

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pertumbuhan bisnis makanan dan minuman masih tercatat sebagai pertumbuhan yang tinggi di berbagai belahan dunia (Nonto dalam Andreani, 2013). Badan Pusat Statistik mencatat sepanjang tahun 2015 terdapat 705.782 unit restoran berskala menengah dan besar yang tersebar di seluruh provinsi yang ada di Indonesia, salah satu provinsi yang memiliki jumlah restoran cukup banyak adalah Yogyakarta, terdapat 10.001 unit restoran. Data tersebut menunjukkan bahwa sektor dunia usaha telah menjadi suatu arena persaingan dan tidak ada henti-hentinya bagi perusahaan-perusahaan di bidang restoran dan cafe (Logiawan, 2014). Faktor kunci yang memegang peranan untuk menghadapi persaingan tersebut adalah peran sumber daya manusia, sumber daya manusia merupakan pelaku utama dalam menggerakkan tata laksana perusahaan dalam rangka mencapai tujuan bersama (Sari, 2016).

Restoran X ialah perusahaan yang bergerak pada bidang pelayanan makanan dan minuman dengan menggunakan sistem pelayanan menu *a'la carte*. Restoran X memiliki kapasitas yang cukup besar yaitu sebanyak 1.000 *seat*, selain melayani tamu reguler, Restoran X juga menerima pesanan lain seperti pesanan untuk acara *wedding*, *gathering*, *meeting*, serta paket menu *box*. Restoran X memiliki semboyan yaitu *win customer for life* yang memiliki makna bahwa setiap

karyawan harus memberikan yang terbaik untuk pelanggan, berkomitmen pada kepuasan pelanggan baik dari segi kualitas pelayanan, menu yang disajikan serta fasilitas restoran. *Win customer for life* merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh pihak restoran agar mampu menghadapi persaingan usaha yang semakin ketat.

Restoran X merupakan satu-satunya restoran bintang 3 yang ada di Indonesia. Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No 1 tahun 2014, klasifikasi tingkat restoran yang paling tinggi adalah restoran bintang 3 dan yang membedakan restoran bintang 3 dengan restoran bintang 1 maupun restoran bintang 2 antara lain, restoran bintang 3 harus menjadi salah satu perusahaan jasa boga terbaik di daerahnya, memiliki sumber daya manusia dengan kemampuan yang tinggi, karyawan menampilkan kualitas kinerja yang optimal, harus selalu berinovasi dalam penciptaan menu, melaksanakan jaminan sistem mutu kualitas pangan, dan selalu memberikan *excellent service* pada pelanggan dengan jumlah minimal tiga kasus *complaint* dalam satu bulan, maka karyawan yang bekerja di restoran bintang 3 harus selalu memberikan kualitas hasil kerja yang terbaik.

Pekerjaan yang mengutamakan pelayanan merupakan pekerjaan yang tidak mudah, karena seorang karyawan akan bertemu langsung dengan beragam kepribadian, beragam keunikan, beragam permintaan, dan beragam kesulitan (Fajriah dan Darokah, 2012), di sisi lain organisasi berharap karyawan memiliki energi dan mau berusaha mencapai kualitas dan kinerja yang bagus (Bakker dalam Titien, 2016), untuk mencapai kualitas dan kinerja yang bagus berupa kepuasan

konsumen, organisasi memerlukan karyawan yang memiliki *work engagement* (Bates, Baumruk, dan Richman dalam Titien, 2016)

*Work engagement* digunakan sebagai bentuk pertahanan dalam menghadapi persaingan (Rashid dalam Titien, 2016). *Work engagement* yang baik mampu membawa organisasi menuju keberhasilan, karena kemajuan organisasi saat ini bergantung pada kreativitas sumber daya manusianya (Suhu dalam Norpina, 2015). Kurangnya *work engagement* berpengaruh terhadap proses bisnis organisasi, mengakibatkan turunya performansi organisasi (Rooy dalam Norpina, 2015). *Work engagement* yang tinggi membuat seseorang termotivasi dalam bekerja, serta memiliki komitmen, antusias dan bersemangat, *work engagement* membuat seseorang merasa keberadaannya dalam organisasi bermakna untuk kehidupan mereka hingga menyentuh tingkat terdalam yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja (Agustian dalam Titien, 2016). Karyawan dengan *work engagement* yang tinggi, dengan kuat memihak pada jenis pekerjaan yang dilakukan dan benar-benar peduli dengan pekerjaannya tersebut (Brown dalam Titien, 2016).

*Work engagement* adalah individu yang bekerja dan mengekspresikan dirinya secara fisik, kognitif dan emosional selama menampilkan peran kerjanya (Kahn dalam Anitha, 2014). Menurut Schaufeli dan Bakker (2011) *work engagement* adalah sebuah pusat pikiran positif yang berhubungan dengan pekerjaan yang dikarakteristikkan dengan *vigor*, *dedication* dan *absorption*. Orang dengan keterlibatan kerja tinggi memfokuskan sebagian besar perhatian pada pekerjaannya, sehingga menjadi benar-benar tenggelam dan menikmati pekerjaan

tersebut. Menurut Schaufeli dan Bakker (2004) *work engagement* memiliki tiga aspek antara lain *vigor*, *dedication* dan *absorption*. *Vigor* dikarakteristikan melalui level tinggi dari energi dan resiliensi atau ketahanan mental selama bekerja, ketulusan untuk memberikan usaha dalam suatu pekerjaan, dan ketekunan walaupun berhadapan dengan berbagai macam kesulitan. *Dedication* mengarah pada keterlibatan yang sangat tinggi saat mengerjakan tugas dan mengalami perasaan yang berarti, sangat antusias, penuh inspirasi, kebanggaan dan tantangan. *Absorption* adalah karyawan memiliki konsentrasi penuh dan serius terhadap suatu pekerjaan. Individu merasa ketika bekerja waktu terasa begitu cepat dan menemukan kesulitan dalam memisahkan diri dengan pekerjaan.

Penelitian Gallup *Feeling Good Matters in the Workplace* pada tahun 2016, menemukan bahwa pekerja di Amerika memiliki *work engagement* dalam kategori rendah, hanya terdapat 32% karyawan yang terlibat penuh dalam pekerjaannya, dan diseluruh dunia hanya 13% pekerja yang terlibat dalam pekerjaannya. Berdasarkan data diatas, peneliti melakukan wawancara dan observasi kepada 7 orang subjek pada tanggal 24 Maret 2017 dan 8 September 2017 di Restoran X. 6 dari 7 subjek yang berasal dari 5 divisi yang berbeda menyampaikan kurang konsentrasi saat bekerja, pada divisi *food & beverage service* kurangnya konsentrasi menyebabkan kesalahan pencatatan pesanan tamu, kesalahan saat mengantar menu ke meja tamu dan kesalahan pada saat menyampaikan program promo *indoor*. Pada divisi keuangan dalam hal ini adalah kasir, kurangnya konsentrasi berdampak pada kesalahan pada saat transaksi pembayaran dan kesalahan penghitungan total omset pada saatutupan kasir yang

dilakukan saat akhir *shift*. Pada divisi *marketing* kurangnya konsentrasi berdampak pada kesalahan dalam penulisan tanggal, jam dan jumlah reservasi. Pada divisi *food and beverage product* kurangnya konsentrasi berdampak pada kesalahan pembuatan pesanan tamu contohnya pesanan tamu adalah nasi goreng *sea food* namun yang dibuat adalah nasi goreng ayam, *request* khusus tamu lupa tidak dibuatkan contohnya pesan menu saus pisah namun pada saat penyajian saus tidak dipisah. Pada divisi *cleaning service* kurangnya konsentrasi berdampak pada kesalahan pada saat pengantaran menu *delivery*.

Menurut subjek, selain kurangnya konsentrasi pada saat bekerja, subjek merasa waktu sangat lamban, waktu terasa sangat lama ketika berada di tempat kerja. Subjek mengeluh ketika bekerja lebih dari 8, subjek merasa tidak semangat, rasa tidak semangat subjek tercermin dengan periku marah, mengumpat, cemberut pada saat bekerja, subjek mudah lelah untuk menyelesaikan tugas pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya. Subjek cenderung mengisi waktu luang saat tidak ada pelanggan di restoran dengan bercerita dan bergurau dengan teman lain. Pada saat jam istirahat karyawan, subjek makan siang dalam waktu yang lama lebih dari 30 menit, bahkan tertidur ditempat kerja. Pada saat jam kerja subjek menonton *video youtube*, menonton bola, mengakses media sosial, bermain *game online*, *video call*, dan menjemput anak di sekolah pada saat jam kerja.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa *work engagement* pada karyawan di Restoran X bermasalah. Hal tersebut ditunjukkan dengan aspek *vigor* yang bermasalah, tercermin dengan perilaku subjek antara lain mengeluh ketika bekerja lebih dari 8

jam, subjek merasa tidak bersemangat, rasa tidak semangat subjek tercermin dengan perilaku marah, mengumpat, cemberut pada saat bekerja, malas ketika bekerja, dan mudah lelah untuk menyelesaikan tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya.

Aspek *absorption* yang bermasalah tercermin dengan perilaku subjek antara lain, kurang konsentrasi saat bekerja. Pada divisi *food & beverage service* kurangnya konsentrasi berdampak pada kesalahan pencatatan pesanan tamu, kesalahan saat mengantar menu ke meja tamu, kesalahan pada saat menyampaikan program promo *indoor*. Pada divisi keuangan dalam hal ini adalah kasir, kurangnya konsentrasi berdampak pada kesalahan pada saat transaksi pembayaran dan kesalahan perhitungan total omset pada saatutupan kasir yang dilakukan saat akhir *shift*. Pada divisi *marketing* kurangnya konsentrasi berdampak pada kesalahan dalam penulisan tanggal, jam dan jumlah reservasi. Pada divisi *food and beverage product* kurangnya konsentrasi berdampak pada kesalahan pembuatan pesanan tamu contohnya pesanan tamu adalah nasi goreng *sea food* namun yang dibuat adalah nasi goreng ayam, *request* khusus tamu lupa tidak dibuatkan contohnya pesan menu saus pisah namun pada saat penyajian saus tidak dipisah. Pada divisi *cleaning service* kurangnya konsentrasi berdampak pada kesalahan pada saat pengantaran menu *delivery*. Menurut subjek, waktu terasa sangat lama ketika berada di tempat kerja, subjek cenderung mengisi waktu luang saat tidak ada pelanggan di restoran dengan bercerita dan bergurau dengan teman lain. Pada saat jam istirahat karyawan, subjek makan siang dalam waktu yang lama lebih dari 30 menit, tertidur ditempat kerja. Pada saat jam kerja subjek

menonton *video youtube*, menonton bola, mengakses media sosial, bermain *game online*, *video call*, dan menjemput anak di sekolah pada saat jam kerja. Aspek *dedication* cenderung bermasalah, hal tersebut tercermin dengan perilaku subjek ketika subjek diberi tugas pekerjaan oleh atasan, subjek tidak bertanggung jawab secara penuh, subjek memerintahkan pekerjaan tersebut kepada juniornya.

*Work engagement* seharusnya dimiliki oleh setiap karyawan, ketika karyawan yang tidak memiliki keterlibatan kerja, mereka akan menjadi pusat masalah, karyawan akan kehilangan komitmen dan motivasi (Aktouf dalam Ayu, 2015), *work engagement* juga sangat penting karena berdampak positif bagi kinerja karyawan (Khan dalam Ayu, 2015). Seseorang yang terlibat (*enganged*) dengan pekerjaannya cenderung memiliki performa kerja yang maksimal, menjalankan tugas pekerjaannya dengan tulus, tidak merasa terpaksa bahkan memberikan lebih dari apa yang diharapkan, kondisi tersebut merupakan kondisi yang ideal bagi seorang pekerja agar mampu mencapai tujuan perusahaan yaitu tercapainya kepuasan konsumen (Puspita, 2012). Hal tersebut didukung dengan hasil penelitian Ramadhan (2014) yang menemukan bahwa keterlibatan kerja mampu meningkatkan kinerja karyawan sebesar 76,6%. Penelitian Ansel (2012) menemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara keterlibatan kerja dengan komitmen organisasi, semakin tinggi keterlibatan kerja maka semakin tinggi pula komitmen organisasi.

Menurut Bakker (2008) *Work engagement* dipengaruhi oleh dua faktor, antara lain *job resources* dan *personal resources*. *Job resources* diartikan sebagai aspek fisik, psikologis, sosial, dan organisasi pada pekerjaan yang mampu

mengurangi tuntutan pekerjaan dalam kaitannya dengan pengorbanan psikologis yang diberikan oleh karyawan, memberikan pengaruh pada pencapaian tujuan. *Personal resources* diartikan sebagai evaluasi diri positif yang terkait dengan ketahanan mental individu serta mengacu pula pada perasaan individu terhadap kemampuan dirinya untuk berhasil dalam mengontrol dan mempengaruhi lingkungannya, *personal resources* terdiri dari *optimism*, *self-efficacy*, *self esteem* dan *resiliensi*.

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi *work engagement* yang dikemukakan oleh Bakker (2008), peneliti melakukan wawancara kepada 4 orang subjek pada tanggal 30 September 2017, subjek menyampaikan ketika subjek diberi tugas pekerjaan yang rumit oleh atasan subjek melimpahkannya kepada orang lain. Subjek merasa pesimis dan mudah menyerah sebelum mencoba karena subjek menganggap dirinya tidak mampu. Bertolak dari faktor-faktor yang mempengaruhi *work engagement* dan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, maka *self-efficacy* diasumsikan sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi *work engagement*. *Self-efficacy* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *occupational self-efficacy* karena penelitian dilakukan dalam domain area pekerjaan pada karyawan di Restoran X. Individu yang memiliki *occupational self efficacy* yang tinggi tidak akan mudah menyerah dan putus asa jika mengalami kesulitan melainkan akan lebih aktif melibatkan dirinya dengan pekerjaan (Ivarcevich, Donelly dan Gibson dalam Wahyuni, 2017) hal tersebut sejalan dengan penelitian Sari dan Suwandana (2016) menemukan bahwa *self-efficacy* berpengaruh positif terhadap keterlibatan kerja, semakin tinggi *self-*



*efficacy* maka semakin tinggi keterlibatan kerja, dan sebaliknya semakin *self-  
efficacy* maka semakin rendah keterlibatan kerja. Penelitian ini dilakukan dalam domain pekerjaan, maka peneliti secara spesifik memilih *occupation self-  
efficacy* sebagai faktor penting yang mempengaruhi *work engagement*.

*Self-Efficacy* adalah keyakinan individu mengenai kemampuan dirinya dalam melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil tertentu (Bandura, 1997). Baron dan Byrne (2004) mendefinisikan *self-  
efficacy* sebagai evaluasi seseorang mengenai kemampuan atau kompetensi dirinya untuk melakukan suatu tugas, mencapai tujuan, dan mengatasi hambatan. *Occupation  
self-  
efficacy* diartikan sebagai keyakinan yang dimiliki seseorang bahkan dapat menyelesaikan pekerjaan yang dimilikinya karena mempunyai perilaku yang dipersyaratkan suatu pekerjaan (Schyns dan Sczesny dalam Wahyuni, 2017).

Aspek-aspek *occupational self-  
efficacy* menurut Bandura (1997) antara lain *level*, *generality* dan *strength*. *Level* atau tingkat, aspek ini berkaitan dengan derajat kesulitan tugas ketika individu merasa mampu untuk melakukannya. Aspek ini memiliki implikasi terhadap pemilihan tingkah laku yang akan dicoba atau dihindari. Individu akan mencoba tingkah laku yang dirasa mampu dilakukannya dan menghindari tingkah laku yang berada di luar batas kemampuan yang dirasakannya. *Generality*, aspek ini berkaitan dengan luas bidang tingkah laku, individu merasa yakin terhadap kemampuan dirinya, baik terbatas pada suatu aktivitas dan situasi tertentu atau pada serangkaian aktivitas dan situasi yang bervariasi. *Strength*, aspek ini berkaitan dengan tingkat kekuatan dan keyakinan atau pengharapan individu mengenai kemampuannya. Pengharapan yang lemah

mudah digoyahkan oleh pengalaman-pengalaman yang tidak mendukung, sebaliknya pengrahan yang mantap mendorong individu tetap bertahan dalam usahanya meskipun mungkin ditemukan pengalaman yang kurang menunjang (Gufon dan Risnawita, 2014).

Menurut Bandura (1997) seseorang yang memiliki *occupational self-efficacy* yang tinggi akan merasa yakin dengan kemampuannya untuk berhasil, semakin seorang individu merasa mampu, maka semakin terlibat dalam pekerjaannya. Seseorang dengan keyakinan diri yang tinggi akan berusaha lebih keras untuk mengatasi tantangan yang ada, perasaan *occupational self-efficacy* memainkan satu peran penting dalam memotivasi pekerja untuk menyelesaikan pekerjaan yang menantang dalam kaitannya dengan pencapaian tujuan tertentu (Ghufron dan Risnawati, 2014). Keyakinan diri berpengaruh terhadap ketahanan mental individu pada saat menyelesaikan tugas pekerjaannya, individu yang memiliki keyakinan diri cenderung gigih dan tekun dalam menjalankan tugas pekerjaannya, individu tersebut akan berusaha dan berjuang untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai, ketika masalah-masalah muncul, perasaan *occupational self-efficacy* yang kuat mendorong para pekerja untuk tetap tenang dan mencari solusi dari pada merenungkan ketidakmampuannya, usaha dan kegigihan menghasilkan prestasi, namun bagi individu yang tidak memiliki keyakinan yang kuat, maka cenderung mudah menyerah untuk berusaha mencapai tujuan yang ditetapkan (Ghufron dan Risnawati, 2014). Kegigihan individu pada saat bekerja menimbulkan rasa antusias untuk menyelesaikan tugas pekerjaan, baik tugas pekerjaan yang sulit maupun tugas pekerjaan yang mudah, individu yang

memiliki kebanggaan, tantangan dan penuh inspirasi dapat dengan mudah menyelesaikan tugas pekerjaan yang sulit, individu yang menguasai materi serta memahami tugas-tugas pekerjaan yang harus dilakukan cenderung membuat individu tersebut memiliki banyak inspirasi untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya sehingga tugas pekerjaan dapat diselesaikan dengan mudah. Tidak semua individu mampu menyelesaikan bermacam-macam tugas pekerjaan, akan tetapi individu yang *occupational self-efficacy* yang tinggi cenderung menguasai seluruh tugas pekerjaannya, sementara itu untuk individu yang memiliki *occupational self-efficacy* yang rendah hanya menguasai tugas-tugas tertentu, individu akan mencoba tingkah laku yang dirasa mampu dilakukannya dan menghindari tingkah laku yang berada diluar batas kemampuannya (Ghufron dan Risnawati, 2014). Individu yang merasa mampu menyelesaikan tugasnya cenderung serius menjalankan tugas pekerjaannya, berkonsentrasi penuh sehingga ketika individu menjalankan tugas pekerjaannya waktu terasa cepat berlalu dan sangat sulit memisahkan diri dengan pekerjaannya (Bakker, 2011). Individu akan bekerja ekstra (*going extra mile*) dan mengupayakan sesuatu untuk pekerjaan di atas apa yang biasanya diharapkan (Clifton dalam Mujiasih, 2012).

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat disimpulkan bahwa *occupational self-efficacy* merupakan salah satu cara untuk meningkatkan *work engagement*, sehingga peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah Apakah terdapat hubungan antara *occupational self-efficacy* dengan *work engagement* pada karyawan restoran ?

## **B. Tujuan dan Manfaat**

### 1. Tujuan penelitian

Untuk mengetahui hubungan antara *occupational self-efficacy* dengan *work engagement*.

### 2. Manfaat penelitian

- a. Manfaat teoritis penelitian, secara garis besar penelitian ini diharapkan akan memberi sumbangan penting terhadap ilmu psikologi pada umumnya, khususnya psikologi industri organisasi terutama mengenai topik *work engagement* yang sedang berkembang pesat saat ini. Kemudian penelitian ini diharapkan dapat menjadi model untuk penelitian selanjutnya dalam memahami *work engagement*, sebab penelitian ini mempunyai manfaat yang besar tidak hanya bagi organisasi namun juga bermanfaat bagi anggotanya.
- b. Manfaat praktis penelitian, dapat mengetahui tingkat *work engagement* dan *occupational self- efficacy* pada suatu organisasi, sehingga untuk meningkatkan *work engagement* pada karyawan dapat menekankan dan meningkatkan *occupational self-efficacy*.