

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pada dasarnya, perusahaan tidak hanya mengharapkan sumber daya manusia yang berbakat dan terampil, tetapi juga karyawannya bekerja keras dan mencapai kinerja yang optimal. Karena keberhasilan sebuah organisasi atau perusahaan ditentukan oleh faktor manusia atau karyawan dalam mencapai tujuannya. Keterikatan kerja atau *work engagement* merupakan kunci untuk dapat meningkatkan kinerja dari karyawan dalam suatu perusahaan. Sehingga, dapat dikatakan bahwa keterikatan kerja merupakan hal yang penting bagi organisasi dalam perusahaan. Keterikatan kerja merupakan konsep yang telah menjadi fokus penting dalam konteks pengorganisasian dan pengelolaan sumber daya manusia. Keterikatan kerja mencerminkan sejauh mana karyawan merasa terlibat, berkomitmen, dan dilibatkan dalam pekerjaan mereka. Tingkat keterikatan kerja yang tinggi berkaitan dengan kinerja individu, kepuasan kerja, retensi karyawan, dan kesuksesan organisasi secara keseluruhan.

Namun, dalam beberapa tahun terakhir, terdapat beberapa karyawan yang memiliki semangat rendah, serta merasa tidak terlibat dengan pekerjaannya sehingga menyelesaikan pekerjaan hanya untuk sekedar memenuhi tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan. Hal ini mengakibatkan keterikatan kerja pada karyawan masih belum terjalin dengan baik dan timbul sebagai

permasalahan yang mengakibatkan kendala di dalam perusahaan. Dengan kata lain jika keterikatan kerja pada karyawan terjalin dengan baik, maka karyawan akan memiliki kemampuan untuk memberdayakan sumberdaya-sumberdaya dalam dirinya sehingga menghasilkan tindakan-tindakan yang lebih proaktif. Sebaliknya, jika keterikatan kerja pada karyawan belum terjalin dengan baik, maka akan mengakibatkan kendala pada produktivitas karyawan dan juga perusahaan.

Banyak organisasi menghadapi tantangan dalam mempertahankan dan memotivasi karyawan untuk tetap terikat pada pekerjaan mereka. Hal ini dapat berdampak negatif pada kinerja organisasi, produktivitas, dan kepuasan kerja karyawan. Ini dibuktikan dengan penelitian yang dilakukan oleh GALLUP (2017:106), menyebutkan bahwa dari 155 negara yang telah di survei, rata-rata karyawan yang merasa *engaged* dengan perusahaan hanya mencapai 15%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat *work engagement* karyawan masih sangat rendah. Indonesia pun menjadi salah satu negara dengan keterikatan kerja karyawan yang rendah, ini dibuktikan dengan survei yang dilakukan oleh GALLUP dengan judul *Business Journal: Why Indonesia Must Engage Younger Workers* (2013) yang menyebutkan bahwa keterikatan kerja pada karyawan di Indonesia sangat lah rendah, hanya terdapat 8% pekerja di Indonesia yang merasa *engaged* dengan pekerjaan mereka. GALLUP mengidentifikasi bahwa meningkatnya jumlah generasi Millennial di Indonesia merupakan salah satu penyebab rendahnya *work engagement* di Indonesia.

Salah satu yang berpengaruh terhadap kurangnya tingkat keterikatan kerja pada karyawan yaitu *job resources* dan dukungan sosial. Kurangnya *job resources* dapat menyebabkan keterikatan kerja yang rendah pada karyawan. Tanpa dukungan dan sumber daya yang memadai, karyawan mungkin merasa tidak terhubung secara emosional dengan pekerjaan mereka dan kurang termotivasi untuk memberikan kontribusi maksimal. Begitupun dengan dukungan sosial yang kurang dapat menyebabkan rendahnya keterikatan kerja karyawan. Kurangnya hubungan yang kuat dengan rekan kerja atau atasan dapat membuat karyawan merasa kurang terikat dan kurang berkomitmen terhadap pekerjaan mereka.

Oleh karena itu, keberhasilan sebuah perusahaan tidak hanya bergantung pada teknologi perusahaan, tetapi juga pada semua aspek sumber daya manusia perusahaan. Maka dari itu, perusahaan membutuhkan sumber daya manusia, pemimpin, dan karyawan potensial yang dapat memberikan kontribusi yang baik untuk perusahaan. Dengan memahami masalah yang mendasari rendahnya keterikatan kerja, organisasi dapat mengimplementasikan intervensi yang tepat, seperti meningkatkan dukungan sosial, meningkatkan pengembangan karir, menyediakan umpan balik yang konstruktif, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung keterikatan kerja yang tinggi. Hal ini karena kualitas perusahaan akan terus meningkat jika karyawan menjalankan tugasnya secara optimal dengan penuh rasa semangat yang tinggi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keterikatan kerja pada karyawan PT PLN Batubara Niaga (PLNBBN). Untuk mendapatkan data yang akurat dan mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian, maka peneliti melakukan observasi (pengamatan awal) yang dimana dapat membantu mempermudah didalam penelitian ini. Selama melakukan observasi, peneliti mengambil sampel sebanyak 15 orang karyawan pada PT PLN Batubara Niaga yang hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 1**  
**Hasil Pra-Survey variabel Keterikatan Kerja**

No	Pernyataan	Respon Positif	Respon Negatif
1.	Saya merasa bersemangat dan penuh energi dalam menjalani pekerjaan saya.	46,7%	53,3%
2.	Saya bangga dengan pekerjaan yang saya lakukan dan prestasi yang telah saya capai.	60%	40%
3.	Saya merasa senang ketika saya bekerja secara intens.	20%	80%

Sumber : Data PT PLN Batubara Niaga

Berdasarkan dari tabel diatas dapat dilihat persentase hasil indikator *work engagement* ternyata masih banyak karyawan yang merasa tidak bersemangat dan tidak berenergi dalam menjalani pekerjaannya, yang ditunjukkan dengan persentase respon negatif sebesar 53,3% dan 46,7% respon positif. Serta karyawan yang merasa tidak senang ketika bekerja secara intens, yang ditunjukkan dengan persentase respon negatif sebesar 80% dan 20% respon positif. Hanya ada satu respon positif yaitu mengenai karyawan yang merasa bangga dengan pekerjaan yang mereka lakukan dan prestasi yang telah dicapai,

yang ditunjukkan dengan persentase respon positif sebesar 60% dan 40% respon negatif.

Keterikatan kerja yang terjadi pada karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor lain oleh sebab itu selain membagikan pra-survey mengenai keterikatan kerja, peneliti melakukan pra-survey mengenai faktor-faktor yang menyebabkan kurangnya keterikatan kerja pada karyawan yang terdiri dari indikator *job resources* dan dukungan sosial kepada karyawan PT PLN Batubara Niaga. Menurut para karyawan hal tersebut terjadi karena beberapa faktor, diantaranya kebebasan dalam menyelesaikan pekerjaannya dan kurangnya informasi yang di terima dalam pekerjaannya. *Job resources* yang tidak memadai dapat berdampak negatif pada kualitas kerja. Karyawan mungkin mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugas dengan baik, melakukan kesalahan, atau mengalami penurunan kinerja yang mengakibatkan penurunan keterikatan kerja. Dapat diartikan bahwa jika adanya peningkatan *job resources* akan terjadi pula penambahan tingkat keterikatan kerja pada karyawan. Karena *job resources* berperan sebagai motivasi ekstrinsik, karena lingkungan kerja yang menawarkan banyak sumber yang membantu keinginan untuk mendedikasikan suatu usaha dan kemampuan untuk mengerjakan tugas.

Berikut adalah jawaban dari hasil penyebaran kuisioner mengenai *Job Resources* kepada 15 karyawan PT PLN Batubara Niaga. Berdasarkan penyebaran kuisioner tersebut diperoleh data yang ditampilkan pada tabel 2 :

**Tabel 2**  
**Hasil Pra-Survey variabel *Job Resources***

No	Pernyataan	Respon Positif	Respon Negatif
1.	Saya memiliki kebebasan dalam menjalankan pekerjaan saya.	33,3%	66,7%
2.	Saya menerima informasi yang cukup tentang tujuan pekerjaan saya.	46,7%	53,3%
3.	Perusahaan saya menyediakan berbagai peralatan Teknologi ( <i>PC, Laptop, Telephone, Printer</i> ) untuk melaksanakan tugas pekerjaan saya.	73,3%	26,7%

Sumber: Data Primer dari Hasil Observasi Tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan respon negatif terhadap sikap karyawan dalam bekerja. Hal ini terlihat adanya keluhan pada karyawan yang tidak memiliki kebebasan dalam menjalankan pekerjaannya, yang ditunjukkan dengan persentase sebesar 66,7% respon negatif dan 33,3% respon positif. Serta keluhan karyawan yang merasa tidak menerima informasi yang cukup tentang tujuan dalam pekerjaannya, yang ditunjukkan dengan persentase 53,3% respon negatif dan 46,7% respon positif. Dan hanya ada satu respon positif yaitu Perusahaan saya menyediakan berbagai peralatan Teknologi yaitu berupa PC, Laptop, Telephone, Printer dan lain sebagainya yang ditunjukkan dengan persentase 73,3 respon positif dan 26,7% respon negatif.

Selain *job resources* hal yang berpengaruh terhadap keterikatan kerja karyawan adalah dukungan sosial. Dukungan sosial dapat diartikan sebagai bentuk bantuan positif dari lingkungan sekitar berupa lingkungan kerja yang

kondusif dan hubungan rekan kerja yang baik. Dukungan sosial yang positif yang diberikan oleh atasan dan rekan kerja akan membuat karyawan merasa nyaman saat bekerja. Karyawan yang bekerja dengan nyaman akan memiliki keterikatan kerja dan dapat fokus saat bekerja untuk menghasilkan output yang optimal bagi perusahaan. Sebaliknya karyawan yang bekerja tanpa kenyamanan akan kurang fokus dan tidak maksimal saat bekerja. Kurangnya dukungan sosial yang dirasakan oleh karyawan dapat menjadi salah satu faktor yang menyebabkan keterikatan kerja menurun. Karyawan yang merasa tidak didukung atau tidak memiliki hubungan yang positif dengan rekan kerja atau atasan mungkin mencari kesempatan kerja lain yang menyediakan lingkungan sosial yang lebih mendukung. Lambert et al. (2016:869) menyatakan bahwa memberikan dukungan sosial seperti psikologis mendukung, bantuan, umpan balik, dan motivasi untuk para karyawan sangat berharga bagi karyawan. Maka dari itu, penulis juga ingin meneliti dukungan sosial sebagai salah satu faktor yang dapat memengaruhi *work engagement*.

Berikut adalah jawaban dari hasil penyebaran kuisisioner mengenai Dukungan Sosial kepada 15 karyawan PT PLN Batubara Niaga. Berdasarkan penyebaran kuisisioner tersebut diperoleh data yang ditampilkan pada tabel 3 :

**Tabel 3**  
**Hasil Pra-Survey variabel Dukungan Sosial**

No	Pernyataan	Respon Positif	Respon Negatif
1.	Saya merasa didukung secara emosional oleh rekan kerja saya dalam menghadapi tekanan atau stres di tempat kerja.	43,3%	56,7%
2.	Saya merasa dihargai atas usaha dan kontribusi saya di tempat kerja.	46,7%	53,3%
3.	Saya merasa bahwa rekan kerja saya selalu bersedia membantu ketika saya membutuhkan bantuan teknis	66,7%	33,3%
4.	Saya merasa bahwa atasan saya menyediakan informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dengan efektif.	46,7%	53,3%

Sumber: Data Primer dari Hasil Observasi Tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas maka dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memberikan respon negatif terhadap sikap karyawan dalam bekerja. Hal ini terlihat hanya ada satu respon positif dimana karyawan merasa bahwa rekan kerja bersedia membantu ketika membutuhkan bantuan teknis yang ditunjukkan dengan persentase 66,7% respon positif dan 33,3% respon negatif. Dan tiga pernyataan lainnya menunjukan respon negatif, pernyataan negatif pertama yaitu karyawan merasa tidak didukung secara emosional oleh rekan kerja dalam menghadapi tekanan atau stres di tempat kerja, yang ditunjukkan dengan persentase sebesar 43,3% respon positif dan 56,7% respon negatif. Pernyataan negatif yang kedua yaitu karyawan merasa tidak dihargai atas usaha dan kontribusi di tempat kerja yang ditunjukkan dengan persentase sebesar 46,7% respon positif dan 53,3% respon negatif. Dan yang terakhir karyawan merasa bahwa atasan tidak menyediakan informasi yang diperlukan untuk



menyelesaikan tugas dengan efektif, yang ditunjukkan dengan persentase 46,7% respon positif dan 53,3% respon positif.

Fokus penelitian ini ingin melihat bagaimana keterikatan kerja mampu berperan penting dalam menghadapi *Job Resources* dan Dukungan Sosial. Setiap pekerjaan pasti memiliki resiko yang berkaitan dengan pekerjaan yang akan melibatkan peran penting karyawan, sumber daya yang dimiliki oleh pekerjaan, dan sumber daya yang dimiliki oleh masing-masing individu. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melihat apakah ada hubungan antara *job resources* dan dukungan sosial dengan keterikatan kerja pada karyawan PT PLN Batubara Niaga.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul “**Pengaruh *Job Resources* dan Dukungan Sosial Terhadap Keterikatan Kerja Karyawan pada PT PLN Batubara Niaga**”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang telah dipaparkan, dapat diidentifikasi permasalahan yang terjadi di PT. PLN Batubara Niaga diantaranya sebagai berikut.

1. Keterikatan Kerja antar karyawan masih belum terjalin dengan baik dan timbul sebagai permasalahan yang mengakibatkan kendala di dalam perusahaan.

2. Masih adanya karyawan yang bekerja dengan tidak sepenuh hati dan menyelesaikan pekerjaannya hanya untuk sekedar memenuhi tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan.
3. Terganggunya kesuksesan perusahaan karena *job resources* yang berperan sebagai motivasi ekstrinsik bagi karyawan tidak berkontribusi dengan baik.
4. Terdapat beberapa karyawan yang memiliki semangat rendah, serta merasa tidak terlibat dengan pekerjaannya sehingga kurang optimal dalam bekerja.
5. Dukungan Sosial yang diterima oleh karyawan masih belum optimal.
6. Masih adanya karyawan yang merasa tidak mendapatkan dukungan dari rekan kerja untuk menyelesaikan tugasnya dalam berkerja.
7. Kurangnya dukungan emosional yang diterima karyawan saat menghadapi tekanan atau stress dalam bekerja.

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang terjadi di perusahaan PT. PLN Batubara Niaga, maka penelitian ini membatasi permasalahan mengenai *job resources* dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada PT. PLN Batubara Niaga.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh *job resources* terhadap keterikatan kerja karyawan di PT PLN Batubara Niaga?
2. Bagaimana pengaruh dukungan sosial terhadap keterikatan kerja karyawan di PT PLN Batubara Niaga?
3. Bagaimana pengaruh *job resources* dan dukungan sosial terhadap keterikatan kerja karyawan di PT PLN Batubara Niaga?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Sebagai mana yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah, penelitian ini bermaksud untuk menguji pengaruh *job resources* dan dukungan sosial terhadap keterikatan kerja karyawan. Secara spesifik, tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh *job resources* terhadap \
2. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh dukungan sosial terhadap keterikatan kerja karyawan pada PT PLN Batubara Niaga.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *job resources* dan dukungan sosial terhadap keterikatan kerja karyawan pada PT PLN Batubara Niaga.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Dengan memahami hasil penelitian ini maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

## 1. Manfaat Teoritis

Memberikan informasi mengenai *job resources*, dukungan sosial dan keterikatan kerja untuk menambah dan memperkaya pengetahuan di bidang psikologi umum dan psikologi industri.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Karyawan

Dari penelitian ini, diharapkan karyawan dapat belajar bahwa positifnya *job resources* dan dukungan sosial yang mereka terima dapat membantu meningkatkan keterikatan kerja pada karyawan PT PLN Batubara Niaga.

### b. Bagi Perusahaan

Sebagai kontribusi informasi yang bermanfaat bagi pimpinan PT PLN Batubara Niaga. Setelah melakukan penelitian dan mengetahui tentang pengaruh *job resources* dan dukungan sosial terhadap keterikatan kerja, maka dapat dijadikan informasi atau masukan yang dapat mempengaruhi pimpinan dalam mengambil keputusan untuk mencapai tujuan perusahaan yang efisien, efektif dan produktif.

c. Bagi Penulis

Diharapkan dapat menambah wawasan penulis dalam bidang penelitian sebagai penerapan ilmu, serta mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama menempuh pendidikan di Universitas Binaniaga Indonesia.

## **G. Sistematika Penulisan**

Sistematika penelitian ini dimaksudkan sebagai gambaran yang akan menjadi pokok bahasan dalam penulisan skripsi, sehingga dapat memudahkan dalam memahami masalah-masalah yang akan dibahas di dalamnya. Sistematika penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

### **BAB I                    PENDAHULUAN**

Pada bab ini, peneliti menjelaskan dasar-dasar penulisan skripsi seperti latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II                    TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini berisi mengenai teori-teori dan informasi, bagan atau gambar serta rumusan dengan menggunakan literature yang berhubungan dengan

permasalahan yang diteliti, yaitu mengenai *job resources*, dukungan sosial dan keterikatan kerja.

### **BAB III                    METODE PENELITIAN**

Pada bab ini membahas proses penelitian yang digunakan dalam penelitian meliputi: objek dan subjek penelitian, metode penelitian, tempat serta waktu penelitian, variabel penelitian, metode pengumpulan data, populasi, dan metode analisis data.

### **BAB IV                    HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini memaparkan data-data yang berhasil dikumpulkan dalam penelitian meliputi: pengolahan data, analisis data dan pembahasan masalah yang ada pada PT PLN Batubara Niaga.

### **BAB V                    KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini merupakan penutup yang berisikan kesimpulan dari keseluruhan pembahasan dan saran-saran untuk pembaca.