

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengembangan alat komunikasi memiliki banyak bentuk dan variasinya, pada akhirnya banyak bermunculan produk-produk ponsel dengan berbagai merk dan berbagai fitur yang dimilikinya. Sekarang ini kebutuhan akan telekomunikasi pada masyarakat sangatlah penting, di antaranya yang memakai ponsel memang untuk tujuan komunikasi ataupun hanya sekedar gaya mengikuti kecenderungan (*trend*) perkembangan alat komunikasi yang menawarkan berbagai macam fitur di dalamnya. Seiring dengan pesatnya jumlah ponsel yang ada di pasaran, maka terdapat banyak juga aksesoris ataupun perlengkapan pendukung lainnya (Nurbaiti, 2014).

Setiap perusahaan pasti mempunyai karyawan yang merupakan aset penting organisasi perlu diajak untuk ikut serta memikirkan dan menangani permasalahan strategis bahkan sampai kepada diberikannya tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Kusdiarti, 1999). Perusahaan Super Dazzle mempunyai tujuan dan visi yaitu membuat karyawan memiliki antusias dalam bekerja dan mempunyai semangat dalam bekerja. Karyawan yang mempunyai keterampilan dan semangat mampu menyelesaikan tugas, dengan memperhitungkan apa yang di hasilkan dan di kerjakan dengan penuh tanggung jawab (Suprihati, 2014).

Wawancara awal yang dilakukan oleh Peneliti pada bulan September 2020 bahwa Super Dazzle merupakan salah satu toko yang didirikan 17 tahun yang lalu dari sebuah toko kecil yang menjual aksesoris seperti casing, battery, dan charger untuk HP Nokia, Siemens, Ericsson, dan Motorola. Toko pertama Dazzle berukuran 4x5 m persegi, dibuka tanggal 7 Juni 2002 dan berlokasi di jalan Kaliurang km 4,5 Yogyakarta. Dikelola oleh *owner* dibantu 3 karyawan, di awal pertumbuhannya Dazzle membranding diri sebagai toko aksesoris handphone murah dengan promo regulernya yang di iklankan melalui media surat kabar Kedaulatan Rakyat. Strategi ini berhasil, 6 bulan kemudian melebarkan tokonya menjadi 2 kali ukuran semula, untuk mengakomodasi stok dan pengunjung. Pada tahun 2004, karena toko dan lahan parkir dianggap sudah tidak memadai, maka Dazzle memindahkan tokonya ke lokasi baru yang lebih luas di jalan kaliurang km 5,6. Masih di ruas jalan yang sama, toko baru ini mempunyai luasan store 150m persegi dengan lahan parkir 50m persegi. Menempati lokasi baru yang lebih luas, Dazzle dikelola oleh *owner* dengan dibantu 30 karyawan.

Super Dazzle terdiri dari Head Office yaitu HR, Purchasing, Marketing, Finance, Accounting. Dan Store nya terdiri dari store staff dan kasir yang dibantu oleh part-time fronliner dan promotor, dikoordinasi oleh store supervisor dibantu 2 asisten. Super Dazzle memperkerjakan karyawan yang banyak. Pada cabang Jalan Kaliurang 30 karyawan dan cabang Jalan Gejayan berjumlah 50 karyawan. Masing-masing karyawan memiliki kerjanya masing-masing. Ada di bagian Store staff dan Frontliner. Shift kerja pada karyawan Super Dazzle ada 2 yaitu, shift

pertama pada jam 09.00-15.00 dan shift kedua jam 15.00-21.00 dengan 4 hari kerja per minggu.

Berdasarkan hasil wawancara pada karyawan Superdazzle pada bulan Oktober 2020 bahwa permasalahan pada karyawan adanya kelelahan dalam bekerja. Karyawan dibebani dengan tugas yang tidak sesuai dengan *job description*, seperti karyawan kasir merangkap sebagai bagian pengecekan barang. Karyawan yang diberikan tugas yang tidak sesuai dengan *job description* merasa kelelahan dan akhirnya dikemudian hari pun menjadi kurang semangat, serta tidak memiliki rasa antusias dalam bekerja. Hal ini dapat berakibat pada konsentrasi karyawan berkurang, sehingga karyawan tidak dapat menyelesaikan tugas dengan baik. Apabila kondisi seperti ini terus-menerus terjadi, maka akan berpengaruh pada kepuasan konsumen dan perusahaan.

Bakker dan Leiter (dalam Prahara dan Hidayat, 2019) berpendapat bahwa karyawan harus memiliki sikap antusias, konsentrasi serta mampu menunjukkan sikap inisiatif pada pekerjaan, memiliki energi dan juga bersedia untuk berusaha demi tercapainya kualitas dan kinerja yang bagus. Perusahaan juga memerlukan karyawan-karyawan yang energik dan juga berdedikasi, serta karyawan yang memiliki *engagement* ketika menjalankan pekerjaannya. Kemudian dijelaskan bahwa karyawan yang memiliki *engagement* tinggi akan bekerja lebih baik dari yang memiliki *engagement* rendah. Karyawan yang memiliki *engagement* tinggi akan bekerja dan berkomitmen dengan tujuan, menggunakan intelegensi agar mampu membuat pilihan tentang bagaimana cara terbaik yang dapat dilakukan

untuk menyelesaikan tugas-tugas, dan akan mengambil keputusan untuk dapat mengoreksi jika diperlukan (Thomas dalam Prahara dan Hidayat, 2019).

Bakker dan Leiter (2010) mendefinisikan *work engagement* sebagai suatu kondisi yang positif, memuaskan, dan memotivasi dari pekerjaan yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai yang dapat dilihat dari kelelahan kerja (burnout). Menurut Lockwood (2007) keterikatan karyawan dengan pekerjaannya atau disebut juga *work engagement* adalah keadaan di mana seseorang mampu berkomitmen didalam organisasi, baik secara emosional maupun secara intelektual. Menurut Bakker dan Leiter (2010), *work engagement* memiliki 3 aspek yaitu, *vigor* yang ditandai dengan tingginya tingkat energi dan ketahanan mental saat bekerja, kesediaan untuk menginvestasikan usaha dalam pekerjaan seseorang, dan ketekunan bahkan dalam menghadapi kesulitan; *dedication* dicirikan oleh rasa signifikansi, antusiasme, ilham, kesombongan, dan tantangan; *absorption* ditandai dengan menjadi sepenuhnya terkonsentrasi dan sangat meringankan dalam pekerjaan seseorang, kemudian akan merasakan waktu berlalu begitu cepat dan memiliki satu kesulitan yaitu untuk melepaskan diri dari pekerjaan.

Menurut Robertson (dalam Aidina & Prihatsanti, 2017), karyawan yang *engaged* akan membantu perusahaan untuk mengembalikan kestabilan perusahaan atau organisasi pada saat perusahaan dalam kondisi kesulitan. Selain itu, karyawan yang terikat akan bekerja secara aktif dalam sebuah organisasi dan mencoba berfikir untuk melakukan hal yang lebih baik. Hal ini dikarenakan karyawan yang memiliki keterikatan kerja memiliki pemahaman baik tentang

kemampuan karyawan dalam melakukan pekerjaan. Chalofsky dan Krisna (dalam Aidina & Prihatsanti, 2017) menambahkan bahwa karyawan yang tidak *engaged* akan merasa tidak cocok antara kemampuan yang karyawan miliki dengan tugas-tugas yang didapatkan dalam bekerja. Selain itu karyawan juga tidak bersemangat dan menunjukkan rasa tidak bahagia terhadap pekerjaan yang dilakukan.

Database Internasional yang meliputi berbagai industri, menyatakan diperkirakan bahwa rata-rata hanya 20% karyawan yang memiliki *work engagement* yang tinggi terhadap pekerjaannya. Kelompok ini mengerjakan tugas dengan penuh semangat, merasakan hubungan yang mendalam dengan perusahaan dan berupaya untuk mendorong diri dalam berinovasi dan menggerakkan perusahaan agar lebih maju. Sedangkan 20% karyawan lainnya memiliki *work engagement* yang berada di titik terendah terhadap pekerjaannya. 60% sisanya memiliki *work engagement* pada taraf rata-rata, yaitu karyawan tetap melakukan pekerjaannya, tanpa banyak memanfaatkan sumber daya yang dimiliki dalam pekerjaannya (Attridge, dalam Schaufeli, 2012).

Hal ini juga diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada lima karyawan Super Dazzle, pada bulan Oktober 2020, kelima karyawan mengutarakan bahwa karyawan tidak mencurahkan energinya secara maksimal dalam bekerja dan mengerjakan tugas seadanya saja. Menurut salah satu narasumber mengatakan bahwa karyawan sering menunda pekerjaan. Begitu juga narasumber yang lain mengatakan bahwa karyawan merasa jenuh dengan pekerjaan dan kurang konsentrasi dalam mengerjakan tugas.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa karyawan Super Dazzle Yogyakarta memiliki permasalahan pada *work engagement*. Hal itu berdasarkan tiga aspek terkait *work engagement*, yaitu *vigor*, *dedication*, *absorption*. Menurut Schaufeli, dkk (2002), jika dilihat dari aspek *Vigor*, 4 dari 5 karyawan tidak mencurahkan energinya secara maksimal dalam bekerja dan mengerjakan tugas seadanya saja. Pada aspek *dedication*, 4 dari 5 karyawan sering menunda pekerjaannya. Pada aspek *Absorption*, 4 dari 5 karyawan merasa jenuh dengan pekerjaannya dan kurang konsentrasi dalam mengerjakan tugas karyawan.

Menurut Aktouf (1992) *work engagement* seharusnya dimiliki oleh setiap karyawan, karena karyawan yang tidak memiliki *engagement* merupakan pusat masalah apabila pekerja kehilangan komitmen dan motivasi. Selain itu, Bakker & Leiter (2010) menyatakan bahwa setiap perusahaan seharusnya membutuhkan karyawan yang dapat terikat dengan pekerjaannya karena karyawan yang memiliki tingkat keterikatan kerja yang tinggi akan menunjukkan performa terbaik dalam bekerja. Keterikatan kerja pada karyawan memiliki dampak yang positif terhadap produktivitas organisasi, seperti meningkatnya performa pekerjaan dan menurunnya intensi turnover (Schaufeli & Bakker, 2004).

Vandiya & Etikariena (2018) menyatakan bahwa keterikatan kerja sangat penting untuk perusahaan karena karyawan yang memiliki keterikatan kerja yang tinggi akan meningkatkan produktivitasnya yang berguna untuk perusahaan. Maka dari itu, Karyawan yang memiliki keterikatan kerja akan merasakan lebih berenergi dan memiliki hubungan efektif dengan pekerjaannya (Hakanen &

Schaufeli, 2012). Ketika Karyawan tidak memiliki keterikatan kerja akan berdampak terhadap perusahaan tempat dirinya bekerja yang dimana dengan mudah mengundurkan diri dari perusahaan tersebut dan mencari pekerjaan di perusahaan lain (Vandiya & Etikariena, 2018).

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *work engagement*. Bakker (2011) menyatakan bahwa *work engagement* dipengaruhi oleh 2 faktor, yaitu: (a) *job resources*, pada faktor ini sumber daya pekerjaan mengacu pada aspek fisik, sosial, maupun organisasi dari pekerjaan yang dapat mengurangi tuntutan pekerjaan, biaya fisiologis dan psikologis yang terkait; fungsional dalam mencapai tujuan kerja; atau merangsang pertumbuhan, pembelajaran, dan pengembangan pribadi. (b) *Personal resources*, sumber daya pribadi adalah evaluasi diri positif yang terkait dengan ketahanan dan merujuk pada perasaan individu tentang kemampuan karyawan untuk berhasil mengendalikan dan berdampak pada lingkungan karyawan. Berdasarkan hasil penelitian Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, dan Schaufeli (dalam Bakker, 2011) bahwa personal resource terdiri dari *self-efficacy*, *self-esteem*, dan *optimisme* dalam memprediksi *work engagement*. Peneliti memilih *self-efficacy* sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi *work engagement* karena *Personal resource* mengacu kepada evaluasi diri yang positif yang berhubungan dengan resiliensi dan kemampuan individu untuk memiliki perasaan sanggup untuk mengendalikan pekerjaannya dengan baik (Hobfoll, Johnson, Ennis & Jackson, dalam Bakker, 2009). Keterikatan kerja memiliki hubungan dengan proses evaluasi diri karyawan dan perlakuan organisasi terhadap karyawan, dimana karyawan memiliki

kesempatan untuk melakukan evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Evaluasi ini diantaranya untuk meninjau sejauh mana karyawan merasa yakin dan sanggup untuk terus melakukan pekerjaannya. Hal ini dapat mendorong terciptanya keyakinan dalam diri karyawan atau yang disebut sebagai Efikasi Diri (Bandura dalam Afdaliza, 2015). Libano, dkk. (2012) mengemukakan bahwa Efikasi Diri berpengaruh positif terhadap work engagement. Efikasi Diri dapat membuat seseorang lebih berusaha dalam aktifitasnya dan gigih sehingga memungkinkan seseorang lebih terlibat dalam pekerjaannya.

Alwisol (2009) mendefinisikan Efikasi Diri sebagai penilaian individu terhadap kemampuan diri dalam melakukan tindakan yang baik atau buruk, tepat atau salah, mampu atau tidak dalam mengerjakan suatu pekerjaan. Efikasi Diri adalah keyakinan seorang individu mengenai kemampuannya dalam mengorganisasi dan menyelesaikan suatu tugas yang diperlukan untuk mencapai hasil tertentu (Bandura, 1997). Menurut Bandura (1997) Efikasi Diri terdiri dari tiga dimensi yaitu kesukaran, generalisasi dan kekuatan. Kesukaran berkaitan dengan tingkat kesulitan suatu tugas yang dilakukan. Generalis berkaitan dengan bidang tugas, seberapa luas individu mempunyai keyakinan dalam melaksanakan tugas-tugas. Kekuatan berkaitan dengan kuat lemahnya keyakinan seseorang individu.

Efikasi Diri merupakan peranan penting pada karyawan yang berkaitan dengan *work engagement*. Menurut Bandura (1997) Efikasi Diri penting bagi individu karena dapat dijadikan sebagai motivator bagi individu, sehingga dapat mengurangi hambatan dalam pekerjaan. Menurut Bandura (1997) menyatakan

bahwa Efikasi Diri yang tinggi dapat mengurangi hambatan dalam pekerjaan yang menuntut. Menurut Bandura (1994), seseorang yang memiliki *sense of efficacy* yang kuat dapat membantu dirinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaan yang diberikan serta membantu meningkatkan kesejahteraan psikologisnya. Dengan adanya *sense of efficacy* yang kuat, seseorang dapat menganggap tugas yang sulit sebagai suatu pekerjaan yang menantang yang harus dikuasai, bukan sebagai suatu hal yang menakutkan dan harus dihindari (Afdaliza, 2015).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Ayu, dkk., (2015) yang meneliti tentang *personal resources* terhadap *work engagement*, menunjukkan bahwa *personal resources* berpengaruh positif terhadap *work engagement* pada karyawan sehingga dapat mendorong meningkatkan *work engagement* di perusahaan. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan Indrianti dan Hedi (2012) yang meneliti tentang hubungan antara model psikologi dengan keterikatan kerja pada karyawan yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara model psikologis dengan keterikatan kerja karyawan. Lebih lanjut, penelitian yang dilakukan Hayuningtyas dan Helmi (2015) menunjukkan bahwa Efikasi Diri memiliki korelasi yang signifikan dengan *work engagement* pada karyawan. Demikian dapat disimpulkan bahwa Efikasi Diri pada karyawan akan berdampak positif maupun negatif terhadap *work engagement* pada perusahaan Superdazzle bila perusahaan meningkatkan Efikasi Diri pada masing-masing karyawan maka akan rasa keterikatan dalam bekerja akan meningkat dan sebaliknya apabila efikasi diri pada karyawan itu rendah maka rasa keterikatan dalam bekerja akan menurun.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan maka peneliti ingin mengetahui apakah terdapat hubungan antara Efikasi Diri dengan *work engagement* pada karyawan Superdazzle. Sehubungan dengan pernyataan tersebut, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Hubungan antara Efikasi Diri dengan *Work Engagement* pada Karyawan Superdazzle”.

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui hubungan antara Efikasi Diri dengan *work engagement* pada karyawan Superdazzle.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah sumbangan keilmuan dalam bidang psikologi dan pada bidang keilmuan lain, khususnya dibidang psikologi industri dan organisasi yang menjelaskan tentang *self-efficacy* dan *work engagement*.

b. Secara Praktis

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman bagi perusahaan dalam meningkatkan *work engagement* pada karyawan dengan menekankan Efikasi Diri.