

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2015:10). Menurut Handoko (2002:3), manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi, dan masyarakat.

Sumber daya manusia sebagai penggerak organisasi banyak dipengaruhi oleh perilaku para pesertanya. Keikutsertaan sumber daya manusia dalam organisasi diatur dengan adanya pemberian wewenang dan tanggung jawab. Merumuskan wewenang dan tanggung jawab yang harus dicapai karyawan dengan standar atau tolak ukur yang telah ditetapkan dan disepakati oleh karyawan dan atasan. Karyawan dan atasan masing-masing dapat menetapkan sasaran kerja dan standar kinerja yang harus dicapai serta menilai hasil-hasil yang sebenarnya dicapai pada akhir kurun waktu tertentu untuk mencapai tujuan perusahaan karyawan haruslah yakin dalam bekerja. Jika perusahaan tidak merasa aman dalam bekerja, memiliki stres, serta memiliki komitmen organisasi yang rendah maka hal tersebut dapat mengidentifikasi karyawan tersebut akan keluar

dari perusahaan dan tidak mampu mencapai tujuan dari perusahaan tempat bekerja.

Menurut Hasibuan (2015:94) mengemukakan kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan padanya yang didasarkan atas kecatatan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Hal-hal yang dapat meningkatkan karyawan dalam meningkatkan kinerja yaitu dengan memiliki banyak keterlibatan dalam pekerjaan. Menurut Robbins & Judge (2015:48) *Employee Engagement* adalah keterlibatan individu dengan kepuasan dan antusiasme untuk pekerjaan yang ia lakukan. Menurut Schaufeli et al (dikutip di Siswono, 2016:2) *Employee Engagement* adalah sebagai pemikiran positif mengenai pekerjaan yang mempengaruhi dedikasi, semangat, dan perhatian penuh karyawan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Ogan Komering Ulu merupakan badan usaha milik daerah yang masuk dalam kategori penyelenggara pelayanan yang bersifat profit dengan tugasnya memberikan pelayanan air bersih kepada warga negara masyarakat pada daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu. PDAM Kabupaten Ogan Komering Ulu sebagai salah satu instansi pemerintah yang berbentuk BUMD memiliki jenis pelayanan yang termasuk dalam kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang dalam hal ini adalah penyediaan air bersih.

Berdasarkan hasil observasi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Ogan Komering Ulu bahwa masih terdapat karyawan yang kurang bersemangat dalam bekerja. Hal tersebut terlihat dari pelayanan yang dirasakan

pelanggan, mulai dari karyawan yang kurang antusias, lesu, dan kurang ramah. Keterlibatan kerja ini memiliki tekanan-tekanan tersendiri yang harus dipenuhi karyawan didalam perusahaan seperti ketepatan dalam pelayanan dan ketepatan waktu dalam bekerja. Selain itu, berdasarkan hasil observasi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Ogan Komering Ulu masih banyak karyawan yang datang bekerja terlambat, karena masih kurangnya rasa keterlibatan dalam bekerja, dengan datang terlambat ada banyak waktu kerja yang terbuang dan dapat mempengaruhi karyawan yang lain untuk melakukan hal yang sama serta kurang berkonsentrasi dalam bekerja. Hal ini yang mengindikasikan masih banyak karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Ogan Komering Ulu memiliki keterikatan karyawan (*Employee Engagement*) yang rendah. Hal ini berdampak pada pelayanan kantor PDAM yang juga kurang maksimal dan hal tersebut dapat dirasakan oleh konsumen seperti terdapat gangguan pengaliran air yang tidak tepat waktu dan kualitas air yang menurun disebabkan kurangnya pengecekan secara teratur oleh karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Ogan Komering Ulu.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik meneliti dengan judul penelitian **“Pengaruh *Employee Engagement* Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Ogan Komering Ulu”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : apakah ada pengaruh *Employee Engagement*

terhadap kinerja pegawai kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Ogan Komering Ulu ?.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Employee Engagement* terhadap kinerja pegawai kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Ogan Komering Ulu.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai pengaruh penempatan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada organisasi, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

1.4.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis terhadap *Employee Engagement* terhadap kinerja pegawai kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Ogan Komering Ulu.
- b. Bagi Organisasi, memberikan masukan dan informasi tentang pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja pegawainya. Sehingga PDAM

Kabupaten Ogan Komering Ulu dapat menentukan strategi yang tepat yang akan di ambil selanjutnya dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai.

- c. Bagi Universitas, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penambahan ilmu pengetahuan, khususnya bagi Manajemen Sumber Daya Manusia serta menjadi bahan bacaan di perpustakaan Universitas Baturaja dan dapat memberikan referensi bagi mahasiswa lain.
- d. Bagi Peneliti Selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan referensi dan bahan perbandingan untuk penelitian lebih lanjut.