

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan elemen vital dalam setiap organisasi atau perusahaan. Peran SDM tidak hanya terbatas sebagai pelaksana kegiatan operasional, tetapi juga sebagai penentu arah pencapaian visi dan misi organisasi. Menurut Edy Sutrisno (2021), SDM memiliki peranan penting dalam mencapai tujuan organisasi, di mana keberhasilan suatu instansi sangat bergantung pada kualitas SDM yang dimilikinya. Hal ini dipertegas oleh Arraniri dkk. (2021) yang menyatakan bahwa karyawan merupakan faktor kunci dalam pelaksanaan strategi bisnis dan pencapaian target perusahaan. Oleh karena itu, pengembangan dan pengelolaan SDM secara strategis menjadi aspek penting yang harus diperhatikan oleh manajemen organisasi.

Dalam praktiknya, pengelolaan SDM tidak cukup hanya dilakukan melalui rekrutmen dan pelatihan, tetapi juga mencakup pemberian dukungan organisasi dan penguatan budaya organisasi yang sehat. Sebab, karyawan tidak hanya berperan sebagai aset, tetapi juga sebagai investasi jangka panjang yang perlu dipelihara. Febrian dkk. (2022) menekankan bahwa perusahaan perlu memberikan perhatian yang serius terhadap kesejahteraan karyawan karena karyawan yang merasa diperhatikan akan menunjukkan loyalitas dan produktivitas yang lebih tinggi. Oleh karenanya, manajemen SDM harus mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung serta budaya kerja yang mampu membentuk perilaku positif.

Salah satu indikator keberhasilan pengelolaan SDM adalah meningkatnya kinerja karyawan. Afandi (2018:83) mendefinisikan kinerja sebagai

hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya, tanpa melanggar hukum, norma, maupun etika. Kinerja karyawan sangat ditentukan oleh berbagai faktor, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Faktor internal mencakup motivasi, kemampuan, dan kompetensi, sedangkan faktor eksternal meliputi budaya organisasi, sistem penghargaan, serta persepsi terhadap dukungan organisasi. Oleh karena itu, untuk mencapai kinerja optimal, organisasi harus memperhatikan secara holistik aspek-aspek yang mempengaruhi kinerja tersebut.

Salah satu teori yang relevan dalam konteks ini adalah *Perceived Organizational Support (POS)* yang dikemukakan oleh Eisenberger et al. (1986). Teori ini menegaskan bahwa karyawan yang merasa organisasi menghargai kontribusi mereka dan peduli pada kesejahteraan mereka akan menunjukkan sikap positif serta kinerja yang lebih baik. Bentuk dukungan tersebut dapat berupa perlakuan yang adil, pemberian penghargaan, perhatian dari atasan, hingga penyediaan fasilitas kerja yang memadai. Sejalan dengan itu, Prawitiwi dan Muzakki (2021) menekankan bahwa persepsi karyawan terhadap dukungan organisasi menjadi faktor penting dalam membangun komitmen, meningkatkan motivasi, dan pada akhirnya mendorong peningkatan kinerja.

Dukungan organisasi dan budaya organisasi merupakan dua faktor penting yang saling melengkapi dalam membentuk perilaku kerja karyawan. Dukungan organisasi, melalui keadilan, perhatian atasan, serta penghargaan yang relevan, membuat karyawan merasa dihargai dan diperhatikan sehingga meningkatkan motivasi dan komitmen kerja. Sementara itu, budaya organisasi sebagai sistem nilai, norma, dan keyakinan yang dianut bersama berperan sebagai pedoman

perilaku dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Kombinasi keduanya tidak hanya memperkuat keterikatan karyawan terhadap organisasi, tetapi juga mendorong terciptanya kinerja yang optimal serta keberlangsungan organisasi dalam jangka panjang. Sutrisno (2019) menjelaskan bahwa budaya organisasi mencerminkan identitas dan karakter suatu organisasi, yang membimbing karyawan dalam bertindak dan mengambil keputusan. Budaya organisasi yang kuat dan sejalan dengan nilai pribadi karyawan akan meningkatkan rasa memiliki, loyalitas, serta kerja sama antarindividu dalam mencapai tujuan bersama. Sebaliknya, ketidaksesuaian budaya dapat menimbulkan konflik dan menurunkan produktivitas kerja.

Meski begitu, pada kenyataannya tidak semua organisasi mampu menerapkan dan mempertahankan dukungan serta budaya organisasi yang kuat. Hal ini juga terjadi pada Perumdam Mojopahit Mojokerto, sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang pelayanan air bersih kepada masyarakat Kabupaten Mojokerto. Perusahaan ini telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan rutin, serta program kesejahteraan karyawan yang dijalankan secara berkala. Dalam praktiknya, Perumdam Mojopahit Mojokerto memiliki potensi besar dalam pengelolaan SDM melalui penerapan nilai-nilai budaya organisasi yang mendukung serta struktur organisasi yang formal.

Namun, berdasarkan observasi awal dan data lapangan, masih ditemukan berbagai permasalahan yang mengindikasikan belum optimalnya kinerja karyawan. Beberapa keluhan pelanggan, seperti lambatnya respons terhadap pengaduan atau pelayanan yang kurang ramah, menunjukkan bahwa masih terdapat celah dalam penerapan dukungan dan budaya organisasi yang

seharusnya mendukung peningkatan kinerja. Ketidaktertangan atas keluhan tersebut dapat merusak citra perusahaan dan menurunkan kepercayaan publik. Hal ini menjadi indikator bahwa strategi pengelolaan SDM belum berjalan secara efektif dan menyeluruh, terutama dalam membangun persepsi positif karyawan terhadap organisasinya.

Selain itu, hasil wawancara informal dengan beberapa pegawai menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara nilai-nilai organisasi dengan harapan karyawan. Beberapa karyawan merasa kurang diperhatikan oleh atasan dan tidak mendapatkan penghargaan atas kinerjanya, yang berdampak pada penurunan motivasi kerja. Dalam konteks ini, dukungan organisasi tidak hanya bersifat material, tetapi juga mencakup aspek psikologis seperti rasa dihargai, rasa aman, serta kejelasan peran dan tugas.

Maka dari itu, penting bagi Perumdam Mojopahit Mojokerto untuk mengevaluasi dan memperkuat strategi dukungan organisasi serta membentuk budaya kerja yang mampu mengakomodasi kebutuhan dan aspirasi karyawan. Penelitian mengenai pengaruh dukungan organisasi dan budaya organisasi terhadap kesejahteraan dan kinerja karyawan menjadi sangat relevan untuk memberikan solusi berbasis data dalam meningkatkan efektivitas kerja. Meskipun telah ada beberapa penelitian terdahulu yang membahas kaitan antara faktor-faktor ini, studi yang mengintegrasikan kedua variabel tersebut sekaligus dalam konteks perusahaan daerah seperti Perumdam masih tergolong minim.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Dukungan Organisasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan: Studi Kasus pada Perumdam Mojopahit Mojokerto.”

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi pada dua aspek utama. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait peran dukungan organisasi dan budaya organisasi dalam memengaruhi perilaku serta kinerja karyawan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pengambil kebijakan di perusahaan untuk merancang strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kesejahteraan sekaligus kinerja karyawan melalui penguatan dukungan organisasi dan pembentukan budaya organisasi yang positif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan Perumdam Mojopahit Mojokerto?
2. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Perumdam Mojopahit Mojokerto?
3. Bagaimana pengaruh dukungan organisasi dan budaya organisasi secara simultan terhadap kinerja karyawan Perumdam Mojopahit Mojokerto?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan di atas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan Perumdam Mojopahit Mojokerto;
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Perumdam Mojopahit Mojokerto;

3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dukungan organisasi dan budaya organisasi secara simultan terhadap kinerja karyawan Perumdam Mojopahit Mojokerto.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

- a) Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kritik dan sarat serta evaluasi terhadap sistem manajemen sumber daya manusia pada PDAM Mojokerto.
- b) Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berguna serta menjadi referensi bagi perusahaan dalam melaksanakan kegiatan operasional di masa depan.

2. Manfaat Teoritis

- a) Menambah wawasan yang lebih luas dalam bidang manajemen sumber daya manusia tentang pengaruh dukungan organisasi dan budaya organisasi pada kesejahteraan dan kinerja karyawan pada suatu instansi;
- b) Sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya.