BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini, terlihat terdapat persaingan yang semakin tajam antar perusahaan, setiap perusahaan ingin menjadi yang terbaik dari perusahaan lain sebagai pesaing. Keadaan ini akan menuntut setiap perusahaan ingin memperoleh sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dapat memberikan hasil kerja maksimal (Bangun, 2012). Selain untuk meraup untung sebanyak-banyaknya, perusahaan juga harus pandai dalam mengelola karyawan/pekerja agar dapat maksimal dalam menjalankan setiap tugas untuk perusahaan.

Pekerja memainkan peran kunci atas keberhasilan organisasi. Seberapa baik seorang pemimpin mengelola kinerja bawahan akan secara langsung mempengaruhi kinerja individu, unit kerja, dan seluruh organisasi. Apabila pekerja jelas memahami mengenai apa yang diharapkan dari mereka dan mendapat dukungan yang diperlukan untuk memberikan kontribusi pada organisasi secara efisien dan produktif, pemahaman akan tujuan, motivasi, dan harga dirinya akan meningkat (Wibowo, 2013).

Karyawan dengan kinerja unggul saja tidak cukup dalam menghadapi persaingan, sehingga perusahaan membutuhkan karyawan yang terikat pada pekerjaan. *Work engagement* merupakan sikap dan perilaku karyawan dalam

bekerja dengan mengekspresikan dirinya secara total, baik fisik, kognitif, afektif dan emosional. Terdapat penelitian yang mengkorelasikan antara *work engagement* dengan pencapaian target perusahaan dan menghasilkan hubungan yang positif. Hal tersebut menjadi salah satu alasan mengapa perusahaan membutuhkan karyawan yang dapat terikat dengan pekerjaan mereka (Kurniawati, 2014).

Menurut Bakker dan Demerouti (2008) bahwa faktor yang mempengaruhi *work engagement* antara lain *job demands*, *job resources*, *personal resource*, dan *personality*. Adapun faktor eksternal yang digunakan yaitu *perceived organizational support* (POS) dimana ini merupakan salah satu bentuk dukungan sosial yang termasuk dalam *job resources*. Faktor internal yang digunakan yaitu *self esteem* dan *self efficacy* yang termasuk dalam *personal resources*. Terdapat dua faktor yang mempengaruhi *work engagement* yaitu faktor eksternal dan faktor internal (Dwitasari, dkk, 2015). Penelitian ini mengaitkan kedua faktor yang berbeda dikarenakan asumsi peneliti yang menyatakan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi keterikatan kerja tidak hanya berasal dari luar individu tetapi juga dari dalam diri individu.

Perceived organizational support menciptakan tanggung jawab bagi karyawan untuk peduli terhadap organisasi dan membantu organisasi mencapai tujuannya (Kreitner, dkk, 2014). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Man dan Hadi (2013) menunjukkan dengan adanya keyakinan individu bahwa perusahaan menghargai setiap kontribusi yang diberikan akan membuat individu mau menunjukkan sikap positif saat bekerja.

Menurut Kreitner, dkk (2014) kepercayaan diri (*self esteem*) membuahkan hasil yang sangat penting dalam pekerjaan zaman sekarang yang sangat menuntut. Bahkan, jajak pendapat yang dilakukan terhadap 2500 manajer dan eksekutif di Amerika Serikat oleh Business Week, 72% wanita dan 66% laki-laki mengatakan bahwa kepercayaan diri adalah kualitas yang paling penting agar berhasil dalam bisnis. Seseorang yang merasa dirinya berharga dan berarti cenderung untuk melakukan yang terbaik dalam mengerjakan setiap tugas dan tanggung jawabnya. Dengan demikian akan meningkatkan kinerjanya.

Kepercayaan diri yang dapat didukung dengan hasil nyata melibatkan lebih dari sekedar penghargaan diri yang tinggi, kepercayaan diri juga memerlukan efektivitas diri. Efektivitas diri (*self efficacy*) adalah keyakinan seseorang mengenai peluang keberhasilannya dalam menyelesaikan pekerjaan tertentu (Kreitner, dkk., 2014). *Self efficacy* akan mendorong seseorang lebih bersemangat dalam meningkatkan kinerjanya,

PDAM Tirta Moedal Kota Semarang sebagai BUMD Pemerintah Kota Semarang yang menyediakan pelayanan masyarakat melalui penyediaan air minum mempunyai visi “Menjadi penyedia air minum pilihan masyarakat dan terbaik di Indonesia”. Untuk mewujudkan visi tersebut PDAM Tirta Moedal Kota Semarang memberikan perhatiannya kepada Sumber Daya Manusia dengan mengembangkan kapasitas Sumber Daya Manusia. Peran pegawai merupakan elemen yang cukup dominan dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan tugas-tugas khususnya guna memperoleh hasil yang maksimal serta mewujudkan visi PDAM yaitu terwujudnya pelayanan air minum yang prima baik dari segi

kualitas, kuantitas dan berkesinambungan dan misi PDAM dalam menciptakan budaya kerja profesional, cerdas dan bermoral. Dalam meningkatkan kinerja pegawai, pihak manajemen perusahaan sudah melakukan berbagai upaya diantaranya dengan melakukan rotasi kepada karyawannya, pendidikan dan pelatihan kepada karyawan. Fenomena di lapangan menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan pihak manajemen tersebut belum mampu meningkatkan kinerja pegawai PDAM. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada data berikut ini:

Tabel 1.1
Rekap Jumlah Air Terjual
PDAM Tirta Moedal Kota Semarang Tahun 2012 - 2016

No	Tahun	Jumlah Air yang Terjual	
		(dalam m ³)	Penjualan Prosentase
1	2012	42.059.153	(1,1 Milyar)
2	2013	43.162.544	85,000,000 19.01
3	2014	44.488.536	145,000,000 32.42
4	2015	45.654.681	113,450,000 25.37
5	2016	46.996.369	103,775,000 23.20
Total			447,225,000

Sumber : PDAM Moedal Kota Semarang, 2017

Berdasarkan data tabel 1.1 terlihat bahwa selama periode 2012 hingga 2016 jumlah air yang terjual mengalami peningkatan tiap tahunnya, akan tetapi peningkatan tersebut tidak diimbangi dengan tingginya hasil penjualan perusahaan. Pada tahun 2012 perusahaan mengalami kerugian yang cukup tinggi yaitu hingga mencapai Rp. 1.1 Milyar, yang kemudian pada tahun 2013 – 2014 mengalami peningkatan. Akan tetapi pada tahun 2015 hingga 2016 penjualan mengalami penurunan. Dengan data yang diperoleh dari PDAM Moedal Kota Semarang tersebut memberikan indikasi bahwa kinerja pegawai masih belum maksimal.

Penelitian tentang kinerja SDM pernah dilakukan oleh beberapa peneliti, seperti yang dilakukan oleh Mursidta (2017) yang menunjukkan bahwa *perceived organizational support* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Begitu halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Arshadi, dkk (2013) dan Susmiati, dkk (2015) juga terlihat bahwa *perceived organizational support* juga berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan Chiang, dkk (2012) justru menunjukkan hasil yang berbeda bahwa *perceived organizational support* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian yang dilakukan Erez dan Judge (2001) menunjukkan jika terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *self efficacy* dan kinerja individual. Sedangkan hasil penelitian Sebayang dan Sembiring (2017) terlihat bahwa *self efficacy* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian Lestari, dkk (2015) juga menyatakan bahwa *self efficacy* mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian berbeda justru dilakukan oleh Noormania (2014) bahwa *self efficacy* tidak berpengaruh terhadap kinerja SDM.

Hasil penelitian yang dilakukan Sapariyah (2011) dan Prasetya, dkk (2013) menunjukkan bahwa *self esteem* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan penelitian Sebayang dan Sembiring (2017) juga menunjukkan hal yang sama jika *self esteem* berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Akan tetapi hasil penelitian berbeda dilakukan oleh Engko (2008) bahwa *self esteem* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan kontradiksi antara peneliti satu dengan lainnya, sehingga perlu dilakukan solusi untuk menjembatani pengaruh *perceived organizational support*, *self efficacy* dan *self esteem* terhadap kinerja sumber daya manusia, yaitu dengan menambah variabel *work engagement*. Hal tersebut karena dengan adanya *work engagement* maka akan menjadikan solusi bagi perusahaan dalam memperbaiki permasalahan *perceived organizational support*, *self efficacy* dan *self esteem* dalam meningkatkan kinerja karyawan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana upaya yang dilakukan oleh pihak manajemen PDAM Tirta Moedal Kota Semarang agar kinerja para karyawannya dapat maksimal. Dengan permasalahan tersebut, pertanyaan yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh *perceived organizational support* terhadap *work engagement* pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang?
2. Bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap *work engagement* PDAM Tirta Moedal Kota Semarang?
3. Bagaimana pengaruh *self esteem* terhadap *work engagement* PDAM Tirta Moedal Kota Semarang?
4. Bagaimana pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja SDM PDAM Tirta Moedal Kota Semarang?

5. Bagaimana pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja SDM PDAM Tirta Moedal Kota Semarang?
6. Bagaimana pengaruh *self esteem* terhadap kinerja SDM PDAM Tirta Moedal Kota Semarang?
7. Bagaimana pengaruh *work engagement* terhadap kinerja SDM PDAM Tirta Moedal Kota Semarang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap *work engagement* pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.
2. Untuk mengetahui menganalisis pengaruh *self efficacy* terhadap *work engagement* pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.
3. Untuk mengetahui menganalisis pengaruh *self esteem* terhadap *work engagement* pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.
4. Untuk mengetahui menganalisis pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja SDM pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.
5. Untuk mengetahui menganalisis pengaruh *self efficacy* terhadap kinerja SDM pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.
6. Untuk mengetahui menganalisis pengaruh *self esteem* terhadap kinerja SDM pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.
7. Untuk mengetahui menganalisis pengaruh *work engagement* terhadap kinerja SDM pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini berguna bagi mahasiswa dan pihak-pihak lain yang ingin mempelajari lebih mendalam tentang masalah-masalah yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia dan selanjutnya akan dapat berguna sebagai bekal apabila terjun ke masyarakat.
- b. Bagi civitas akademik, dapat menambah informasi dan referensi bacaan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dilihat dari *perceived organizational support, self efficacy, self esteem* dan *work engagement*.

2. Manfaat Praktis

Kegunaan praktis yang diperoleh ini adalah dapat memberikan kontribusi pemikiran kepada manajemen PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dalam pengambilan keputusan sekarang maupun yang akan datang dalam rangka peningkatan kinerja karyawan.