

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi ini, setiap perusahaan bisnis pasti menghadapi persaingan yang semakin ketat. Untuk menghadapi persaingan, suatu perusahaan bisnis harus mempunyai keunggulan kompetitif yang positif dibandingkan para pesaingnya. Suatu bisnis yang memiliki keunggulan kompetitif biasanya mempunyai aset yang dapat diandalkan sehingga memungkinkan bisnis tersebut memenangkan persaingan. Salah satu aset tersebut adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan hal yang penting bagi seluruh kegiatan dan kegiatan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan aset penting bagi suatu perusahaan dan menentukan kelangsungan hidupnya, sehingga harus terus dilatih untuk meningkatkan kemampuan kualitas dan kuantitasnya (Wahyuni, 2019).

Manajemen sumber daya manusia (SDM) adalah aspek penting dalam organisasi yang berfokus pada pengelolaan karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Tanpa dukungan sumber daya manusia yang berkinerja baik, aset seperti mesin dan metode kerja tidak akan menghasilkan hasil optimal. Oleh karena itu, perusahaan berlomba-lomba meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan, serta menerapkan strategi rekrutmen dan seleksi yang efektif. Pengelolaan sumber daya manusia yang efisien memungkinkan perusahaan mencapai kinerja optimal dalam pendapatan dan biaya, serta memastikan keberlanjutan dan pertumbuhan organisasi (Wahyuni, 2019).

Salah satu faktor yang memengaruhi tingkat keberhasilan suatu perusahaan adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan memiliki peran krusial dalam mencapai tujuan perusahaan, karena kinerja tersebut mencerminkan evaluasi yang menunjukkan sejauh mana kualitas sumber daya manusia dalam melaksanakan pekerjaannya (Almahdi & Adiwati, 2022). Perusahaan harus menjaga dan meningkatkan kinerja karyawan agar lebih terarah, karena keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan, visi, dan misinya sangat bergantung pada kinerja para karyawannya (Pinata & Sumartik, 2023). Oleh karena itu, diperlukan peran penting kinerja karyawan dalam memberikan kontribusi yang bermanfaat untuk perusahaan.

Kinerja merupakan hasil suatu proses yang dapat diukur dalam jangka waktu tertentu berdasarkan protokol yang telah ditetapkan sebelumnya (Gerung & Dotulong, 2022). Pengukuran ini memungkinkan organisasi untuk menilai sejauh mana seorang karyawan mencapai target yang telah ditetapkan dan memenuhi standar yang diharapkan. Kinerja karyawan yang tinggi mencerminkan hasil pekerjaan yang diselesaikan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dan diharapkan, serta ditunjukkan melalui pencapaian yang stabil atau bahkan meningkat (Prastika et al., 2024). Dengan demikian, kinerja yang optimal mencerminkan kontribusi karyawan terhadap pencapaian tujuan organisasi serta keberhasilannya dalam memenuhi ekspektasi dan tanggung jawab yang diberikan.

Seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan peningkatan kebutuhan layanan publik, peran Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) menjadi semakin krusial dalam menyediakan infrastruktur dasar bagi masyarakat. Salah satu sektor yang

mendapatkan sorotan adalah layanan air minum yang dikelola oleh Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Sukapura. Meskipun Perumda Air Minum Tirta Sukapura memiliki mandat strategis untuk menyediakan air bersih bagi seluruh lapisan masyarakat, berbagai laporan media mengungkapkan bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam pengelolaan dan pelayanan yang berdampak pada kepuasan pelanggan.

Terdapat artikel berita yang menjelaskan bahwa beberapa Perumda Air Minum Tirta Sukapura di Kabupaten Tasikmalaya mengalami kendala dalam pengelolaan distribusi air bersih, yang berimbas pada tidak optimalnya penyediaan layanan kepada masyarakat. Laporan tersebut menyoroti adanya masalah koordinasi internal, perencanaan operasional yang tidak terstruktur, dan respons yang lambat dalam penanganan gangguan layanan, yang menunjukkan bahwa permasalahan manajemen internal tidak hanya berdampak pada operasional Perumda Air Minum Tirta Sukapura, tetapi juga langsung dirasakan oleh pelanggan, sehingga mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap institusi tersebut (Perdana, 2022).

Seiring dengan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik, kinerja Perumda Air Minum Tirta Sukapura sebagai penyedia air minum mengalami sorotan yang semakin tajam. Data menunjukkan peningkatan jumlah aduan masyarakat selama dua tahun terakhir terkait pelayanan Perumda Tirta Sukapura, seperti yang tertera pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1
Jumlah Keluhan Pelanggan Tahun 2022-2023

Kategori Aduan	2022	2023
Kualitas Air	30	35
Pelayanan Pelanggan	36	41
Tagihan & Pembayaran	43	49
Gangguan Layanan	35	40
Total Aduan	144	165

Sumber: Facebook, Google Maps, Quora

Berdasarkan analisis data ulasan pelanggan di Facebook, Google Maps, dan Quora terdapat sejumlah keluhan yang mencerminkan ketidakpuasan terhadap pelayanan Perumda. Beberapa ulasan menyoroti lamanya waktu respon petugas saat terjadi gangguan pasokan air dan minimnya informasi yang diberikan kepada pelanggan mengenai status perbaikan serta ketidakprofesionalan beberapa karyawan dalam menyikapi keluhan pelanggan. Kondisi ini mencerminkan bahwa kinerja karyawan belum maksimal, karena profesionalisme dan kemampuan dalam menjalankan tugas operasional masih perlu ditingkatkan guna memenuhi ekspektasi masyarakat. Data ini memperkuat argumen bahwa perbaikan sistem manajemen dan pengembangan SDM di Perumda Air Minum Tirta Sukapura diperlukan untuk mencapai pelayanan yang lebih profesional dan responsif.

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Sukapura adalah perusahaan daerah yang mengelola layanan air bersih di Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat. Perumda Air Minum Tirta Sukapura bertanggung jawab untuk menyediakan akses air bersih dan layak bagi masyarakat di wilayah Kabupaten Tasikmalaya, serta mendukung pengelolaan sumber daya air yang berkelanjutan.

Berdasarkan hasil pra-survey yang dilakukan melalui wawancara dengan HRD di Perumda Air Minum Tirta Kabupaten Sukapura, diperoleh informasi bahwa kondisi kinerja organisasi pada Perumda Air Minum Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya selama 2 tahun terhitung dari tahun 2022 dan tahun 2023 masih terdapat kinerja yang belum mencapai target perusahaan. Diperlukan upaya perbaikan yang terstruktur untuk meningkatkan kinerja organisasi. Salah satu faktor yang diidentifikasi sebagai penyebab utama adalah kurang optimalnya penerapan strategi pengelolaan sumber daya manusia. Hal tersebut diperkuat oleh data yang diperoleh dari Perumda Air Minum Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya mengenai penilaian kinerja yang dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2
Data Penilaian Kinerja Perumda Air Minum Tirta Sukapura
Tasikmalaya Tahun 2022-2023

No	Nama Paket Pekerjaan	2022		2023	
		Target	Capaian	Target	Capaian
1	Jumlah Sambungan Langganan	48.096 SL	47.732 SL	50.168 SL	48.849 SL
2	Efisiensi Penagihan	90%	87%	90%	85%
3	Tingkat Kehilangan Air	39,43%	41,07%	39,93%	39,43%

Sumber: Data Penilaian Kinerja Perumda Air Minum Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya

Berdasarkan Tabel 1.2, kinerja Perumda Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya tahun 2022–2023. Pada 2022, dari target 48.096 sambungan, hanya terealisasi 47.732, sementara pada 2023, capaian 48.849 masih di bawah target

50.168. Kendala ini bisa disebabkan oleh keterbatasan infrastruktur atau rendahnya minat masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Efisiensi penagihan Perumda Tirta Sukapura belum mencapai target. Pada 2022, dari target 90%, realisasi hanya 87%, dan pada 2023 turun menjadi 85%. Ini mengindikasikan kendala dalam sistem penagihan atau kepatuhan pelanggan yang dapat memengaruhi stabilitas finansial perusahaan. Tingkat kehilangan air masih tinggi, dengan realisasi 41,07% pada 2022, melebihi target 39,43%. Pada 2023, angka ini membaik ke 39,43%, tetapi hampir 40% air tetap hilang akibat kebocoran, pencurian, atau masalah teknis.

Data ini menunjukkan bahwa Perumda Tirta Sukapura masih menghadapi berbagai tantangan dalam hal peningkatan jumlah pelanggan, efisiensi penagihan, serta pengelolaan distribusi air. Permasalahan ini menjadi relevan dalam penelitian ini karena kinerja perusahaan Perumda Tirta Sukapura sangat berkaitan dengan faktor-faktor seperti beban kerja, motivasi, serta keterlibatan karyawan dalam menjalankan tugasnya. *Perceived Organizational Support* berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi karyawan. Jika perusahaan kurang memberikan dukungan, baik dalam bentuk supervisi yang adil, penghargaan, maupun kondisi kerja yang layak, maka motivasi dan kepedulian karyawan terhadap penyelesaian masalah pelanggan dapat menurun. Hal ini dapat memperburuk layanan, misalnya dalam respons terhadap keluhan atau kecepatan penyelesaian gangguan distribusi air.

Work Engagement juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan, karena karyawan yang terlibat secara aktif cenderung lebih proaktif, bertanggung jawab, dan peduli terhadap kepuasan pelanggan, sehingga berdampak

positif pada kinerja keseluruhan perusahaan. Karyawan dengan tingkat keterlibatan yang rendah cenderung bekerja hanya sebatas memenuhi kewajiban tanpa inisiatif lebih dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pelanggan. Sebaliknya, jika karyawan memiliki tingkat *engagement* yang tinggi, mereka akan lebih proaktif dalam mencari solusi terhadap kendala di lapangan, seperti kebocoran air atau penagihan yang tidak optimal.

Penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi kinerja karyawan dalam mencapai target optimal, salah satunya *perceived organizational support*. Misalnya, penelitian pada karyawan PT. Damai Jaya Lestari menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang memperkuat pemahaman bahwa dukungan organisasi yang dirasakan dapat meningkatkan kinerja (Neysyah et al., 2023). Namun, beberapa penelitian lain menunjukkan hasil berbeda, seperti studi pada karyawan perusahaan jasa kepelabuhanan di Indonesia yang menemukan bahwa *perceived organizational support* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Berdiyana et al., 2022).

Perceived organizational support sendiri didefinisikan sebagai persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi peduli terhadap kesejahteraan mereka serta memberikan penghargaan atas kontribusi yang diberikan (Wiharto & Rahim, 2021). Dukungan organisasi yang tinggi dapat menumbuhkan persepsi positif, membuat karyawan merasa dihargai dan dipedulikan, sehingga memperkuat hubungan serta sikap positif terhadap tempat kerja. Perbedaan temuan dalam berbagai penelitian menunjukkan bahwa pengaruh *perceived organizational*

support terhadap kinerja karyawan dapat bervariasi tergantung pada konteks industri, lingkungan kerja, dan faktor lain yang memengaruhi persepsi serta respons karyawan terhadap dukungan organisasi.

Selain *Perceived organizational support*, *work engagement* juga diyakini sebagai faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. *Work engagement* adalah kondisi keterlibatan atau kesungguhan seseorang dalam bekerja, yang ditunjukkan oleh semangat kerja yang tinggi, energi yang konsisten, dedikasi yang penuh terhadap pekerjaan, serta penghayatan yang mendalam terhadap tugas-tugasnya (Angelia & Puri Astiti, 2020). Seperti pada penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *work engagement* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Usaha Sarung Tangan Rajut UD Tiga Putri, di mana karyawan yang mempunyai *work engagement* tinggi lebih fokus menjalankan tugas, menunjukkan energi yang tinggi selama proses produksi, merasa bangga terhadap pekerjaannya, dan berkontribusi pada kualitas hasil kerja yang sesuai dengan standar perusahaan (Prastika et al., 2024). Namun ada juga penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *work engagement* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Hidayatullah, 2022). Dengan demikian, *work engagement* menjadi salah satu kunci dalam meningkatkan produktivitas, stabilitas, dan konsistensi kinerja karyawan, meskipun pengaruhnya dapat bervariasi tergantung pada konteks organisasi dan faktor lainnya.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang tidak konsisten mengenai pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja karyawan serta pengaruh *work engagement* terhadap kinerja karyawan. Kedua variabel ini

dipilih karena memiliki potensi dalam meningkatkan kinerja, tetapi belum banyak dikaji secara bersamaan dalam konteks perusahaan pelayanan publik seperti Perumda. Melihat permasalahan ini, penulis merasa perlu melakukan penelitian yang mendalam mengenai bagaimana faktor internal seperti *perceived organizational support* dan *work engagement* dapat memengaruhi kinerja karyawan, sehingga memberikan wawasan bagi manajemen dalam meningkatkan produktivitas dan pelayanan, maka penelitian ini dibuat dengan menggabungkan *perceived organizational support* dan *work engagement* terhadap kinerja karyawan menjadi satu konstruk. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul: **Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Work Engagement* terhadap Kinerja Karyawan (Penelitian pada Karyawan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya).**

1.2 Identifikasi Masalah

Menurut latar belakang penelitian, masalah diidentifikasi sebagai berikut.

1. Bagaimana *Perceived Organizational Support*, *Work Engagement*, dan Kinerja Karyawan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya?
2. Bagaimana Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Work Engagement* terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang penulis lakukan adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. *Perceived Organizational Support*, *Work Engagement*, dan Kinerja Karyawan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya.
2. Pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Work Engagement* terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Secara teoritis, penelitian ini dapat memperkaya konsep dan pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, khususnya peran *perceived organizational support* dan *work engagement*. Temuan penelitian diharapkan dapat menjadi referensi akademis untuk pengembangan ilmu manajemen dan menjadi landasan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan dinamika kinerja karyawan di lingkungan organisasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini memiliki signifikansi yang tinggi bagi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya. Penelitian ini dapat memberikan wawasan mendalam kepada manajemen tentang pentingnya dukungan organisasi yang dirasakan karyawan dan tingkat keterlibatan kerja dalam meningkatkan kinerja. Temuan penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam merancang strategi pengembangan

sumber daya manusia, implementasi program peningkatan dukungan organisasi, serta merancang intervensi yang dapat meningkatkan *engagement* karyawan.

Selain itu, penelitian ini juga bermanfaat bagi praktisi manajemen dan pemangku kepentingan lainnya dalam memahami kompleksitas faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Dengan mengetahui hubungan antara *perceived organizational support*, *work engagement*, dan kinerja, organisasi dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk mengoptimalkan potensi sumber daya manusia dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas karyawan.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Sukapura Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat. Waktu penelitian dilakukan mulai bulan Oktober 2024, dengan waktu penelitian pada Lampiran 1.