

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi, pertumbuhan ekonomi dalam skala domestik maupun global mengalami perkembangan yang sangat pesat. Segala jenis usaha dari sebuah organisasi atau perusahaan saling bersaing untuk semakin berkembang menghadapi pertumbuhan ekonomi global (Steven & Prihatsanti, 2017), perkembangan tersebut menuntut adanya kemajuan dalam kehidupan manusia. Globalisasi memberikan dampak pada berbagai bidang kehidupan manusia salah satunya adalah persaingan di bidang industri. Peningkatan jumlah perusahaan secara otomatis meningkatkan pula persaingan di dunia bisnis, sehingga setiap perusahaan harus mampu meningkatkan daya saingnya agar dapat bertahan, salah satu faktor penting bagi perusahaan adalah karyawan. Karyawan menjadi salah satu aset perusahaan yang penting dan perlu dikembangkan untuk mendukung kelangsungan dan keberhasilan suatu perusahaan. Karyawan adalah sumber daya (aset) berharga dari organisasi, keberhasilan atau kegagalan organisasi tergantung pada kinerja karyawan. Pengembangan karyawan akan meningkatkan kinerja karyawan yang akhirnya meningkatkan efektivitas perusahaan (Hameed & Abdul, 2011).

Perusahaan dituntut untuk memiliki karyawan yang kompeten dan memiliki kinerja yang baik. Terlebih lagi melihat persaingan usaha yang semakin keras saat ini, setiap perusahaan membutuhkan dukungan karyawan handal dan memiliki totalitas kerja yang dapat membantu perusahaan mencapai visi dan misi yang telah ditargetkan. Perusahaan senantiasa mengharapkan karyawannya memiliki kinerja tinggi, berorientasi pada proses, lebih terlibat dalam kepemimpinan, dan mampu mendapatkan

pengetahuan yang memberi nilai tambah bagi perusahaan, diharapkan karyawan yang tepat dapat meningkatkan daya saing perusahaan dengan perusahaan lain (Xanthopoulos, Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2009). Persaingan dalam bidang industri yang semakin ketat mengharuskan perusahaan untuk meningkatkan performanya tak terkecuali pada bidang industri ritel. Industri ritel merupakan salah satu dari sekian banyak industri yang mengalami perkembangan yang cukup positif. Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (Aprindo) memprediksi adanya pertumbuhan hingga 10% sampai dengan akhir 2019. Angka tersebut lebih tinggi dari klaim realisasi tahun lalu yang berada di kisaran 8%—8,5% (Haydan, 2019). Semakin berkembangnya industri ritel di Indonesia menuntut setiap perusahaan ritel untuk mampu bertahan dan bersaing dalam pasar, salah satu industri ritel besar yang ada di Indonesia yaitu Parkson *Department Store*.

Parkson *Department Store* merupakan salah satu industri ritel di Indonesia. Parkson *Department Store* menyediakan berbagai kebutuhan masyarakat seperti pakaian, aksesoris, perlengkapan kecantikan dan perlengkapan rumah untuk konsumen yang menghargai nilai mode dan nilai tambah. Berbeda dari *department store* lain yang lebih berfokus kepada barang-barang kebutuhan lokal, sementara itu Parkson *Department Store* memiliki konsep unik dan berbeda dari Negeri Gajah Putih, dengan fasilitas seperti *personal shopper* yang dapat memberi pengunjung konsultasi gaya, Parkson sendiri mempunyai target konsumen menengah keatas, sehingga menuntut pelayanan yang prima dan *professional*. Karena melayani konsumen kelas menengah keatas dilengkapi dengan fasilitas *personal shopper*, karyawan Parkson *Department Store* dituntut untuk memiliki semangat kerja yang tinggi, pelayanan yang baik, perhatian kepada konsumen dan pekerjaan, selain itu karyawan harus memiliki *gesture komunikasi* yang baik serta pemahaman terhadap produk trend fashion masa

kini. Lebih dari 30 tahun, Parkson *Retail Asia* telah membangun reputasi yang solid sebagai *Department Store* melalui inovasi dan kolaborasi yang terus berlanjut dengan berbagai merk internasional untuk melayani konsumen di segmen menengah dan menengah atas. Berakar kuat di Asia Tenggara, Parkson *Retail Asia*, Ltd sangat siap untuk memanfaatkan potensi pertumbuhan ritel yang semakin kuat di kawasan ini. Didirikan pada tahun 1987, Parkson *Retail Asia Limited* adalah perusahaan bisnis ritel *Department Store* terkemuka di kawasan Asia Tenggara yang telah mendapatkan berbagai penghargaan. Saat ini, Parkson *Retail Asia* telah terdaftar di Bursa Efek Singapura pada tanggal 3 November 2011 dengan sejumlah *Department Store* yang menjangkau lintas kota di Malaysia, Vietnam, Indonesia dan Myanmar.. Perjalanan Parkson *Retail Asia* Ltd dalam bisnis ritel di Indonesia dimulai dengan mengakuisisi Centro *Department Store* pada tahun 2011 di bawah naungan PT. Tozy Sentosa. Mengejar strategi merk ganda di Indonesia, jaringan Centro *Department Store* yang ada diperluas di segmen kelas menengah, dan sekaligus mengenalkan Parkson *Department Store* untuk memenuhi kebutuhan segmen menengah ke atas di kota-kota besar di Indonesia. Parkson *Department Store* di Indonesia saat ini sudah memiliki tiga gerai dengan jumlah karyawan kurang lebih 1000 karyawan, toko pertama yang dibuka pada November 2013 di *The Center Point Mall* Medan, lalu sebuah toko kedua pada bulan Juni 2014 di Lippo Mall Puri, St. Moritz dan toko ketiga pada bulan Desember 2015 di Hartono Mall Yogyakarta.

Dari wawancara dengan pihak HRD Parkson *Department Store* pada hari Jum'at, 15 Mei 2020 adapun struktur organisasi dari Parkson *Department Store* terdiri dari beberapa divisi mulai yang dari paling atas adalah *Head Of Retail Operational* yang berlokasi di Jakarta, lalu dibawahnya ada 2 *Regional Manager* untuk area Jabodetabek dan luar Jabodetabek. Kemudian dibawahnya lagi ada *Store Manager*

yang mempunyai tugas untuk mengelola 1 cabang perusahaan di setiap kota, *store manager* berkewajiban mengatur segala urusan yang berhubungan dengan toko dan berkoordinasi dengan cabang yang lain. Lalu ada *Executive Manager* yang memegang beberapa *department* produk, pada setiap brand dibawah oleh seorang *Supervisor* yang berjumlah 4 orang, supervisor bertugas mengawasi pekerjaan *Staff* yaitu *Fashion Assistant* (FA) dan *Beauty Advisor* (BA) atau biasa disebut sebagai SPG / SPB di *department store* lain sebagai pelayanan terdepan di perusahaan, karena berhubungan langsung dengan konsumen, seorang FA dan BA dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen, seorang FA dan BA harus memiliki antusiasme yang tinggi terhadap pekerjaan, seorang FA dan BA harus selalu memberikan perhatian kepada setiap konsumen, melayani dengan sepenuh hati agar konsumen merasa senang. Setiap bulan FA dan BA diberikan jadwal lembur yang sudah diatur oleh perusahaan, sehingga karyawan harus memiliki ketahanan fisik yang kuat agar tetap prima saat bekerja dan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Lalu divisi lain terdiri dari *HRD Executive* yang bertugas mengelola SDM berkaitan dengan program rekrutmen, pelatihan, pengembangan, memberikan penilaian. Lalu yang terakhir ada divisi Support yang membantu pengelolaan toko.

Semakin berkembangnya industri ritel di Indonesia menuntut setiap perusahaan untuk mampu bertahan dan bersaing dalam pasar global tak terkecuali Parkson *Department Store*. Parkson *Department Store* harus meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen khususnya pada karyawan FA dan BA yang menjadi garda terdepan perusahaan. Demi menjaga kualitas pelayanan yang baik maka diharapkan FA/BA memiliki semangat dan antusiasme yang tinggi saat bekerja, fokus saat bekerja, memberikan perhatian kepada setiap konsumen serta memiliki dedikasi kepada perusahaan, dengan begitu seorang FA dan BA diharapkan mempunyai *work*

engagement yang tinggi dalam pekerjaan. Karyawan yang memiliki *work engagement* yang tinggi akan memiliki antusias saat bekerja, memiliki semangat tinggi, selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen, mempunyai dedikasi pada pekerjaan sehingga tidak mudah lelah ataupun bosan saat bekerja, individu menikmati setiap pekerjaan dan menyelesaikan tugas dengan baik, karyawan yang memiliki *engagement* akan merasa energik di dalam menjalankan setiap pekerjaannya (Bakker & Leiter, 2010).

Work engagement adalah kondisi motivasi yang positif, memuaskan, afektif dari pekerjaan yang berhubungan dengan kesejahteraan yang dapat dilihat sebagai antipode pemadaman kerja. Karyawan yang terlibat memiliki tingkat energi yang tinggi, dan antusias dalam pekerjaan (Bakker, Schaufeli, Leiter, & Taris 2008). Menurut Schaufeli, Salanova, Roma, dan Bakker (2002) *work engagement* didefinisikan sebagai kondisi pikiran yang positif, memuaskan, terkait pekerjaan yang ditandai dengan semangat, dedikasi, dan penyerapan. Lebih lanjut dimensi *work engagement* terdiri dari *vigor* yaitu kondisi yang mengacu pada level energi yang tinggi dan resiliensi, kemauan untuk berusaha, tidak mudah lelah dan gigih dalam menghadapi kesulitan, *dedication* kondisi yang mengacu pada perasaan penuh makna, antusias dan bangga dalam pekerjaan, dan merasa terinspirasi dan tertantang oleh pekerjaan, lalu yang terakhir *absorbtion* yaitu kondisi yang 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.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri, Priyatama, dan Karyanta (2015) kepada karyawan PT. Bank Tabungan Negara (persero) Solo menunjukkan bahwa sebesar 63,33% subjek penelitian memiliki tingkat *work engagement* yang sedang,

sedangkan 36,67% memiliki tingkat *work engagement* yang tinggi. Lalu hasil penelitian yang dilakukan oleh Susilowati dan Hadi (2013) dengan subjek Guru SMA Swasta di Surabaya menunjukkan bahwa sebesar 44% subjek penelitian termasuk dalam kategori sedang, dan 16% yang termasuk dalam kategori tinggi. Hasil penelitian lainnya menurut Halim (2015) memaparkan kondisi para pekerja di Indonesia yaitu hanya 36% pegawai di Indonesia yang sangat *engaged*. Selanjutnya, 17% merasa tidak *engaged* dimana hal ini menimbulkan resiko potensial untuk produktivitas dan kinerja, 23% lainnya merasa tidak mendapatkan dukungan saat bekerja atau digolongkan pegawai yang hampir tidak *engaged*, dan sisanya digolongkan dalam kelompok yang memisahkan diri. Maka dapat disimpulkan bahwa *work engagement* karyawan di Indonesia masih tergolong sedang.

Hal tersebut juga di dukung oleh hasil wawancara pada tanggal 12 Mei 2020 dengan 7 orang subjek yang merupakan FA dan BA Parkson *Department Store*, dari wawancara tersebut 5 dari 7 subjek merasa kurang nyaman saat bekerja, tidak bersemangat, merasa kurang yakin apabila diberikan tanggung jawab yang lebih besar, sehingga cenderung menolak atau melemparkan pekerjaan ke orang lain, karyawan merasa lelah secara fisik apabila harus melayani konsumen yang terlalu ribet karena harus berjalan kesana kemari mengambil barang yang di inginkan konsumen, menurut karyawan setiap *brand* mempunyai FA /BA nya sendiri, sehingga setiap FA/BA wajib bertanggungjawab atas *brand* masing-masing, saat bekerja karyawan sering merasa jenuh dan kurang bergairah, apalagi apabila toko sedang sepi ditambah lagi dengan kondisi *pandemic* saat ini penjualan tidak menentu, karyawan menghabiskan waktu dengan mengobrol untuk mengurangi rasa jenuh saat bekerja, karyawan merasa jam kerja sangat panjang dan ingin segera pulang. Hal tersebut juga di dukung dari wawancara dengan HRD Parkson *Department Store* pada tanggal 15

Mei 2020 bahwa karyawan mengalami demotivasi, yang menyebabkan karyawan kurang bersemangat dalam bekerja dan tidak mencapai target penjualan, sehingga dari pihak HRD mengadakan pelatihan dan program pengembangan yang bertujuan untuk memberikan motivasi kepada karyawan, merefresh kembali potensi yang ada, agar karyawan mempunyai semangat, merasa senang saat bekerja sehingga dapat mencapai target penjualan. Namun program tersebut belum bisa diberikan secara merata pada semua karyawan, karena keterbatasan waktu dan jadwal perusahaan, program tersebut diusahakan dapat diberikan secara berkala untuk meningkatkan kinerja karyawan namun masih banyak juga karyawan yang kurang antusias untuk mengikuti program ini sehingga dapat memberikan pengaruh buruk pada karyawan lain.

Berdasarkan uraian hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa *work engagement* karyawan Parkson *Department Store* bermasalah, hal ini ditunjukkan dengan aspek *vigor* yang bermasalah yaitu karyawan merasa kurang semangat saat melakukan pekerjaan, karyawan tidak mau melakukan pekerjaan melebihi jobdesk nya karena merasa tidak yakin pada dirinya sendiri untuk menyelesaikan tugas, pada aspek *dedication* juga bermasalah ditunjukkan dengan sikap karyawan yang kurang menaruh perhatian kepada calon konsumen, karena mendapatkan konsumen yang terlalu ribet dan cenderung akan merepotkan karyawan. Lalu pada aspek *absorption* juga bermasalah, hal ini ditunjukkan dengan sikap karyawan yang sering merasa jenuh saat bekerja, karyawan bergerombol dan mengobrol untuk menghilangkan rasa bosan sehingga terkadang tidak melihat kedatangan konsumen, karyawan merasa jam kerja sangat panjang dan ingin cepat-cepat pulang. Maka dapat disimpulkan dari hasil wawancara dengan ke 7 orang subjek dan pihak HRD Parkson *Department Store* menunjukkan bahwa *work engagement* karyawan bermasalah.

Work engagement yang dimiliki oleh karyawan sangat penting bagi perusahaan, karena karyawan yang memiliki *work engagement* yang tinggi akan terlibat penuh secara kognitif dan emosi dengan perusahaan, *work engagement* berdampak pada kinerja karyawan. Seorang pekerja yang terikat akan memiliki banyak harapan positif, terbuka pada informasi baru, lebih produktif, memiliki keinginan untuk melakukan pekerjaan lebih dari yang diharapkan (Bakker & Demerouti, 2007). Selain itu *work engagement* yang tumbuh dengan baik di dalam perusahaan menunjukkan hubungan yang kuat antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan sehingga hal tersebut dapat meningkatkan efektivitas perusahaan, meningkatkan profitabilitas melalui produktivitas yang lebih tinggi, meningkatkan penjualan, kepuasan pelanggan dan karyawan (Bakker & Leiter, 2010). Sedangkan *work engagement* yang rendah berdampak pada perusahaan dan karyawan, karyawan tidak sepenuhnya terlibat dalam pekerjaan, sering lalai akan tanggungjawab, tidak disiplin, tidak mempunyai harapan positif kepada perusahaan, tidak mempunyai orientasi pengembangan karir, menolak diberikan tugas yang lebih berat sehingga berdampak pada efektivitas perusahaan, produktivitas rendah, karyawan kurang merasa puas dengan pekerjaan sehingga penjualan dan kepuasan pelanggan menurun.

Harapan bagi setiap perusahaan mempunyai karyawan yang memiliki *work engagement* tinggi, sehingga karyawan terlibat penuh dalam pekerjaan karena setiap orang berbagi tanggung jawab untuk mengembangkan lingkungan kerja yang dinamis dan menarik (Bakker & Leiter, 2010). Pada beberapa penelitian, *work engagement* berkorelasi dengan dimensi *personal resources*, salah satunya adalah optimisme, optimisme memainkan peran yang berpengaruh dalam pendekatan seseorang terhadap tugas-tugas pekerjaan, individu yang optimis mengharapkan keberhasilan ketika dihadapkan dengan tantangan, karyawan yang memiliki tingkat optimisme tinggi akan

terus percaya pada potensi positif individu terlepas dari pengalaman sebelumnya (Avey, Luthans & Jensen, 2008). Karyawan yang memiliki *work engagement* yang tinggi karyawan tersebut memiliki komitmen kuat dengan perusahaan, dengan begitu karyawan akan memiliki sikap proaktif, menunjukkan inisiatif, bertanggung jawab atas pengembangan profesional individu sendiri dan memiliki kinerja berkualitas tinggi, sehingga membawa keuntungan bagi perusahaan, *work engagement* tidak hanya bermanfaat untuk perusahaan namun juga untuk karyawan (Bakker & Leiter, 2010) dan sebaliknya, apabila karyawan memiliki *work engagement* rendah maka karyawan kurang memiliki komitmen kepada perusahaan, kurang aktif dalam pekerjaan, kurang bertanggungjawab dan memiliki kualitas kinerja yang rendah.

Menurut Xanthopoulou, dkk. (2009) faktor-faktor yang mempengaruhi *work engagement* yaitu *personal resources* (sumber daya pribadi) digambarkan sebagai keadaan yang dapat berkembang, dan dikembangkan serta dikelola untuk meningkatkan kinerja. Sumber daya pribadi sebagai evaluasi diri positif yang terkait erat dengan strategi *coping* dalam pekerjaan. Sumber daya pribadi seperti *optimism*, *self efficacy*, dan *self esteem* yang diasumsikan memiliki potensi motivasi yang serupa, lalu *job resources* (sumber daya pekerjaan) adalah sumber daya psikologis, sosial, organisasi dan fisik yang memungkinkan pencapaian tujuan, mengurangi atau menyangga terhadap tuntutan pekerjaan, dan memungkinkan pertumbuhan dan pengembangan, lalu faktor yang terakhir adalah *job demands* (tuntutan pekerjaan) yaitu konsumsi energi psikis dan fisik, contohnya termasuk beban kerja yang tinggi dan kondisi kerja yang buruk (Schaufeli & Bakker, 2004).

Dari beberapa faktor di atas peneliti memilih optimisme sebagai variabel bebas, seperti dikatakan oleh Avey, dkk (2008) bahwa optimisme memainkan peran yang berpengaruh dalam pendekatan seseorang terhadap tugas-tugas pekerjaan,

individu yang optimis mengharapkan keberhasilan ketika dihadapkan dengan tantangan, karyawan yang memiliki tingkat optimisme tinggi akan terus percaya pada potensi positif individu terlepas dari pengalaman sebelumnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa optimisme memiliki hubungan dengan ketiga aspek *work engagement* yaitu *vigor*, *absorption* dan *dedication*. Hal ini di dukung oleh penelitian yang telah dilakukan oleh Xanthopoulou, dkk (2007) yang memeriksa ketiga peran *personal resources* salah satunya optimisme dalam memprediksikan *work engagement* dan hasilnya menunjukkan bahwa karyawan yang terikat percaya bahwa secara umum karyawan akan memperoleh pengalaman dengan hasil yang baik dalam hidupnya (optimis), lalu sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri, dkk (2015) di mana hasilnya menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara optimisme dengan *work engagement*. Hal tersebut juga di dukung dari hasil wawancara dengan karyawan FA dan BA Parkson *Department Store* bahwa karyawan yang merasa kurang yakin dan kurang percaya diri pada hasil kinerja individu, takut melakukan suatu pekerjaan baru yang lebih berat memiliki *work engagement* yang tergolong rendah.

Menurut Seligman (2006) optimisme adalah kebiasaan berpikir positif yang dilihat melalui gaya penjelasan individu terhadap peristiwa yang dialami atau yang belum dialami. Individu yang optimis dapat dilihat melalui caranya menjelaskan peristiwa yang terjadi maupun belum terjadi. Cara individu menjelaskan peristiwa dikenal sebagai *explanatory style* atau gaya penjelasan. Gaya penjelasan (*explanatory style*) merupakan suatu cara yang dimiliki individu dan berupa kebiasaan dalam memandang suatu peristiwa dalam kehidupannya yang kemudian ditunjukkan dengan bagaimana individu menjelaskan peristiwa tersebut. Karyawan yang memiliki tingkat optimisme tinggi akan terus percaya pada potensi positif individu terlepas dari

pengalaman sebelumnya (Avey, dkk., 2008). Selain itu, optimisme memungkinkan seseorang menjadi lebih tersedia secara psikologis melalui ekspektasi hasil yang positif. Artinya, individu yang optimis mungkin lebih cenderung memilih untuk siap pada tugas yang dihadapi, mengingat harapan akan hasil yang positif.

Carver dan Scheier (2002) mengatakan bahwa optimisme adalah ekspektasi terhadap hasil yang baik, optimisme adalah kualitas kepribadian dasar yang mempengaruhi bagaimana seseorang berorientasi terhadap peristiwa di dalam hidupnya, menghadapi permasalahan dan tindakan individu untuk terikat di dalam penyelesaian masalah tersebut. Individu yang memiliki optimisme cenderung untuk percaya diri dan gigih. Optimisme akan membimbing karyawan kepada perasaan memiliki pekerjaan dan perasaan menuju keberhasilan sesuai dengan tujuan organisasi sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan mendorong munculnya *work engagement* (Harter, Schmidt, & Hayes 2002).

Adapun aspek aspek optimisme menurut Seligman (2006) adalah *permanence* (menetap) merupakan dimensi yang menentukan bagaimana individu memandang jangka waktu peristiwa yang terjadi dalam hidupnya, *pervasiveness* (menyebar) dimensi yang berkaitan dengan ruang lingkup peristiwa yang terjadi pada diri individu. Dimensi ini dibedakan menjadi menyeluruh atau khusus. Dalam peristiwa baik (*good situation*), orang optimis akan menjelaskan bahwa hal tersebut disebabkan oleh faktor yang bersifat universal atau menyeluruh. Sedangkan orang yang pesimis, akan menjelaskan bahwa hal tersebut terjadi untuk hal-hal tertentu (khusus) saja, lalu *personalization* (eksternal dan internal) dimensi yang berkaitan dengan sumber penyebab peristiwa dan dibedakan menjadi internal dan eksternal. Individu yang optimis akan meyakini bahwa keberhasilan yang dicapai dikarenakan diri individu

sendiri sedangkan individu yang pesimis meyakini bahwa keberhasilan dicapai dengan bantuan orang lain.

Work engagement berkorelasi dengan sejumlah variabel psikologis, yang termasuk ke dalam *personal resource* salah satunya adalah optimisme. Optimisme memiliki pengaruh pada *work engagement* karyawan karena karyawan yang memiliki tingkat optimisme tinggi akan terus percaya pada potensi positif individu terlepas dari pengalaman sebelumnya (Avey, dkk., 2008) lebih lanjut optimisme memainkan peran penting dalam pendekatan seseorang terhadap pekerjaan, individu mengharapkan keberhasilan ketika disajikan dengan tantangan, mengubah masalah ke dalam peluang, tekun dalam menemukan solusi dan memiliki daya tahan yang tinggi sehingga dapat dikatakan individu yang optimis akan selalu bersemangat saat bekerja (*vigor*), tidak mudah menyerah, mendedikasikan waktu dan tenaga untuk hasil yang optimal (*dedication*) dan merasa larut dalam pekerjaan (*absorption*). Semakin tinggi tingkat optimisme seseorang maka semakin tinggi tingkat *work engagement* seseorang. Penelitian ini menunjukkan adanya hubungan antara optimisme dengan *work engagement*, di mana optimisme sendiri merupakan salah satu faktor dari dimensi *personal resources*, pada penelitian sebelumnya sudah pernah dibahas mengenai hubungan antara resiliensi dan efikasi diri dengan *work engagement*, peneliti ingin melengkapi hubungan ketiga dimensi *personal resources* dengan menambahkan dimensi optimisme sebagai variabel bebas. Pada penelitian ini subjek yang diambil adalah karyawan FA dan BA yang memiliki peran penting bagi perusahaan, menjadi tolok ukur kualitas pelayanan terhadap konsumen, sehingga dapat dikaitkan dengan ketiga dimensi *work engagement* yang sudah semestinya dimiliki oleh seorang karyawan FA dan BA.

Berdasarkan uraian diatas peneliti mengajukan sebuah rumusan permasalahan apakah ada hubungan antara optimisme dengan *work engagement* pada karyawan FA/BA Parkson *department store* di yogyakarta?

B. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara optimisme dengan *work engagement* pada karyawan FA / BA Parkson *Department Store* di Yogyakarta.

2. Manfaat penelitian

a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah memberikan sumbangan pemikiran di bidang Psikologi khususnya dalam bidang Psikologi Industri Organisasi (PIO).

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini adalah sebagai sumber referensi untuk penelitian selanjutnya serta memberikan sumbangan pemikiran untuk meningkatkan *work engagement* dengan cara memupuk optimisme pada karyawan, baik usaha yang dilakukan oleh perusahaan maupun oleh karyawan itu sendiri.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Work Engagement

1. Pengertian *Work Engagement*

Work engagement didefinisikan sebagai kondisi pikiran yang positif, memuaskan, terkait pekerjaan yang ditandai dengan semangat, dedikasi, dan penyerapan (Schaufeli, Salanova, Roma, & Bakker 2002). Robinson, Perryman, dan Hayday (2004) mendefinisikan *work engagement* sebagai sikap positif karyawan terhadap organisasi dan nilai-nilai organisasi. *Work Engagement* adalah kondisi motivasi yang positif, memuaskan, afektif dari pekerjaan yang berkaitan dengan kesejahteraan (Bakker, dkk., 2008).

Robbins (2015) *work engagement* yaitu keterlibatan, kepuasan, dan antusiasme individu terhadap pekerjaan yang dilakukan. Macey dan Schneider (2008) mendefinisikan *work engagement* sebagai penghayatan, bersedia untuk mengorbankan lebih banyak tenaga, waktu demi pekerjaannya dan menjadi lebih proaktif dalam mencapai tujuan perusahaan. Menurut Robinson, dkk (2004) mendefinisikan *work engagement* sebagai sikap positif karyawan terhadap organisasi.

Karyawan yang memiliki *work engagement* tinggi pada organisasi memiliki pemahaman dan kepedulian terhadap lingkungan operasional organisasi, mampu bekerja sama untuk meningkatkan pencapaian unit organisasi melalui kerja sama antara karyawan dengan manajemen. Roberts dan Davenport (2002) menjelaskan bahwa seseorang yang merasa antusias dan terlibat di dalam pekerjaan serta termotivasi secara langsung oleh pekerjaannya, cenderung bekerja lebih giat, dan

menghasilkan kinerja memuaskan. Bakker dan Leiter (2010) menyatakan bahwa *work engagement* merupakan suatu cara yang dilakukan organisasi untuk menstimulasi pegawai agar bekerja dengan kapasitas penuh.

Definisi *work engagement* oleh Schaufeli, Salanova, Roma, dan Bakker (2002) merupakan definisi yang lebih luas dan lebih sering digunakan dalam studi penelitian Albrecht 2010. (Schaufeli, dkk., 2002) mendefinisikan *work engagement* sebagai keadaan positif, pemenuhan, pekerjaan berkaitan dengan pandangan terhadap kondisi kerja yang ditandai dengan kondisi pikiran yang positif, memuaskan, semangat, dedikasi, dan penyerapan.

Berdasarkan uraian dari beberapa tokoh tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa *work engagement* sebagai sikap positif individu terhadap pekerjaan, keterlibatan penuh pada lingkungan dan nilai-nilai organisasi yang ditandai dengan kondisi pikiran yang positif, memuaskan, semangat, dedikasi, dan penyerapan.

2. Aspek aspek *Work Engagement*

Menurut Schaufeli, dkk (2002) aspek-aspek *work engagement* antara lain :

a. *Vigor* (kekuatan)

Vigor merupakan tingginya energi dan semangat sehingga mencurahkan seluruh kemampuannya, bersedia untuk bekerja sekuat tenaga, dan tetap tekun meski menghadapi kesulitan dalam bekerja.

b. *Dedication* (pengabdian)

Dedication mengarah kepada kondisi dimana pegawai merasa antusias dalam pekerjaannya dan selalu merasa bangga dan tertantang dalam menjalankan

tugasnya, merasa terinspirasi dengan pekerjaannya, dan diharapkan pekerjaannya mampu memberikan pengaruh positif pada perusahaan maupun dirinya sendiri.

c. *Absorption* (Penyerapan)

Absorption adalah kondisi dimana karyawan konsentrasi bekerja dalam konsentrasi yang tinggi, merasakan waktu berlalu begitu cepat saat bekerja, dan sepenuh hati menyelesaikan pekerjaannya sehingga karyawan merasa senang melakukan pekerjaan karena terlalu menikmati pekerjaan tersebut.

Menurut Macey dan Schneider (2008) *work engagement* mencakup 2 aspek penting, yaitu:

a. *Work engagement* sebagai energi psikis

Di mana pekerjaan merasakan pengalaman puncak (*peak experience*) dengan berada di dalam pekerjaan dan arus yang terdapat di dalam pekerjaan tersebut. *Work Engagement* merupakan keterlibatan fisik dari pemenuhan diri dalam pekerjaan (*immersion*), perjuangan dalam pekerjaan (*striving*), penyerapan (*absorption*), fokus (*focus*) dan juga keterlibatan (*involvement*).

b. *Work engagement* sebagai energi tingkah laku

Yaitu 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 pekerja akan berfikir dan bekerja secara proaktif, pekerja yang terikat tidak terpaku pada "*job description*", karyawan fokus pada tujuan dan mencoba mencapai secara konsisten mengenai kesuksesan organisasi, pekerja secara aktif mencari jalan untuk dapat memperluas kemampuan yang dimiliki dengan jalan yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan, pekerja pantang menyerah walau dihadapkan dengan rintangan atau situasi yang membingungkan.

Berdasarkan uraian aspek di atas dapat disimpulkan bahwa aspek *work engagement* terdiri dari *vigor*, *dedication* dan *absorption*. *Work engagement* dilihat juga sebagai energi psikis dan energi tingkah laku. Dalam penelitian kali ini, peneliti memilih aspek *work engagement* yang dikemukakan oleh Schaufeli, dkk (2002) yaitu *vigor*, *dedication* dan *absorption* karena ketiga aspek tersebut mencakup keseluruhan dari dimensi *work engagement*, dari hasil wawancara peneliti dinyatakan bahwa ketiga aspek tersebut sesuai dengan perilaku FA/BA Parkson *Department Store*. Selain itu memaparkan perbedaan yang lebih riil dari beberapa tokoh untuk pengukuran *work engagement* disertai bukti valid serta sering digunakan dalam penelitian-penelitian sebelumnya.

3. Faktor- faktor yang Mempengaruhi *Work Engagement*

Menurut Xanthopoulou, dkk (2007) faktor faktor yang mempengaruhi *work engagement* antara lain :

a. *Personal resources* (sumber daya pribadi)

Personal resources meningkatkan keterlibatan kerja karena individu meningkatkan keyakinan tentang kemampuan untuk menyelesaikan tugasnya secara memadai dan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Keyakinan ini sangat membantu dalam menenggelamkan diri sepenuhnya dalam pekerjaan seseorang, untuk menjadi terserap dan mengabdikan diri untuk tugas yang ada, *personal resources* dibagi menjadi 3 yaitu :

1) Optimisme

Optimisme memainkan pengaruh peran penting dalam pendekatan seseorang terhadap tugas pekerjaan, individu yang optimis mengharapkan keberhasilan ketika disajikan dengan tantangan (Avey, dkk., 2008). Individu yang mempunyai

tingkat optimisme tinggi cenderung menghubungkan kesuksesan dengan diri sendiri dan ke atribut global (Seligman, 2006).

2) Resiliensi

Menurut Karatsoreos dan McEwen (2011) resiliensi diartikan sebagai kemampuan bertahan atau mengatasi kesulitan dari peristiwa tidak menyenangkan dan berhasil beradaptasi dengan perubahan dan ketidakpastian. Resiliensi didefinisikan sebagai kemampuan beradaptasi terhadap situasi-situasi yang sulit dalam kehidupan. Seorang yang memiliki resiliensi akan mampu mengatur emosinya dan berinteraksi lebih efektif dalam lingkungan sosial.

3) Efikasi diri

Efikasi diri yakni 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. Efikasi diri merupakan kepercayaan seseorang terhadap kemampuannya untuk dapat melaksanakan tugas dengan baik. Semakin seseorang mempunyai efikasi diri yang tinggi, maka individu tersebut semakin mempunyai kepercayaan diri yang tinggi terhadap kemampuannya untuk dapat menyelesaikan tugas dengan baik begitu pula sebaliknya.

b. *Job demands* (tuntutan kerja)

Sumber daya pekerjaan menjadi lebih menonjol dan mendapatkan potensi motivasi individu ketika karyawan dihadapkan dengan tuntutan pekerjaan yang tinggi, dihipotesiskan bahwa sumber daya pekerjaan paling bermanfaat dalam mempertahankan keterlibatan kerja dalam kondisi tuntutan pekerjaan yang tinggi,

sehingga tuntutan kerja secara tidak langsung mempengaruhi tingkat *work engagement* seseorang.

c. *Job resources* (sumber daya pekerjaan)

Sumber daya pekerjaan dapat memainkan peran motivasi intrinsik karena mendorong pertumbuhan, pembelajaran dan pengembangan karyawan, atau memainkan peran ekstrinsik karena individu berperan penting dalam mencapai tujuan kerja. Yang termasuk ke dalam *job resources* antara lain dukungan dari kolega, umpan balik kinerja, variasi keahlian, otonomi, peluang untuk berkembang.

Menurut McBain (2007) menjelaskan bahwa ada tiga faktor utama yang menjadi penggerak *work engagement*, yaitu:

a. Organisasi

Faktor organisasi yang dapat menjadi penggerak *work engagement* adalah budaya organisasi, visi dan nilai yang dianut, brand organisasi.

b. Manajemen dan Kepemimpinan

Keterikatan dibangun melalui proses, butuh waktu yang panjang serta komitmen yang tinggi dari pemimpin, untuk itu dibutuhkan konsistensi pemimpin dalam memonitoring pekerja. Dalam menciptakan *work engagement*, pimpinan organisasi diharapkan memiliki beberapa keterampilan. Beberapa di antaranya adalah teknik berkomunikasi, teknik memberikan feedback dan teknik penilaian kinerja.

c. *Working Life*

Kenyamanan kondisi lingkungan kerja menjadi pemicu terciptanya *work engagement*.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi *work engagement* meliputi *personal resources* (sumber daya pribadi), *job resources* (sumber daya pekerjaan) dan *job demands* (tuntutan kerja), budaya organisasi, gaya kepemimpinan dan kenyamanan di lingkungan kerja.

Pada penelitian ini peneliti memilih optimisme sebagai faktor yang mempengaruhi *work engagement* seperti yang dikemukakan oleh Xanthopoulou, dkk (2007). Peneliti memilih optimisme karena optimisme merupakan komponen dari *psychological capital* yang termasuk ke dalam dimensi *personal resources* dan memberikan sumbangan terhadap *work engagement*. Hal ini didukung oleh pendapat Avey, dkk (2008) yang mengatakan bahwa optimisme memainkan pengaruh peran penting dalam pendekatan seseorang terhadap tugas pekerjaan, individu yang optimis mengharapkan keberhasilan ketika disajikan dengan tantangan dan pendapat Seligman (2006) yang mengatakan bahwa individu yang mempunyai tingkat optimisme tinggi cenderung menghubungkan kesuksesan dengan diri sendiri dan atribut global.

Pendapat ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Putri, dkk (2015) tentang “*Hubungan antara efikasi diri dan optimisme dengan keterikatan pada karyawan PT.Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Solo*” berdasarkan korelasi parsial antara efikasi diri dengan *work engagement* menunjukkan nilai sebesar 0,535 sedangkan optimisme dengan *work engagement* menunjukkan nilai sebesar 0,366 dan sisanya di pengaruhi oleh faktor lain hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara optimisme dengan *work engagement*, dengan demikian semakin tinggi optimisme maka semakin tinggi pula tingkat *work engagement*.

B. Optimisme

1. Pengertian Optimisme

Seligman (2006) optimisme adalah kebiasaan berpikir positif yang dilihat melalui gaya penjelasan individu terhadap peristiwa yang dialami atau yang belum dialami. Individu yang optimis dapat dilihat melalui caranya menjelaskan peristiwa yang terjadi maupun belum terjadi. Cara individu menjelaskan peristiwa dikenal sebagai *explanatory style* atau gaya penjelasan, individu yang optimis akan cenderung menghubungkan masalah yang dialaminya sebagai sesuatu yang bersifat sementara, spesifik dan eksternal sedangkan individu yang pesimis akan cenderung menghubungkan masalah yang dialaminya sebagai sesuatu yang bersifat permanen, menyeluruh dan internal. Myers dan Reynolds (2000) menyatakan bahwa optimisme adalah kecenderungan pendekatan positif dalam hidup.

Carver dan Scheier (2002) menjelaskan bahwa optimisme adalah kualitas kepribadian dasar yang mempengaruhi bagaimana seseorang berorientasi terhadap peristiwa di dalam hidupnya, menghadapi permasalahan dan tindakan individu untuk terikat di dalam penyelesaian masalah tersebut, individu yang memiliki optimisme cenderung untuk percaya diri dan gigih lebih lanjut individu menjelaskan optimisme sebagai kecenderungan untuk mengharapkan hasil yang baik.

Menurut Reivich dan Gillham (2003), individu yang memiliki optimisme akan cenderung mengalami lebih sedikit gejala depresi dan gejala fisik, serta lebih banyak penggunaan strategi coping yang efektif daripada individu yang tidak memiliki optimisme. Sehingga dapat disimpulkan bahwa optimisme adalah sikap dasar dan

kebiasaan berfikir positif individu dalam memandang permasalahan yang sudah atau belum terjadi, bagaimana individu dalam menghadapi suatu permasalahan dan tindakan individu dalam penyelesaian masalah tersebut, individu yang memiliki optimisme cenderung percaya diri dan selalu mengharapkan hasil yang baik.

2. Aspek- aspek *Optimisme*

Menurut Seligman (2006) aspek aspek yang mempengaruhi Optimisme antara lain :

a. Permanence

Individu melihat peristiwa berdasarkan waktu, yaitu bersifat sementara (*temporary*) dan menetap (*permanence*). Individu yang mudah menyerah (pesimis) percaya bahwa penyebab kejadian-kejadian buruk yang menimpa individu bersifat permanen selalu hadir mempengaruhi hidup individu. Individu yang melawan ketidakberdayaan (optimis) percaya bahwa penyebab kejadian buruk itu bersifat sementara. Individu yang percaya bahwa peristiwa baik memiliki penyebab yang sementara lebih optimis daripada individu yang percaya bahwa penyebabnya permanen. Individu yang paling bisa memanfaatkan keberhasilan dan terus bergerak maju begitu segala sesuatu mulai berjalan dengan baik adalah individu yang optimis.

b. Pervasiveness (Universal- Spesific)

Pervasive adalah masalah ruang. Individu yang pesimis, menyerah di segala area ketika kegagalan menimpa satu area. Individu yang optimis mungkin memang tidak berdaya pada satu bagian kehidupan, tapi ia melangkah dengan mantap pada bagian lain.

c. Personalization

Personalization adalah bagaimana individu melihat asal masalah, dari dalam dirinya (*internal*) atau luar dirinya (*eksternal*). Seseorang yang optimis akan menghubungkan keberhasilan dapat dicapai karena kerja keras mereka sendiri, individu yang optimis memiliki penghargaan diri yang tinggi, sedangkan individu yang pesimis selalu menghubungkan keberhasilan dapat dicapai karena orang lain, tanpa orang lain mereka tidak berdaya, individu pesimis kurang memiliki penghargaan terhadap diri mereka sendiri, cenderung bergantung kepada orang lain dan akan menyalahkan orang lain apabila terjadi sesuatu pada hidup mereka. Dari beberapa penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa aspek aspek dari optimisme yaitu individu mempunyai sikap hidup kearah kematangan dalam jangka waktu yang lama. Individu berpandangan secara umum terhadap suatu kejadian sehingga individu mampu menjelaskan penyebabnya baik dari dalam maupun dari luar.

Sedangkan menurut Youssef dan Luthans (2007) dimensi optimisme dibagi menjadi 2 yaitu :

a. Optimisme sebagai sifat manusia

Psikolog kognitif mulai menunjukkan bahwa banyak orang cenderung punya bias yang lebih positif pada dirinya sendiri, orang yang sehat memiliki bias positif.

b. Optimisme sebagai perbedaan individu

Optimisme memiliki tingkatan yang berbeda pada tiap-tiap individu tergantung pada harapan-harapan yang ditentukan oleh kognitif seseorang.

Berdasarkan uraian diatas aspek-aspek optimisme meliputi *permanence*, *pervasiveness*, *personalization*, optimisme sebagai sifat manusia dan optimisme sebagai perbedaan individu. Pada penelitian ini, peneliti memilih aspek-aspek yang

dikemukakan oleh Seligman (2006) karena aspek yang dibuat lebih detail dan merupakan teori baru didasarkan pada perkembangan manusia sekarang.

C. Hubungan antara *Optimisme* dengan *Work Engagement* pada Karyawan

Menurut Hameed dan Abdul (2011) karyawan adalah sumber daya (aset) berharga dari organisasi, keberhasilan atau kegagalan organisasi tergantung pada kinerja karyawan. Pengembangan karyawan akan meningkatkan kinerja yang akhirnya meningkatkan efektivitas perusahaan. Perusahaan senantiasa mengharapkan karyawannya untuk memiliki kinerja tinggi, berorientasi pada proses, terlibat dalam kepemimpinan, dan mampu mendapatkan pengetahuan yang memberi nilai tambah bagi perusahaan dan diharapkan juga karyawan yang tepat dapat membuat perusahaan bersaing dengan perusahaan lain (Xanthopoulou, dkk., 2009). Bakker dan Leiter (2010) menyatakan bahwa karyawan yang terikat sangat dibutuhkan oleh perusahaan karena karyawan yang memiliki keterikatan kerja yang tinggi akan menunjukkan keterampilan yang baik saat bekerja, hal ini sejalan dengan pendapat Bakker dan Demerouti (2007) bahwa seorang pekerja yang terikat akan memiliki banyak harapan positif, terbuka pada informasi baru, lebih produktif, memiliki keinginan untuk melakukan pekerjaan lebih dari yang diharapkan. *Work engagement* didefinisikan sebagai kondisi pikiran yang positif, memuaskan, terkait pekerjaan yang ditandai dengan semangat, dedikasi, dan penyerapan (Schaufeli, dkk., 2002). Karyawan yang memiliki *work engagement* yang tinggi maka karyawan tersebut memiliki komitmen kuat dengan perusahaan, memiliki sikap proaktif, menunjukkan inisiatif, bertanggung jawab atas pengembangan profesional individu sendiri dan memiliki kinerja berkualitas tinggi, sehingga membawa keuntungan bagi perusahaan (Bakker & Leiter, 2010).

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *work engagement* salah satunya adalah optimisme, optimisme termasuk ke dalam dimensi *personal resources*. Carver dan Scheier (2002) menjelaskan bahwa optimisme adalah kualitas kepribadian dasar yang mempengaruhi bagaimana seseorang berorientasi terhadap peristiwa di dalam hidupnya, menghadapi permasalahan dan tindakan individu untuk terikat di dalam penyelesaian masalah tersebut, individu yang memiliki optimisme cenderung percaya diri dan gigih, lebih lanjut optimisme dijelaskan sebagai kecenderungan untuk mengharapkan hasil yang baik. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Avey, dkk (2008) bahwa optimisme memainkan peran yang berpengaruh dalam pendekatan seseorang terhadap tugas-tugas pekerjaan, individu yang optimis mengharapkan keberhasilan ketika dihadapkan dengan tantangan, karyawan yang memiliki tingkat optimisme tinggi akan terus percaya pada potensi positif individu terlepas dari pengalaman sebelumnya. Menurut Seligman (2006) terdapat 3 dimensi yang mempengaruhi optimisme yaitu, *permanence*, *pervasiveness*, dan *personalization*.

Dimensi *permanence* di mana individu melihat peristiwa berdasarkan waktu, yaitu bersifat sementara (*temporary*) dan menetap (*permanence*) (Seligman, 2006). Individu yang mudah menyerah (pesimis) percaya bahwa penyebab kejadian-kejadian buruk yang menimpa individu bersifat permanen sedangkan individu yang optimis percaya bahwa penyebab kejadian buruk itu bersifat sementara. Individu dengan aspek *permanence* tinggi selalu memiliki pikiran terbuka dalam memandang setiap peristiwa buruk selalu dapat diselesaikan. Individu optimis paling bisa memanfaatkan keberhasilan dan terus bergerak maju (Seligman, dkk., 2005). Optimisme membantu karyawan lebih terikat dengan pekerjaan, semangat dan menikmati pekerjaan sebagai sesuatu yang menyenangkan, karyawan melihat kesulitan sebagai tantangan, karyawan menganggap kesulitan sebagai sesuatu yang dapat meningkatkan semangat karyawan

dalam bekerja, peluang untuk berkembang ke tingkatan yang lebih tinggi, lebih lanjut karyawan mampu menjaga konsentrasi dan mampu meluangkan waktu berjam-jam untuk mengasah keterampilan, karyawan mampu menemukan solusi untuk permasalahan sulit, karyawan lebih percaya diri, bangkit kembali dengan cepat setelah kemunduran, dan percaya pada potensi positif (Avey, dkk., 2008).

Sedangkan individu dengan aspek *permanence* yang rendah cenderung memandang peristiwa buruk itu menetap dan tidak bisa menemukan solusi penyelesaian (Seligman, dkk., 2005), hal tersebut menyebabkan karyawan merasa tidak percaya pada dirinya sendiri untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, karyawan mudah menyerah saat menghadapi kesulitan, bersikap acuh pada tanggung jawab kepada perusahaan, karyawan akan menunjukkan sikap kurang peduli terhadap pekerjaan, sulit berkonsentrasi, kurang antusias, serta cenderung menggunakan waktu kerja dengan melakukan hal-hal yang kurang produktif (Schaufeli dkk., 2006).

Dimensi yang kedua adalah *pervasiveness* bahwa individu yang pesimis menyerah di segala area ketika kegagalan menimpa satu area sedangkan individu yang optimis menganggap kegagalan hanya menimpa pada satu area sehingga individu akan tetap maju mencapai keberhasilan di area lain (Seligman, 2006). Individu dengan aspek *pervasiveness* tinggi tidak mudah menyerah pada keadaan, individu yang memiliki tingkat optimisme tinggi akan terus percaya pada potensi positif individu terlepas dari pengalaman sebelumnya (Avey dkk., 2008). Individu selalu siap pada tuntutan pekerjaan apabila terjadi perubahan, individu mengharapkan hasil positif tanpa memperdulikan kemampuan personal, lebih lanjut karyawan cenderung percaya diri dan gigih untuk menyelesaikan pekerjaan (Bakker & Leiter 2010).

Sedangkan individu dengan aspek *pervasiveness* rendah akan mudah merasa putus asa, kegagalan akan mempengaruhi keyakinan individu, karyawan menjadi

kurang yakin akan kesuksesan di masa depan dan enggan untuk berusaha mengatasi rintangan yang muncul (Carver & Scheier, 2003) lebih lanjut karyawan cenderung tidak peduli dan kurang bertanggungjawab pada pekerjaan. Karyawan cenderung mengaitkan kegagalan dengan diri mereka sehingga tidak mempunyai kontrol atas tekanan dan situasi, hal tersebut membuat karyawan rentan terhadap stres apabila dihadapkan dengan pekerjaan berat (Seligman, 2005). Kondisi stres menyebabkan ketidakmampuan pribadi yang membuat individu tidak tersedia secara psikologis dalam pekerjaan (Bakker & Demerouti, 2007).

Dimensi ketiga adalah *personalization* yaitu gaya penjelasan yang berkaitan dengan sumber penyebab, internal dan eksternal. Individu dengan aspek *personalization* tinggi cenderung lebih bijak dalam memandang suatu hal, melihat peristiwa dari berbagai sudut pandang, melihat sumber masalah dari dalam dan luar dirinya (Seligman, 2006). Pendapat Avey, dkk (2008) bahwa optimisme memainkan peran penting dalam pendekatan seseorang terhadap pekerjaan termasuk dalam penyelesaian masalah dalam perusahaan, karyawan mengharapkan keberhasilan ketika disajikan dengan tantangan, mengubah masalah ke dalam peluang, tekun dalam menemukan solusi dan memiliki daya tahan yang tinggi, sehingga dapat dikatakan karyawan yang optimis selalu percaya bahwa keberhasilan dapat dicapai dengan kerja kerasnya sendiri, oleh karna itu mereka selalu meyakini potensi positif yang ada dalam diri mereka, hal tersebut yang mendorong karyawan untuk memiliki semangat dan antusias saat bekerja agar karyawan tidak mudah menyerah, karyawan mampu mendedikasikan waktu dan tenaga untuk hasil yang optimal sehingga karyawan merasa larut dalam pekerjaan (Bakker & Leiter, 2010) hal ini sejalan dengan pendapat Federman (2009) bahwa individu yang mempunyai *work engagement* merasa mampu menghadapi tekanan dan membuat terobosan lebih dalam pekerjaannya, fokus

menyelesaikan pekerjaan, merasakan diri dalam sebuah tim, karyawan bekerja dengan perubahan dan tantangan yang mampu dihadapi secara dewasa.

Sedangkan individu dengan aspek *personalization* rendah, karyawan kurang mampu menganalisa suatu permasalahan, karyawan tidak objektif dalam memandang suatu peristiwa dan cenderung menyalahkan keadaan atau orang lain karena individu selalu mengandalkan orang lain dalam setiap peristiwa dan keberhasilan, sehingga individu memandang bahwa kesulitan yang terjadi disebabkan oleh orang lain, dengan sikap seperti itu karyawan tidak akan mampu mengambil keputusan secara cepat, karyawan tidak mempunyai alternatif solusi, karyawan tidak bisa menyesuaikan dengan perubahan yang sedang dihadapi, pada akhirnya karyawan dianggap tidak memiliki kontribusi kepada perusahaan (Seligman, 2006). Dijelaskan oleh Fredrickson (2004) bahwa ketika optimisme rendah, akan jauh lebih sulit bagi karyawan untuk mendedikasikan diri pada tugas karena keraguan pada diri sendiri sehingga akan mengganggu proses keterlibatan yang akan membuat karyawan lebih rentan terhadap gangguan lingkungan.

D. Hipotesis

Pada penelitian ini, peneliti mengajukan sebuah hipotesis yaitu terdapat hubungan positif antara optimisme dengan *work engagement* pada karyawan swasta di Yogyakarta. Semakin tinggi optimisme yang dimiliki oleh karyawan maka semakin tinggi juga tingkat *work engagement* karyawan. Sebaliknya semakin rendah optimisme yang dimiliki karyawan maka akan semakin rendah tingkat *work engagement* karyawan.