

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu aspek kritis dalam keberhasilan suatu organisasi. Tantangan yang dihadapi oleh dunia bisnis di era modern yang cepat berubah dan kompleks semakin menekankan pentingnya peran manajemen SDM yang efektif. Dengan adanya perkembangan teknologi, globalisasi, dan perubahan pola pikir tenaga kerja mendorong organisasi untuk mengadaptasi strategi yang inovatif dan berkelanjutan dalam mengelola SDM.

Manajemen SDM yang efektif mencakup serangkaian kegiatan dan kebijakan yang dirancang untuk memastikan organisasi memiliki sumber daya manusia yang berkualitas, terampil, dan termotivasi. Dalam konteks ini, peran manajer SDM menjadi sangat penting dalam merancang, mengimplementasikan, dan mengevaluasi strategi SDM guna mencapai tujuan organisasi dengan optimal.

Dalam mencapai tujuan yang optimal, organisasi juga diharuskan untuk meningkatkan kompetensi dari karyawannya dan karyawan juga harus mempunyai kinerja yang baik. Kinerja karyawan yang baik dan memiliki keunggulan kompetitif sangat dipengaruhi oleh peran SDM di sebuah organisasi. Kinerja karyawan yang baik juga bisa menjadi pertanda

keberhasilan bagi organisasi dalam hal pengembangan karyawan maupun pencapaian organisasi.

Kinerja karyawan atau biasa juga disebut *Job performance* merujuk pada kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang ada dalam pekerjaannya. Kinerja biasanya mencakup sejauh mana seorang karyawan mencapai hasil yang diharapkan dalam pekerjaannya. Hasil tersebut dapat berupa pencapaian target, penyelesaian proyek, kualitas pekerjaan, efisiensi, atau kontribusi terhadap tujuan strategis perusahaan. Menurut (Atmaja 2019), karyawan akan memiliki rasa keterkaitan yang tinggi dengan organisasi dan akan meningkatkan perilaku umum untuk tetap bekerja sama dengan organisasi tersebut sebagai bentuk peningkatan kinerja. Untuk menghasilkan kinerja yang baik, organisasi juga perlu untuk mengidentifikasi dan meningkatkan kemampuan karyawannya agar dapat meningkatkan kinerja karyawan pada organisasi.

Dalam meningkatkan kinerja karyawan ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi, salah satunya adalah *Perceived Organizational Support*. Dukungan organisasi meliputi hubungan karyawan-organisasi adalah tumbuh lebih kuat melalui pertukaran aktif hasil antara pekerja dan pemberi kerja (Oh, Rutherford, and Park 2014). Dengan demikian kinerja karyawan pada perusahaan akan meningkat karena dipengaruhi oleh *Perceived Organizational Support*. karena karyawan merasa bahwa kontribusi mereka dihargai oleh

organisasi dan bahwa organisasi peduli terhadap kesejahteraan mereka (Karatepe 2015). Menurut (Arshadi and Hayavi 2013), *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan apabila karyawan merasakan adanya dukungan yang kuat dari organisasi, mereka akan meningkatkan kinerja mereka demi keuntungan organisasi dalam hubungan saling menguntungkan. Hal tersebut didukung oleh (Silviana Mursidta 2017) yang menyatakan bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dalam menjalankan kegiatan perusahaan, dukungan yang dirasakan dari organisasi (*Perceived Organizational Support*) menjadi kunci untuk mendukung kinerja karyawan. Karyawan berupaya untuk memahami dan mengidentifikasi manfaat yang mereka peroleh dari perusahaan tempat mereka bekerja.

Selain terhadap kinerja karyawan, *Perceived Organizational Support* juga bisa mempengaruhi keterikatan karyawan atau yang biasa disebut dengan *work Engagement* pada karyawan. Melalui keterlibatan, karyawan menjadi termotivasi, antusias, dan bersemangat dengan pekerjaan mereka. Menurut (Bakker and Demerouti 2008) mendefinisikan *Work Engagement* adalah keadaan psikologis yang positif di mana seseorang merasa memiliki tingkat kegembiraan, antusiasme, dan keterikatan terhadap pekerjaannya. Hal tersebut juga searah dengan (Bakker and Demerouti 2017) yang mendefinisikan *Work Engagement* adalah kondisi psikologis yang mencakup keadaan antusiasme,

dedikasi, dan konsentrasi yang tinggi terhadap pekerjaan. Individu yang berpengalaman dengan tingkat *Work Engagement* yang tinggi cenderung merasa terlibat secara emosional dengan tugas-tugas mereka, merasa bersemangat dalam mencapai tujuan pekerjaan, dan merasa keterikatan yang kuat terhadap organisasi tempat mereka bekerja. *Perceived Organizational Support* berkaitan dengan *Work Engagement* karena semakin tinggi tingkat *Perceived Organizational Support*, maka semakin tinggi tingkat *Work Engagement* dan sebaliknya, semakin rendah tingkat *Perceived Organizational Support*, maka semakin rendah tingkat *Work Engagement*. Keterkaitan antara *Perceived Organizational Support* yang dimana berpengaruh dengan *Work Engagement* juga didukung oleh (Wen-ching, Chiung-han, and Liang-chieh 2019) mengenai pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Work Engagement* yang dimana menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement*. Hal tersebut juga diutarakan oleh (Wahab et al. 2018) yang mengatakan bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Work Engagement*.

Ketika karyawan sudah terikat (*Engagement*) dengan pekerjaan dan Perusahaan maka secara tidak langsung akan berdampak terhadap kinerja karyawan tersebut. Jika karyawan sadar sepenuhnya terhadap perusahaannya, maka mereka akan melakukan yang terbaik untuk perusahaan. Begitu juga sebaliknya, apabila seorang karyawan tidak merasakan keterikatan pada

pekerjaannya (*Engagement*), maka karyawan tersebut mungkin tidak akan memberikan kinerja terbaik secara keseluruhan.

Work engagement berkaitan dengan kinerja karyawan, yang dimana ketika karyawan memiliki rasa *engagement* yang tinggi maka akan tinggi pula kinerja karyawan tersebut. Jika karyawan memiliki *engagement* yang tinggi dalam pekerjaan dan memiliki pandangan bersama mengenai kualitas pekerjaan, maka mereka akan menunjukkan kinerja yang sangat baik, dan hal ini akan tercermin dalam laporan kinerja yang positif. (Salanova, Agut, and Peiró 2005). Keterkaitan antara *Work Engagement* dengan kinerja karyawan ini juga didukung dalam penelitian oleh (Wang and Chen 2020) yang mengatakan bahwa *Work Engagement* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal tersebut juga diperkuat oleh (Kustya and Nugraheni 2020) yang menunjukkan *Work Engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain berpengaruh terhadap kinerja karyawan, *Work engagement* juga memediasi hubungan antara *Perceived Organizational Support* dan kinerja karyawan. Dengan kata lain, secara implisit kita telah menggambarkan sebuah model di mana *Work Engagement* menjadi perantara dalam hubungan antara dukungan organisasi yang dirasakan dan aktivitas kinerja karyawan. Keterkaitan tersebut juga didukung di dalam penelitian oleh (Rich, Lepine, and Crawford 2010) yang mengatakan bahwa *Work Engagement* memediasi hubungan antara *Perceived Organizational Support* dan kinerja karyawan.

Begitu pula yang terdapat dalam penelitian (Mukrimaa et al. 2016) yang menunjukkan *Work Engagement* memediasi hubungan antara *Perceived Organizational Support* dan kinerja karyawan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada salah satu karyawan Dinas Perhubungan Yogyakarta, ditemukan fenomena dimana kurangnya *perceived organizational support* yang ditandai dengan organisasi yang mengabaikan setiap keluhan dari karyawan. Permasalahan lain yang ada pada perusahaan ini mengenai kinerja karyawan adalah masih adanya sebagian karyawan yang tidak menaati peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Terdapat bukti bahwa sebagian karyawan tidak masuk kerja tepat waktu, dan masih terdapat karyawan yang tidak masuk kerja karena berbagai alasan.

Meskipun diketahui *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan menurut (Karatepe and Aga 2016), terdapat sebuah inkonsistensi riset dari penelitian terdahulu seperti (Chiang and Hsieh 2012) yang mengatakan bahwa *Perceived Organizational Support* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan fenomena dan hasil riset yang masih belum konsisten ini, peneliti melakukan penelitian modifikasi dari (Karatepe and Aga 2016) dengan judul “Pengaruh *Perceived Organizational Support* Terhadap Kinerja Karyawan Dimediasi oleh *Work Engagement*.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah untuk penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan?
2. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Work Engagement*?
3. Apakah *Work Engagement* berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan?
4. Apakah *Work Engagement* memediasi pengaruh antara *Perceived Organizational Support* terhadap Kinerja Karyawan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian sesuai dengan rumusan masalah di atas, yakni:

1. Untuk menguji pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap Kinerja Karyawan
2. Untuk menguji pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Work Engagement*
3. Untuk menguji pengaruh *Work Engagement* terhadap Kinerja Karyawan
4. Untuk menguji pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap Kinerja Karyawan yang dimediasi oleh *Work Engagement*

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan dengan dilaksanakannya penelitian ini, maka diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap Kinerja dimediasi oleh *Work Engagement*. Sehingga menambah wawasan baru serta dalam upaya meningkatkan dan memberikan gambaran hasil uji serta kontribusi dalam pengembangan teori serta memperkuat teori penelitian yang sebelumnya.

2. Manfaat Untuk Pegawai

Dalam hasil dari penelitian ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan yang jauh lebih luas pada karyawan saat melakukan pekerjaan di dalam suatu organisasi supaya hasil kerjanya menjadi optimal.