

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Work engagement diartikan sebagai tingkat sejauh mana seorang karyawan merasa secara emosional terhubung, termotivasi, dan berkomitmen terhadap pekerjaannya serta organisasi tempatnya bekerja. Karyawan yang memiliki keterikatan kerja tinggi umumnya menunjukkan semangat dalam menjalankan tugas, merasa bangga menjadi bagian dari organisasi, dan bersedia memberikan usaha lebih demi mencapai tujuan bersama (Robbins dan Judge, 2016). Indikator untuk mengukur *work engagement* antara lain urgensi yang mengacu pada suatu dorongan yang memaksa munculnya suatu perilaku untuk mencapai suatu tujuan, fokus yang mengacu pada tingkat fokus seorang individu ketika bekerja, intensitas yang mengacu pada kedalaman konsentrasi individu dalam melakukan pekerjaan, antusiasme yang mengacu pada kondisi psikologis yang secara simultan mencakup energi dan kebahagiaan (Subroto et al, 2024).

Persepsi dukungan organisasi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap *work engagement*. Persepsi dukungan organisasi merupakan keyakinan karyawan bahwa perusahaan menghargai kontribusi yang diberikan serta peduli terhadap kesejahteraan, baik secara fisik, emosional, maupun sosial, sehingga mendorong loyalitas dan komitmen dalam melaksanakan tanggung jawab pekerjaan (Robbins dan Judge, 2014). Indikator untuk mengukur persepsi dukungan organisasi yaitu penghargaan, kepedulian dan kesejahteraan. Penghargaan merupakan salah satu bentuk dukungan organisasi yang dirasakan karyawan ketika kontribusi dan usaha mereka diakui serta diapresiasi. Kepedulian mencerminkan sejauh mana organisasi

memperhatikan kebutuhan personal maupun profesional karyawan. Kesejahteraan berkaitan dengan bagaimana organisasi memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan kualitas hidup karyawan, baik melalui kompensasi finansial maupun fasilitas non-finansial (Robbins dan Judge, 2014).

Dukungan organisasi berperan penting dalam meningkatkan *work engagement* karena karyawan merasa dihargai dan diperhatikan. Ketika perusahaan memberi fasilitas, kesempatan berkembang, serta komunikasi terbuka, karyawan merasakan kepedulian yang mendorong rasa aman dan loyalitas. Semakin tinggi persepsi dukungan yang diberikan organisasi, semakin kuat pula keterikatan kerja yang ditunjukkan karyawan melalui dedikasi dan energi positif dalam pekerjaannya (Batjo & Shaleh, 2018). Penelitian yang dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa persepsi dukungan organisasi berpengaruh signifikan terhadap *work engagement* (Amar & Chusumastuti, 2024; Nabila & Ratnawati, 2020; Amin et al, 2022).

Beban kerja juga merupakan faktor yang berpengaruh terhadap *work engagement*. Beban kerja ialah jumlah aktivitas yang harus diselesaikan karyawan sesuai peran, meliputi tekanan waktu, tuntutan administratif, serta kebutuhan kognitif, yang jika tidak proporsional dapat memengaruhi kepuasan kerja, produktivitas, dan kesehatan fisik maupun psikologis (Ismainar, 2018). Indikator beban kerja yaitu kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja, dan target yang harus dicapai. Kondisi pekerjaan mencakup sifat, jenis, dan kompleksitas tugas yang harus dilaksanakan karyawan. Penggunaan waktu kerja berkaitan dengan sejauh mana karyawan mampu memanfaatkan jam kerja secara efektif dan efisien untuk menyelesaikan tugas. Target yang harus dicapai menggambarkan standar kinerja atau hasil yang ditetapkan organisasi untuk karyawan (Koesomowidjojo, 2017).

Beban kerja yang berlebihan dan tidak terkelola dengan baik cenderung menurunkan *work engagement*, karena tekanan kerja yang tinggi dapat memicu kelelahan emosional, mengurangi energi, serta melemahkan fokus dan dedikasi individu dalam menjalankan tugasnya secara optimal di lingkungan kerja (Koesomowidjojo, 2017). Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap *work engagement* (Firdaus et al, 2024).

Job satisfaction merupakan faktor selanjutnya yang berpengaruh terhadap *work engagement*. *Job satisfaction* diartikan sebagai perasaan positif karyawan terhadap pekerjaan yang muncul dari kesesuaian harapan dengan kenyataan, meliputi gaji, lingkungan kerja, hubungan, serta kesempatan dalam pengembangan diri (Afandi, 2018). Indikator *job satisfaction* yaitu pekerja itu sendiri, supervisi, rekan kerja, promosi dan gaji. Aspek pekerja mencerminkan bagaimana karyawan menilai kesesuaian pekerjaan. Supervisi berhubungan dengan gaya kepemimpinan, perhatian, serta dukungan yang diberikan atasan. Hubungan interpersonal dengan rekan kerja sangat memengaruhi kenyamanan dalam bekerja. Promosi mencerminkan kesempatan karyawan untuk berkembang dan memperoleh posisi yang lebih tinggi. Upah yang layak, sesuai standar industri, dan diberikan tepat waktu meningkatkan kepuasan kerja (Robbins dan Judge, 2014).

Tingkat kepuasan kerja yang rendah berpotensi melemahkan keterikatan kerja. Ketidakpuasan terhadap kompensasi, hubungan dengan rekan, maupun sistem promosi dapat mengurangi loyalitas serta menurunkan energi karyawan dalam bekerja. Hal ini membuat karyawan kurang bersemangat dan tidak sepenuhnya fokus pada pekerjaannya. Untuk itu, organisasi perlu memastikan faktor kepuasan kerja dapat terpenuhi agar *work engagement* tetap terjaga optimal (Afandi, 2018). Hasil

penelitian yang dilakukan sebelumnya menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap *work engagement* (Amar & Chusumastuti, 2024; Veronika et al, 2024).

CV. Berkat Abadi Bitung merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri pelayaran *marine equipment service & supplier*. Didirikan pada tahun 2015 oleh Pdt. Petrus J. Pattiasina, perusahaan ini memiliki beberapa cabang di berbagai lokasi strategis seperti Bitung dan Ambon. Dalam operasionalnya, CV. Berkat Abadi Bitung menyediakan peralatan keselamatan kapal seperti *inflatable liferaft, lifeboat & davit - fire extinguisher, Co2 system* serta layanan pemasok umum lainnya. Di tengah persaingan industri pelayaran yang semakin ketat, perusahaan berupaya menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas layanan sekaligus memenuhi tuntutan pekerjaan bagi para karyawannya. Berikut disajikan data laporan penjualan bulan April-Juli 2025 di CV. Berkat Abadi Bitung:

Tabel 1.1 Laporan Penjualan

| Bulan | Tahun | Unit | Penjualan (Rp) | Pertumbuhan | |
|-------|-------|------|----------------|-------------|--------|
| | | | | (Rp) | (%) |
| April | 2025 | 31 | 53.165.000 | - | - |
| Mei | 2025 | 34 | 58.310.000 | 5.145.000 | 8,82 |
| Juni | 2025 | 25 | 42.875.000 | -15.435.000 | -36,00 |
| Juli | 2025 | 38 | 65.170.000 | 22.295.000 | 34,21 |

Sumber: CV. Berkat Abadi Bitung, 2025

Aspek urgensi yang mencerminkan dorongan internal untuk segera bertindak dalam menyelesaikan pekerjaan masih tergolong rendah pada karyawan CV. Berkat Abadi Bitung. Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan perusahaan (Oktober 2025), beberapa karyawan tampak bekerja sekadarnya dan sering menunda penyelesaian tugas meskipun target harian telah ditetapkan. Sikap minimal effort ini menunjukkan lemahnya rasa tanggung jawab dan kesadaran akan pentingnya

ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan. Kondisi ini diperkuat oleh pengamatan lapangan yang menunjukkan adanya keterlambatan kehadiran rata-rata 15-30 menit dari jam kerja yang dimulai pukul 08.00 WITA, serta kebiasaan meninggalkan tempat kerja lebih awal. Fenomena tersebut selaras dengan data penjualan bulan Juni 2025 yang turun hingga 36% dibandingkan bulan sebelumnya (dari Rp.58.310.000 menjadi Rp.42.875.000), yang mengindikasikan rendahnya kesiapan dan respon cepat terhadap peningkatan beban kerja. Rendahnya urgensi tersebut dapat berimplikasi pada ketidakefisienan operasional dan keterlambatan pelayanan pelanggan yang berdampak pada reputasi perusahaan.

Fokus kerja karyawan yang merefleksikan tingkat konsentrasi dan perhatian terhadap tugas juga mengalami penurunan signifikan. Berdasarkan data internal, setiap karyawan teknisi ditargetkan menyelesaikan rata-rata 32 unit peralatan kapal per bulan, dengan estimasi satu unit per hari kerja. Namun, wawancara dengan karyawan mengungkapkan bahwa proses pengerjaan sering kali melebihi waktu yang ditentukan karena harus *multitasking* antara pekerjaan teknis dan administrasi. Kondisi ini menyebabkan menurunnya konsentrasi dan meningkatnya kesalahan kerja. Faktor kompensasi turut memperburuk situasi tersebut. Berdasarkan data perusahaan, gaji karyawan berkisar antara Rp.2.000.000 hingga Rp.3.500.000, yang lebih rendah dari UMK Kota Bitung Tahun 2025 sebesar Rp.3.775.425 sesuai Keputusan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 685 Tahun 2024. Ketimpangan ini berdampak pada penurunan motivasi dan loyalitas terhadap pekerjaan. Dari hasil observasi dalam rapat mingguan, sebagian karyawan tampak pasif, jarang mengemukakan ide, dan kurang peduli terhadap hasil kerja tim. Minimnya dukungan organisasi, terutama dalam memberikan umpan balik positif, menyebabkan fokus

kerja tidak maksimal. Situasi tersebut menunjukkan menurunnya fokus karyawan dapat menjadi indikator melemahnya keterikatan emosional terhadap perusahaan.

Intensitas kerja karyawan yang mencerminkan konsistensi dalam melaksanakan tugas juga menunjukkan kecenderungan menurun. Hasil wawancara dengan pimpinan menyebutkan bahwa beberapa karyawan tampak kehilangan semangat dan hanya bekerja sekadar memenuhi kewajiban. Bahkan, terdapat 4 (empat) karyawan yang mengundurkan diri pada pertengahan tahun 2025. Penurunan intensitas juga tampak pada perilaku kerja sama. Berdasarkan hasil pengamatan, ketika pekerjaan menumpuk, sebagian karyawan memilih bekerja sendiri dan enggan membantu rekan yang kesulitan. Akibatnya, terjadi tiga kasus kesalahan teknis pada proses pengujian alat keselamatan kapal akibat kurang teliti dan lemahnya koordinasi tim. Fenomena ini menunjukkan menurunnya komitmen kerja dan energi kolektif dalam menjaga produktivitas. Peningkatan absensi, *turnover*, serta rendahnya kolaborasi menjadi bukti bahwa intensitas keterikatan kerja belum optimal dan berpotensi menghambat pencapaian target perusahaan.

Antusiasme yang merepresentasikan energi positif, kebahagiaan, dan rasa bangga terhadap pekerjaan juga tergolong rendah. Berdasarkan wawancara dengan karyawan teknisi, mereka mengaku sering merasa jenuh karena pekerjaan yang berulang dan kurangnya penghargaan, baik finansial maupun *non-finansial*. Minimnya fasilitas kerja seperti alat pelindung diri (APD), ruang kerja panas tanpa ventilasi memadai, serta kurangnya fasilitas kesehatan membuat karyawan mudah lelah dan stres. Meskipun demikian, perusahaan sebenarnya telah memberikan beberapa bentuk dukungan seperti BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan, penyediaan tempat tinggal bagi karyawan, fasilitas transportasi, serta pemberian bonus

berdasarkan kinerja, dengan kisaran gaji antara Rp.2.000.000 hingga Rp.3.500.000. Namun, dari sisi persepsi dukungan organisasi, perusahaan belum memberikan hak cuti tahunan kepada karyawan, melainkan hanya izin libur pada kondisi darurat dan hari libur nasional, padahal berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, karyawan yang telah bekerja minimal 12 bulan secara terus-menerus berhak memperoleh cuti tahunan sekurang-kurangnya 12 hari kerja. Ketidaksesuaian ini menimbulkan perasaan kurang diperhatikan dan berpotensi menurunkan semangat kerja. Dalam catatan absensi bulan Juli 2025, terdapat tiga kasus izin sakit berulang yang diakibatkan oleh kelelahan kerja. Hasil observasi menunjukkan bahwa karyawan tampak kurang bersemangat dalam rapat, jarang berpartisipasi dalam diskusi, dan enggan menyampaikan ide pengembangan layanan. Situasi ini menandakan menurunnya rasa memiliki terhadap perusahaan dan lemahnya hubungan emosional antara pimpinan dan karyawan.

Meneliti keterikatan kerja (*work engagement*) menjadi sangat penting mengingat perannya yang krusial dalam menjaga produktivitas dan loyalitas karyawan di CV. Berkat Abadi Bitung. Faktor-faktor seperti persepsi dukungan organisasi, beban kerja dan kepuasan kerja secara signifikan memengaruhi tingkat keterikatan karyawan. Dengan memahami bagaimana ketiga variabel tersebut berinteraksi dan berpengaruh pada *work engagement*, perusahaan dapat merancang strategi yang efektif untuk meningkatkan motivasi, fokus, dan antusiasme kerja, sehingga kinerja organisasi dapat lebih optimal dan berkelanjutan.

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti merasa penting untuk meneliti tentang **“Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi, Beban Kerja Dan *Job Satisfaction* Terhadap *Work Engagement* Pada Karyawan Industri Pelayaran**

Marine Service Di CV. Berkat Abadi Bitung” untuk mendapatkan gambaran lebih jelas untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pembahasan masalah di latar belakang, masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Tingkat urgensi kerja karyawan CV. Berkat Abadi Bitung tergolong rendah. Berdasarkan wawancara dengan pimpinan (Oktober 2025), sebagian karyawan terlihat bekerja sekadarnya dan sering menunda penyelesaian tugas harian. Hasil pengamatan menunjukkan keterlambatan hadir 15-30 menit dari jam kerja 08.00 WITA serta kebiasaan pulang lebih awal. Kondisi ini berdampak pada penurunan penjualan sebesar 36% pada Juni 2025 dan menurunkan efisiensi operasional perusahaan.
2. Fokus kerja karyawan menurun karena beban multitasking antara pekerjaan teknis dan administrasi, menyebabkan keterlambatan dan kesalahan kerja. Berdasarkan data, gaji karyawan Rp.2.000.000-Rp.3.500.000 masih di bawah UMK Kota Bitung 2025 sebesar Rp.3.775.425. Ketimpangan ini menurunkan motivasi dan konsentrasi. Dalam rapat mingguan, sebagian karyawan tampak pasif, tidak berinisiatif, serta kurang peduli terhadap hasil kerja tim, menunjukkan menurunnya keterikatan terhadap perusahaan.
3. Intensitas kerja yang menggambarkan konsistensi karyawan cenderung menurun. Hasil wawancara menunjukkan karyawan kehilangan semangat dan hanya bekerja sebatas memenuhi kewajiban. Pada pertengahan 2025 tercatat empat karyawan mengundurkan diri. Berdasarkan pengamatan, kolaborasi antar pegawai menurun sehingga terjadi tiga kesalahan teknis dalam pengujian

alat keselamatan kapal. Rendahnya kerja sama, absensi meningkat, dan *turnover* tinggi memperlihatkan menurunnya komitmen kerja.

4. Antusiasme karyawan CV. Berkat Abadi Bitung relatif rendah akibat pekerjaan berulang, kurangnya penghargaan, dan fasilitas kerja yang minim. Berdasarkan wawancara, teknisi merasa jenuh karena ruang kerja panas dan alat pelindung diri tidak lengkap serta kurangnya fasilitas kesehatan membuat karyawan mudah lelah dan stres. Catatan absensi Juli 2025 menunjukkan tiga izin sakit berulang akibat kelelahan. Dalam rapat, karyawan tampak tidak bersemangat, enggan menyampaikan ide, dan kurang berpartisipasi, menandakan lemahnya rasa memiliki terhadap perusahaan.

1.3. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada empat variabel utama, yaitu persepsi dukungan organisasi, beban kerja, *job satisfaction*, serta *work engagement*. Fokus penelitian hanya pada sejauh mana persepsi karyawan mengenai dukungan organisasi, tingkat beban kerja, serta kepuasan kerja dapat memengaruhi tingkat keterikatan kerja (*work engagement*). Penelitian tidak membahas faktor lain di luar variabel tersebut, sehingga ruang lingkup kajian tetap terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran mengenai batasan masalah, pertanyaan penelitian dalam studi ini dirumuskan:

1. Apakah persepsi dukungan organisasi berpengaruh terhadap *work engagement* pada karyawan industri pelayaran *marine service* di CV. Berkat Abadi Bitung?

2. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap *work engagement* pada karyawan industri pelayaran *marine service* di CV. Berkat Abadi Bitung?
3. Apakah *job satisfaction* berpengaruh terhadap *work engagement* pada karyawan industri pelayaran *marine service* di CV. Berkat Abadi Bitung?
4. Apakah persepsi dukungan organisasi, beban kerja dan *job satisfaction* secara simultan berpengaruh terhadap *work engagement* pada karyawan industri pelayaran *marine service* di CV. Berkat Abadi Bitung?

1.5. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah, maka arah tujuan penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi dukungan organisasi terhadap *work engagement* pada karyawan industri pelayaran *marine service* di CV. Berkat Abadi Bitung.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap *work engagement* pada karyawan industri pelayaran *marine service* di CV. Berkat Abadi Bitung.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *job satisfaction* terhadap *work engagement* pada karyawan industri pelayaran *marine service* di CV. Berkat Abadi Bitung.
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi dukungan organisasi, beban kerja dan *job satisfaction* secara simultan terhadap *work engagement* pada karyawan industri pelayaran *marine service* di CV. Berkat Abadi Bitung.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam memperkuat pemahaman mengenai keterkaitan antara persepsi dukungan organisasi, beban kerja, dan kepuasan kerja dengan *work engagement*. Temuan penelitian ini diharapkan memperluas referensi ilmiah, memperkaya teori yang sudah ada, serta membuka ruang diskusi baru bagi akademisi untuk mengkaji lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi keterikatan kerja karyawan di berbagai jenis organisasi, termasuk industri jasa maritim.

1.6.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini dapat bermanfaat bagi manajemen dalam merumuskan strategi pengelolaan sumber daya manusia, seperti peningkatan dukungan organisasi, penyeimbangan beban kerja, dan peningkatan kepuasan kerja. Hasil penelitian dapat dijadikan dasar kebijakan dalam membangun lingkungan kerja yang sehat, memotivasi karyawan, serta meningkatkan loyalitas dan keterikatan mereka terhadap perusahaan. Dengan demikian, CV. Berkat Abadi Bitung dapat memperoleh tenaga kerja yang lebih produktif, berdedikasi, serta siap menghadapi tantangan kompetitif industri pelayaran.

1.7. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari adanya ketidaksesuaian pemahaman terhadap variabel-variabel yang dipergunakan, maka dipandang perlu diberikan penjelasan istilah pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. Persepsi Dukungan Organisasi. Persepsi dukungan organisasi diartikan sebagai keyakinan karyawan bahwa perusahaan menghargai kontribusi, peduli kesejahteraan, serta mendukung kebutuhan kerja.
2. Beban Kerja. Beban kerja merupakan tuntutan fisik dan mental karyawan berupa volume, kompleksitas, serta batas waktu yang memengaruhi efektivitas dan keseimbangan kerja.
3. *Job Satisfaction*. *Job satisfaction* dapat diartikan sebagai perasaan positif karyawan atas kesesuaian harapan dan kenyataan terkait gaji, lingkungan, hubungan, serta kesempatan berkembang.
4. *Work Engagement*. *Work engagement* diartikan sebagai tingkat sejauh mana seorang karyawan merasa secara emosional terhubung, termotivasi, dan berkomitmen terhadap pekerjaannya serta organisasi tempatnya bekerja.

1.8. Rencana Publikasi

Hasil penelitian ini rencananya akan dipublikasikan ke Jurnal Ilmiah Sumber Daya Manusia (JENIUS) Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang yang terindeks Sinta 3 (<https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JJSDM>).