

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan sumber aset penting yang dapat menggerakkan, mengarahkan, mempertahankan serta mengembangkan organisasi dalam berbagai konteks. Sumber daya manusia dianggap sebagai faktor potensial dalam penyediaan keunggulan kompetitif bagi organisasi. Setiap organisasi tentu ingin memiliki dan mempertahankan sumber daya manusia yang mempunyai semangat tinggi, rasa tanggung jawab dan dedikasi terhadap perusahaan. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh organisasi adalah dengan meningkatkan hubungan baik dengan sumber daya manusia yang ada di perusahaan. Dengan adanya hubungan baik pada karyawan, tentu akan menjadi dampak positif bagi karyawan sehingga karyawan akan memiliki rasa terikat dalam perusahaannya.

Pada dasarnya adanya *engaged* atau memiliki rasa terikat terhadap organisasi merupakan hal yang bersifat individual. Rasa *engaged* akan memberikan keuntungan tersendiri bagi perusahaan sehingga karyawan dapat berdedikasi lebih baik pada organisasi. Indonesia sendiri memiliki persentase *engaged* yang tinggi dari berbagai karyawan dalam perusahaan. Tercatat dalam [talentics.id](https://www.talentics.id), 77% karyawan di Indonesia memiliki rasa *engaged* terhadap perusahaannya. Berbeda dengan yang dilaporkan dalam State of Global Workplace (2023), berdasarkan survey dari 155 negara, hanya 15% karyawan yang bekerja penuh dan merasa *engaged* pada pekerjaannya.

Survey yang dilakukan oleh perusahaan penyedia solusi sumber daya manusia (TINYpulse) juga mengatakan hanya 28% karyawan di asia pasifik yang bahagia dengan pekerjaannya. Dengan persentase yang tinggi di Indonesia, tidak banyak juga karyawan di Indonesia yang tidak memiliki rasa *engaged* terhadap organisasi. Dikutip dari Kompas.id, di Indonesia sendiri masih terdapat karyawan yang memiliki keinginan dan keterpaksaan untuk *engaged* pada perusahaan. Karyawan yang memiliki *engaged* yang berlebihan membuat mereka mengorbankan waktu, energi, dan kehidupan pribadi mereka. Oleh karena itu, adanya pengelolaan sumber daya yang baik dapat menjadi kunci *employee engagement* yang baik juga terhadap organisasinya.

*Employee engagement* sendiri adalah keadaan dimana manusia dapat menemukan arti diri secara utuh, memiliki motivasi untuk bekerja, mampu menerima dukungan positif dari orang lain, dan mampu bekerja secara efektif dan efisien dalam lingkungan kerja (Irfan dan Parmin, 2020). *Employee engagement* mengacu pada kondisi pikiran yang berhubungan dengan kepuasan kerja. *Employee engagement* adalah berhubungan dengan ikatan emosional yang positif antara karyawan dan pekerjaannya (Asli et al., 2020). *Employee engagement* merupakan kondisi psikologis karyawan dimana karyawan merasa harus berpartisipasi dalam kesuksesan perusahaan dan dapat termotivasi untuk mengembangkan kinerja dari karyawan. *Employee engagement* dapat dianggap sebagai suatu cara yang dapat memberikan transformasi pada individu maupun tim dalam perusahaan (Dinillah dan Sabil, 2022).

*Employee engagement* dalam sebuah perusahaan dapat mengukur kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya. *Employee* dapat mempengaruhi performa karyawan dalam perusahaan tersebut. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan unit usaha milik daerah yang bergerak dalam bidang distribusi air untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat. Dengan *employee engagement* pada perusahaan PDAM, dapat membantu perusahaan tersebut untuk meningkatkan keterikatan karyawan. Karyawan yang memiliki rasa terikat dengan perusahaan cenderung akan lebih produktif, lebih semangat, dan bertahan tetap berada di perusahaan untuk jangka waktu yang lama. Meskipun begitu dari perusahaan PDAM sendiri, masih ada beberapa karyawan yang belum sepenuhnya memiliki rasa *engaged* yang kuat akan perusahaannya. Tercatat dalam TribunJambi.Com yang menuliskan seorang pegawai PDAM Muaro Jambi terdaftar sebagai Caleg pada pemilu 2024.

Perusahaan Air Minum (PERUMDA) Tirta Sukapura pusat merupakan perusahaan air minum umum yang berlokasi di Kabupaten Tasikmalaya. Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 6 November 2023, dari Pak Irsyad selaku salah satu bagian manajemen sumber daya manusia PERUMDA Air Tirta Sukapura mengatakan bahwa dari karyawan PERUMDA sendiri masih belum sepenuhnya memiliki rasa *engaged* dari pegawainya terhadap perusahaan. Hal ini yang akhirnya membuat PERUMDA membuat slogan “bangga perumda” sebagai upaya membuat karyawan memiliki rasa bangga dan terikat pada perusahaan. *Employee engagement* melibatkan karyawan secara penuh dengan pekerjaan yang ditekuninya, sehingga karyawan memiliki

tanggung jawab yang harus dipenuhi dalam bekerja di perusahaan (Dinda dan Maulidya, 2021).

Berdasarkan penyebaran kuisioner terhadap 50% jumlah karyawan di PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura pusat Kabupaten Tasikmalaya, didapatkan hasil dari *employee engagement* karyawan ternyata belum tercapai secara maksimal. Beberapa poin yang dicantumkan pada kuisioner tersebut diantaranya meliputi aspek *vigor*, aspek *dedication*, dan aspek *absorption* (Trilolita et al., 2017). Hasil dari penyebaran kuisioner tersebut didapatkan hasil seperti berikut:

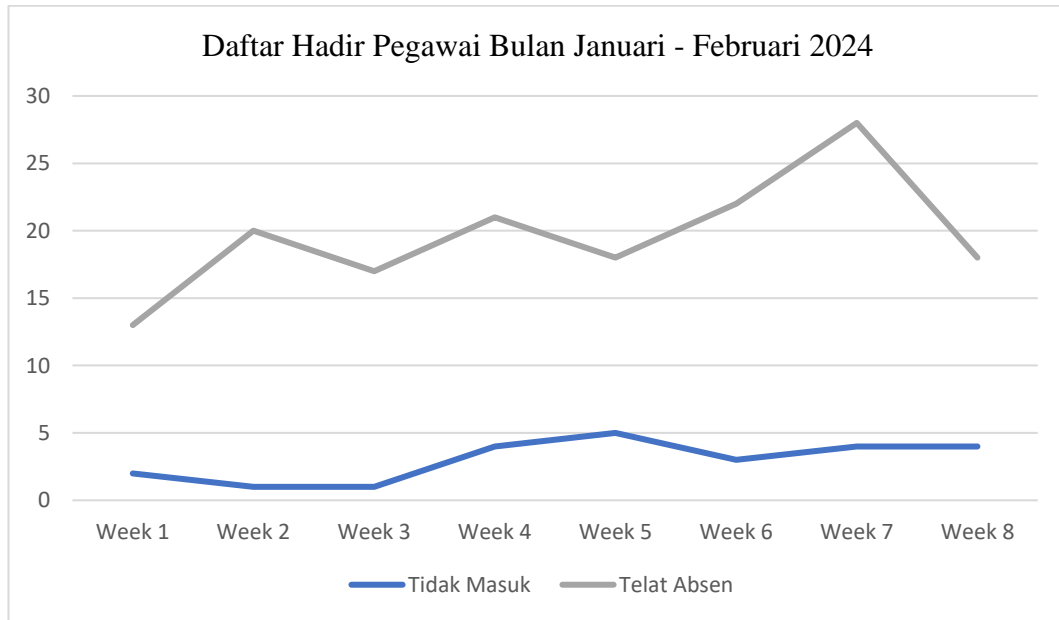
**Tabel 1.1**  
**Pra Kuisioner SDM PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura Pusat**

| No | Pernyataan   | SS    | S     | RR   | TS | STS |
|----|--|-------|-------|------|----|-----|
| 1  | Saya selalu ikut berpartisipasi memberikan ide dan pendapat          | 21,7% | 69,6% | 8,7% | -  | -   |
| 2  | Saya mengikuti aturan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh perusahaan | 47,8% | 43,5% | 8,7% | -  | -   |
| 3  | Saya melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan yang berlaku         | 47,8% | 47,8% | 4,3% | -  | -   |
| 4  | Saya memiliki rasa bangga dan terikat dengan perusahaan              | 30,4% | 56,5% | 13%  | -  | -   |
| 5  | Saya berbagi informasi dan pengetahuan terhadap sesama rekan kerja   | 34,8% | 58,5% | 8,7% | -  | -   |
| 6  | Saya memiliki antusias dalam bekerja di perusahaan                   | 26,1% | 69,6% | 4,3% | -  | -   |

Sumber: Data diolah peneliti, 2024.

Tabel 1.1 menunjukkan 13% karyawan PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura menjawab ragu-ragu memiliki rasa bangga dan terikat dengan

perusahaannya. Dari indikator komitmen kerja, karyawan PERUMDA belum sepenuhnya memiliki komitmen kerja yang baik terhadap perusahaan.



Sumber: Data diolah peneliti, 2024.

**Gambar 1.1**  
**Rekapitulasi Absensi Karyawan PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura**  
**Bulan Januari-Februari 2024**

Tercatat di dalam gambar 1.1 pada bulan Januari sampai Februari 2024, yang menunjukkan bahwa karyawan PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura pusat masih belum memiliki rasa *engaged* yang kuat terhadap perusahaannya. Persentase kehadiran PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura pusat juga mencatat terdapat persentase karyawan yang hasilnya 0%, 25% sampai 50% yang artinya masih ada karyawan yang tidak masuk kantor, karyawan yang hanya melakukan absen satu kali atau disebut juga nol jam kerja, dikarenakan tidak masuk disalah satu absensi jam kerja seperti jam masuk atau jam pulang. Adapun karyawan yang masih telat dalam melakukan absensi di PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura pusat.

Mayoritas absensi dari karyawan di PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura pusat dikategorikan dalam predikat yang baik. Namun di PERUMDA sendiri, masih banyak pula karyawan yang lupa dan telat untuk melakukan absensi. Hal ini dapat menjadi indikasi adanya masalah akan komitmen kerja dan tingkat *engaged* karyawan didalam perusahaan.

Terdapat beberapa faktor yang *employee engagement* bagi perusahaan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu dengan budaya organisasi sebagai pengaruh terhadap perilaku atau sikap karyawan dan *self-efficacy* untuk meningkatkan kepercayaan diri karyawan terhadap kemampuannya (Sarira et al., 2023). Maka dapat disimpulkan tingkat *employee engagement* yang dilihat dari absensi (keterlambatan dan kelalaian karyawan) PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura pusat belum sepenuhnya tinggi dan merupakan salah satu indikator rendahnya budaya organisasi dalam perusahaan.

Budaya organisasi merupakan salah satu hal yang penting untuk diperhatikan untuk meningkatkan adanya *engaged* dalam organisasi. Budaya organisasi memuat asumsi dasar dan nilai-nilai terkait cara bertindak dan berperilaku dalam perusahaan. Apabila persepsi karyawan terhadap budaya organisasi baik, maka karyawan akan merasa puas dengan pekerjaannya dan hal tersebut berdampak sebaliknya. Budaya organisasi juga merupakan aturan yang dapat mengatur karyawan untuk berperilaku di tempat kerja. Adanya budaya organisasi dapat mengendalikan dan mengarahkan perilaku dan sikap karyawan yang terlibat dalam perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 6 November 2023 juga dikatakan kurangnya budaya organisasi yang ada di

PERUMDA mengakibatkan kurangnya motivasi dan karyawan menjadi tidak produktif dengan pekerjaannya.

*Self-efficacy* merupakan salah satu aspek dalam diri individu yang dapat berhubungan dengan kemampuan dalam mengendalikan diri dan mencapai tujuan, kemampuan dalam menghadapi tantangan, dan ketekunan yang dapat berpotensi meningkatkan *employee engagement* pada karyawan (Firnanda & Wijayati, 2021). *Self-efficacy* dapat menjadi sebuah potensi yang membangun rasa *engaged* bagi karyawan dalam sebuah perusahaan. *Self-efficacy* sendiri dapat diartikan sebagai rasa kepercayaan serta keyakinan individu akan kemampuannya agar dapat bekerja secara maksimal (Wahyudi & Subroto, 2023).

Karyawan PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura pusat sendiri belum sepenuhnya memiliki rasa *self-efficacy* akan dirinya sendiri. *Self-efficacy* sendiri dapat membantu pegawai untuk memotivasi diri sendiri dan mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam konteks PERUMDA Air Tirta Sukapura, *self-efficacy* dapat membantu pegawai untuk menetapkan tujuan yang ambisius untuk diri mereka sendiri. Hal ini dapat membantu PERUMDA Air Tirta Sukapura untuk menciptakan sumber daya yang lebih baik dan efektif. Namun belum diketahui pasti apakah karyawan PERUMDA sudah sepenuhnya memiliki budaya organisasi dan *self-efficacy* yang baik. Dengan demikian perlu dilakukan analisis mengenai budaya organisasi dan *self-efficacy* yang ada di PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura pusat dan pengaruhnya terhadap *employee engagement*.

Penelitian mengenai *employee engagement* harus dilakukan agar PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura pusat dapat mengetahui seberapa besar tingkat rasa *engaged* karyawan terhadap perusahaannya. Dan sehubungan belum penelitian mengenai budaya organisasi serta *self-efficacy* terhadap *employee engagement* di PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura pusat maka penelitian ini penting untuk dilakukan untuk menjamin kesejahteraan karyawan dalam bekerja. Hal tersebut yang menjadi latar belakang penulis untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Budaya Organisasi dan Self-efficacy terhadap Employee Engagement (Survei pada Karyawan Non Manajerial PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura Pusat)”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka yang menjadi masalah dalam penelitian ini diantaranya:

1. Bagaimana budaya organisasi karyawan non manajerial pada PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura pusat?
2. Bagaimana *self-efficacy* karyawan non manajerial pada PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura pusat?
3. Bagaimana *employee engagement* karyawan non manajerial pada PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura pusat?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, penelitian ini memiliki tujuan yang hendak dicapai, yaitu untuk mengetahui dan menganalisis:



1. Budaya organisasi karyawan non manajerial pada PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura pusat.
2. *Self-efficacy* karyawan non manajerial pada PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura pusat.
3. *Employee engagement* karyawan non manajerial pada PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura pusat.

#### **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

1. Kegunaan Secara Teoritis

Diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan pengetahuan tentang masalah yang diteliti, yakni mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia dalam hal Budaya Organisasi dan *Self-Efficacy* terhadap *Employee Engagement* didalam perusahaan.

2. Kegunaan Secara Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan dan masukan bagi instansi terkait dalam upaya meningkatkan *employee engagement* karyawan yang lebih baik.

#### **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

##### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di PERUMDA Air Minum Tirta Sukapura pusat Kota Tasikmalaya yang beralamat di Jl. Jendral A.H. Nasution, Km. 8, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat, 46181.

### **1.5.2 Jadwal Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan kurang lebih 7 bulan terhitung mulai dari bulan September 2023 sampai April 2024. Dengan rincian kegiatan seperti disajikan terlampir (Lampiran 1).