

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting dalam suatu organisasi, badan atau sebuah perusahaan. Di era globalisasi ini bisa dikatakan berhasil atau tidaknya suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai sebuah target atau tujuan tertentu akan sangat bergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam melaksanakan atau menjalankan tugas yang diberikan oleh organisasi atau perusahaan tersebut. Oleh karena itu, organisasi atau perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang sudah terjamin kemampuannya, ketrampilannya dan ketekunannya dalam bekerja sehingga organisasi atau perusahaan akan mampu bersaing dalam era globalisasi dan terus bertahan di jaman yang semakin berkembang. Manajemen sumber daya manusia merupakan sebuah faktor yang sangat penting bagi organisasi atau perusahaan dalam mengatur, memanfaatkan, dan mengelola pegawai atau karyawan sehingga kinerja yang dihasilkan akan lebih produktif untuk tercapainya suatu target atau tujuan sebuah organisasi atau perusahaan.

Potensi sumber daya manusia pada hakikatnya merupakan salah satu modal dasar pembangunan nasional. Dengan kata lain manusia adalah unsur kerja yang terpenting sehingga tidak dapat diperlakukan seperti unsur lainnya, karena manusia hidup berdinamika mempunyai perasaan, rasa tanggung jawab serta mengembangkan diri. Oleh karenanya peningkatan sumber daya manusia dan kualitas kehidupan

masyarakat menjadi salah satu sasaran utama dalam pembangunan nasional (Riono, 2021).

Sumber daya manusia merupakan salah satu komponen yang menjalankan fungsi lembaga yang juga bertugas menjalankan kegiatan operasionalnya. Kontribusi anggota staf untuk mempertahankan operasi lembaga sangat penting untuk pencapaian tujuan, pengamatan, dan tujuan lembaga. Di berbagai belahan dunia, air adalah zat yang penting bagi kehidupan. Sumber kehidupan bagi semua makhluk hidup diwakili oleh listrik.

Listrik sangat membantu masyarakat dalam segala hal, sehingga untuk membangkitkan listrik diperlukan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang tersebut, seperti pembangkit listrik tenaga uap Pangkalan Susu yang merupakan salah satu pembangkit yang termasuk dalam daftar jasa *Operation and Maintenance* (O&M) PT. Indonesia Power yaitu Pangkalan Susu *Operation and Maintenance Service Unit* (OMU) 1 dan 2. Pembangkit ini mempunyai peran penting dalam memasok energi listrik di Sumatera Bagian Utara (Sumbagut) dan mempunyai peran penting dalam pengaturan tegangan di area Aceh. Oleh karena itu, sangat perlu dijaga kehandalan pembangkit listrik ini agar dapat melayani pelanggan yaitu PT. PLN (Persero) UPB SBU.

Pembangkit Listrik Tenaga Uap (PLTU) Sumatera Utara mempunyai karyawan di bidangnya masing-masing dalam membantu perusahaan beroperasi. Jumlah karyawan di Power PLTU Sumatera Utara mencapai 130 lebih. Perkembangan manajemen sumber daya manusia di Power PLTU Sumatera Utara mengarah pada kapitalisasi. Keberhasilan aset dalam perusahaan Power PLTU

Sumatera Utara dinyatakan sebagai keberhasilan aset organisasi, sehingga diperlukan keterlibatan karyawan yang tinggi dan menghadapi persaingan dunia bisnis yang semakin kompleks dalam suatu organisasi agar tercipta keterikatan atau *employee engagement* yang berdampak pada keberlangsungan perusahaan Power PLTU Sumatera Utara.

Employee engagement dapat berpengaruh terhadap beberapa aspek dalam intansi. *Employee engagement* memiliki beberapa keuntungan yaitu meningkatkan produktivitas, meningkatkan keuntungan, menambah efisiensi, menurunkan turnover, mengurangi ketidakhadiran, mengurangi penipuan, meningkatkan kepuasan pelanggan, mengurangi kecelakaan kerja dan meminimalisir keluhan karyawan. Seseorang yang memusatkan seluruh energinya untuk menyelesaikan tugas yang diberikan dengan termotivasi dan senang ketika mengerjakannya karena merasa adanya keterikatan dengan pekerjaannya. Untuk mendapatkan *employee engagement* yang maksimal, maka di ikuti oleh faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya seperti *Perceived Organization Support*, *Self Efficacy* dan *Work Environment*.

Perceived Organization Support merupakan tingkat seorang percaya bahwa sebuah organisasi telah menghargai setiap hasil keterlibatan karyawan yang diberikan dan peduli dengan kesejahteraanya (Anggraini et al, 2022). Organisasi yang menghargai setiap keterlibatan karyawan dalam perusahaan, peduli dengan kesejahteraan, akan berakibat pada karyawan yang akan merasa memiliki ikatan dengan perusahaan tersebut, jika ada rasa keterikatan dalam diri karyawan maka akan terlihat dari hasil pencapaian karyawan yang sangat baik, dedikasi tinggi serta

tingkat loyalitas yang tinggi, jika semua hal itu terjadi maka kinerja organisasi akan semakin meningkat dan mempermudah organisasi mencapai keberhasilan.

Fenomenanya, didalam perusahaan terdapat karyawan yang kurang bersemangat dan antusias serta kurang menikmati pekerjaannya. Karyawan juga merasa tidak betah berlama-lama dalam bekerja. Masih juga banyak karyawan yang malas dalam bekerja. Hal ini menunjukkan kurangnya tingkat keterlibatan karyawan. Hal tersebut dapat terjadi karena beberapa faktor yakni karyawan masih belum merasakan dukungan dari perusahaan atau belum adanya *Perceived Organization Support* dalam menghargai kontribusi mereka. Hasil pengamatan menemukan tidak adanya fasilitas untuk menyampaikan pendapat maupun keluhan yang dialami oleh karyawan. Karyawan pun merasa sungkan dan takut apabila menyampaikan pendapat atau keluhannya secara langsung pada atasan. Tidak adanya *reward* tersendiri bagi karyawan selain bonus yang diberikan pada saat menerima gaji. Hal ini sejalan dengan penelitian Firnanda & Wijayanti (2021) yang menyatakan bahwa *Perceived Organization Support* sangat berpengaruh terhadap *employee engagement*. Dimana, faktor *perceived organization* yang mencerminkan seberapa besar tingkat perhatian staf pendukung organisasi terhadap kontribusi dan kesejahteraan umum mereka, yang berdampak pada dukungan karyawan terhadap organisasi.

Menurut Wuarlima et al., (2019) keterlibatan kerja mencerminkan seberapa banyak individu mengidentifikasi dengan pekerjaan mereka, terlibat secara aktif di dalamnya, dan merasa bahwa pencapaian mereka lebih penting daripada kesejahteraan mereka sendiri. Untuk mencapai tujuan perusahaan, keterlibatan kerja sangatlah penting. Hasil dan sasaran yang lebih baik dihasilkan dari melibatkan

karyawan di setiap aspek lembaga atau bisnis. Pencapaian tujuan organisasi juga dipercepat oleh keterlibatan semua orang. Namun, dalam praktiknya banyak lembaga dan organisasi tidak melibatkan semua staf mereka dalam mencapai tujuan yang menyebabkan pencapaian tujuan tersebut di bawah standar. Institusi atau organisasi perlu memiliki keberanian untuk membangun tim yang kuat guna untuk mengatasi masalah ini dengan mengikutsertakan setiap orang dalam mencapai tujuan institusi.

Faktor selanjutnya yang mempengaruhi keterlibatan kerja adalah *self efficacy*. Menurut Bandura (2018) *Self efficacy* adalah pendapat seseorang tentang dirinya sendiri atau keyakinannya bahwa dia dapat melaksanakan tanggung jawabnya dan menghasilkan hasil yang diinginkan. Karena efikasi diri menumbuhkan rasa percaya diri yang kuat pada orang-orang dalam kemampuan mereka untuk melakukan tugas-tugas yang ditentukan, itu sangat membantu dalam pengembangan bakat karyawan. Untuk dapat menjalankan perusahaan dengan baik, perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang mempunyai efikasi diri yang sangat baik. Semakin baik efikasi diri seorang karyawan semakin efisien perusahaan tersebut.

Fenomenanya, di dalam perusahaan Power PLTU Sumatera Utara banyak terdapat permasalahan yang terjadi di dalam perusahaan baik itu antara karyawan dengan bos, antara karyawan sesama karyawan dan lainnya. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya komunikasi antar bos maupun karyawan karena disebabkan oleh ketidakpercayaan diri karyawan akan pekerjaan yang dilakukannya. Karyawan juga sulit dalam mendapatkan promosi jabatan ke jenjang karir yang lebih tinggi karena minimnya kesempatan yang diberikan perusahaan bagi karyawan untuk mengembangkan karir, dimana karyawan merasa kurang percaya diri terhadap hasil

pekerjaannya karena ditakutkan ada kesalahan saat bekerja sehingga jasa yang dihasilkan tidak maksimal. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Desiana (2019) dan penelitian Firnanda & Wijayanti (2021) yang menyatakan bahwa *self efficacy* mempunyai pengaruh terhadap *employee engagement*.

Faktor selanjutnya yaitu *Work Environment* merupakan alat untuk membantu berfungsinya proses kerja secara efisien dengan berfokus pada kesejahteraan dan keselamatan karyawan, mendorong *Work Environment* yang positif bagi staf dan mendorong produktivitas saat operasi sedang berlangsung. *Work Environment* dapat mempengaruhi keterlibatan kerja dari para karyawan tersebut. Apabila sebuah perusahaan mempunyai *Work Environment* yang tidak nyaman, hal ini akan mempengaruhi pekerjaan para karyawan sehingga dapat berpengaruh pada keterlibatan karyawan dalam perusahaan, sebaliknya *Work Environment* yang nyaman dan mendukung akan menumbuhkan semangat karyawan dalam bekerja sehingga para karyawan fokus dalam mengerjakan tugas-tugas perusahaan secara efektif dan efisien (Premarathne & Kappagoda, 2020).

Semakin bertambah ketatnya persaingan bisnis dalam era globalisasi ini, banyak perusahaan sering tidak menyadari dan tidak memperhatikan bahwa faktor yang menjadi masalah dalam keterlibatan karyawannya dalam mengeluarkan jasa yaitu berasal dari *Work Environment* yang dimiliki. *Work Environment* yaitu segala aspek dan faktor yang terletak dan berada di sekitar para karyawan perusahaan yang bisa berpengaruh terhadap dirinya pada saat menjalankan tugas dan pekerjaannya, seperti rasa aman dan nyaman dan juga tidak ada persaingan kerja antara karyawan lainnya (Robbins, 2019).

Work Environment yang terdapat di dalam perusahaan merupakan elemen penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan, dikarenakan *Work Environment* ini selalu secara langsung berhubungan dengan para karyawan yang bekerja di dalam perusahaan. Perusahaan perlu untuk menyesuaikan serta mengatur *Work Environment* dengan baik sehingga para karyawan yang bekerja di dalam perusahaan akan memperoleh rasa senang pada saat bekerja. Namun, fenomenanya *Work Environment* pada perusahaan Power PLTU Sumatera Utara belum maksimal, dimana tingkat keamanan bagi karyawan belum terjamin, kenyamanan bagi karyawan masih terganggu dimana ketika karyawan bekerja harus berbagi tempat dengan karyawan lainnya dan juga adanya persaingan antar karyawan yang tidak di respon oleh atasan sehingga sesama karyawan terlibat permusuhan dan lainnya, sehingga *Work Environment* di dikatakan belum kondusif. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Cahyani (2022) dan Firnanda & Wijayanti (2021) yang menyatakan bahwa *Work Environment* mempunyai pengaruh terhadap *employee engagement* dalam sebuah perusahaan.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan. Maka, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Perceived Organization Support*, *Self Efficacy* Dan *Work Environment* Terhadap *Employee Engagement* Pada PT. PLN Indonesia Power UBP Pangkalan Susu Sumatera Utara”**.

1.1. Perumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka peneliti merumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana pengaruh *perceived organization support* terhadap *employee engagement* pada PT. PLN Indonesia Power PLTU Sumatera Utara?
2. Bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap *employee engagement* pada PT. PLN Indonesia Power PLTU Sumatera Utara?
3. Bagaimana *Work Environment* terhadap *employee engagement* pada PT. PLN Indonesia Power PLTU Sumatera Utara?

1.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana pengaruh *perceived organization support* terhadap *employee engagement* pada PT. PLN Indonesia Power PLTU Sumatera Utara.
2. Mengetahui bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap *employee engagement* pada PT. PLN Indonesia Power PLTU Sumatera Utara.
3. Mengetahui bagaimana pengaruh *Work Environment* terhadap *employee engagement* pada PT. PLN Indonesia Power PLTU Sumatera Utara.

1.3. Manfaat Penelitian

Suatu penelitian ilmiah tentunya dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis seperti berikut ini:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan ilmu pengetahuan tentang *perceived organization support* dan *Employee Engagement*. Serta

penelitian ini bisa menjadi sarana dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teori dipelajari dibangku perkuliahan.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi peneliti

Untuk menambah wawasan, pengalaman dan pengetahuan dan ilmu baru bagi peneliti terkait dengan masalah yang menjadi fokus pada penelitian dan sebagai sarana pengaplikasian ilmu yang diperoleh selama duduk dibangku perkuliahan.

2. Bagi Intansi

Sebagai bahan masukan dan bahan pertimbangan serta membantu manajemen untuk menyimpulkan dan mengambil keputusan tentang kebijakan organisasi khususnya berkaitan dengan *employee engagement*.

3. Pegawai Sebagai kajian evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan sumber daya manusia dan diharapkan dapat berguna bagi perusahaan pada masa yang akan datang.