungan dari organisasi yang diterima tinggi, karyawan akan merasakan keterikatan yang tinggi kepada organisasi tersebut. Hasil ini diperkuat dengan hasil penelitiannya yang mengungkapkan bahwa *Perceived organizational support* (POS) memengaruhi secara signifikan terhadap *employee engagement*. Dengan kata lain tingginya tingkat persepsi dukungan organisasi akan memengaruhi *employee engagement* yang semakin tinggi pula. Perusahaan perlu berusaha untuk menambah tingkat dukungan organisasi untuk setiap karyawan bisa melalui berbagai jalur diantaranya menciptakan suasana lingkungan dan kondisi kerja yang aman dan nyaman, menghargai anggota yang berdedikasi tinggi dan berprestasi, pimpinan yang sangat membaur dan peduli karyawan, adanya transparansi dan meratakan keadilan dalam perusahaan.

Perceived organizational support (POS) mengacu pada persepsi karyawan sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberi dukungan, dan peduli pada kesejahteraan. Kepercayaan karyawan akan mempengaruhi persepsi terhadap kualitas hubungan pertukaran yang saling memberikan timbal balik antara karyawan dengan organisasinya. *Perceived organization support* (POS) juga merupakan sebuah aspek penting yang harus dimiliki karyawan agar organisasi dapat berjalan dengan produktif karena *Perceived Organization Support* (POS) dapat meningkatkan *Employee Engagement* dengan menciptakan sebuah kewajiban untuk peduli terhadap kesejahteraan organisasi yang berdasarkan norma timbal balik Eisenberger, dkk (dalam Alkasim, 2020)

Perceived organizational support (POS) dapat didefinisikan sebagai persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi memberi dukungan kepada karyawan dan sejauh mana kesiapan organisasi dalam memberikan bantuan saat dibutuhkan. *perceived organizational support* mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka. *Perceived organizational support* juga dianggap sebagai sebuah keyakinan global yang dibentuk oleh tiap karyawan mengenai penilaian mereka terhadap kebijakan dan prosedur organisasi yang dibentuk berdasarkan pada pengalaman mereka terhadap kebijakan dan prosedur organisasi, penerimaan sumber daya, interaksi dengan agen organisasinya (misalnya supervisor) dan persepsi mereka mengenai kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan mereka, Persepsi dukungan organisasi mengacu pada persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberi dukungan, dan peduli pada kesejahteraan mereka (Mujiasih, 2015).

organizational support yang diberikan kepada karyawan menunjukkan komitmen organisasi kepada karyawan. Dukungan tersebut dibalas oleh karyawan dalam bentuk meningkatkan kinerjanya ketika melakukan pekerjaan. Dukungan organisasi yang berupa pemberian kompensasi, promosi, pelatihan, keamanan dalam bekerja akan dipersepsikan karyawan sebagai tanda kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan karyawan. Dengan demikian, karyawan membalas dukungan organisasi dalam bentuk kepercayaan dan mengembangkan perilaku positif terhadap organisasi. jika karyawan memiliki persepsi bahwa organisasi benar-benar memperhatikan kesejahteraan karyawan dan memiliki keinginan

untuk berbagi *advantage* maka akan muncul kepercayaan karyawan terhadap organisasi. Karyawan juga akan meningkatkan kinerja dengan bekerja keras karena karyawan mengharapkan organisasi untuk sukses. Persepsi dukungan organisasi pada saat kejadian krisis dapat bermanfaat dalam hal mengembangkan serta meningkatkan hasil kerja perorangan ataupun hasil kerja organisasi (dalam Nugroho,2020)

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan di lapangan pada tanggal 16 November 2023 dengan 4 karyawan terkait *employee engagement* didapatkan keterangan pada wawancara bahwa masih adanya karyawan yang tidak bersemangat saat mengerjakan pekerjaannya dilihat dari performa mereka yang lambat saat menyelesaikan tugas yang diberikan oleh atasan yang membuat karyawan disana akhirnya memdesak meminta bantuan pada karyawan lainnya dan akhirnya mengerjakan ulang agar hasilnya sesuai yang menyebabkan membuang-buang waktu yang tadinya harusnya bisa selesai beberapa tugas yang lain tetapi terbengkalai dengan tugas yang pertama.

Karyawan disana kurang antusias saat mengerjakan pekerjaan dan kurangnya pengalaman yang sesuai dengan pekerjaan yang dilakukannya karena karyawan disana masih ada yang bekerja yang tidak sesuai dengan skill yang menjadi alasan tidak sesuainya karyawan terhadap skill pekerjaannya adalah pada saat menjadi sarjana jurusan dengan pekerjaan tidak sesuai dengan posisi yang karyawan tersebut jalani sehingga ia harus belajar lebih dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk memahami pekerjaannya tersebut, karyawan yang lembur dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik namun dari pihak

perusahaan tidak memberikan *reward*, selanjutnya masih didapatkannya karyawan yang masih telat masuk kantor dan kurang fokus saat mengerjakan pekerjaan yang dikarenakan kurangnya tenggelam dalam pekerjaan tidak memiliki kesulitan untuk berpisah dari pekerjaan dan tidak lupa segala sesuatu disekeliling, termasuk waktu.

Fenomena ini diperkuat berdasarkan wawancara mengenai *Perceived Organizational Support* oleh karyawan mengenai kurangnya dukungan dari perusahaan yang membuat karyawan lalai dalam melakukan pekerjaan, lalu kurangnya komunikasi antara karyawan dengan atasan yang menyebabkan tidak sampai atau kurangnya informasi yang dibutuhkan, selanjutnya kurangnya promosi yang merata terhadap karyawan yang lebih mengutamakan karyawan tetap ketimbang karyawan yang baru.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Endah Mujiasih (2015) dengan judul “Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi (*Perceived Organizational Support*) dengan Keterikatan Karyawan (*Employee Engagement*) dimana hasil penelitian terdapat adanya hubungan yang positif antara *Perceived organizational support* dan *Employee Engagement*. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Parlin, C. P., & Izzati, U. A. Hubungan antara persepsi dukungan organisasi dengan employee engagement pada karyawan bagian produksi terdapat hubungan signifikansi yang positif antar variable. Penelitian yang dilakukan oleh Alkasim, M. A., & Prahara, S. A. (2020). Dengan judul *Perceived organizational support* dengan *employee engagement* pada karyawan. Penelitian terdahulu yang dilakukan Turpunjung, A. D. (2017) dengan judul Hubungan Antara *Perceived*

Organizational Support dengan *Employee Engagement* pada Karyawan PTP Nusantara VIII (Persero) Dayeuh Manggung Garut, Jawa Barat (Doctoral dissertation, Universitas Mercu Buana Yogyakarta). Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada lokasi penelitian, subjek penelitian dan waktu penelitian.

Berdasarkan pemaparan uraian di atas, maka peneliti ‘tertarik untuk melakukan penelitian, apakah terdapat hubungan antara dengan *Employee engagement* pada karyawan PDAM Kota Payakumbuh ?

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang peneliti tetapkan yaitu: “Apakah ada hubungan antara *percieved organizational support* dengan *employee engagemen* pada Karyawan PDAM Kota Payakumbuh?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *perceived organizational support* dengan *employee engagement* pada Karyawan PDAM Kota Payakumbuh.

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 *Employee Engagement* dalam pengembangan ilmu Psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi.

2. Manfaat Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan :

a. Bagi karyawan

Dapat menambah wawasan dan meingkatkan sikap yang positif Ketika bekerja sehingga merasakan kepuasan disaat bekerja dan meningkatkan rasa kepercayaan kepada perusahaan. Bagi organisasi

b. Bagi organisasi

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

c. Bagi peneliti lain

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