

HUBUNGAN ANTARA *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DENGAN *WORK ENGAGEMENT* PADA KARYAWAN PDAM TIRTA MOEDAL SEMARANG

Salma Fudlia Khoirunnisa¹, Anggun Resdasari Prasetyo¹

¹Fakultas Psikologi, Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Mr. Sunario, Tembalang, Semarang, 50725

Email: salmafudliak@gmail.com

ABSTRAK

Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam keberhasilan organisasi, sehingga diperlukan tingkat *work engagement* yang tinggi pada karyawan. Salah satu faktor yang mempengaruhi *work engagement* adalah *perceived organizational support*, yaitu persepsi karyawan terhadap dukungan yang diberikan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *perceived organizational support* dengan *work engagement* pada karyawan PDAM Tirta Moedal Semarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *convenience sampling* yang melibatkan 123 karyawan sebagai sampel penelitian yang dihitung menggunakan rumus Isaac dan Michael. Instrumen yang digunakan yaitu skala *Perceived Organizational Support* (16 aitem, $\alpha = 0.892$) dan *Utrecht Work Engagement Scale* (31 aitem, $\alpha = 0.970$). Analisis data menggunakan teknik korelasi *Spearman's Rho* dengan bantuan *software* JASP versi 0.97.1. Hasil analisis menunjukkan koefisien korelasi sebesar $R_s = 0.365$ dengan signifikansi $p < 0,001$, yang berarti terdapat hubungan positif yang signifikan antara *perceived organizational support* dan *work engagement* pada karyawan PDAM Tirta Moedal Semarang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi *perceived organizational support* yang dirasakan karyawan, maka semakin tinggi pula tingkat *work engagement*. Temuan ini menunjukkan pentingnya dukungan organisasi dalam meningkatkan keterikatan kerja karyawan.

Kata Kunci: *perceived organizational support*; *work engagement*; karyawan; PDAM Tirta Moedal Semarang

THE RELATIONSHIP BETWEEN PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND WORK ENGAGEMENT AMONG EMPLOYEES OF PDAM TIRTA MOEDAL IN SEMARANG

Salma Fudlia Khoirunnisa¹, Anggun Resdasari Prasetyo¹

¹Faculty of Psychology, Diponegoro University

Prof. Mr. Sunario Street, Tembalang, Semarang, 50725

salmafudliak@gmail.com

Abstract

Human resources play an important role in organizational success; therefore, a high level of work engagement among employees is essential. One of the factors influencing work engagement is perceived organizational support, which refers to employees' perceptions of the support provided by the organization. This study aimed to determine the relationship between perceived organizational support and work engagement among employees of PDAM Tirta Moedal Semarang. This study employed a quantitative approach using a convenience sampling technique, involving 123 employees as the research sample, determined using the Isaac and Michael formula. The instruments used were the Perceived Organizational Support scale (16 items, $\alpha = 0.892$) and the Utrecht Work Engagement Scale (31 items, $\alpha = 0.970$). Data were analyzed using Spearman's Rho correlation with the assistance of JASP software version 0.97.1. The results showed a correlation coefficient of $R_s = 0.365$ with a significance level of $p < 0.001$, indicating a significant positive relationship between perceived organizational support and work engagement among employees of PDAM Tirta Moedal Semarang. These results indicate that the higher the perceived organizational support experienced by employees, the higher their level of work engagement. This finding highlights the importance of organizational support in enhancing employees' work engagement.

Keywords: perceived organizational support; work engagement; employees; PDAM Tirta Moedal Semarang

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia (SDM) memegang peran penting pada suatu institusi, dikarenakan menjadi salah satu faktor penentu keberlangsungan sekaligus keberhasilan institusi tersebut. Sumber daya manusia di dalamnya berperan dalam perencanaan, pelaksana, dan pengatur seluruh aktivitas organisasi. Keberhasilan organisasi tidak hanya ditentukan oleh jumlah tenaga kerja, melainkan dari kualitas SDM didalamnya. Mengelola SDM dapat membuat organisasi terus berkembang dan mampu menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan (Erwin dkk, 2025).

Organisasi adalah sekelompok orang yang didalamnya berisi dua individu atau lebih yang saling kerja sama dalam mencapai tujuan yang sama. Tujuan organisasi dapat terealisasi ketika antarindividu yang ada didalamnya mampu menjalin kerja sama secara efektif. Setiap organisasi dibangun berdasarkan visi dan misi yang telah ditetapkan yang pelaksanaannya dijalankan dan dikendalikan oleh manusia, menjadikan manusia sebagai faktor kunci yang strategis dalam keberlangsungan organisasi (Raniswati & Puspitadewi, 2021). Penting bagi organisasi untuk mengelola sumber daya manusianya dengan baik supaya tercipta keseimbangan antara karyawan dan organisasi, sehingga keduanya dapat menyesuaikan diri serta menunjukkan perkembangan dengan produktif. Untuk mencapai hal tersebut, strategi yang dapat diambil oleh perusahaan adalah melalui

pengelolaan cara bersikap dan perilaku karyawan dalam bekerja (Puspitasari & Budiani, 2022). Perusahaan membutuhkan pekerja yang berinisiatif, aktif, dan bertanggung jawab sepenuhnya atas kemajuan perusahaan serta terus menunjukkan perkembangan dalam jenjang kariernya (Maulana dkk, 2023).

Menurut Puspitasari & Budiani (2022), perusahaan dapat meraih keberhasilan apabila didukung oleh karyawan yang menampilkan sikap positif dan perilaku kerja yang optimal. Hal ini menuntut adanya tenaga kerja yang bukan hanya kompeten, namun sekaligus menunjukkan loyalitas serta dedikasi tinggi. Salah satu aspek penting yang mencerminkan cara berpikir dan bertindak karyawan, sekaligus memengaruhi kualitas kinerja organisasi adalah *work engagement* atau keterikatan kerja. Karyawan diharapkan mampu menyelesaikan tugas yang diberikan dan menunjukkan kinerja yang efektif dan berkualitas agar dapat menyesuaikan diri dengan dinamika persaingan.

Karyawan dengan tingkat *engagement* yang tinggi tidak hanya bekerja sekadar memenuhi standar, tetapi juga menunjukkan komitmen terhadap tujuan, menggunakan kemampuan intelektualnya untuk menentukan cara paling efektif dalam menyelesaikan tugas, memantau perilaku sendiri agar tetap sesuai dengan sasaran yang ingin dicapai, serta mengambil keputusan untuk melakukan perbaikan jika dibutuhkan (Prahara & Hidayat, 2019). Perusahaan dituntut melakukan berbagai inovasi agar tetap bertahan di era revolusi industri saat ini. Proses ini memerlukan kontribusi aktif dari karyawan demi terciptanya perkembangan perusahaan ke arah yang lebih baik. Apabila karyawan merasa terikat dengan pekerjaannya, Perusahaan menjadi mudah berkembang sekaligus

dapat bersaing dengan kompetitor. Sebaliknya, kurangnya keterikatan dapat membuat organisasi sulit mempertahankan eksistensinya. Keterikatan inilah yang disebut sebagai *work engagement* (Puspitasari & Budiani, 2022).

Work engagement diartikan Bakker dan Leiter (2010) sebagai keadaan ketika seseorang memiliki minat yang kuat dalam pekerjaannya, ditunjukkan melalui semangat (*vigor*), dedikasi (*dedication*), dan absorpsi (*absorption*). Menurut Prahara dan Hidayat (2019), mengatakan bahwa perilaku positif yang ditampilkan oleh karyawan dan perusahaan terhadap berbagai nilai yang tertanam dalam budaya serta tujuan kinerja perusahaan dikenal sebagai *work engagement*. *Work engagement* pada karyawan tercermin dari upaya yang dilakukan untuk mencapai tujuan dalam perusahaan. *Work engagement* karyawan berperan penting dalam semua bidang pekerjaan karena berhubungan langsung dengan peningkatan kinerja organisasi secara menyeluruh (Prawira dkk, 2022).

Terdapat tiga dimensi dari *work engagement* (Schaufeli & Bakker, 2004). Pertama, *vigor*, yakni kondisi di mana individu menunjukkan tingkat energi yang besar, daya tahan mental tinggi, bersedia untuk mengerahkan usaha maksimal, serta ketekunan dalam menghadapi hambatan pekerjaan. Individu yang memperlihatkan tingkat *vigor* tinggi biasanya mempunyai energi dan stamina fisik kuat, sedangkan mereka yang rendah dalam aspek ini cenderung kurang bersemangat. Kedua, *dedication*, yaitu keterlibatan yang mendalam terhadap pekerjaan yang disertai dengan rasa bermakna, antusiasme, kebanggaan, inspirasi, dan kesediaan menghadapi tantangan. Individu dengan dedikasi tinggi akan menganggap pekerjaannya bernilai, menantang, dan menginspirasi, sehingga

menumbuhkan rasa bangga serta antusiasme. Ketiga, *absorption*, yang mengarah pada kondisi ketika individu merasa fokus dan serius dalam bekerja, yang membuat individu sering tidak menyadari berjalannya waktu dan cenderung sulit menghentikan aktivitas kerjanya. Karyawan dengan tingkat *absorption* tinggi akan merasa tenggelam dan menikmati pekerjaannya, sementara mereka yang rendah pada aspek ini cenderung merasa terbebani oleh tugas yang dijalani.

Work engagement yang penting untuk diterapkan adalah pada instansi pelayanan publik, karena memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan layanannya secara profesional dan dengan mutu yang optimal. Bentuk pelayanan publik sendiri mencakup berbagai layanan yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, pemerintah daerah ditetapkan untuk memegang wewenang penuh serta tanggung jawab dalam menjamin ketersediaan air bersih sebagai salah satu bentuk layanan masyarakat (Aziza & Wedadjati, 2025). UU tersebut memberikan otoritas kepada pemerintah daerah untuk mengatur serta mengelola kepentingan masyarakat, termasuk penyediaan dan pengelolaan layanan air bersih.

Pemerintah Kota Semarang memiliki instansi pengelola air bersih yang dikenal sebagai PDAM Tirta Moedal, yang berfokus pada pelayanan publik, terutama dalam hal penyediaan air bersih untuk masyarakat. Dalam perannya sebagai penyedia air bersih, PDAM Tirta Moedal Semarang memiliki tanggung jawab dalam melayani masyarakat secara optimal demi memenuhi kebutuhan akan air bersih. Selain menyediakan layanan publik, PDAM Tirta Moedal

Semarang juga dituntut untuk menjaga kualitas pelayanan sekaligus mendukung peningkatan Pendapatan Daerah (PAD). Maka, keberhasilan PDAM sangat bergantung dengan kinerja SDM, khususnya karyawan yang secara langsung terlibat dalam pelayanan kepada masyarakat (Raniswati & Puspitadewi, 2021).

Sejalan dengan tanggung jawab besar tersebut, PDAM Tirta Moedal Semarang telah menunjukkan berbagai capaian dan perkembangan layanan dalam upayanya memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat. PDAM Tirta Moedal telah berhasil menjadi salah satu perwakilan dari 19 negara yang lolos seleksi untuk menjadi Pilot Project Perusahaan pengelolaan air dunia (Iskandar, 2024). PDAM Tirta Moedal Kota Semarang juga terus memperluas jangkauan layanan air bersih dengan meningkatkan jumlah sambungan pelanggan setiap tahunnya. Pada tahun 2025, perusahaan daerah tersebut mampu menambah sekitar 10.000 pelanggan baru, melampaui target awal yang ditetapkan sekitar 9.500 sambungan (Simanjuntak, 2025). Selain itu, PDAM tidak hanya memberikan layanan air bersih kepada pelanggan rumah tangga, tetapi juga melayani sektor non-domestik seperti industri, hotel, dan berbagai kegiatan usaha lainnya. Meskipun sebagian besar pelanggan masih didominasi oleh sektor domestik, PDAM Tirta Moedal Semarang juga terus memperluas jaringan pelanggan non-domestik pada sektor industri, perdagangan, jasa, dan perhotelan guna mendorong penggunaan layanan PDAM sebagai pengganti air tanah (RRI, 2025). Berbagai capaian tersebut menggambarkan upaya PDAM Tirta Moedal Semarang dalam mempertahankan dan mengembangkan kualitas pelayanan air bersih kepada masyarakat melalui perluasan dan pengembangan layanan secara berkelanjutan.

Terlepas dari berbagai capaian yang telah di raih, pelaksanaan pelayanan PDAM Tirta Moedal Semarang masih menyisakan sejumlah persoalan yang berkaitan dengan kinerja dan keterlibatan karyawannya. Pada pertengahan tahun 2026, Wali Kota Semarang, Agustina Wilujeng Pramestuti secara terbuka meminta PDAM Tirta Moedal meningkatkan kinerjanya karena banyaknya keluhan masyarakat terkait gangguan layanan air bersih di wilayah Semarang Timur, Genuk, Kaligawe, dan Pedurungan, sekaligus mendesak perusahaan menyiapkan langkah antisipasi menjelang musim kemarau agar pelayanan kepada pelanggan tidak kembali terganggu (Sulistiyawan, 2026). Selain itu, pelanggan di sejumlah wilayah mengeluhkan air PDAM yang keruh dan berwarna kecoklatan akibat menurunnya kualitas air baku di hulu saluran Klambu-Kudu. Kondisi tersebut memicu berbagai pengaduan dari pelanggan karena kualitas air yang diterima tidak sesuai dengan kondisi normal (Nugraha, 2026).

Beberapa tahun sebelumnya, Wali Kota Semarang saat itu, Hendrar Prihadi, menilai bahwa mekanisme penanganan pengaduan pelanggan PDAM Tirta Moedal masih belum berjalan secara optimal. Menurutny, masih banyak pelanggan yang menyampaikan keluhan melalui media sosial pribadinya karena pengaduan yang disampaikan melalui hotline PDAM kurang memperoleh respons (Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, 2021). Kritik serupa juga disampaikan oleh DPRD Kota Semarang yang meminta PDAM Tirta Moedal lebih memprioritaskan tugas pelayanan dibandingkan orientasi keuntungan perusahaan. DPRD menyoroti masih banyaknya keluhan masyarakat terkait air yang sering tidak mengalir saat musim kemarau, kualitas air yang keruh ketika musim hujan, serta

distribusi air yang belum optimal. Kondisi tersebut dinilai berpotensi menurunkan kepercayaan pelanggan terhadap kinerja PDAM apabila tidak segera ditangani secara serius (Halo Semarang, 2020).

Terdapat penelitian yang dilakukan oleh Safhira dkk. (2023), melalui aplikasi Si Agan dalam penanganan pengaduan masyarakat pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya merasa puas terhadap layanan pengaduan melalui aplikasi Si Agan karena masih terdapat aduan yang tidak segera mendapatkan penanganan secara cepat, khususnya terkait permasalahan air tidak mengalir. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa PDAM Tirta Moedal masih menghadapi tantangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa karyawan PDAM Tirta Moedal Semarang menghadapi berbagai tuntutan dalam menjalankan tugasnya, terutama dalam memberikan pelayanan dan menangani pengaduan pelanggan. Pengaduan mengenai air yang tidak mengalir, kualitas air yang keruh, serta penanganan aduan yang belum optimal menuntut karyawan untuk memberikan respons dan menyelesaikan permasalahan pelanggan secara tepat. Kondisi tersebut membutuhkan energi, ketekunan, dan keterlibatan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Hal ini berkaitan dengan *work engagement*, karena karyawan yang memiliki keterikatan kerja tinggi cenderung menunjukkan semangat, dedikasi, dan keterlibatan yang lebih besar dalam menyelesaikan tugas dan menghadapi berbagai tuntutan pekerjaan (Prawira dkk, 2022). Oleh karena itu, *work engagement* menjadi penting dalam mendukung karyawan untuk tetap

menjalankan tugas dan memberikan pelayanan secara optimal. Dalam perspektif *Job Demands-Resources (JD-R) Model*, dukungan organisasi dapat menjadi salah satu *job resources* yang membantu karyawan menghadapi tuntutan pekerjaan tersebut dan mempertahankan *work engagement* (Bakker & Demerouti, 2007).

Sebagai perusahaan yang dimiliki oleh pemerintah daerah, PDAM Tirta Moedal tergolong perusahaan milik negara (BUMD) yang memberikan layanan publik, khususnya sebagai penyedia air minum utama bagi warga Kota Semarang. Sebagaimana tercermin dalam visi PDAM Tirta Moedal pada tahun 2019, yakni "Menjadi Penyedia Air Minum Pilihan Masyarakat dan Terbaik di Indonesia". Pencapaian visi tersebut tidak hanya bergantung pada ketersediaan infrastruktur dan teknologi, tetapi juga pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki organisasi. Sumber daya manusia merupakan aset penting yang berperan dalam mendukung keberhasilan organisasi karena pencapaian tujuan perusahaan sangat ditentukan oleh kontribusi dan performa karyawan dalam menjalankan tugasnya (Widyastuti & Rahardja, 2017).

Karyawan yang mempunyai tingkat *work engagement* tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya (Manalu dkk, 2021). Untuk memperoleh gambaran awal mengenai *work engagement* karyawan PDAM Tirta Moedal Semarang, peneliti melakukan studi pendahuluan terhadap 5 partisipan melalui *google form* pada Jumat, 10 Oktober 2025. Berdasarkan tanggapan partisipan, sebagian besar menyatakan mampu hadir tepat waktu, menyelesaikan tugas sesuai tenggat waktu, serta menikmati pekerjaan yang dilakukan. Hal tersebut memberikan gambaran awal adanya

keterlibatan positif dalam pekerjaan. Namun, masih terdapat tanggapan yang menunjukkan adanya aspek yang perlu diperhatikan, seperti perasaan kurang bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaan dan menyatakan tidak merasa bangga terhadap pekerjaan yang dijalani. Dengan demikian, studi pendahuluan ini memberikan gambaran awal mengenai kondisi *work engagement* pada sebagian kecil karyawan, tetapi belum dapat digunakan untuk menggambarkan kondisi *work engagement* seluruh karyawan PDAM Tirta Moedal Semarang.

Gambaran awal tersebut juga tidak dapat secara langsung dikaitkan dengan permasalahan pengaduan pelanggan yang telah dipaparkan sebelumnya. Pengaduan pelanggan menunjukkan adanya permasalahan dalam pelayanan yang dihadapi organisasi, sedangkan studi pendahuluan memberikan gambaran awal mengenai kondisi *work engagement* dari 5 partisipan. Meskipun demikian, karyawan yang terlibat dalam pelayanan dan penanganan pengaduan menghadapi tuntutan pekerjaan yang membutuhkan energi, ketekunan, dan keterlibatan dalam menyelesaikan permasalahan pelanggan. Kondisi tersebut menjadikan *work engagement* relevan untuk dikaji dalam konteks PDAM Tirta Moedal Semarang, khususnya untuk melihat bagaimana keterikatan kerja karyawan dalam menjalankan tuntutan pekerjaannya.

Terdapat salah satu teori yang menjelaskan hubungan antara *perceived organizational support* dan *work engagement* adalah *Job Demands-Resources* (JD-R) Model yang dikembangkan oleh (Bakker & Demerouti, 2007). Model ini menjelaskan bahwa setiap pekerjaan memiliki dua karakteristik utama, yaitu *job demands* dan *job resources*. *Job demands* mengacu pada aspek fisik, psikologis,

sosial, maupun organisasi yang mengharuskan karyawan mengerahkan usaha secara terus-menerus dan berpotensi menimbulkan tekanan maupun kelelahan apabila tidak diimbangi dengan sumber daya pendukung yang memadai. Contohnya meliputi beban kerja yang tinggi, tekanan waktu, maupun tuntutan emosional dalam pekerjaan. Sementara itu, *job resources* merupakan sumber daya yang tersedia untuk membantu karyawan mencapai tujuan organisasi, menghadapi tuntutan kerja secara efektif, serta meningkatkan kapasitas dan pengembangan diri. Sumber daya tersebut dapat berasal dari berbagai aspek pekerjaan, termasuk dukungan yang diberikan oleh organisasi. Dalam perspektif JD-R Model, ketersediaan *job resources* yang memadai dapat meningkatkan motivasi kerja dan mendorong munculnya *work engagement* karena karyawan merasa memiliki dukungan yang cukup dalam menghadapi tuntutan pekerjaannya (Bakker & Demerouti, 2007).

Perceived organizational support dipandang sebagai salah satu bentuk *job resources* karena mencerminkan persepsi karyawan mengenai sejauh mana organisasi menghargai kontribusi mereka serta peduli terhadap kesejahteraan dan kebutuhan mereka. Pemilihan *perceived organizational support* sebagai variabel yang dikaji dalam penelitian ini didasarkan pada perannya sebagai salah satu sumber daya pekerjaan yang dapat membantu karyawan menghadapi tuntutan pekerjaan. Dalam konteks PDAM Tirta Moedal Semarang sebagai organisasi pelayanan publik, karyawan tidak hanya dituntut untuk menyelesaikan tugas internal, tetapi juga menghadapi tuntutan dalam memberikan pelayanan dan menangani berbagai pengaduan pelanggan. Dukungan organisasi yang dirasakan

karyawan, seperti perhatian terhadap kesejahteraan, penghargaan terhadap kontribusi, serta dukungan dalam menjalankan pekerjaan, menjadi penting agar karyawan merasa dihargai dan didukung dalam menghadapi tuntutan tersebut. Oleh karena itu, *perceived organizational support* dipilih karena secara teoritis memiliki keterkaitan dengan *work engagement* dan relevan dengan karakteristik pekerjaan karyawan PDAM sebagai penyedia layanan publik.

Berdasarkan temuan Mufarrikhah dkk (2020), salah satu hal yang dapat mendorong meningkatnya keterlibatan kerja karyawan adalah dukungan yang organisasi berikan dan dirasakan oleh karyawan (*perceived organizational support*). Penilaian karyawan tentang seberapa besar organisasi menunjukkan dukungan, kepedulian, serta perhatian pada kesejahteraan karyawan disebut sebagai *perceived organizational support* (POS). Dukungan organisasi kepada karyawan merupakan bentuk upaya dalam meningkatkan kesejahteraan serta pemberian apresiasi atas kontribusi dan hasil kerja yang dicapai (Mufarrikhah dkk, 2020). Menurut Mufarrikhah dkk (2020), ketika organisasi memberikan dukungan yang positif, karyawan akan merespons dengan persepsi yang juga positif. Namun, apabila dukungan yang diterima kurang memadai, maka karyawan cenderung memberikan penilaian negatif. Baik persepsi positif maupun negatif tersebut akan menentukan tingkat keterikatan kerja dan kinerja karyawan.

Mufarrikhah dkk (2020) dalam penelitiannya menemukan bahwa POS berperan positif terhadap WE pada karyawan jasa dan produksi, dengan kontribusi efektif mencapai sepertiga dari keterikatan kerja. Hasil penelitian dari Maulana dkk (2023) juga menemukan jika karyawan ritel yang merasakan dukungan positif

dari organisasi menunjukkan tingkat keterikatan kerja yang lebih baik. Sabila dan Izzati (2025) menegaskan hal serupa pada karyawan manufaktur, di mana POS terbukti berhubungan dengan peningkatan keterikatan kerja, khususnya pada bagian produksi yang menghadapi tekanan kerja tinggi.

Walaupun sudah banyak penelitian mengenai *work engagement* dan *perceived organizational support*, sebagian besar masih banyak dilakukan di perusahaan swasta yang berorientasi pada keuntungan. Seperti penelitian yang dilakukan pada karyawan PT. Central Sahabat Baru, sebuah perusahaan yang beroperasi dalam membuat tinsplate, kaleng, dan print mental (Wijaya & Suhardiyah, 2021). Penelitian terkait POS dan *work engagement* juga pernah dilakukan pada karyawan PT. Pesona Arnos Beton, sebuah perusahaan yang berfokus pada produksi berbagai produk beton, di antaranya *box culvert*, *uditch*, *precast*, pagar panel, LPC, *top-bottom*, dan paving (Firnanda & Wijayati, 2021). Sementara itu, perusahaan publik seperti PDAM punya karakteristik yang berbeda. PDAM tidak hanya mengejar profit, tetapi juga mempunyai tanggung jawab besar untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan yang optimal, dibutuhkan karyawan yang sangat berdedikasi. Dukungan yang perusahaan berikan menjadi komponen yang dapat memengaruhi keterikatan karyawan. Maka, bagaimana karyawan memandang dukungan organisasi merupakan hal sangat penting karena berkaitan dengan tingkat keterikatan mereka dalam bekerja.

Secara khusus, berikut ini penelitian terdahulu mengenai *work engagement* di PDAM:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul	Hasil
1.	Alikasari & Suharnomo (2017)	Analisis Pengaruh Leader-member Exchange terhadap Kinerja Karyawan dengan Partisipasi dan Work Engagement sebagai Variabel Mediasi (Studi Kasus pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang)	Work engagement berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.
2.	Widyastuti & Rahardja (2017)	Analisis Pengaruh Stres Kerja, Kompensasi, dan Employee Engagement terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Pegawai PDAM Tirta Moedal Kota Semarang)	Employee engagement berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
3.	Purnamasari, Sijabat, & Indriasari (2025)	Pengaruh Organizational Citizenship Behavior, Employee Engagement dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pegawai PDAM Tirta Moedal Kota Semarang	Employee engagement berpengaruh terhadap kinerja pegawai PDAM.
4.	Aziza & Wedjajati (2025)	Hubungan antara Perceived Organizational Support dan Work Engagement dengan Organizational Citizenship Behavior pada Karyawan PDAM Kota Magelang	Terdapat hubungan antara perceived organizational support dan work engagement dengan organizational citizenship behavior pada karyawan,

Berdasarkan penelitian terdahulu, *work engagement* pada pegawai PDAM telah banyak dikaji dengan berbagai variabel, seperti *leader-member exchange*, stres kerja, kompensasi, *organizational citizenship behavior*, budaya organisasi, dan *perceived organizational support*. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji

hubungan antara *perceived organizational support* dan *work engagement* pada karyawan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang masih terbatas. Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada peran *work engagement* terhadap kinerja pegawai maupun sebagai variabel perantara dalam penelitian. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji hubungan antara *perceived organizational support* dan *work engagement* pada karyawan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang guna mengetahui apakah *perceived organizational support* berkaitan dengan tingkat *work engagement* karyawan.

Berdasarkan temuan dari studi pendahuluan yang dilakukan di PDAM Tirta Moedal Semarang, diperoleh gambaran bahwa sebagian besar karyawan menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan mereka dan berupaya menyelesaikan sesuai *deadline*. Namun, penelitian Widyastuti dan Rahardja (2017) menunjukkan bahwa karyawan PDAM Tirta Moedal Semarang mengalami permasalahan stres kerja yang membuat kinerja pegawai menurun. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat indikasi keterlibatan positif karyawan terhadap pekerjaannya, karyawan tetap dapat menghadapi tuntutan pekerjaan yang berpotensi menimbulkan tekanan. Oleh karena itu, dukungan organisasi yang konsisten menjadi penting sebagai salah satu bentuk *job resources* yang dapat membantu karyawan menghadapi tekanan pekerjaan (*job demands*), sehingga *work engagement* dapat terus terjaga dan meningkat secara optimal. Dukungan yang diberikan organisasi mencakup keadilan, partisipasi atasan dalam membimbing serta menilai kinerja bawahannya, pemberian penghargaan beserta kondisi kerja yang memadai, mengakui kinerja karyawan, kompensasi dan peluang

pengembangan karier, jaminan keamanan kerja, upaya mengurangi faktor penyebab stres, serta penyelenggaraan program pelatihan (Hardianto & Ratna, 2022).

Studi ini difokuskan pada karyawan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang agar temuan yang dihasilkan lebih relevan dengan karakteristik organisasi pelayanan publik, khususnya Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), sehingga hasil penelitian tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan pada konteks perusahaan swasta. Pemilihan variabel dan lokasi ini didasarkan pada kenyataan bahwa dukungan organisasi berperan penting dalam menumbuhkan perasaan dihargai, diakui, dan didukung oleh perusahaan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan semangat serta keterlibatan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Selain itu, pemilihan PDAM Tirta Moedal Semarang juga didasarkan pada berbagai capaian dan perkembangan layanan yang telah dipaparkan sebelumnya, yang mencerminkan upaya organisasi dalam mengembangkan dan memperluas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan fenomena dan temuan penelitian terdahulu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *perceived organizational support* dengan *work engagement* pada karyawan PDAM Tirta Moedal Semarang. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya landasan teoritis dalam bidang psikologi industri dan organisasi serta memberikan manfaat praktis dalam mendukung pengelolaan sumber daya manusia pada organisasi yang bergerak di sektor pelayanan masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara *perceived organizational support* dengan *work engagement* pada karyawan PDAM Tirta Moedal Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui apakah terdapat hubungan antara *perceived organizational support* dengan *work engagement* pada karyawan di PDAM Tirta Moedal Semarang.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam melakukan perkembangan pada keilmuan psikologi, khususnya dalam ranah psikologi industri dan organisasi terkait hubungan antara *perceived organizational support* dan *work engagement*.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini akan bermanfaat untuk berbagai pihak yang terlibat, seperti:

- a. Bagi Partisipan (Karyawan)

Diharapkan hasil penelitian ini dapat meningkatkan kesadaran karyawan mengenai pentingnya work engagement serta mendorong mereka untuk lebih aktif memanfaatkan dukungan organisasi yang tersedia, sehingga mampu meningkatkan semangat, dedikasi, dan kinerja sehari-hari.

b. Bagi Perusahaan (PDAM Tirta Moedal Semarang)

Diharapkan penelitian ini mampu menjadi landasan yang strategis untuk merancang kebijakan dan bentuk dukungan organisasi yang efektif guna memperkuat keterikatan kerja karyawan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan penelitian mengenai hubungan antara perceived organizational support dan work engagement, khususnya pada konteks BUMD, terutama pada perusahaan daerah penyedia layanan air minum (PDAM), dengan mempertimbangkan karakteristik dan konteks masing-masing organisasi.