

## PENGARUH *ORGANIZATIONAL TRUST* DAN *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP *JOB SATISFACTION* (Suatu Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh, Kabupaten Ciamis)

Kuswati<sup>1</sup>, Renny Sri Purwanti<sup>1</sup>, Iyus Yustini<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi Universitas Galuh Ciamis

[kuswatiwati158@gmail.com](mailto:kuswatiwati158@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh *Organizational Trust* Dan *Employee Engagement* Terhadap *Job Satisfaction* Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh, Kabupaten Ciamis. Permasalahan yang dihadapi dalam penelitian ini meliputi : 1]. Bagaimana pengaruh *organizational trust* terhadap *job satisfaction* di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh, Kabupaten Ciamis?; 2). Bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap *job satisfaction* di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh, Kabupaten Ciamis?; 3). Bagaimana pengaruh *organizational trust* dan *employee engagement* terhadap *job satisfaction* di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh, Kabupaten Ciamis?. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Sedangkan untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan Analisis koefisien korelasi, Uji koefisien determinasi, Uji hipotesis menggunakan Uji Signifikansi (Uji t) dan Uji Signifikansi (Uji f). Hasil penelitian dan pengolahan data menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji korelasi secara simultan *organizational trust* dan *employee engagement* dengan *job satisfaction* memiliki tingkat hubungan yang rendah dan berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui bahwa hipotesis diterima, sehingga terdapat pengaruh positif dan signifikan *organizational trust* dan *employee engagement* terhadap *job satisfaction*. Artinya semakin baik *organizational trust* dan *employee engagement* maka *job satisfaction* semakin meningkat.

**Kata kunci : *Organizational Trust; Employee Engagement* dan *Job Satisfaction***

### Pendahuluan

Bekerja merupakan suatu kebutuhan dari seseorang dalam membawa diri pada suatu keadaan yang lebih memuaskan dari pada sebelumnya. Selain itu, seseorang juga dituntut untuk terus meningkatkan dan mengembangkan kemampuan dan potensi dalam kinerja dan produktivitas diperusahaan guna menjadi tolak ukur keberhasilan dalam bekerja, dan juga memiliki daya saing dengan yang lain dalam peningkatan kerja. Salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam mencapai tujuan kerja tersebut adalah faktor Sumber Daya Manusia (SDM), (Artadi, 2015 : 1). Manusia sebagai penggerak perusahaan merupakan faktor utama karena eksistensi perusahaan tergantung pada manusia (karyawan) yang terlibat dibelakang. Untuk dapat mencapainya, diperlukan sumber daya manusia yang kompeten dalam melaksanakan tugas perusahaan. Sehingga perusahaan perlu memberikan fokus terhadap kondisi pekerjaannya dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberi perusahaan.

*Job satisfaction* (Kepuasan kerja) pada dasarnya merupakan sesuatu yang sifatnya individual dan setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda – beda. Hal tersebut bisa dilihat dari sikap dan bagaimana cara mereka menyelesaikan suatu pekerjaan yang diberikan. Jika karyawan tersebut menyukai pekerjaannya dan dapat menyelesaikan tugas dari perusahaan dengan baik, maka sudah dapat dipastikan karyawan tersebut memiliki rasa puas atas pekerjaannya. Namun pekerjaan itu harus sesuai dengan keahlian dan kemampuannya, sehingga pekerjaan yang dihasilkan berdampak baik bagi perusahaan. Dan jika pekerjaan itu tidak sesuai dengan keahlian dan kemampuan karyawan, maka bisa menghasilkan dampak buruk seperti menurunnya kinerja dan kepuasan kerja karyawan serta bisa merugikan perusahaan.

Salah satu bidang manajemen sumber daya yang penting bagi karyawan adalah *organizational trust* (kepercayaan organisasi). *Organizational trust* (kepercayaan organisasi) menurut Cummings dan Bromiley dalam Serap Altuntan dan Ulku Baykal (2010) adalah: Kepercayaan dari seorang individu atau kelompok secara keseluruhan bahwa individu atau organisasi akan melakukan segala upaya, baik tersurat maupun tersirat, dengan itikad baik untuk bertindak sesuai dengan komitmen, bahwa kejujuran dalam hubungan akan memastikan sebagai konsekuensi dari komitmen dan bahwa orang-orang yang terlibat tidak akan berusaha untuk mengambil keuntungan dari orang lain, bahkan jika mereka memiliki kesempatan. Setiap orang harus memiliki kepercayaan dengan keyakinan bahwa karyawan harus berkompeten terbuka dan jujur dalam bekerja sehingga karyawan dapat terlibat dengan baik. Semakin karyawan mampu menumbuhkan rasa percaya, maka *employee engagement* (keterlibatan karyawan) akan terjalin dengan baik sehingga dapat menghasilkan kesuksesan untuk perusahaan.

Keterlibatan atau partisipasi karyawan dalam aktivitas-aktivitas kerja penting untuk diperhatikan karena dengan adanya *employee engagement* (keterlibatan karyawan) akan menyebabkan karyawan mencintai pekerjaannya dan senang bekerjasama, baik dengan pimpinan ataupun dengan sesama rekan kerja. Salah satu cara untuk meningkatkan partisipasi karyawan adalah dengan melibatkan karyawan dalam berbagai kesempatan termasuk dalam pengambilan keputusan. *Employee engagement* (keterlibatan karyawan) bisa memberi motivasi kepada karyawan dengan cara meningkatkan kepuasan kerja karyawan, membuat karyawan agar mengidentifikasi diri dengan perusahaan, meningkatkan level komitmen karyawan, memastikan kesetiaan karyawan, mengelola prestasi karyawan dan keterlibatan dalam pekerjaan itu sendiri.

Menurut Robert dan Angelo (2014:168), bahwa: “*Employee engagement* (keterlibatan karyawan) diartikan sebagai keterlibatan, kepuasan, dan antusiasme seseorang untuk bekerja”. Dengan adanya *employee engagement* (keterlibatan karyawan) maka karyawan merasakan adanya suatu ikatan dengan perusahaan. Selain *employee engagement* (keterlibatan karyawan), perusahaan bisa memberikan rasa aman nyaman serta adanya fasilitas yang cukup serta memadai bagi karyawan. Dengan adanya *employee engagement* (keterlibatan karyawan) pada karyawan dapat memberikan rasa *job satisfaction* (kepuasan kerja) bagi karyawan. *Job Satisfaction* (kepuasan kerja) adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbins, 2003:30). Sedangkan menurut Fathoni (2006:128) menyatakan bahwa: “*job satisfaction* (kepuasan kerja) adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja”.

Seperti halnya dikemukakan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan bahwa: Pembangunan nasional dilaksanakan dalam rangka pembangunan indonesia seutuhnya dan pembangunan masyarakat indonesia seluruhnya untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera, adil, makmur, yang merata baik materiil maupun spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Berdasarkan Undang-Undang yang dipaparkan diatas, maka perusahaan harus memberikan kesempatan untuk karyawan dalam mewujudkan kesejahteraan, keadilan dan kemakmuran dengan cara melakukan manajemen sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia bertujuan untuk mengelola personalia yang ada dalam lingkungan kerja suatu organisasi atau perusahaan, karena karyawan merupakan faktor utama untuk menjalankan fungsi perusahaan untuk mencapai efisiensi dan efektifitas kerja karyawan terutama pada sumber daya manusia.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang pelayanan air minum, Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 2 Tahun 2007 tanggal 2 januari 2007 tentang Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum. Adanya peraturan pada perusahaan dengan pemberian jadwal kerja fleksibel pada karyawan. Pemberian jadwal kerja fleksibel merupakan solusi untuk mendorong *job satisfaction* (kepuasan kerja) karyawan, karyawan diberikan kesempatan untuk memadatkan pekerjaannya pada waktu dan kondisi tertentu.

## Landasan Teoritis

Menurut Robbins dan Judge (2008:97), bahwa “*trust* (kepercayaan) adalah suatu eskpektasi dan pengharapan positif bahwa orang lain tidak akan melalui kata-kata, tindakan, dan kebijakan bertindak secara oportunistik”. Sedangkan *Organizational trust* (kepercayaan organisasi) menurut Suwandi dan Nur Indriantoro dalam Chasanah (2012:3), menyatakan bahwa “*Organizational trust* (kepercayaan organisasi) merupakan hubungan individu dengan organisasi diawali dengan membangun kepercayaan terlebih dahulu dengan organisasi, selanjutnya perasaan tersebut dikembangkan dan diwujudkan dalam bentuk timbulnya keterikatan dan identifikasi pribadi yang kuat pada organisasi”. Dapat disimpulkan bahwa *organizational trust* merupakan kepercayaan dari seorang individu atau kelompok secara keseluruhan bahwa individu atau organisasi akan melakukan segala upaya dengan itikad baik dalam bertindak sesuai dengan komitmennya untuk memberikan yang terbaik dimana pun ia bekerja.

Menurut Robert dan Angelo (2014:168), bahwa “*Employee engagement* diartikan sebagai keterlibatan, kepuasan, dan antusiasme seseorang untuk bekerja. Bentuk *employee engagement* dalam meningkatkan mutu kehidupan berkarya dapat digunakan pada intinya berkisar pada peningkatan partisipasi para karyawan dalam proses pengambilan keputusan yang menyangkut pekerjaan dan hubungannya dengan organisasi. Bukan hanya tanggung jawab karyawan yang ditingkatkan melainkan timbulnya rasa memiliki organisasi”. Sedangkan menurut Tjiptono dan Diana (2003:18) menyatakan bahwa “*Employee engagement* (keterlibatan karyawan) adalah suatu proses untuk mengikutsertakan para karyawan pada semua level organisasi dalam pembuatan keputusan dan pemecahan masalah”. Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *employee engagement* merupakan keterlibatan individual karyawan berkomitmen kepada organisasi dan seberapa besar usaha kerelaan karyawan, kepuasan kerja dan antusiasme untuk melakukan pekerjaannya.

*Job satisfaction* (kepuasan kerja) menurut Robert dan Angelo (2014 : 169) adalah “Sebuah tanggapan efektif atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang. Definisi ini menyatakan bahwa *job satisfaction* (kepuasan kerja) bukan sebuah konsep kesatuan. Namun, karyawan bisa merasa cukup puas dengan salah satu aspek pekerjaannya dan merasa kurang puas dengan satu atau beberapa aspek lainnya”. *Job satisfaction* (kepuasan kerja) merupakan hal penting yang dimiliki karyawan dalam bekerja. Setiap karyawan memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka tingkat kepuasan kerjanya juga berbeda-beda. Hal ini sangat

tergantung pada sikap mental karyawan yang bersangkutan. Sebagaimana Roe dan Byars dalam priansa (2014:290) mengatakan bahwa “*Job satisfaction* (kepuasan kerja) yang tinggi akan mendorong terwujudnya tujuan organisasi secara efektif. Sementara tingkat kepuasan kerja yang rendah merupakan ancaman yang akan membawa kehancuran atau kemunduran bagi organisasi, secara cepat maupun perlahan”. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa *job satisfaction* (kepuasan kerja) merupakan hal yang penting bagi karyawan untuk mencapai suatu tujuan karyawan dengan merasa puas bekerja pada perusahaan sehingga terwujudnya suatu organisasi perusahaan.

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Metode survey dengan pendekatan kuantitatif merupakan metode yang bertujuan menggambarkan benar adanya fenomena-fenomena yang ada melalui penyebaran kuesioner serta menjelaskan hubungan antar variabel yang diselidiki dengan cara mengumpulkan data, mengolah data, menganalisis dan menginterpretasi data dalam pengujian hipotesis statistik. Sehingga penggunaan metode deskriptif dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *organizational trust* dan *employee engagement* terhadap *job satisfaction* suatu studi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis.

### **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

#### **Deskripsi Variabel yang Diteliti *Organizational Trust* ( $X_1$ )**

Skor rata-rata variabel *organizational trust* ( $X_1$ ) yaitu sebesar 269,6. Skor tertinggi diperoleh pada indikator konsistensi dari pernyataan pegawai selalu menuntaskan pekerjaan dengan pencapaian skor rata-rata sebesar 282,5, sedangkan skor terendah diperoleh pada indikator keterbukaan dari pernyataan pegawai senang dan terbuka ketika berkomunikasi dengan rekan kerja maupun kepada pimpinan dengan pencapaian skor rata-rata sebesar 258.

#### **Deskripsi Variabel yang Diteliti *Employee Engagement* ( $X_2$ )**

Skor rata-rata variabel *employee engagement* ( $X_2$ ) yaitu sebesar 271,1. Skor tertinggi diperoleh pada indikator dedikasi (*dedication*) dari pernyataan pegawai merasa antusias dengan pekerjaannya dengan pencapaian skor rata-rata sebesar 288,67, sedangkan skor terendah

diperoleh pada indikator absorpsi (*absorption*) dari pernyataan pegawai sulit untuk bersikap acuh dengan pekerjaannya dengan pencapaian skor rata-rata sebesar 261.33.

### **Deskripsi Variabel yang Diteliti *Job Satisfaction* (Y)**

Skor rata-rata variabel *job satisfaction* (Y) yaitu sebesar 281,7. Skor tertinggi diperoleh pada indikator prestasi kerja (*dedication*) dari pernyataan pegawai selalu menjalankan pekerjaan sesuai dengan apa yang ditargetkan perusahaan dengan pencapaian skor rata-rata sebesar 293, sedangkan skor terendah diperoleh pada indikator mencintai pekerjaan dari pernyataan pegawai mencintai pekerjaannya dengan pencapaian skor rata-rata sebesar 268,5.

### **Hasil Penelitian**

#### **Pengaruh *Organizational Trust* Terhadap *Job Satisfaction* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis**

#### **Analisis Koefisien Korelasi $X_1$ (*Organizational Trust*) terhadap Y (*Job Satisfaction*).**

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi antara variabel  $X_1$  (*organizational trust*) dengan variabel Y (*job satisfaction*) yaitu sebesar 0.245 karena korelasi intervalnya berada diantara 0.20 - 0.39, maka tingkat hubungan koefisien korelasinya mempunyai tingkat hubungan yang rendah.

#### **Koefisien Determinasi**

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa *job satisfaction* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis sebesar 6.00% dipengaruhi oleh *organizational trust*, sedangkan sebesar 94.00% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

#### **Uji Signifikansi (Uji t)**

Berdasarkan perhitungan uji t dapat diketahui bahwa  $t = 1.989$ , dari hasil  $t_{hitung}$  tersebut kemudian dibandingkan dengan hasil  $t_{tabel}$  untuk mengetahui signifikan atau tidak, maka dapat dilihat dari taraf kesalahan 0.05% untuk uji satu pihak dan  $dk = n - 2 = 64 - 2 = 62$ .  $T_{tabel}$  angka 62 pada tabel distribusi t yaitu 1.669. Berdasarkan hasil perhitungan  $t_{hitung}$  1.989 dan  $t_{tabel}$  1.669 artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau ( $t_{hitung}$  1.989 >  $t_{tabel}$  1.669). Kesimpulannya yaitu *organizational trust*

berpengaruh terhadap *job satisfaction* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis artinya hipotesis yang diajukan dapat diterima atau teruji kebenarannya.

### **Pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Job Satisfaction* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis**

#### **Analisis Koefisien Korelasi $X_2$ (*Employee Engagement*) Terhadap Y (*Job Satisfaction*)**

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi antara variabel  $X_2$  (*employee engagement*) dengan variabel Y (*job satisfaction*) yaitu sebesar 0.332 karena korelasi intervalnya berada diantara 0.20 - 0.39, maka tingkat hubungan koefisien korelasinya mempunyai tingkat hubungan yang rendah.

#### **Koefisien Determinasi**

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa *job satisfaction* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis sebesar 11.02% dipengaruhi oleh *employee engagement*, sedangkan sebesar 88.98% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

#### **Uji Signifikasi (Uji t)**

Berdasarkan perhitungan uji t dapat diketahui bahwa  $t = 2.772$ , dari hasil  $t_{hitung}$  tersebut kemudian dibandingkan dengan hasil  $t_{tabel}$  untuk mengetahui signifikan atau tidak, maka dapat dilihat dari taraf kesalahan 0.05% untuk uji satu pihak dan  $dk = n - 2$  atau  $dk = 64 - 2 = 62$ .  $T_{tabel}$  angka 62 pada tabel distribusi t yaitu 1.669. Berdasarkan hasil perhitungan  $t_{hitung}$  2.772 dan  $t_{tabel}$  1.669 artinya  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau ( $t_{hitung}$  2.772 >  $t_{tabel}$  1.669). Kesimpulannya adalah *employee engagement* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis artinya hipotesis yang diajukan dapat diterima atau teruji kebenarannya.

### **Pengaruh *Organizational Trust* dan *Employee Engagement* terhadap *Job Satisfaction* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis**

#### **Analisis Koefisien Korelasi Berganda**

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi berganda antara variabel  $X_1$  (*organizational trust*) dan  $X_2$  (*employee engagement*) dengan variabel Y (*job satisfaction*) yaitu

sebesar 0.336 karena korelasi intervalnya berada diantara 0.20-0.39, maka tingkat hubungan koefisien korelasinya mempunyai tingkat hubungan yang rendah.

### **Regresi Linier Berganda**

Berdasarkan dari perhitungan analisis regresi berganda dapat diketahui persamaan regresinya yaitu  $Y = 19.889 a + 0.102 X_1 + 0.468 X_2$ , artinya apabila  $X_1$  bertambah 1 maka nilai  $Y$  akan mengalami kenaikan sebesar 0.102, dan begitu juga peningkatan  $X_2$  bertambah 1 maka nilai  $Y$  akan mengalami kenaikan sebesar 0,468.

### **Koefisien Determinasi**

Dari hasil perhitungan koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa *job satisfaction* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis sebesar 11.29% dipengaruhi oleh *organizational trust* dan *employee engagement*, sedangkan sebesar 88.71% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

### **Uji Signifikansi (Uji F)**

Berdasarkan hasil perhitungan uji f dapat diketahui bahwa  $f_{hitung} = 3.883$  jika dibandingkan dengan  $f_{tabel}$  dengan taraf kesalahan 0.05% dengan  $dk = n - k - 1$  atau  $dk = 64 - 2 - 1 = 61$ . Selanjutnya besarnya  $f_{tabel}$  yaitu 2.76.  $f_{hitung} > f_{tabel}$  atau  $(3.883 > 2.76)$ . Kesimpulannya yaitu *organizational trust* dan *employee engagement* terhadap *job satisfaction* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job satisfaction*. Artinya hipotesis yang diajukan dapat diterima dan teruji kebenarannya.

### **Pembahasan**

#### **Pengaruh *Organizational Trust* terhadap *Job Satisfaction* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis**

Pentingnya *Organizational trust* untuk karyawan yaitu demi terwujudnya tujuan perusahaan. Berdasarkan pendapat Suwandi dan Nur Indriantoro dalam Chasanah (2012:3), menyatakan bahwa: "*Organizational trust* (kepercayaan organisasi) merupakan hubungan individu dengan organisasi diawali dengan membangun kepercayaan terlebih dahulu dengan organisasi, selanjutnya perasaan tersebut dikembangkan dan diwujudkan dalam bentuk

timbulnya keterikatan dan identifikasi pribadi yang kuat pada organisasi”. Berdasarkan hasil dari pembuktian hipotesis menunjukkan bahwa *organizational trust* berpengaruh terhadap *job satisfaction* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis, bahwa tingkat hubungan 0,245 berada di antara interval 0.20 – 0.39 termasuk ke dalam kategori rendah, persentase pengaruh yang dimiliki sebesar 6.00% sementara 94.00% sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Berdasarkan hasil perhitungan korelasi untuk uji satu pihak dengan  $dk = n - 2$  atau  $dk = 64 - 2 = 62$  diperoleh bobot  $t_{hitung}$  sebesar 1.989 sedangkan bobot  $t_{tabel}$  sebesar 1.669 atau ( $t_{hitung} 1.989 > t_{tabel} 1.669$ ), artinya dapat diketahui bahwa *organizational trust* berpengaruh terhadap *job satisfaction*.

Hasil dari pembahasan di atas menunjukkan bahwa dengan meningkatnya *organizational trust* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis maka akan terjadi peningkatan pada *job satisfaction*, begitu juga sebaliknya, jika *organizational trust* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis menurun, maka akan diikuti penurunan *job satisfaction*. Hasil penelitian yang peneliti lakukan mendukung hasil penelitian yang dilakukan Farida, Iqbal dan Kurniasih (2016) yang berjudul Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Organisasi Terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja. Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa secara parsial kepercayaan (*trust*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

### **Pengaruh *Employee Engagement* terhadap *Job Satisfaction* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis**

Pentingnya *employee engagement* untuk setiap karyawan yaitu demi terwujudnya tujuan perusahaan. Berdasarkan pendapat Tjiptono dan Diana (2003:18) menyatakan bahwa: “*employee engagement* (keterlibatan karyawan) adalah suatu proses untuk mengikutsertakan para karyawan pada semua level organisasi dalam pembuatan keputusan dan pemecahan masalah”. Berdasarkan hasil dari pembuktian hipotesis menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis, bahwa tingkat hubungan 0,332 berada di antara interval 0.20 – 0.39 termasuk ke dalam kategori rendah, persentase pengaruh yang dimiliki sebesar 11.02% sementara 88.98% sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Berdasarkan hasil perhitungan korelasi untuk uji satu pihak dengan  $dk = n - 2$  atau  $dk = 64 - 2 = 62$  diperoleh bobot  $t_{hitung}$  sebesar 2.772 sedangkan bobot  $t_{tabel}$  sebesar 1.669 atau ( $t_{hitung} 2.772 > t_{tabel} 1.669$ ),

artinya dapat diketahui bahwa *employee engagement* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction*.

Hasil dari pembahasan diatas menunjukkan bahwa dengan meningkatnya *employee engagement* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis, maka akan terjadi peningkatan pada *job satisfaction*, begitu juga sebaliknya, jika *organizational trust* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis menurun, maka akan diikuti oleh penurunan *job satisfaction*. Hasil penelitian yang peneliti lakukan mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Risa dan Nurlina (2018) yang berjudul Pengaruh Keterlibatan Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Penghargaan (*Reward*) Sebagai Pemediasi Pada Bank Syariah Di Kota Banda Aceh. Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa keterlibatan karyawan dan penghargaan (*reward*) secara simultan memengaruhi secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan kerja pada karyawan Bank Syariah di Kota Banda Aceh.

### **Pengaruh *Organizational Trust* dan *Employee Engagement* terhadap *Job Satisfaction* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor penting dalam perusahaan demi terwujudnya tujuan perusahaan. *Job satisfaction* (kepuasan kerja) merupakan refleksi dari perusahaan dan sikap individu terhadap pekerjaannya, interaksi antara yang bersangkutan dengan lingkungan kerjanya. Individu dengan *job satisfaction* (kepuasan kerja) yang tinggi diharapkan akan mengeluarkan seluruh kemampuan dan energi yang dimiliki untuk menyelesaikan pekerjaan, sehingga dapat menghasilkan pekerjaan yang optimal bagi perusahaan. *Job satisfaction* (kepuasan kerja) karyawan tidak bisa lepas dari kenyataan bahwa kepuasan kerja karyawan dapat dicapai apabila semua harapannya dapat dipenuhi dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. *Job satisfaction* kepuasan kerja akan tampak dalam sikap positif pekerja untuk saling percaya dan terlibat dengan rekan kerja pada perusahaan.

Berdasarkan hasil dari pembuktian hipotesis menunjukkan bahwa *organizational* dan *employee engagement* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis, bahwa tingkat hubungan 0,336 berada di antara interval 0.20 – 0.39 termasuk ke dalam kategori rendah, persentase pengaruh yang dimiliki sebesar 11.29% sementara 88.71% sisanya dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Dari hasil uji f korelasi dapat diperoleh bobot  $f_{hitung}$  sebesar 3.883 sedangkan bobot  $f_{tabel}$  sebesar 2.76 atau ( $f_{hitung} 3.883 > f_{tabel} 2.76$ ), artinya dapat diketahui bahwa secara simultan *organizational trust*

dan *employee engagement* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction*. Hasil dari pembahasan diatas menunjukkan bahwa dengan meningkatnya *organizational trust* dan *employee engagement* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis, maka akan terjadi peningkatan pada *job satisfaction*, begitu juga sebaliknya, jika *organizational trust* dan *employee engagement* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis menurun, maka akan diikuti oleh penurunan *job satisfaction*.

## Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terhadap permasalahan yang ada pada penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. *Organizational trust* terhadap *job satisfaction* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis memiliki hubungan yang rendah artinya hipotesis yang diajukan bahwa *organizational trust* berpengaruh terhadap *job satisfaction*. Hal ini berarti bahwa apabila *organizational trust* dilaksanakan sesuai dengan ketentuan perusahaan maka *job satisfaction* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis akan meningkat.
2. *Employee engagement* terhadap *job satisfaction* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis memiliki hubungan yang rendah dan signifikan artinya hipotesis yang diajukan bahwa *employee engagement* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction*. Hal ini berarti bahwa apabila seorang karyawan memiliki *employee engagement* yang tinggi maka *job satisfaction* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis akan meningkat.
3. *Organizational trust* dan *employee engagement* terhadap *job satisfaction* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis memiliki hubungan yang rendah dan signifikan artinya hipotesis yang diajukan bahwa *organizational trust* dan *employee engagement* berpengaruh terhadap *job satisfaction*. Hal ini berarti bahwa apabila *organizational trust* dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ditentukan perusahaan dan seorang karyawan memiliki *employee engagement* yang tinggi maka *job satisfaction* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis akan meningkat.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis sampaikan saran dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. *Organizational trust* (kepercayaan organisasi) pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis masih rendah. Sebaiknya perusahaan lebih meningkatkan lagi komunikasi baik kepada rekan kerja maupun pimpinan agar dapat terjalin kepercayaan yang lebih baik bagi pegawai maupun perusahaan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis dan lebih meningkatkan pengetahuan pegawai ketika ada permasalahan sehingga pegawai mampu memecahkan permasalahan pekerjaannya sendiri sehingga perusahaan akan mencapai hasil yang optimal. Hal ini dikarenakan pada skor indikator yang paling rendah dalam variabel *organizational trust* yang terdapat pada indikator kompetensi dan keterbukaan.
2. *Employee engagement* (keterlibatan karyawan) pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis masih rendah. Sebaiknya perusahaan lebih meningkatkan absorpsi dalam bekerja supaya pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis tidak bersikap acuh terhadap pekerjaannya, dan lebih meningkatkan dalam memberikan semangat dalam bekerja supaya pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis memberikan energi penuh dalam bekerja. Hal ini dikarenakan pada skor indikator yang paling rendah dalam variabel *employee engagement* yang terdapat pada indikator absorpsi (*absorption*) dan semangat (*vigor*).
3. *Job satisfaction* (kepuasan kerja) pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis masih rendah. Alangkah baiknya perusahaan lebih memperhatikan *job satisfaction* pegawai, agar selama bekerja pegawai lebih percaya diri, mencintai pekerjaan, menyenangkan pekerjaan, nyaman, senang, dan bertukar pikiran dengan rekan kerja. Hal ini dikarenakan pada skor indikator yang paling rendah dalam variabel *job satisfaction* terdapat pada mencintai pekerjaan dan menyenangkan pekerjaan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Altuntas, Serap. dan Baykal, Ulku. 2010. *Relationship Between Nurses' Organizational Trust Levels and Their Organizational Citizenship Behaviors*. Journal of Nursing Scholaship. Vol 42 (2). Halaman: 186-194.
- Artadi, F. F. 2015. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Merapi Agung Lestari*. Skripsi. Yogyakarta. Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogya. Halaman: 1-74.

- Chasanah, Chuswatun. 2012. *Faktor-Faktor Pemicu Kepercayaan Organisasi dan Komitmen Profesi Pada Pegawai Kantor Pelayanan Pajak*. Artikel Ilmiah. Vol 2 (1). Halaman: 1-20. Tersedia: (<http://jorunal.perbanas.ac.id/index.php/tiar/article/view/316>). [10 Februari 2019].
- Farida, S. I. Iqbal, M. dan Kurniasih, A. 2016. *Pengaruh Kepercayaan Dan Komitmen Organisasi Terhadap Motivasi Dan Kepuasan Kerja*. Jurnal Kependidikan. Volume 46, Nomor 1. Halaman 121-134. Tersedia: <https://journal.uny.ac.id/index.php/jk/article/view/9576>
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kreitner, R. dan Kinici, A. 2014. *Perilaku Organisasi "Organizational Behavior"*. Buku I. Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 2 Tahun 2007 tanggal 2 januari 2007 tentang Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum.
- Priansa, D. J. 2014. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: penerbit Alfabeta.
- Risa Maulida dan Nurlina. 2018. *Pengaruh Keterlibatan Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Penghargaan (Reward) Sebagai Pemeditasi Pada Bank Syariah Di Kota Banda Aceh*. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen. Vol. 3 (3). Halaman: 73-87. E-ISSN: 2598-635X Tersedia: <http://jim.unsyiah.ac.id/EKM/article/view/8093/3754>. [10 Februari 2019].
- Robbins, Stephen, P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Versi Bahasa Indonesia. Edisi 8. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy, A. 2008. *Perilaku Organisasi "Organizational Behavior"*. Buku I. Edisi 12. Jakarta: Salemba Empat.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia, Diana. 2003. *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: penerbit Andi.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan.