

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu aspek penting dalam suatu organisasi dan tidak dapat dipisahkan dari suatu lembaga atau bisnis. Sumber daya manusia juga menjadi peran penting dalam pertumbuhan organisasi atau institusi. Orang yang bekerja untuk organisasi atau institusi untuk membantunya mencapai tujuannya membentuk Sumber Daya Manusia (Rahman, 2020).

Okoye dan Ezejiofor (dalam Anwar & Yuniasanti, 2023) menyatakan bahwa keberhasilan berkembangnya suatu organisasi disebabkan oleh manusianya, hal ini disebabkan manusia menjadi roda penggerak jalannya organisasi. Salah satu filosofi yang terkandung pada konsep sumber daya manusia, yaitu pegawai yang dipandang sebagai investasi untuk perusahaan, jika pegawai dikelola melalui perencanaan yang matang dan profesional, maka mampu memberikan imbalan bagi perusahaan dengan bentuk produktivitas yang lebih besar, sehingga tujuan organisasi kemungkinan akan tercapai dengan lebih efektif dan efisien (Simamora dalam Anwar & Yuniasanti, 2023).

Menurut Sedarmayanti (dalam Rahmawati, dkk. 2017) mengemukakan bahwa pegawai adalah yang bekerja pada suatu badan usaha atau perusahaan, baik swasta

ataupun pemerintah, dan diberi imbalan kerja sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Untuk memperoleh karyawan yang berkualitas dan memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan, perusahaan mengadakan proses seleksi dalam perekrutan karyawan baru. Namun, sering kali proses seleksi tidak terlalu memberikan pengaruh pada kualitas karyawan seperti yang diharapkan perusahaan karena beberapa hal, yaitu permasalahan etika dalam perusahaan masih berlakunya sistem nepotisme dalam proses perekrutan pegawai baru. Permasalahan lain dalam proses seleksi karyawan adalah keterbatasan sumber tenaga kerja atau jumlah pegawai kerja yang tidak sesuai kualitas yang dibutuhkan.

Menurut Schaufeli, dkk. (dalam Rizki, 2021) dalam perusahaan kita membutuhkan pegawai yang bekerja dengan proaktif, inisiatif tinggi, cepat tanggap dan responsif serta bersungguh-sungguh dengan penuh tanggung jawab terhadap pekerjaannya menunjukkan sikap keterikatan kerja atau disebut juga dengan *employee engagement*. Pegawai yang memiliki *employee engagement* yang tinggi akan memberikan performa dan hasil yang terbaik karena pegawai menilai positif pekerjaannya. Pegawai yang memiliki keterikatan dengan perusahaan akan berkomitmen secara emosional dan intelektual terhadap perusahaan serta akan memberikan usaha terbaiknya melebihi apa yang dijadikan target dalam suatu pekerjaan.

Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) pada tahun 2022, persentase keterlibatan pegawai di Indonesia menunjukkan angka sekitar 65%. Ini mencerminkan tingkat keterlibatan pegawai dalam pekerjaan, termasuk komitmen

terhadap organisasi dan motivasi untuk berkontribusi. Meskipun angka tersebut menunjukkan bahwa banyak pegawai merasa terlibat, masih ada tantangan dalam meningkatkan keterlibatan tersebut.

Menurut Schaufeli, dkk. (dalam Alkasim dan Prahara, 2019) mendefinisikan *employee engagement* sebagai keadaan pikiran yang positif, memuaskan, sikap pandang yang berkaitan dengan pekerjaannya. *Employee engagement* adalah keadaan yang dimana pegawai secara psikologis menaruh perhatian dan memberikan perasaan yang kuat terhadap pekerjaannya, merasa mempunyai pengaruh atas hasil kerjanya, dan merasa terhubung dengan organisasi tempat pegawai bekerja. Keterlibatan tersebut hadir pada saat pegawai melakukan peran dalam organisasinya menurut Khan (dalam Ramadhani & Soenarto, 2023).

Zuhaena dan Harsuti (dalam Amanda, dkk. 2024) mendefinisikan *employee engagement* sebagai keadaan psikologis dimana karyawan menginvestasikan fisik, kognitif dan emosional pada pekerjaan dan upaya investasi tersebut membawakan hasil yang sangat berbeda dan positif. Menurut Samud, dkk. (dalam Amanda, dkk. 2024), karyawan yang memiliki tingkat *employee engagement* yang tinggi terlihat sebagai individu yang optimis, fokus pada pekerjaan dan berantusias untuk bekerja secara ekstra untuk mencapai kesuksesan organisasi dalam jangka panjang. Sebaliknya, kecenderungan sikap pegawai dengan *employee engagement* yang rendah adalah minimnya inisiatif pegawai untuk bekerja sama dalam pengambilan keputusan. Menurut Macey, dkk. (dalam Endah 2015) *employee engagement* mencakup dua aspek, yaitu *engagement* sebagai energi psikis dan *engagement* sebagai energi tingkah lakunya.

Menurut Agustian (Sinaga 2019) juga menyebutkan bahwa pentingnya *employee engagement* tidak hanya pada perusahaan swasta, namun perusahaan negara (BUMN) juga instansi pemerintahan, bahkan organisasi. Dalam lingkup instansi pemerintah, Sumber Daya Manusia disebut sebagai Pegawai Negeri Sipil yang memiliki peran penting dalam birokrasi organisasi sebagai pelaksana tugas-tugas pemerintahan. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, PNS mempunyai fungsi sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, dan perekat dan pemersatu bangsa, dengan tugas melaksanakan kebijakan publik yang dibuat oleh pejabat Pembina kepegawaian sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas serta mempererat persatuan dan kesatuan NKRI.

Salah satu faktor penting yang memengaruhi *employee engagement* adalah *perceived organizational support* (POS). Studi oleh Rhoades dan Eisenberger (2002) menunjukkan bahwa POS memiliki hubungan positif yang signifikan dengan kepuasan kerja, komitmen afektif, dan keterlibatan karyawan. Saks (2006) juga menemukan bahwa POS merupakan prediktor signifikan dari *employee engagement*, baik dalam konteks keterlibatan terhadap pekerjaan maupun terhadap organisasi secara keseluruhan. Selain itu, penelitian oleh Alfes, dkk (2013) menegaskan bahwa persepsi terhadap dukungan organisasi berkontribusi besar terhadap peningkatan perilaku positif karyawan melalui *engagement*. Oleh karena itu, organisasi yang secara aktif menunjukkan dukungan terhadap pegawai

dapat meningkatkan tingkat *engagement* yang pada akhirnya berdampak pada kinerja dan retensi pegawai.

Menurut Al-Omar, dkk. (dalam Pratiwi & Muzakki, 2021), *perceived organizational support* dianggap sebagai keyakinan global yang dibentuk oleh pegawai mengenai kebijakan dan prosedur yang diterapkan organisasi. Menurut Robbins dan Judge (dalam Agustyna & Prasetyo, 2020) menyatakan bahwa *perceived orgazational support* adalah tingkat keyakinan pegawai terhadap organisasi dalam menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan pegawai. *Perceived orgazational support* yang dimiliki pegawai dapat meningkatkan kepuasan kerja yang dirasakan setiap pegawai. Apabila pegawai memiliki persepsi terhadap dukungan organisasi tinggi, maka dapat meningkatkan kinerja yang dimiliki pegawai. Sehingga perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor persepsi dukungan organisasi seperti penghargaan, kondisi kerja, perlakuan yang adil, ikut serta dalam pengambilan keputusan dan pengawasan yang dilakukan perusahaan.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) juga memiliki peran sebagai perencana, pelaksana dan pengawas penyelenggaraan tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional melalui pelaksanaan kebijakan dan pelayanan publik yang profesional, bebas dari intervensi politik, serta bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme. Basikin (Sinaga 2019) berpendapat bahwa PNS di Indonesia cenderung menjadikan profesi PNS sebagai profesi seumur hidup dan memiliki tingkat persepsi dukungan organisasi yang tinggi. Karena adanya kontribusi dan penghargaan yang tinggi dari instansi pemerintah turut memberikan motivasi dan

jaminan kerja pada seluruh pegawai negeri sipil. Seperti contoh, kesejahteraan, fasilitas yang memadai, jaminan kesehatan, kenaikan gaji pada guru PNS dan adanya gaji sertifikasi membuat para guru yang PNS semakin percaya bahwa instansi pemerintahan menghargai kinerja dan kontribusi pegawai.

Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat merupakan instansi pemerintahan daerah yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang pendidikan pada tingkat provinsi. Dinas Pendidikan memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pendidikan melalui program-program penguatan mutu pembelajaran, pemerataan akses pendidikan, serta peningkatan profesionalisme guru dan tenaga kependidikan. Selain itu, Dinas ini juga berperan dalam sinkronisasi kebijakan pendidikan antara pemerintah pusat dan Kabupaten/Kota, agar tercipta sistem pendidikan yang terpadu, efisien, dan relevan dengan kebutuhan daerah serta tantangan global. Adapun penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah kepada pegawai negeri sipil yang bekerja pada Dinas Pendidikan provinsi Sumatera Barat.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari badan kepegawaian Dinas Pendidikan Padang, salah satu masalah yang sering dihadapi Pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah rendahnya *vigor*, yang terlihat dari kurangnya energi dan semangat dalam bekerja. Banyak pegawai Dinas Pendidikan provinsi Sumatera Barat merasa lelah secara mental karena beban administrasi yang berlebihan atau prosedur birokrasi yang kaku, sehingga tidak berupaya maksimal dalam pekerjaan. Selain itu, ketika menghadapi tantangan, seperti perubahan kebijakan atau

tuntutan kerja yang meningkat, cenderung mudah menyerah alih-alih berusaha mencari solusi.

Di sisi lain, aspek *dedication* juga menjadi masalah karena sebagian pegawai tidak merasa pekerjaannya bermakna atau menantang. Kurangnya apresiasi dan sistem promosi yang tidak transparan dapat mengurangi rasa antusiasme dan kebanggaan terhadap pekerjaan. Akibatnya, banyak pegawai yang hanya bekerja sekadarnya tanpa memiliki komitmen kuat untuk memberikan kontribusi yang berarti bagi organisasi. Selain itu, masalah dalam aspek *absorption* tercermin dari sulitnya PNS untuk fokus sepenuhnya pada pekerjaan. Gangguan seperti tugas administratif yang monoton atau lingkungan kerja yang tidak kondusif membuat sulit larut dalam pekerjaan. Alih-alih merasa waktu berlalu cepat karena keseriusan bekerja, banyak pegawai justru merasa waktu berjalan lambat dan tidak memiliki keterikatan emosional dengan tugas-tugas yang dikerjakan. Hal ini mengakibatkan produktivitas yang rendah dan kurangnya kepuasan kerja.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi rendahnya *employee engagement* pada PNS adalah kurangnya dukungan organisasi, baik dari segi kebijakan, kepemimpinan, maupun sistem kerja. Hal ini bisa terlihat dari informasi yang diperoleh dari pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Barat yaitu Pertama, keadilan (*fairness*), yang menyangkut sejauh mana pegawai diperlakukan secara adil dalam kebijakan maupun kesempatan pengembangan karier. Sistem promosi yang dianggap tidak transparan serta kurangnya penghargaan terhadap kinerja menunjukkan rendahnya keadilan dalam organisasi.

Kedua, dukungan atasan (*supervisor support*), yaitu sejauh mana atasan menunjukkan kepedulian dan perhatian terhadap pegawai. Prosedur birokrasi yang berbelit serta gaya kepemimpinan yang kurang mendukung mencerminkan lemahnya dukungan dari atasan yang seharusnya berperan sebagai representasi organisasi. Ketiga, penghargaan dan kondisi kerja (*organizational rewards & job conditions*), meliputi pemberian fasilitas, lingkungan kerja, serta penghargaan atas kontribusi pegawai. Beban kerja administratif tinggi tanpa didukung teknologi yang memadai, minimnya pelatihan, serta sistem kerja yang tidak efisien memperlihatkan bahwa kondisi kerja belum mendukung engagement pegawai. Untuk mengatasi ini, diperlukan penyederhanaan birokrasi, penerapan sistem penilaian berbasis kinerja, peningkatan pelatihan serta penciptaan lingkungan kerja yang lebih kolaboratif agar pegawai dapat bekerja dengan lebih berenergi, antusias dan fokus.

Penelitian yang berkaitan dengan *perceived organizational support* dan *employee engagement* yang telah dilakukan oleh Kurniasari dan Izzati (2013) dengan judul hubungan persepsi dukungan organisasi dengan *employee engagement* pegawai negeri sipil Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur secara simultan adanya hubungan positif dan signifikan terhadap keterlibatan kerja. Penelitian oleh Sari (2019) dengan judul hubungan *perceived organizational support* dengan *employee engagement* karyawan tidak tetap PT KAI DAOP 4 Semarang secara simultan adanya hubungan positif dan signifikan terhadap keterlibatan kerja. Penelitian oleh Maulidia (2024) dengan judul hubungan *perceived organizational support* dengan *employee engagement* pada tenaga

keperawatan di RSUD Datu Beru Kabupaten Aceh Tengah secara simultan adanya hubungan positif dan signifikan terhadap keterlibatan kerja.

Apabila ditinjau dari penelitian terdahulu dengan penelitian saat ini terdapat beberapa perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Perbedaan terletak pada zhasil penelitian, subjek dan tempat.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik mengetahui apakah terdapat hubungan *perceived organizational* dengan *employee engagement* pada karyawan hotel Truntum Padang.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara *perceived organizational support* dengan *employee engagement* pada pegawai negeri sipil di Dinas Pendidikan Sumatera Barat?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk melihat gambaran hubungan antara *perceived organizational support* dengan *employee engagement* pada pegawai negeri sipil di Dinas Pendidikan Sumatera Barat.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan keilmuan baik dari aspek teoritis maupun praktis, diantaranya adalah :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini untuk menjelaskan konsep hubungan antara *perceived organizational support* dengan *employee engagement*. Selain itu juga untuk pengembangan ilmu psikologi khususnya psikologi industri dan organisasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi pegawai

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran tentang pentingnya peran persepsi terhadap organisasi dalam membentuk keterlibatan kerja. Dengan merasakan dukungan dari organisasi, pegawai akan lebih termotivasi, merasa dihargai dan memiliki rasa memiliki terhadap pekerjaannya

b. Bagi instansi

Diharapkan penelitian ini memberikan dasar empiris untuk menyusun kebijakan dan strategi manajemen sumber daya manusia yang lebih efektif. Dengan mengetahui bahwa *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *employee engagement*, instansi dapat merancang program dukungan yang lebih terarah, seperti pengakuan terhadap kinerja, kejelasan peran, pengembangan karier dan keseimbangan kerja-hidup.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian ini mampu memberikan pengetahuan bagi para pembaca mengenai hubungan antara *perceived organizational support* dengan *employee engagement* sehingga mampu menambah wawasan ilmu bagi para pembaca. Serta membuka ruang pengembangan kajian lanjutan dengan memperluas variabel lain yang dapat memediasi atau memoderasi hubungan antara *perceived organizational support* dengan *employee engagement* seperti kepemimpinan, budaya organisasi atau karakteristik individu.