

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Era globalisasi mengalami pertumbuhan yang cukup pesat, perkembangan tersebut menuntut adanya kemajuan dalam kehidupan manusia. Globalisasi memberikan dampak pada berbagai bidang kehidupan manusia salah satunya persaingan bidang industri. Setiap organisasi dalam negeri harus mengoptimalkan dalam berbagai aspek salah satunya aspek sumber daya manusia (SDM) agar mampu bersaing dalam dunia bisnis dalam bidang industri. Pengelolaan sumber daya manusia tidak terlepas dari faktor karyawan yang diharapkan memberikan kontribusi dalam meningkatkan persaingan dan tercapainya tujuan perusahaan. Jackson dan Schuler (dalam Alfajar dan Heru, 2015) menyatakan bahwa sumber daya manusia dalam perusahaan merupakan karyawan yang memiliki potensi dan semangat kerja yang tinggi saat bekerja, sehingga dapat memberikan kontribusi dalam memajukan perusahaan.

Persaingan dalam bidang industri yang semakin ketat, mengharuskan perusahaan untuk lebih meningkatkan performa perusahaan, sehingga perusahaan dapat bertahan dalam persaingan industri *retail*. Peningkatan kinerja karyawan dalam bidang *retail* menjadi faktor penting dalam peningkatan laba toserba, hal ini ditunjukkan dengan pelanggan atau konsumen yang berdatangan, sehingga toserba mengalami peningkatan dan siap menjadi kompetitor bagi para pelaku usaha. Peningkatan perusahaan ditentukan oleh karyawan yang ada didalamnya,

karyawan yang mampu mencurahkan semua kemampuan, secara penuh terlibat dalam pekerjaan, proaktif, dan memiliki komitmen yang tinggi terhadap standar kualitas kinerja dapat meningkatkan performansi perusahaan (Bakker, 2011).

Pertumbuhan industri *retail* di Yogyakarta rata-rata 12%-16% per tahun, dengan jumlah yang tercatat di Kemendag sebanyak 331 usaha industri *retail*. Salah satunya Purnama Putra Sehati, Purnama Putra Sehati adalah perusahaan yang bergerak dibidang *retail* di Yogyakarta, perusahaan ini memiliki beberapa cabang yang tersebar di daerah Yogyakarta, dan Bantul. Purnama Swalayan menjual aneka pakaian, sembako, alat tulis kantor, elektronik dan masih banyak lainnya. Perusahaan Purnama Putra Sehati memiliki karyawan yang tersebar di berbagai bidang salah satunya karyawan yang di bidang Purnama Swalayan, di Purnama Swalayan ada beberapa karyawan yang berprofesi sebagai pramuniaga, yang melayani pembeli, membantu pembeli, mendisplay barang dan lain sebagainya dan juga ada beberapa karyawan yang bekerja sebagai penjaga kasir, yang menghitung jumlah barang yang di beli oleh para pembeli.

Karyawan yang bekerja sesuai dengan prosedur dan strategi kerja, dapat memberikan servis yang memuaskan bagi para konsumen yang datang berbelanja, dengan begitu konsumen dapat setia untuk berbelanja di toserba. Karyawan yang serius menggeluti pekerjaannya pasti mengerti seluk/beluk tentang pekerjaan, hal ini dapat disebabkan oleh keterikatan karyawan yang intens serta memahami benar bidang kerjanya. Karyawan tidak perlu mendapat pengarahan lagi dari atasan untuk pekerjaan yang harus dilakukan dan karyawan yang memiliki *work engagement*

yang baik, lebih terbuka pada peluang dan dapat membangun relasi dengan baik (Gorgievski & Bakker, 2010).

Karyawan yang bersikap energik dan berdedikasi, yaitu karyawan yang mempunyai *engagement* di dalam menjalankan setiap pekerjaannya (Bakker & Leiter, 2010). Menurut Bakker (2011) *work engagement* adalah karyawan yang terlibat dalam pekerjaan sepenuhnya terhubung dengan peran pekerjaan dan tanggung jawab yang di tugaskan pada karyawan tersebut dan karyawan penuh dengan energi yang di dedikasikan untuk pekerjaan perusahaan sehingga dalam bekerja karyawan pun tenggelam dalam aktifitas untuk menyelesaikan tugas perusahaan. Schaufeli dan Bekker (2004) merupakan salah satu peneliti yang meneruskan perkembangan teori mengenai *work engagement* mengungkapkan bahwa *work engagement* merupakan hubungan terhadap pekerjaan yang aktif dan positif ditandai dengan semangat, dedikasi, dan penyerapan. Semangat mengacu pada tingkat energy yang tinggi dan resiliensi mental pada saat bekerja, sedangkan dedikasi mengacu pada ketahanan dalam bekerja meliputi sikap antusias dan menyukai tantangan. Kemudian penyerapan ditandai dengan sepenuhnya berkonsentrasi, bangga, dan bahagia dalam bekerja, seperti waktu yang berlalu dengan cepat

Menurut Schaufeli, dkk. (2002) *work engagement* adalah cara pandang seseorang untuk termotivasi dan berhubungan dengan keadaan pemenuhan karyawan yang di tandai dengan energy dan resiliensi mental yang tinggi selama bekerja, rasa antusiasme, merasa penting serta bangga terhadap pekerjaan, dan fokus menikmati pekerjaan. Kemudian, di jabarkan lebih lanjut dimensi yang

mendukung terjadinya *work engagement* yaitu semangat yang tinggi (*vigor*), dedikasi (*dedication*) dan fokus dalam melakukan pekerjaan (*absorption*). *Vigor* mengacu pada level energy yang tinggi dan resiliensi, kemauan untuk berusaha, tidak mudah lelah dan gigih dalam menghadapi kesulitan. *Dedication* mengacu pada perasaan penuh makna, antusias dan bangga dalam pekerjaan, dan merasa terinspirasi dan tertantang olehnya. *Absorption* mengacu pada konsentrasi secara penuh dan mendalam, tenggelam dalam pekerjaan di mana waktu berlalu terasa cepat dan kesulitan memisahkan diri dari pekerjaan, sehingga melupakan segala sesuatu di sekitarnya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Tower Watson (dalam Kurniawati, 2014) survey bertajuk *Global Workforce Study (GWS)* untuk negara Indonesia mendapatkan hasil yang sangat miris karena hasil survey menunjukkan bahwa hampir dua pertiga karyawan di Indonesia tidak memiliki hubungan yang kuat pada perusahaan. Lebih mengawatirkan lagi adalah sekitar 38% dari karyawan yang tidak memiliki keterikatan cenderung akan meninggalkan pekerjaan dalam kurun waktu dua tahun. Halim (dalam Ayu, dkk. 2015) memaparkan kondisi para pekerja di Indonesia yaitu hanya 36% karyawan di Indonesia yang sangat *engaged*. Selanjutnya, 23% lainnya merasa tidak mendapatkan dukungan saat bekerja atau digolongkan karyawan yang hampir tidak *engaged*. Sisanya digolongkan dalam kelompok yang memisahkan diri. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Indrianti dan Cholichul (2012) menunjukkan bahwa prosentase keyakinan untuk memperoleh kesempatan dalam memajukan karir dua kali lebih besar bagi karyawan yang memiliki keterikatan yang kuat terhadap perusahaan dibandingkan

dengan karyawan yang tidak memiliki keterikatan. Sebanyak 33% dari karyawan di Indonesia yang tidak memiliki keterikatan dengan perusahaan yakin bahwa prospek pengembangan karir akan berubah menjadi lebih baik, dibandingkan 63% kelompok karyawan yang sangat memiliki keterikatan dengan perusahaan memiliki persepsi yang sama. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh beberapa ahli, menunjukkan bahwa keterikatan terhadap organisasi yang tidak tinggi memudahkan terjadinya *turnover*. Data responden menunjukkan bahwa *turnover* terjadi pada karyawan yang memiliki masa kerja kurang dari satu tahun

Hal tersebut di dukung oleh hasil wawancara dengan 5 karyawan Dari hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 4 mei 2017 pada 5 karyawan Purnama Putra Sehati di antaranya 3 karyawan Purnama swalayan di daerah Godean dan 2 karyawan purnama Swalayan di kabupaten Bantul dengan pertanyaan yang mangacu pada dimensi *work engagement*. Data yang dapat dihimpun adalah, 5 dari 5 karyawan yang peneliti wawancara mengatakan bahwa karyawan tidak semangat dalam bekerja yang mengakibatkan karyawan kurang konsentrasi dengan tugas lebel harga yang membuat kerugian pada konsumen serta, tugas penyetokan barang yang membutuhkan energi dalam mengantar barang sehingga menutupi barang yang kosong. 5 dari 5 karyawan merasakan waktu yang lama pada saat jam bekerja apabila jam kerja berakhir karyawan merasa senang karena telah bebas dari tugas dan tanggung jawab dalam pekerjaan. Ketika karyawan sedang libur atau belum masuk pada jam bekerja, karyawan tidak memikirkan pekerjaan di perusahaan karena menganggap bahwa pekerjaan yang di jalani oleh para karyawan tidak terlalu spesial, pada waktu tidak masuk bekerja, karyawan lebih memilih

beristirahat dan bersantai. 3 dari 5 karyawan mengatakan bahwa karyawan merasa tidak bangga dalam pekerjaan yang di jalani, karena pekerjaan yang biasa saja, tidak ada yang istimewa menjadi karyawan Purnama Swalayan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa aspek *vigor* cenderung rendah, hal tersebut tercermin dengan perilaku subjek antara lain kurangnya konsentrasi dalam mengerjakan tugas lebel harga yang membutuhkan konsentrasi dalam melihat *update* harga sehingga, terjadi kesalahan pelebelan barang yang berdampak pada kerugian konsumen dalam membeli barang dan sampai di kasir harganya berbeda, sehingga mendapatkan komplain dari konsumen tersebut. Pada tugas selanjutnya yaitu penyetokan barang, kurangnya konsentrasi dan energi tercermin dengan perilaku subjek yang tidak teliti dalam melihat setiap barang yang kosong dan sesegera mungkin mengambil barang atau bahkan *merequest* barang pada distributor agar dapat menutupi barang yang kosong, subjek pun sering mengeluh jika dapat tugas penyetokan barang karena tugas tersebut membutuhkan energi yang lebih untuk *mondar-mandir* dalam menyelesaikan tugas dengan baik. Aspek *dedication* cenderung rendah hal tersebut tercermin dengan perilaku subjek antara lain. Ketika toko sepi pelanggan, subjek cenderung mengeluh dengan 8 jam kerja, subjek menyebutkan bahwa 8 jam kerja terasa lama dan membebani subjek, sehingga subjek mengambil kesempatan tersebut dengan bercerita dan bergurau dengan teman lain, subjek cenderung menceritakan permasalahan pribadi dengan rekan lainnya sehingga jam kerja karyawan tidak optimal, ada juga subjek yang mengambil kesempatan untuk tidur jika keadaan toko sepi, jika ada konsumen membutuhkan *servis* dari karyawan, karyawan cenderung lepas tangan dan

mengabaikan konsumen tersebut. Aspek *absorption* cenderung rendah hal tersebut dibuktikan dengan subjek tidak merasa bangga terhadap pekerjaan karena pekerjaan tersebut terbilang biasa saja serta tidak ada keistimewaan menjadi karyawan toko sehingga subjek bekerja dengan tidak semangat dan cenderung mengambil kesempatan untuk santai pada saat jam kerja.

Work engagement yang di miliki oleh para karyawan sangat penting bagi perusahaan karena dengan *work engagement* yang baik akan dampak positif bagi perusahaan. Seorang pekerja yang *engaged* memiliki banyak harapan yang positif, salah satunya yaitu kinerja karyawan yang baik. Pekerja yang *engaged* akan lebih terbuka terhadap informasi baru, lebih produktif dan lebih memiliki keinginan untuk melakukan hal-hal yang lebih dari pada yang diharapkan (Bakker & Demerouti, 2007). Perusahaan lebih memilih karyawan yang berkomitmen penuh terhadap pekerjaannya karena dengan karyawan bekerja secara penuh, maka perusahaan akan mendapatkan keuntungan yang positif dan mampu bersaing.

Work engagement yang kurang baik akan membuat karyawan perusahaan malas dan tidak sepenuh hati bekerja. Pekerjaan akan diselesaikan dengan asal-asalan dengan berlandaskan yang penting pekerjaan yang di berikan cepat selesai. Karyawan perusahaan juga tidak dapat memahami bagaimana seharusnya pekerjaan itu dilakukan dan dampaknya bagi perusahaan. Studi terkini menunjukkan *work engagement* akan mengalami fluktuasi dari hari ke hari. Hal ini akan membuat *work engagement* karyawan perusahaan menjadi naik turun setiap harinya (Schaufeli, 2012). Survei yang dilakukan oleh (Fremin, 2014) menunjukkan bahwa terdapat 13 dampak dari *work engagement* yang kurang baik, di antaranya adalah

karyawan yang tidak memiliki *work engagement* berpotensi menghabiskan lebih dari 500 juta US Dollar dalam setahun di amerika.

Harapan bagi setiap perusahaan untuk memiliki karyawan yang loyal terhadap pekerjaannya, dan memiliki komitmen yang kuat dengan perusahaan. Karyawan sebagai asset utama bagi perusahaan karena setiap kemajuan dalam persaingan bagi setiap perusahaan faktor utamanya adalah karyawan itu sendiri, akibat kinerja karyawan yang berdampak positif bagi perusahaan. Bakker & Bal (2010) *work engagement* memiliki hubungan yang positif dengan berbagai hal yang berkaitan dengan perusahaan dan karyawan. *Work engagement* dapat menjadi prediktor bagi *job resources* dan komitmen terhadap perusahaan, selain itu juga *work engagement* juga memiliki efek yang positif terhadap keuntungan perusahaan karena karyawan yang memberikan perilaku yang proaktif dan meningkatkan kinerja karyawan.

Bekker dan Demerouti (2008) menyatakan bahwa *work engagement* memiliki berbagai faktor-faktor yang dipengaruhi, antara lain 1. *job demands* (tuntutan kerja) dalam *job demands* meliputi empat faktor yaitu (a) beban kerja yang berlebihan (*emotional demands*), (b) ketidaksesuaian emosi (*emotional dissonance*), dan (c) perubahan terkait organisasi (*organizational changes*). 2. *Job Resources* (Sumber Daya Pekerjaan) sumber daya pekerjaan meliputi empat faktor antara lain: (a) otonomi (*autonomy*), (b) dukungan sosial (*social support*), (b) bimbingan dari atasan (*supervisory coaching*), dan (c) kesempatan untuk berkembang secara profesional (*opportunities for professional development*). 3. *Personal Resources* (Sumber Daya Pribadi) beberapa tipikal sumber daya pribadi

antara lain: (a) *Self-efficacy* (keyakinan diri), (b) *Organizational-based self-esteem*, (c) *Optimism* (optimisme), dan 4. *Personality* (Kepribadian)

Dari beberapa faktor-faktor *work engagement* menurut Bakker dan Demerouti (2008), yaitu 1. *job demands*, 2. *job resources*, 3. *personal resources*, meliputi (a) *self-efficacy* (b) *Organizational-based self-esteem* (c) *Optimism* dan 4. *personality*. Penelitian ini menggunakan *self-efficacy* sebagai variabel bebas, *self efficacy* dipilih sebagai salah satu yang dapat meningkatkan *work engagement* pada karyawan, hal ini senada dengan pernyataan Xanthopoulou, dkk. (2009) yang menyatakan bahwa efikasi diri (*self-efficacy*) mampu menjadikan acuan bagi pekerja dan bagaimana karyawan bereaksi terhadap beban kerjanya sehingga *work engagement* yang dimiliki oleh karyawan dapat dipertahankan sehingga menghasilkan pekerjaan yang baik. Didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Libano, dkk. (2012) menunjukkan bahwa *self-efficacy* berpengaruh positif terhadap *work engagement*. *Self-efficacy* dapat membuat seseorang lebih berusaha dalam aktifitasnya dan gigih sehingga memungkinkan seseorang lebih terlibat dalam pekerjaannya, penelitian yang dilakukan oleh Federici dan Einar (2011) yang berjudul *Principal Self-Efficacy and work engagement: assessing a Norwegian Principal Self-Efficacy Scale* menyatakan bahwa *self efficacy* memiliki hubungan yang signifikan dan positif dengan *work engagement*, serta deskripsi hasil wawancara kepada 3 subjek pada tanggal 1 juni 2017, subjek menyampaikan bahwa, subjek merasa tidak yakin terhadap kemampuan dalam melaksanakan pekerjaan, maka subjek cenderung menghindar atau meminta bantuan pada karyawan lain dalam menyelesaikan pekerjaan, penyelesaian pekerjaan yang

melewati batas waktu yang sudah ditentukan, ketika tugas pekerjaan yang dinilai kurang memuaskan berdampak pada aktifitas lingkungan kerja, tidak ada rasa optimis atau berusaha dalam menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas yang baik.

Self-efficacy diperkenalkan pertama kali oleh Bandura yang menyajikan satu aspek dari teori kognitif sosial. (Bandura, 1997) *Self-efficacy* adalah keyakinan yang dimiliki seseorang akan kemampuan karyawan untuk melakukan suatu pekerjaan yang diberikan dan menyelesaikan pekerjaan itu dengan hasil yang diharapkan sehingga berdampak pada situasi dan kehidupan karyawan tersebut. Selanjutnya Robbins (1998) menjelaskan bahwa *self-efficacy* merupakan kepercayaan seseorang terhadap kemampuannya untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik. Semakin seseorang mempunyai *self-efficacy* yang tinggi, maka individu tersebut semakin mempunyai kepercayaan diri yang tinggi terhadap kemampuannya untuk dapat menyelesaikan tugas dengan baik begitu pula sebaliknya

Menurut Bandura (1997), keyakinan akan kemampuan diri individu dapat bervariasi pada masing-masing dimensi. Beberapa dimensi berikut ini memiliki implikasi penting terhadap performa individu. Dimensi-dimensi tersebut yaitu: *Level/magnitude*, kesulitan tugas di mana individu merasa mampu atau tidak untuk melakukannya, sebab kemampuan diri individu dapat berbeda-beda. *Strength* berkaitan dengan tingkat kekuatan dari keyakinan atau pengharapan individu mengenai kemampuannya. *Generality* berkaitan dengan keyakinan individu akan kemampuannya melaksanakan tugas di berbagai aktivitas.

Perusahaan perlu mendorong karyawan demi meningkatkan kinerjanya, sehingga dapat memberikan dampak yang positif bagi perusahaan. Pentingnya

dalam meningkatkan keyakinan diri terhadap kemampuan bekerja pada karyawan, merupakan hal yang dapat mempengaruhi kenyamanan dalam bekerja, sehingga karyawan dapat bertahan dan terlibat penuh terhadap pekerjaan. Menurut Bandura (1997) seseorang yang memiliki *self efficacy* yang tinggi akan merasa yakin dengan kemampuannya untuk berhasil, semakin individu merasa mampu, maka semakin terlibat terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan keyakinan diri yang tinggi dapat memotivasi diri untuk menyelesaikan pekerjaan dengan menyalurkan seluruh kemampuan yang ada demi memenuhi tuntutan pekerjaan (Kasavic & Loh, 2015).

Self efficacy mengacu pada keyakinan individu dan keyakinan pada kemampuannya, keyakinan diri berpengaruh terhadap ketahanan mental pada saat menyelesaikan tugas pekerjaan, jika individu mempunyai keyakinan diri, maka cenderung gigih dan tekun dalam menyelesaikan tanggung jawab pekerjaan serta akan berusaha dan berjuang dalam menghasilkan pekerjaan yang berkualitas (Turner, dkk., 2002). Ketekunan dalam bekerja akan menimbulkan rasa antusias atau bersemangat untuk menyelesaikan pekerjaan, baik tugas yang sulit maupun yang mudah, kebanggaan, tantangan dan penuh dengan berbagai inspirasi dalam menyelesaikan pekerjaan yang sulit. *Self efficacy* yang tinggi cenderung menguasai lingkungan kerja, sehingga dengan mudah menyelesaikan setiap pekerjaan, sedangkan rendahnya *self efficacy* akan membuat individu hanya menguasai tugas-tugas tertentu, mencoba tingkah laku yang dirasa mampu untuk dilakukan dan menghindari tingkah laku yang dirasa diluar batas kemampuannya (Ghufro dan Rsnawati, 2014). Ketika karyawan dihadapkan dengan tugas pekerjaan yang sulit namun merasa mampu dalam menyelesaikannya, cenderung memiliki keseriusan,

berkonsentrasi penuh dan berdedikasi dalam perusahaan, sehingga karyawan tersebut sulit untuk melepaskan diri dengan pekerjaannya (Bakker, 2011). Individu akan bekerja dengan semangat, mencurahkan seluruh kemampuan yang dimiliki serta mengupayakan untuk hasil kerja yang berkualitas (Bakker dan Bal, 2010).

Berdasarkan uraian di atas, penulis menyimpulkan bahwa *work engagement* merupakan salah satu aset dalam tercapainya visi suatu organisasi atau perusahaan dalam hal ini adalah Purnama Putra Sehati. Tetapi dalam realitanya *work engagement* pada karyawan cenderung menurun. Menurunnya *work engagement* merupakan hasil interaksi yang kompleks antara beberapa faktor yang mempengaruhinya. *Self efficacy* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi *work engagement* pada karyawan. Semakin tinggi *self efficacy* maka, semakin tinggi *work engagement* nya. Begitu juga sebaliknya, semakin rendah *self efficacy* maka, semakin rendah *work engagement* pada karyawan.

Dari uraian di atas, permasalahan yang akan di ajuhkan dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan antara *self efficacy* dengan *work engagement* pada karyawan di Purnama Putra Sehati?

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berkaitan dengan rumusan masalah yang disebutkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah, Untuk mengetahui Hubungan *self efficacy* dengan *work engagement* pada karyawan Purnama Putra Sehati di Yogyakarta. Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat terhadap disiplin ilmu pengetahuan, khususnya bidang Psikologi Industry & Organisasi terutama dalam bidang pengelolaan sumber daya manusia mengenai hubungan antara *self efficacy* dengan *work engagement* dengan memberikan bukti empiris mengenai hubungan tersebut.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharap dapat memberi pemahaman bagi perusahaan dalam meningkatkan *work engagement* pada karyawan Purnama Putra Sehati melalui dengan menekankan pada *self efficacy*.