

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Salah satu bentuk dinamika yang akan terjadi pada karyawan adalah kejenuhan karyawan, dimana kejenuhan ini ditimbulkan dari banyaknya faktor-faktor yang biasanya dapat mempengaruhi seperti jam kerja yang padat, tugas-tugas yang banyak yang harus segera di selesaikan dengan waktu yang sudah di tentukan oleh atasan. Ada juga golongan karyawan yang memiliki motivasi yang tinggi terhadap pekerjaannya dari perusahaannya, seperti ia merasa terbantu dengan lingkungan pekerjaannya atau sesama karyawan lainnya yang saling *support* dan bantu dalam bentuk apapun. Perasaan yang muncul ketika dibantu oleh sesama karyawan akan merasa terbantu dan karyawan yang merasakan terbantu dapat dikategorikan *Work Engagement* (Pasaribu dkk, 2021).

Tuntutan pekerjaan yang diberikan pada masa kini yang dimana hampir semua perusahaan memberlakukan *Work From Office* (WFO) mengingat kasus Virus Corona sudah mulai menurun angka penyebarannya. Kegiatan kerja yang monoton juga dapat memicu kejenuhan karyawan pada saat bekerja, hal itu dapat dilihat pada ketika karyawan bekerja, mereka tidak *engaged* terhadap pekerjaannya seperti hasil pekerjaan yang mereka kerjakan kurang maksimal dari biasanya, dalam kasus ini tidak dapat dikategorikan kedalam karyawan yang *Work Engagement* (Fuada dkk, 2022).

Survei yang dihasilkan oleh Gallup tentang *work engagement* dari data 2011 hingga 2012 di beberapa belahan dunia menyampaikan bahwa banyak karyawan yang bekerja di Indonesia dapat dimasukkan kedalam kategori yang *Not Engagement*, dan hanya sebagian kecil yang *engaged* hasil tersebut membuat Indonesia berada pada posisi lebih rendah jika dibandingkan dengan negara ASEAN lainnya seperti Malaysia, Singapura dan Thailand yang termasuk dari data yang diperoleh dari Gallup Crabetree tahun 2013 (Santoso, 2016).

Contoh kecil pada fenomena ini terdapat pada suatu perusahaan yang menunjukkan dari hasil penelitian oleh Soetrisno dan Sutanto tahun 2017 (Armawan dan Suana, 2019) dengan melihat absensi karyawan di suatu perusahaan tersebut, di tahun 2016 jumlah presentase absen pada perusahaan tersebut hanya sedikit sedangkan standar perusahaan presentase absen tidak boleh sedikit dengan ketentuan yang berlaku. Dari data yang diperoleh, dapat dikatakan data untuk perusaha tersebut dapat dikatakan tidak memuaskan, hal ini dapat dilihat dari hasil persentase absen di perusahaan tersebut.

Schaufeli dan Bakker (Prawira dkk, 2022) menyatakan bahwa *Work engagement* pada dasarnya terbentuk dari dua faktor yaitu *job demands* dan *job resources*, *job demands* sendiri memiliki beberapa aspek-aspek yang meliputi fisik, psikologis, sosial dan organisasi dari pekerjaannya yang membutuhkan usaha dalam bentuk fisik, kognitif, maupun, emosional secara terus menerus, dan *job resources* sendiri memiliki aspek fisik, sosial, psikologis dan organisasional dari pekerjaan yang mampu, dapat menurunkan tuntutan pekerjaan yang berkaitan dengan pengorbanan psikologi (*psychological cost*), dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap karyawan untuk mencapai tujuan, menstimulasi pengembangan dan pembelajaran. *Job resources* dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap *work engagement* apabila *job demands* juga tinggi (Prawira dkk, 2022).

Pada dasarnya hubungan antara tuntutan kerja (*Job demands*) dengan keterikatan kerja (*Work Engagement*), diperoleh dari efek efikasi diri dan moderasi. Tuntutan pekerjaan yang dianggap sesuatu hal yang sangat berdampak pada kelelahan apabila karyawan memiliki efikasi diri yang rendah. Ketika individu karyawan menilai tuntutan pekerjaan sebagai hambatan, tantangan akan berhubungan negatif dengan keterikatan kerjanya. Akan tetapi ketika individu karyawan menganggap sebuah tuntutan pekerjaan sebagai tantangan maka tercipta sebuah keterikatan kerja pada karyawan (Iksan & Slamet, 2020).

Keterikatan kerja sendiri berbeda untuk setiap orang atau individu. Karyawan yang sudah terikat dengan pekerjaannya mereka akan lebih mencurahkan perhatiannya kepada pekerjaannya tergantung seberapa besarnya *Job resources* (sumber daya pekerjaan) yang tersedia. Karena dari itu, pentingnya bagi karyawan-karyawan untuk selalu dikelilingi oleh ruang lingkungan pekerjaan yang dapat mendukung (seperti otonomi, variasi keahlian, dan kesempatan berkembang). Sumber daya ini selanjutnya akan dapat berpengaruh positif pada keterikatan kerja karyawan (Rahmat, 2020).

Mengenai *work engagement*, sebagai keadaan kerja yang terbilang sangat aktif dan positif terhadap perusahaan yang mendedikasikan dirinya untuk perusahaan dengan *antusiasme* yang tinggi dan minat dalam penugasan kerja. Seorang karyawan yang merasa *engaged* terhadap perusahaan akan berupaya untuk fokus pada suatu hal hal yang positif terhadap perusahaan sedangkan sebaliknya untuk karyawan yang tidak *engaged* terhadap perusahaannya mereka hanya hadir secara fisiknya saja tidak dengan menunjukkan emosi, energi, dan *passion* di suatu pekerjaannya (Widyanti, 2019).

Karyawan yang dapat dikategorikan *Work Engagement* dapat diukur dari dimensi-dimensi, dimensi pertama yaitu *vigor*, dimensi ini memiliki ciri-ciri tersendiri, tingkatan suatu energi dan suatu ketahanan mental yang bisa dibilang tinggi dalam melakukan pekerjaannya tersebut, kemampuan yang baik untuk usaha dalam bekerja, dan juga ketekunan dalam menghadapi kesulitan bekerja. Dimensi kedua yaitu *dedication*, dimensi ini mengacu pada keterikatan yang sangat kuat dalam suatu pekerjaan dan mengalami rasa penting, *antusiasme*, inspirasi, kebanggaan dan tantangan. Dimensi ketiga yaitu *absorption*, ditandai dengan sepenuhnya terkonsentrasi dan senang dalam bekerja, dimana waktu berlalu yang sangat cepat dan memiliki kesulitan dengan memisahkan diri dari pekerjaan (Iksan & Slamet, 2020).

Penelitian ini dilaksanakan pada perusahaan Bergerak di *Culinary, Entertainment & Lifestyle Pt. XYZ Group* di Coffee Shop XYZ Kota Bekasi, dengan melandaskan mengambil perusahaan tersebut karena SDM yang digunakan pada perusahaan tersebut sangat besar dan aktif seperti untuk barista yang selalu menyajikan hidangan minuman yang telah dipesan oleh pembeli, chef membuat makanan yang terbaik untuk para pembeli lalu ada *team service* dimana mereka melayani para pembeli, membersihkan dan masih banyak lagi pekerjaan selain itu, dari situ akan dapat disimpulkan dari pendapatan mereka mulai dari gaji, bonus, dan fasilitas yang telah diberikan apakah sudah sesuai dengan beban kerja mereka yang telah mereka terima.

Berdasarkan preliminary yang telah saya lakukan melalui wawancara dari 5 karyawan aktif, 3 dari 5 responden mengungkapkan yang sama. Menurut salah satu chef “tempat kerja disini sangat nyaman karna menurut saya pribadi dengan gaji yang diterima, bonus dan fasilitas itu cukup terpenuhi untuk kami apalagi saya, walaupun beban kerja sangat berat, itu dikarenakan memang kita itu sebenarnya di divisi *Kitchen* kekurangan orang, menurut saya.” -Ina. Hal tersebut dapat menggambarkan bahwa ada beberapa karyawan yang disana dapat dimasukkan kedalam kategori karyawan yang *Engage* terhadap perusahaan. Namun ada 2 dari 5 karyawan yang mengatakan lelah bekerja dibagian *Kitchen* karena banyaknya tugas tidak sesuai dengan jumlah pekerja sehingga karyawan mudah lelah dan tidak semangat saat bekerja, sehingga mereka sengaja untuk datang terlambat. Hal ini menunjukkan bahwa 2 karyawan tidak memiliki sikap *vigor* dan *dedication*, sehingga bisa dikatakan karyawan tidak *Engage* terhadap perusahaan.

*Job resources* adalah aspek fisik, sosial, psikologis dan organisasional dari pekerjaan yang mampu mengurangi tuntutan pekerjaan dalam kaitannya dengan pengorbanan psikologis yang diberikan karyawan, memberikan pengaruh pada pencapaian tujuan, menstimulasi pengembangan dan pembelajaran. *Job resources* memberikan kontribusi yang signifikan pada *work engagement* apabila *job demands* juga tinggi (Noor dkk, 2023).

Schaufeli dan Bakker (Noerant dan Unika, 2017) menyatakan bahwa *work engagement* dibentuk oleh dua faktor utama, yaitu *job demands* dan *job resources*. *Job demands* adalah aspek-aspek fisik, psikologis, sosial dan organisasi dari pekerjaan yang membutuhkan usaha dalam bentuk fisik, kognitif maupun emosional secara terus menerus.

Oleh karena itu, hal ini diasosiasikan dengan biaya fisik dan atau psikologis tertentu. Meskipun demikian, *job demands* tidak selalu menghasilkan efek negatif, tetapi *job demands* dapat berubah menjadi stres kerja bila disertai dengan tuntutan yang membutuhkan usaha yang besar, yang pada akhirnya dapat menimbulkan efek negatif seperti depresi, kecemasan, dan burnout (Noerant dan Unika, 2017).

Dampak yang mungkin terjadi apabila karyawan merasa *engaged* dengan pekerjaannya adalah sikap positif dalam bekerja, lebih sehat secara fisik maupun mental, dan dampaknya terhadap kinerja. Karyawan yang merasa *engaged* dengan pekerjaannya akan menunjukkan kinerja yang lebih baik dari mereka yang tidak merasa *engaged* (Astisya & Cholichul, 2021).

## **B. Rumusan masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, telah dibentuk beberapa rumusan masalah:

1. Apakah ada pengaruh antara *Job Demand* dengan *Work Engagegment* pada karyawan Coffee Shop XYZ Kota Bekasi?
2. Apakah ada pengaruh *Job Resources* dengan *Work Engagement* pada karyawan Coffee Shop XYZ Kota Bekasi?
3. Apakah ada pengaruh antara *Job Demands*, *Job Resources* dengan *Work Engagement* pada karyawan Coffee Shop XYZ Kota Bekasi?

## **C. Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Job Demands* terhadap *Work Engagement* karyawan Coffee Shop XYZ Kota Bekasi
2. Untuk mengetahui pengaruh *Job Resources* terhadap *Work Engagement* karyawan Coffee Shop XYZ Kota Bekasi
3. Untuk mengetahui pengaruh *Job Demands*, *Job Resources*, dengan *Work Engagement* pada karyawan Coffee Shop XYZ Kota Bekasi

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi kajian ilmu pengetahuan mengenai pengaruh *Job Demands*, *Job Resources*, dengan *Work Engagement* pada karyawan dan sebagai penambahan wawasan pada kajian bidang psikologi khususnya ilmu psikologi sosial industri dan organisasi.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi karyawan**

Diharapkan dapat dijadikan tolak ukur tuntutan kerjanya yang sudah sepadan atau tidak dengan dukungan kerjanya selama bekerja di Perusahaan ini. Sehingga diharapkan pegawai sudah tau mereka sudah termasuk dalam kategori Keterikatan Kerja (*Work Engagement*) atau tidak.

###### **b. Bagi atasan atau pimpinan**

Diharapkan mampu memberikan barometer Keterikatan Kerja (*Work Engagement*) di setiap karyawan apakah sudah merata masuk kedalam kategori atau tidak. Peneliti berharap dapat dimanfaatkan untuk pembenahan dalam segi aspek Dukungan Kerja (*Job Resources*) yang distabilkan dengan Tuntutan Kerja (*Job Demands*) agar pegawai dapat dikategorikan Keterikatan Kerja (*Work Engagement*) dan kualitas hasil kerjanya yang memuaskan, mengingat pegawainya sudah termasuk dalam kategori tersebut.