

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Work Engagement* Pada Karyawan Restoran

1. Pengertian *Work Engagement*

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 dikarakteristikan dengan *vigor*, *dedication* dan *absorption*. Schmidt (dalam Mujiasih, 2012) mengartikan *work engagement* sebagai gabungan antara kepuasan dan komitmen, kepuasan tersebut mengacu kepada elemen emosional atau sikap, sedangkan komitmen lebih melibatkan pada elemen motivasi dan fisik. Wellins dan Concelman (dalam Mujiasih, 2012) mendefinisikan *work engagement* adalah kekuatan ilusif yang memotivasi karyawan meningkatkan kinerja pada level yang lebih tinggi, energi ini berupa komitmen terhadap organisasi, rasa memiliki pekerjaan dan kebanggaan, usaha yang lebih (waktu dan energi), semangat dan ketertarikan, komitmen dalam melaksanakan pekerjaan. Menurut Cook (dalam Titien, 2016) *work engagement* mengacu pada satu tingkat dimana para karyawan melakukan perannya dalam tata krama yang positif dan proaktif. Scarlet (dalam Titien, 2016) mendefinisikan *work engagement* sebagai tingkat kelekatan emosional yang positif maupun negatif terhadap organisasi, pekerjaan dan rekan kerjanya.

Menurut Perrin (dalam Mujiasih, 2012) *work engagement* karyawan sebagai pusat kerja afektif diri yang merefleksikan kepuasan pribadi karyawan dan afirmasi yang mereka dapatkan dari bekerja dan menjadi bagian dari suatu organisasi. Menurut Federman (dalam Mujiasih, 2012) *work engagement* adalah derajat di mana seseorang karyawan mampu berkomitmen pada suatu organisasi dan hasil dari komitmen tersebut ditentukan pada bagaimana mereka bekerja dan lama masa bekerja. Menurut Lockwood (dalam Mujiasih, 2012) *work engagement* adalah keadaan dimana seseorang mampu berkomitmen dengan organisasi baik secara emosional maupun secara intelektual.

Menurut Benthall (dalam Mujiasih, 2012) *work engagement* adalah suatu keadaan ketika manusia merasa dirinya menemukan arti diri secara utuh, memiliki motivasi dalam bekerja, ataupun menerima dukungan orang lain secara positif dan mampu bekerja secara efektif dan efisien di lingkungan kerjanya. Menurut Hewitt (dalam Mujiasih, 2012) *work engagement* sebagai sikap positif pegawai dan perusahaan (komitmen keterlibatan dan keterikatan) terhadap nilai-nilai budaya dan pencapaian keberhasilan perusahaan. Menurut Kingsley dan Associates (dalam Mujiasih, 2012) *work engagement* adalah kepuasan yang menggabungkan berbagai persepsi karyawan yang secara kolektif menunjukkan kinerja yang tinggi, komitmen, serta loyalitas.

Dari beberapa pendapat ahli di atas, peneliti menarik kesimpulan *work engagement* adalah individu yang bekerja dan mengekspresikan dirinya secara fisik, kognitif dan emosional selama menampilkan peran kerjanya yang dikarakteristikan dengan *vigor*, *dedication* dan *absorption*, rasa memiliki

pekerjaan dan kebanggaan, usaha yang lebih (waktu dan energi), semangat dan ketertarikan, serta memiliki komitmen dalam melaksanakan pekerjaan.

2. Aspek-aspek work engagement

Menurut Schaufeli dan Bakker (2011) *work engagement* terdiri dari tiga aspek, yaitu:

b. *Vigor*

Merupakan curahan energi dan mental yang kuat selama bekerja, keberanian untuk berusaha sekuat tenaga dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, dan tekun dalam menghadapi kesulitan kerja. Juga kemauan untuk menginvestasikan segala upaya dalam suatu pekerjaan, dan tetap bertahan meskipun menghadapi kesulitan.

c. *Dedication*

Merasa terlibat sangat kuat dalam suatu pekerjaan dan mengalami rasa kebermaknaan, antusiasme, kebanggaan, inspirasi dan tantangan.

c. *Absorption*

Karyawan selalu penuh konsentrasi dan serius terhadap suatu pekerjaan. Pada saat bekerja waktu terasa berlalu begitu cepat dan menemukan kesulitan dalam memisahkan diri dengan pekerjaan.

Macey dan Schneider (2009) menjelaskan dua aspek yang membentuk *work engagement*, yaitu sebagai berikut:

a. *Work engagement* sebagai energi psikis

Karyawan merasakan pengalaman puncak, karyawan menerapkan energi psikis lebih pada tugas tertentu berfokus secara intensif dan menghabiskan

sedikit energi untuk fokus di tempat lain, benar-benar fokus pada tugas yang ada.

b. *Work Engagement* sebagai energi tingkah laku, bagaimana work engagement terlihat oleh orang lain. *Work engagement* terlihat oleh orang lain dalam bentuk tingkah laku yang berupa hasil. Tingkah laku yang terlihat dalam pekerjaan berupa:

- 1) Karyawan akan berpikir dan bekerja secara proaktif, akan mengantisipasi kesempatan untuk mengambil tindakan dan akan mengambil tindakan dengan cara yang sesuai dengan tujuan organisasi.
- 2) Karyawan yang *engaged* tidak terikat dengan *job description*, karyawan fokus pada tujuan dan mencoba untuk mencapai secara konsisten mengenai kesuksesan organisasi.
- 3) Karyawan secara aktif mencari jalan untuk dapat memperluas kemampuan yang dimiliki dengan jalan yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan.
- 4) Karyawan pantang menyerah walau dihadapkan dengan rintangan atau situasi yang membingungkan.

Dari penjabaran aspek-aspek *work engagement* dari beberapa ahli di atas, peneliti akan menggunakan aspek-aspek *work engagement* menurut Schaufeli dan Bakker (2011), yaitu meliputi *vigor*, *dedication* dan *absorption*, karena aspek tersebut lebih rinci sehingga diharapkan dapat mengungkap data lebih dalam tentang *work engagement*. Pemilihan aspek juga dipertimbangkan oleh peneliti berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Aprilia (2012), Sari (2016), Bakker (2006) dan Putri (2015).

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Work Engagement*

Menurut Bakker (2011) terdapat dua faktor yang mempengaruhi *work engagement*, yaitu sebagai berikut:

a. *Job 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.

b. *Personal Resources*

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. Karyawan memiliki ketahanan diri serta memiliki kemampuan untuk mengendalikan dan memberikan dampak baik pada lingkungan perusahaan (Damerouti dalam Ayu, 2015). *Personal resources* terdiri *self-efficacy*, *optimism*, *self esteem* dan *resiliensi*.

1) *Self-Efficacy*

Bandura (1997) mendefinisikan *self-efficacy* adalah keyakinan individu mengenai kemampuan dirinya dalam melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil tertentu.

2) *Optimism*

Menurut Segerstrom (1998) optimisme adalah cara berpikir yang positif dan realistis dalam memandang suatu masalah. Lopez dan Snyder (2003)

berpendapat bahwa optimisme adalah suatu harapan yang ada pada individu bahwa segala sesuatu akan berjalan menuju kearah kebaikan.

3) *Self esteem*

Menurut Lerner dan Spainer (1980) berpendapat bahwa self esteem merupakan evaluasi seseorang terhadap dirinya sendiri secara positif dan juga sebaliknya dapat menghargai secara negatif.

4) *Resiliensi*

Resiliensi adalah kemampuan seseorang untuk bertahan, bangkit, dan menyesuaikan diri dengan kondisi yang sulit (Reivich,dkk dalam Widuri, 2012).

Menurut McBrain (dalam Fajriah, 2016) *work engagement* dipengaruhi oleh *working life* yang merupakan kondisi lingkungan kerja yang nyaman atau iklim organisasi yang dipersepsikan baik oleh karyawan. Menurut Lockwood (dalam Titien, 2016) *work engagement* dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain, budaya di dalam tempat bekerja, komunikasi organisasional, gaya manajerial yang memicu kepercayaan dan penghargaan serta kepemimpinan yang dianut oleh perusahaan itu sendiri. Menurut Hewitt (dalam Titien, 2016) *work engagement* dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain, penghargaan (*total rewards*), kondisi perusahaan (*company practise*), kualitas kehidupan (*quality of life*), kesempatan (*opportunities*), aktivitas pekerjaan yang dihadapi (*work*), dan orang lain disekitar pekerjaan (*people*).

Adapun faktor yang dipilih dalam penelitian ini adalah faktor *personal resourches* yang di dalamnya terdapat *self-efficacy*, dan peneliti memilih secara spesifik *self-efficacy* yang digunakan pada penelitian adalah *occupational self-efficacy* yang

merupakan *self-efficacy* dalam domain area pekerjaan sehingga peneliti menjadikan *occupational self-efficacy* sebagai variabel prediktor. Peneliti menjadikan *occupational self-efficacy* sebagai variabel prediktor karena akan membuat individu yakin pada kemampuannya untuk berhasil melakukan tugasnya dalam rangka mendapatkan hasil yang diinginkan (Bandura, 1997). Hal ini sejalan dengan penelitian Aprilia (2015) yang menemukan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara *self-efficacy* dengan keterlibatan kerja. Semakin tinggi *self-efficacy* maka semakin tinggi pula keterlibatan kerja. Hasil penelitian Putri (2015) menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara efikasi diri dengan keterikatan kerja, semakin tinggi efikasi diri maka semakin tinggi pula tingkat keterikatan kerja. Penelitian Ilyas dan Nurtjahjanti (2015) menunjukkan terdapat hubungan positif antara efikasi kerja dengan *employee engagement*, semakin tinggi efikasi kerja maka semakin tinggi pula *employee engagement*.

B. Occupational Self-Efficacy

1. Pengertian *Occupational self-efficacy*

Bandura (1997) mendefinisikan *occupational self-efficacy* adalah keyakinan individu mengenai kemampuan dirinya dalam melakukan tugas atau tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil kerja. Baron dan Byrne (2004) mendefinisikan *occupational self-efficacy* sebagai evaluasi seseorang mengenai kemampuan atau kompetensi dirinya untuk melakukan suatu tugas, mencapai tujuan, dan mengatasi hambatan. Menurut Kreitner dan Kinicki (dalam Aprilia, 2015) *occupational self-efficacy* adalah keyakinan seseorang mengenai peluangnya untuk mencapai tugas tertentu yang muncul secara lambat laun melalui pengalaman kemampuan-kemampuan kognitif, sosial, dan bahasa.

Menurut Alwisol (dalam Aprillia, 2015) *occupational self-efficacy* adalah penilaian diri, apakah dapat melakukan tindakan yang baik atau buruk, tepat atau salah, bisa atau tidak bisa mengerjakan sesuai dengan yang dipersyaratkan. Menurut Luthans dan Stajkovic (dalam Aprillia, 2015) *occupational self-efficacy* mengacu pada keyakinan individu mengenai kemampuannya untuk memobilisasi motivasi, sumberdaya kognitif, dan tindakan yang diperlukan agar berhasil melaksanakan tugas dalam konteks tertentu. Menurut Kilapong (dalam Sari, 2016) *occupational self-efficacy* adalah kepercayaan pada kapasitas seseorang untuk sukses pada tugasnya.

Menurut Schyns dan Sczesny (dalam Wahyuni, 2017) mendefinisikan *occupational self-efficacy* sebagai keyakinan yang dimiliki seseorang bahkan dapat menyelesaikan pekerjaan yang dimilikinya karena mempunyai perilaku yang dipersyaratkan suatu pekerjaan. *Occupational self-efficacy* adalah keyakinan dan persepsi yang baik mampu membuat individu mengupayakan performa terbaik dalam bekerja (dalam Nurtjahjanti dan Ilyas, 2015). *Occupational self-efficacy* adalah keyakinan terhadap kemampuan diri dalam mengorganisasikan dan menampilkan tindakan yang dibutuhkan untuk menghasilkan kemampuan tertentu (dalam Nurtjahjanti dan Ilyas, 2015).

Dari beberapa pendapat ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa *occupational self-efficacy* adalah keyakinan individu mengenai kemampuan dirinya, mengorganisir, menampilkan tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan, serta mengupayakan performa terbaik dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya.

2. Aspek-aspek *Occupational Self-efficacy*

Bandura (1997) membagi aspek-aspek *occupational self-efficacy* menjadi tiga, yaitu *level*, *generality* dan *strength*. Penjabaran mengenai aspek dari *level*, *generality* dan *strength* sebagai berikut;

a. *Level*

Aspek ini berkaitan dengan derajat kesulitan tugas ketika individu merasa mampu untuk melakukannya. Apabila individu dihadapkan pada tugas-tugas yang disusun menurut tingkat kesulitannya, maka *occupational self-efficacy* individu mungkin akan terbatas pada tugas-tugas yang mudah, sedang, atau bahkan meliputi tugas-tugas yang paling sulit, sesuai dengan batas kemampuan yang dirasakan untuk memenuhi tuntutan perilaku yang dibutuhkan masing-masing tingkat. 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. Individu mampu merencanakan, mengatur diri dan merasa yakin terhadap kemampuannya.

b. *Generality*

Aspek ini berkaitan dengan luas bidang tingkah laku yang mana individu merasa yakin akan kemampuannya. Individu dapat merasa yakin terhadap kemampuan dirinya. Apakah terbatas pada suatu aktivitas dan situasi tertentu atau pada serangkaian aktivitas dan situasi yang bervariasi. Individu memiliki

kemampuan menyelesaikan beberapa tugas (*multi tasking*), selalu bersemangat, optimis, dan mampu bertahan menghadapi berbagai situasi.

b. *Strength*

Aspek yang berkaitan dengan tingkat kekuatan dari keyakinan atau pengharapan individu mengenai kemampuannya. Pengharapan yang lemah mudah digoyahkan oleh pengalaman-pengalaman yang tidak mendukung. Sebaliknya, pengharapan yang mantap mendorong individu tetap bertahan dalam usahanya, meskipun ditemukan pengalaman yang kurang menunjang. Aspek ini berkaitan langsung dengan aspek level, yaitu apabila semakin tinggi taraf kesulitan tugas maka semakin lemah keyakinan yang dirasakan untuk menyelesaikannya. Individu memiliki rasa optimis, percaya diri, tekun dan pantang menyerah.

Menurut Feist dan Feist (dalam Tjiong, 2014) *occupational self-efficacy* terbagi menjadi tiga aspek yaitu *outcome expectancy*, *efficacy expectancy*, dan *outcome value*. Penjabaran dari aspek *outcome expectancy*, *efficacy expectancy*, dan *outcome value* sebagai berikut;

a. *Outcome expentancy*

Outcome expentancy adalah harapan individu akan suatu hasil.

b. *Efficacy expentancy*

Efficacy expentancy adalah kesanggupan individu untuk meakukan suatu perilaku.

c. *Outcome value*

Outcome value adalah makna dari hasil yang akan diperoleh apabila individu melakukan tindakan tertentu.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa aspek-aspek *occupational self-efficacy* meliputi *level*, *generality* dan *strength*.

C. Hubungan Antara *Occupational Self-Efficacy* dan *Work Engagement* Pada Karyawan Restoran

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), dengan demikian perusahaan 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, perusahaan memerlukan karyawan yang memiliki *work engagement* (Bates, Baumruk, dan Richman dalam Titien, 2016). *Work engagement* merupakan perhatian yang besar terhadap pekerjaan sehingga menuntun individu untuk bekerja keras dan bertanggung jawab, kerja keras dan tanggung jawab tersebut muncul karena individu memiliki kualitas yang positif terhadap dirinya dan keyakinan dari dalam dirinya bahwa dirinya mampu menyelesaikannya atau disebut dengan efikasi kerja atau *occupational self efficacy* (Wahyuni, 2017).

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 (Ivarceвич, Donelly & Gibson, 1994), sebaliknya individu dengan *occupational self efficacy* rendah cenderung pesimis dan tidak mampu bertahan dalam menghadapi rintangan dan tuntutan lingkungan, (Bandura dalam Wahyuni, 2017). *Occupational self-efficacy* ialah keyakinan terhadap kemampuan diri dalam mengorganisasikan dan menampilkan tindakan yang dibutuhkan untuk menghasilkan kemampuan tertentu (dalam Nurtjahjanti dan Ilyas, 2015). Menurut Bandura (1997) aspek *occupational self-efficacy* meliputi *level*, *generallity*, dan *strength*.

Pada aspek *level*, menurut Bandura (1997) level ialah derajat kesulitan tugas ketika individu merasa mampu untuk melakukannya. Apabila individu dihadapkan pada tugas-tugas yang disusun menurut tingkat kesulitannya, maka *self-efficacy* individu mungkin akan terbatas pada tugas-tugas yang mudah, sedang, atau bahkan meliputi tugas-tugas yang paling sulit, sesuai dengan batas kemampuan yang dirasakan untuk memenuhi tuntutan perilaku yang dibutuhkan masing-masing tingkat. 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. Individu dengan *level* yang tinggi hanya akan mengerjakan tugas yang dirasa mampu untuk dikerjakan (Gufron dan Risnawita, 2014), setiap individu memiliki keyakinan yang berbeda-beda sesuai dengan tugas-tugas yang berbeda pula, individu dengan keyakinan positif cenderung menganggap tugas pekerjaan yang sulit sebagai tantangan (dalam Federichi dan Skaalviv, 2012). Kesulitan tugas pekerjaan yang dihadapi membuat

individu terdorong untuk mengatasi tantangan dengan ulet dan penuh tekad (Breso dalam Chan, 2015). Motivasi intrinsik seperti tekad yang tinggi akan menciptakan individu yang terlibat dalam pekerjaannya (Bandura dalam Federichi dan Skaalviv, 2012).

Pada aspek *generallity*, *Generality* merupakan seberapa kuat keyakinan seorang individu dalam melakukan tugas yang bermacam – macam. Individu yang dihadapkan pada tugas pekerjaan tertentu memiliki keyakinan mampu mencapai sebuah tujuan dan mengatasi sebuah hambatan, keyakinan tersebut mendorong seseorang untuk tekun dan gigih dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya (Baron & Bryne dalam Sari, 2015). Pada saat individu dihadapkan pada beberapa tugas pekerjaan maka keyakinan diri seseorang akan mempengaruhi proses pengaturan diri untuk menilai bagaimana kondisi lingkungan, peluang yang mungkin didapatkan dan hambatan dirasakan (Bandura dan Pajares dalam Federichi dan Skaalviv, 2012). Keyakinan ini mempengaruhi pilihan tindakan, berapa banyak usaha dikeluarkan untuk menyelesaikan beberapa tugas dan seberapa lama seseorang akan bertahan saat menghadapi rintangan. Tingkat keyakinan yang lebih tinggi menghasilkan usaha dan ketekunan yang lebih besar dalam menyelesaikan tugasnya (Bandura dan Pajares dalam Federichi dan Skaalviv, 2012). Sebaliknya, Individu dengan aspek *generallity* yang rendah cenderung fokus pada kurangnya kemampuan yang dimiliki, biasanya individu cenderung mengurangi jumlah usaha yang dikeluarkan dan menyerah dengan cepat (Bandura dalam Federichi dan Skaalviv, 2012).

Pada aspek *strength*, *Strength* berkaitan dengan tingkat kekuatan dari keyakinan atau pengharapan individu mengenai kemampuannya (Ghufron dan Risnawita, 2014), merupakan penilaian akan kuat lemahnya keyakinan seorang individu dalam mengerjakan tugasnya (Rahmi, 2014). Karakteristik individu dengan keyakinan pada kemampuan penguasaan tugas pekerjaan yang tinggi cenderung merasa tertantang dengan dirinya sendiri, individu merencanakan usaha-usaha yang akan dilakukan dan tetap bertahan serta berupaya pada usahanya hingga tujuannya tercapai (Bandura dalam Federichi dan Skaalviv, 2012). Individu yang antusias dan penuh energi dalam mencapai tujuan pekerjaannya cenderung tetap bertahan dan terlibat penuh terhadap pekerjaannya, tenggelam dalam pekerjaan dan merasa waktu cepat berlalu (May dalam Damerouti, 2008), individu yang memegang keyakinan kuat terhadap kemampuannya akan menetapkan tujuan sehingga individu akan berinvestasi lebih banyak, bertahan lebih lama dalam menyelesaikan tugasnya (Heuven dalam Yakin dan Erdil, 2012), namun individu yang meragukan kemampuan mereka cenderung menganggap tugas pekerjaan yang sulit sebagai ancaman (dalam Federichi dan Skaalviv, 2012). Pada umumnya, individu yang memandang rendah terhadap kemampuan dirinya akan merasa ragu atau tidak yakin terhadap dirinya sendiri apabila dihadapkan pada situasi yang sulit, dan individu tersebut cenderung untuk menarik diri dari kegiatan yang dianggap mengancam atau menantang (dalam Federichi dan Skaalviv, 2012).

Kesimpulan dari penjabaran di atas ialah *occupational self-efficacy* meliputi *level*, *generallity* dan *strength* berpengaruh positif terhadap *work engagement*. Semakin tinggi *occupational self-efficacy* maka akan semakin tinggi *work engagement*, sebaliknya semakin rendah *occupational self-efficacy* maka semakin rendah pula *work engagement*. Hal ini sejalan dengan penelitian Skaalvik dan Federici (2011) bahwa *occupational self-efficacy* berpengaruh positif terhadap *work engagement*, semakin

tinggi *occupational self-efficacy* maka akan semakin tinggi *work engagement*. Sebaliknya semakin rendah *occupational self-efficacy* maka semakin rendah pula *work engagement*.

D. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian ini ialah ada hubungan positif antara *occupational self-efficacy* dan *work engagement* pada karyawan restoran. Semakin tinggi *occupational self-efficacy* maka akan diikuti dengan semakin tingginya *work engagement*, demikian juga sebaliknya semakin rendah *occupational self-efficacy* maka akan diikuti dengan semakin rendahnya *work engagement*.