

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini persaingan bisnis antar perusahaan yang semakin menuntut perusahaan untuk memaksimalkan dan meningkatkan kualitas sumber daya yang dimiliki perusahaan, termasuk sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan unsur fundamental bagi keberlangsungan setiap kegiatan usaha. Menurut Jasin (2022) Sumber daya manusia yaitu tenaga kerja yang mempunyai keterampilan atau talenta dan dianggap sebagai aset oleh perusahaan.

Dalam mencapai tujuan dan kesuksesan, perusahaan harus mampu mengelola sumber daya manusianya, karyawan yang memiliki talenta yang baik dapat membantu keberhasilan perusahaan, hal ini akan membuat perusahaan tampak lebih berkasrisma saat bersaing dengan perusahaan lain. Sebuah organisasi pada perusahaan harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, hal ini karena sumber daya manusia menjadi komponen penting bagi organisasi, dimana organisasi membutuhkan sumber daya yang ideal untuk bersaing dengan perusahaan dan organisasi lainnya (Puspitasari & Budiana, 2022).

Sumber daya manusia yang unggul saja tidak cukup untuk menghadapi persaingan bisnis pada era modern ini, perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang terikat terhadap pekerjaannya sehingga mereka akan senantiasa memberikan usaha yang maksimal dalam melaksanakan pekerjaan (Farinandha,

2021). Jasin (2022) menyatakan bahwa salah satu bidang pekerjaan yang perlu memperhatikan *work Engagement* atau keterikatan kerja karyawan adalah perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan karena keterikatannya termasuk semangat dan dedikasi dalam melaksanakan pekerjaan, hal ini dapat dirasakan langsung oleh konsumen selama proses pelayanan berjalan.

Work Engagement merupakan sebuah keterikatan kerja yang timbul pada diri karyawan akibat hubungan dalam aktivitas organisasi secara kognitif, emosional, dan fisik sehingga menghasilkan pikiran positif. Menurut Jasin (2022) Keterikatan kerja merupakan salah satu penyebab psikologis yang vital bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan dan diasumsikan dengan semangat, dedikasi, dan fokus (Jasin, 2022).

Basis data internasional yang mencakup berbagai industri menunjukkan bahwa rata-rata hanya 20% karyawan yang *engaged* terhadap pekerjaan mereka, sedangkan 20% *work Engagement* karyawan lainnya berada pada titik rendah dalam pekerjaannya, dan 60% sisanya *work Engagement* karyawan berada pada level rata-rata, ialah karyawan terus bekerja tanpa memanfaatkan sumber daya yang dimiliki dalam pekerjaannya (Attridge, didalam Schaufeli, 2020).

Peneliti memilih karyawan pada PT. Surya Madistrindo AO Lhokseumawe, sebuah perusahaan yang bergerak dibidang distribusi rokok terletak di *Area Office* (AO) Lhokseumawe. Peneliti memilih perusahaan ini karena sebuah observasi yang telah dilakukan dan mendapatkan hasil bahwa adanya isu menarik yang terjadi pada PT. Surya Madistrindo AO Lhokseumawe dimana karyawan sangat bersemangat dan antusias dalam menyelesaikan

pekerjaan, saat istirahat juga karyawan tampak masih berketat dengan pekerjaannya atau dengan kata lain karyawan sangat tertarik dengan pekerjaannya dan sulit lepas dengan pekerjaannya. Meskipun demikian ada sebagian karyawan tampak kurang bersemangat dalam bekerja. Misalnya mereka suka menunda-nunda pekerjaan dan mengobrol berbagai hal diluar pekerjaan atau dengan kata lain kurangnya antusias terhadap pekerjaannya.

Fairnandha (2021) menyatakan bahwa hal yang kemungkinan besar terjadi pada *work Engagement* adalah *perceived organizational support, job demand dan job satisfaction*. *Work Engagement* yang tinggi pada pekerjaan akan mendukung perusahaan agar maju dan berkembang dalam menghadapi persaingan bisnis yang sedang berjalan (Fairnandha, 2021). Karyawan yang memiliki tingkat keterikatan kerja yang tinggi cenderung menunjukkan minat yang tinggi terhadap pekerjaan mereka sehingga mereka merasa bersemangat dalam menjalankan tugas-tugas dan memiliki rasa tanggung jawab yang kuat terhadap pekerjaan mereka (Shabane *et al.*, 2022).

Sedangkan rendahnya tingkat *work Engagement* antara karyawan terhadap pekerjaannya dapat menyebabkan dan menimbulkan perilaku yang kurang berkenan untuk perusahaan, seperti mangkir terhadap pekerjaannya tanpa alasan yang jelas, hal ini secara langsung akan berdampak pada efektifitas dan efisiensi perusahaan. Dunia pekerjaan yang bergerak dalam bidang bisnis dan jasa sering menunjukkan karyawan yang memiliki keterikatan kerja yang rendah sehingga perlu diketahui beberapa faktor yang dapat menjaga keterlibatan karyawan dan menjaga stabilitas karyawan yang ada di perusahaan.

Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam meningkatkan *work Engagementt* karyawan. Faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap *work Engagementt* adalah *Job statisfaction*. Menurut Jasin (2022) *Job Statisfaction* atau kepuasan kerja mengacu pada sejauh mana seseorang menyukai pekerjaannya. Kepuasan kerja juga digambarkan reaksi emosional atau ekspresif etrhadap pekerja. Menurut Amstrong dan Taylor (2020) dalam jurnal (Putri et al., 2020) Kepuasan kerja merupakan sikap dan perasaan yang dimiliki seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini menunjukkan sikap positif menyenangkan yang dirasakan karyawan dalam menjalani pekerjaannya menunjukkan kepuasan kerja.

Sikap negatif yang tidak menyenangkan yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaannya atau dapat disebut dengan ketidakpuasan kerja. Istilah kepuasan kerja intrinsik mengacu ketika karyawan hanya mempertimbangkan jenis pekerjaan yang dilakukan, dan tugas-tugas yang membentuk pekerjaan tersebut. Istilah kepuasan kerja ekstrinsik mengacu pada karyawan yang mempertimbngkan kondisi kerja, sperti gaji, rekan kerja, supervisor, dan sebagainya.

Menurut Garg *et al.*,(2020) Kepuasan ekstrensik mengacu pada kepuasan terhadap aspek-aspek yang tidak ada hubungan nya dengan tugas-tugas pekerjaan seperti gaji, kondisi kerja, dan rekan kerja, Sedangkan kepuasan kerja intrinsik mengacu pada kepuasan terhadap kerja dan tugas pekerjaan itu sendiri. Seperti pemanfaatan keterampilan dan otonomi. Adapun fenomena yang terdapat dalam *Job Satisfaction* ialah adanya promosi jabatan dalam perusahaan sehingga membuat karyawan semakin semangat terhadap pekerjaan nya, namun hal ini juga

menyebabkan kurangnya relasi sesama karyawan, karyawan cenderung menganggap karyawan lain sebagai saingannya dalam mendapatkan peluang promosi jabatan.

Tingkat kepuasan kerja yang tinggi pada karyawan dapat membantu meningkatkan kinerja individu, produktivitas organisasi atau layanan kerja yang dihasilkan karyawan Shabane *et al.*, (2022). Penelitian sebelumnya mengemukakan bahwa semakin tinggi *job satisfaction*, maka dapat meningkatkan *work Engagement* yang mereka punya. Penelitian sebelumnya menemukan bahwa *Job Satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Work Engagement* (Mursyida *et al.*, 2023)

(Nafis *et al.*, 2023). Putri *et al.*, (2020) mendapati hasil bahwa *job satisfaction* berpengaruh positif secara signifikan terhadap *work Engagement* karyawan. Gu *et al* dalam jurnal Xu *et al.*, (2022) mengeksplorasi hubungan antara kepuasan kerja dan keterlibatan kerja dokter dirumah sakit umum di Tiongkok, studi ini mengatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dengan keterikatan kerja pada karyawan.

Menurut Jasin (2022) bahwa semakin besar kepuasan kerja maka semakin besar keterikatan- keterikatan kerja yang dimilikinya. Namun, Fairnandha *et al.*, (2021); Hassan *et al.*, (2020) mengemukakan bahwa tidak terdapat hubungan positif atau signifikan antara kepuasan kerja dengan keterikatan kerja. Sehingga hal ini perlu dikaji kembali apakah kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang kuat terhadap keterikatan kerja.

Menurut Jasin (2022) satu hal yang mungkin berdampak pada keterlibatan

kerja adalah persepsi, motivasi dan dukungan organisasi yang didapat karyawan dari atasannya. Hal lain yang dapat mempengaruhi keterikatan kerja karyawan salah satunya adalah tuntutan pekerjaan atau *job demand*. *Job demand* adalah segala sesuatu yang diperlukan oleh karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya, baik secara fisik maupun psikologis.

Job demand dapat mencakup berbagai faktor seperti beban kerja yang berlebihan, tekanan waktu, intrusi pekerjaan kedalam kehidupan pribadi karyawan, konflik peran dan faktor-faktor lain yang menuntut upaya tambahan dari seorang pekerja baik secara fisik maupun psikologis. *Job demand* dapat mempengaruhi kesehatan dan kesejahteraan para karyawan serta dapat mempengaruhi kinerja dan produktivitas mereka. (Kotzé & Nel, 2019).

Menurut Ayu *et al.*, (2019) menyatakan bahwa *job demnad* adalah aspek-aspek fisik, psikologis sosial dan organisasi dari pekerjaan yang membutuhkan usaha dalam bentuk fisik, kognitif maupun emosional secara terus menerus. Meskipun demikian *job demand* tidak selalu menghasilkan aspek negatif, tetapi *job demand* dapat berubah menjadi stres kerja bila disertai dengan tuntutan yang membutuhkan usaha yang besar, dan pada akhirnya dapat berdampak negatif seperti depresi dan kecemasan.

Penelitian terdahulu dimana *job demand* atau tuntutan pekerjaan mempengaruhi keterikatan kerja secara negatif, melalui sumber daya pekerjaan maupun sumber daya pribadi juga signifikan secara statistik. Hasil ini mengatakan sumber daya pekerjaan dan sumber daya pribadi hanya memediasi secara parsial pengaruh negatif tuntutan pekerjaan terhadap keterikatan kerja (Kotzé & Nel,

2019).

Adapun fenomena yang didapat peneliti dalam *Job Demand* di PT. Surya Madistrido AO Lhokseumawe yaitu perusahaan ini memiliki target penjualan yang harus dikejar setiap bulan nya, jika terget tidak tercapai dalam kurun waktu yang sudah ditentukan. Maka, karyawan dituntut untuk mencapai terget dibulan ini dan di bulan sebelumnya. Hal ini menyebabkan Sebagian karyawan merasa terbebani dengan pekerjaan mereka.

Menurut (Fairnandha, 2021) untuk meningkatkan *work Engagementt* pada karyawan, salah satu hal yang mungkin akan berpengaruh terhadap *work Engagementt* adalah *perceived organizational support*. *Perceived organizational support* adalah dukungan organisasi yang ditandai dengan rasa yakin prihal sejauh mana perusahaan mengevaluasi pekerjaan kayawan, meninjau kemakmuran pegawai, menanggapi kritik dan saran yang diberikan orang lain, menjamin kesejahteraan pekerja, dan memberdayakan pekerja dengan adil (Fairnandha, 2021).

Menurut (Aldabbas *et al.*, 2023) *Perceived organizational support* adalah persepsi karyawan tentang sejauh mana organisasi mereka memberikan dukungan serta perhatian terhadap kebutuhan dan kesejahteraan karyawan. *Perceived organizational support* dapat mempengaruhi keterlibatan karyawan ditempat kerja mereka, termasuk keterikatan kerja dalam berkomitmen, kepuasan kerja yang dirasakan karyawan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *perceived organizational support* dan *work Engagementt* memiliki hubungan yang kuat dan bersifat positif, hal ini

dikarenakan adanya dukungan yang telah diberikan organisasi pada karyawan sehingga menimbulkan rasa perhatian yang dirasakan karyawan, hal tersebut mampu menimbulkan rasa keterikatan karyawan dalam bekerja. Shabane *et al.*, (2022) menemukan bahwa *perceived organizational support* secara positif terkait dengan tingkat *work Engagementt* karyawan.

Mereka menemukan bahwa karyawan yang merasa mendapat dukungan dari organisasi cenderung lebih terlibat dalam pekerjaan. Jurnal ini juga mengatakan bahwa *Perceived organizational support* memiliki dampak positif terhadap *work Engagementt*. Mereka menemukan hasil bahwa ketika karyawan merasa didukung oleh organisasi. Maka mereka akan lebih bersemangat, berdedikasi, dan terlibat dalam pekerjaan mereka.

Adapun fenomena yang terjadi pada *Perceived Organizational Support* ialah terdapat komunikasi yang baik yang dirasakan karyawan dengan atasan, adanya penghargaan atas kontribusi karyawan, dan perlakuan yang adil dari perusahaan terhadap karyawan nya. Namun ada beberapa karyawan yang tidak merasakan hal tersebut.

Pada jurnal Fairnandha (2021) terdapat penelitian terdahulu yang diteliti Najeemdeen *et al.*, (2020) menemukan bahwa persepsi dukungan organisasi memiliki dampak positif yang signifikan terhadap keterlibatan kerja. (Mursyida *et al.*, 2023) dalam penelitiannya menemukan bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap

adanya pengaruh positif yang signifikan dari persepsi dukungan suatu organisasi terhadap *work engagement* (Diwastari *et al.*, 2019)

Caesens dan Stinglhamber (2020) dalam penelitiannya juga menemukan hubungan positif yang kuat antara persepsi dukungan organisasi dan work Engagement yang mereka teliti pada 1000 karyawan di Belgia. Namun berbeda dengan Fairnandha, (2021) dalam penelitiannya menemukan hubungan positif yang lemah antara persepsi hubungan organisasi dan keterlibatan kerja terhadap penelitian yang mereka lakukan pada 200 karyawan di Malaysia.

Fairnandha, (2021) menyatakan bahwa hal yang kemungkinan besar terjadi pada *work Engagement* adalah *perceived organizational support, job demand dan job satisfaction*. Salah satu permasalahan yang dihadapi organisasi dalam dunia bisnis saat ini adalah bagaimana organisasi mampu bertahan ditengah ketatnya persaingan, termasuk PT. Surya Madistrindo AO Lhokseumawe.

PT. Surya Madistrindo AO Lhokseumawe merupakan salah satu anak perusahaan dari PT. Gudang Garam Tbk yang bergerak dibidang distribusi rokok di Indonesia yang memiliki banyak saingan dengan perusahaan distribusi lainnya. PT. Surya Madistrindo AO Lhokseumawe dalam rangka mewujudkan kualitas dan mewujudkan pelayanan publik yang baik, efisien, efektif dan berkualitas tentunya perlu didukung adanya sumber daya manusia yang profesional, bertanggung jawab, adil, jujur dan kompeten dalam bidangnya.

Penulis melakukan penelitian pada PT. Surya Madistrindo AO Lhokseumawe yang terkenal memiliki kinerja karyawan yang berkualitas dan mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. PT. Surya Madistrindo yang berlokasi di JL. Medan, Banda Aceh, Lhokseumawe, Aceh Utara merupakan perusahaan dengan *Work Engagement* yang tinggi dibuktikan dengan rendahnya

jumlah karyawan yang resign dalam 4 tahun terakhir, berikut data karyawan PT. Surya Madistrindo Lhokseumawe pada 5 tahun terakhir.

Tabel 1. 1
Sumber Daya Manusia PT Surya Madistrindo Lhokseumawe

NO	Tahun	Jumlah Karyawan Tetap	Jumlah Karyawan Outsourcing dan Lepas	Jumlah Karyawan Resing, PHK, dan PB	Jumlah karyawan Bertahan
1	2019	91	3	0	94
2	2020	95	3	1	97
3	2021	112	3	1	114
4	2022	114	3	1	116
5	2023	103	12	8	107

(Sumber : Data berasal dari PT Surya Medistrindo)

Dapat dilihat dari tabel diatas bahwa jumlah karyawan tetap dan karyawan bertahan, dalam waktu 4 tahun terakhir mengalami peningkatan dibandingkan dengan jumlah karyawan yang Resing PHK, dan PB, data tersebut menunjukan bahwa tingginya *Work Engagementt* pada PT Surya Medistrindo AO Lhokseumawe. tetapi dapat dilihat pada data perusahaan tersebut tahun 2023 mengalami penurunan terhadap jumlah karyawan tetap dan karyawan bertahan serta mengalami peningkatan terhadap karyawan yang *resign*, PHK, dan PB yang berdampak pada penurunan *work Engagementt*.

Dari hasil observasi awal yang dilakukan kepada 8 orang karyawan di PT Surya Madistrindo AO Lhokseumawe, menyatakan bahwa dukungan dari perusahaan sangat berpengaruh terhadap semangat kerja karyawan. PT Surya Madistrindo AO Lhokseumawe menganggap bahwa sumber daya manusia adalah aset besar dan penting bagi perusahaan. Namun dari tabel data lima tahun terakhir terdapat peningkatan pada jumlah karyawan yang resign di tahun 2023 mengapa

hal ini bisa terjadi dan hal apa yang membuat karyawan tetap dan karyawan bertahan mengalami penurunan, bukankah kita ketahui bahwa PT Surya Madistrindo AO Lhokseumawe sangat memperhatikan kemakmuran karyawan dan sangat menjaga *Work Engagement* karyawan yang ada dalam perusahaan.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh *Perceived Organizational Support (POS)*, *Job Demand*, *Job Satisfaction Terhadap Work Enggagement Karyawan Pada PT. Surya Madistrindo Lhokseumawe*”.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Work Enggagement* karyawan pada PT Surya Madistrindo AO Lhokseumawe?
2. Apakah *Job Demand* berpengaruh terhadap *Work Enggagement* karyawan pada PT Surya Madistrindo AO Lhokseumawe?
3. Apakah *Job Satisfaction* berpengaruh terhadap *Work Enggagement* karyawan pada PT Surya Madistrindo AO Lhokseumawe?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Work Engagement* karyawan pada PT Surya Madistrindo AO Lhokseumawe.
2. Untuk menganalisis pengaruh *Job Demand* terhadap *Work Engagement* karyawan pada PT Surya Madistrindo AO Lhokseumawe.
3. Untuk menganalisis pengaruh *Job Satisfaction* terhadap *Work Engagement* karyawan pada PT Surya Madistrindo AO Lhokseumawe.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai penulis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoris

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menambah wawasan ilmu pengetahuan dibidang sumber daya manusia yang berkaitan dengan *work Engagement*, *perceived organizational support*, *job demand*, dan *job satisfaction*. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber literatur atau sumber referensi mahasiswa yang meneliti permasalahan yang sama.

2. Manfaat Praktis

Pada perusahaan, diharapkan menjadi masukan bagi pihak perusahaan PT Surya Madistrindo AO Lhokseumawe terkait faktor-faktor yang memengaruhi *work Engagement* yang nantinya dapat dijadikan bahan evaluasi guna meningkatkan *work Engagement* pada karyawannya.