

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Permasalahan

Saat ini dunia tengah memasuki era revolusi industri 4.0 dimana teknologi informasi menjadi basis dalam kehidupan manusia (Rohida, 2018). Schwab (2016) menjelaskan era industri 4.0 merujuk pada era dimana terjadi perpaduan dalam teknologi sehingga mengakibatkan aspek fisik, biologis, dan digital sulit untuk dibedakan. Lebih lanjut dijelaskan bahwa era industri 4.0 ditandai dengan terjadinya digitalisasi serta pemanfaatan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) yang secara massif pada berbagai sektor kehidupan manusia, terutama di bidang ekonomi. Kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) yang sudah ada contohnya seperti mobil dan drone yang dapat mengemudi secara otomatis hingga asisten virtual dan perangkat lunak yang dapat menerjemahkan atau melakukan investasi. Hal ini merupakan dampak munculnya revolusi industri 4.0 yang berkembang secara eksponensial serta mendisrupsi hampir setiap industri di setiap negara.

Muliawaty (2019) menjelaskan saat ini muncul istilah disrupsi yang berasal dari kata *disrupt* yang berarti mengacaukan, mengganggu. *Disruption* yang berarti gangguan; kekacauan. *Disruptive* yang berarti mengacaukan; yang mengganggu. Lebih lanjut, disrupsi yang dimaksud yaitu dapat mengganggu atau mengacaukan pasar yang sudah ada salah satunya yang dimiliki oleh petahana (*incumbent*). Contohnya melalui penggunaan *smartphone* untuk moda transportasi online. Moda

transportasi online telah melakukan disrupsi terhadap moda transportasi petahana dengan menawarkan kemudahan dalam proses pemesanan maupun pembayaran, harga yang lebih murah serta terciptanya pasar baru. Contoh lain pada pengembangan sumber daya manusia, perusahaan akan menggunakan media teknologi dalam melaksanakan pelatihan sehingga jangkauannya semakin luas dan prosesnya lebih mudah. Bahkan untuk pelayanan publik seperti pajak, SIM, paspor, kesehatan dan pelayanan lainnya yang berbasis sistem online merupakan hasil sistem disrupsi yang sebelumnya berbentuk pelayanan secara langsung. Sistem ini lebih menghemat waktu, biaya dan lebih efisien. Era disrupsi menurut Yulizar dan Farida (2019) yaitu era revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan perubahan yang fundamental dalam kehidupan yang lebih efisien dan bermanfaat di masyarakat sebagai dampak dari adanya inovasi teknologi digital melalui penguasaan serta pemanfaatan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk meningkatkan kualitas hidup.

Menurut Muliawaty (2019) tantangan era disrupsi pada revolusi industri 4.0 saat ini yaitu diperlukannya pembaruan dalam bidang manajemen sumber daya manusia berbasis teknologi serta inovatif dan pembentukan sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya. Pernyataan ini juga diperkuat oleh Hartati (2020) yang menyatakan bahwa sumber daya yang memiliki kualitas tinggi merupakan modal penting bagi suatu perusahaan dalam menghadapi era revolusi industri 4.0. Lebih lanjut dijelaskan bahwa revolusi industri 4.0 dapat meningkatkan peluang kerja, akan tetapi dapat mendorong terjadinya disrupsi dalam berbagai bidang yang menentukan perkembangan ekonomi ke depan secara global serta menghadirkan tantangan

termasuk pada sektor ketenagakerjaan, seperti transformasi keterampilan, transformasi pekerjaan, dan transformasi masyarakat.

Berdasarkan hasil survey Badan Pusat Statistik (2020), generasi Y atau generasi milenial di Indonesia memiliki persentase sebesar 25,87% atau berjumlah 69,38 juta jiwa. Perkiraan usia generasi milenial sekarang yaitu antara 24-39 tahun dimana usia tersebut masuk ke dalam usia produktif. Generasi Y merupakan istilah yang merujuk pada sekelompok individu yang dilahirkan setelah generasi X. Lancaster dan Stillman (2010) mendefinisikan generasi milenial yaitu generasi yang lahir antara tahun 1982 sampai 2000. Menurut Martin dan Tulgan (2001) karakteristik generasi milenial diantaranya paham terhadap teknologi, dapat mengakses berbagai macam informasi lebih cepat serta dapat menggunakan internet secara efisien dibandingkan generasi sebelumnya. Tiara & Rostiana (2018) menjelaskan bahwa generasi Y atau generasi milenial merupakan generasi yang paling banyak masuk ke dalam dunia kerja. Namun, hal ini dapat menimbulkan konflik antar generasi yang signifikan dikarenakan generasi lain beranggapan bahwa generasi Y atau generasi milenial memiliki karakteristik yang sulit dipahami serta memiliki stereotip sendiri.

Hasil Badan Pusat Statistik (2021b) mengenai Statistik Pemuda di Indonesia menunjukkan pemuda (usia 16-30 tahun) yang bekerja di sektor formal di Indonesia sebanyak 55,23%. Tenaga kerja formal yaitu penduduk yang bekerja dengan status pekerjaan utama sebagai berusaha dibantu buruh tetap atau buruh dibayar dan buruh/karyawan/pegawai sebagai contoh pada perusahaan atau perkantoran. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2021a), saat ini generasi milenial sedang

memasuki dunia kerja. Sebagai karyawan, generasi milenial memiliki harga diri yang tinggi dan menganggap diri lebih besar daripada generasi sebelumnya, sehingga berdampak terhadap ekspektasi yang tinggi di tempat bekerja terkait penghargaan serta kondisi kerja (Murphy, 2007). Lebih lanjut dijelaskan karakteristik generasi milenial di tempat kerja diantaranya memilih atasan yang memiliki pendekatan secara pendidikan dan memberi perhatian terhadap tujuan personal dari generasi milenial. Karyawan generasi milenial menilai atasannya sebagai figur yang melatih, bersikap positif, memberi motivasi, serta berorientasi terhadap pencapaian.

Hikmatullah (2016) menjelaskan bekerja memiliki makna penting untuk kemajuan dan meningkatkan prestasi agar individu menjadi produkti dan dapat mencapai tujuan hidup. Sedangkan di sisi lain, ketika bekerja maka tubuh akan menerima beban yang didapat dari luar tubuh. Artinya setiap pekerjaan memiliki beban bagi yang mengerjakan seperti beban fisik, fikiran, maupun mental. Lebih lanjut jika beban terus menerus diterima tubuh maka pada akhirnya dapat menyebabkan burnout pada karyawan. Hal ini dapat dihubungkan dengan karakteristik generasi milenial yang cenderung akan berpindah pekerjaan jika merasa ekspektasi terhadap pekerjaan tidak terpenuhi, karena dipengaruhi oleh harga diri serta narsisme generasi milenial yang tinggi (Merari & Suyasa, (2015). Menurut Bakker dkk. (2008) risiko terjadinya *burnout* dapat dilawan dengan *engagement*, dengan adanya rasa *engaged* pada diri karyawan dapat membangun semangat dan hubungan yang efektif ketika bekerja, serta stres yang dirasakan dapat dimaknai sebagai sebuah tantangan.

Kahn (1990) menggambarkan karyawan yang *engaged* secara fisik, kognitif dan emosional akan terhubung dengan peran pekerjaannya. Definisi *work engagement* menurut Lockwood (2007) yaitu sejauh mana komitmen karyawan terhadap sesuatu atau seseorang yang berada di suatu organisasi, seberapa keras karyawan bekerja dan seberapa lama karyawan bertahan sebagai hasil komitmen tersebut. Bakker dan Leiter (2010) mendefinisikan *work engagement* adalah keadaan positif pada diri karyawan yang berhubungan dengan pekerjaan, kesejahteraan, serta terpenuhi yang ditandai dengan adanya tingkat energi yang tinggi serta identifikasi yang kuat terhadap pekerjaan. Lebih lanjut, karyawan yang *engaged* dalam pekerjaannya ditandai dengan adanya aspek *vigor* (semangat) yang ditandai dengan energi dan ketahanan mental yang tinggi selama bekerja, *dedication* (dedikasi) yaitu mengacu pada keterlibatan yang kuat dalam suatu pekerjaan dan mengalami perasaan yang signifikan, antusias, bangga, serta tertantang, dan *absorption* (penyerapan) yang ditandai dengan terkonsentrasi sepenuhnya dengan senang hati dalam suatu pekerjaan dimana waktu berlalu dengan cepat dan seseorang mengalami kesulitan untuk melepaskan diri dari pekerjaannya. Ketika dalam kondisi *engaged*, karyawan akan merasa dipaksa untuk berjuang melewati tantangan dalam pekerjaannya Bakker & Leiter (2010). Oleh karena itu, Bakker dan Leiter (2010) menyimpulkan *work engagement* dapat mencerminkan energi yang ada pada diri karyawan ketika melaksanakan pekerjaannya. Hal ini tentunya akan memaksimalkan kinerja dari karyawan.

Tiara dan Rostiana (2018) menyebutkan bahwa pertumbuhan bisnis di Indonesia saat ini cukup tinggi. Namun, di sisi lain tingkat *engagement* yang dimiliki oleh karyawan dalam bekerja terbilang rendah. Dale Carnegie Indonesia (Carnegie, 2017) melakukan studi bertajuk “*Employee Engagement Among Millennials*” pada tahun 2016 menjelaskan hanya 25 persen tenaga kerja milenial (kelahiran 1986-2000) yang terlibat secara penuh/ *fully engaged* terhadap perusahaan tempat bekerja. Hasil survey menunjukkan bahwa 9 persen karyawan generasi milenial *disengaged* dengan perusahaan, sedangkan 66 persen lainnya hanya terlibat sebagian atau *partially-engaged*. Lebih lanjut, 64 persen karyawan yang *engaged* sepenuhnya akan bertahan setidaknya dalam waktu setahun ke depan. Sebaliknya, 60 persen karyawan milenial berencana mengundurkan diri dari tempat bekerja ketika merasa *disengaged*. Survey lain yang dilakukan oleh Gallup (2021) mengenai *employee engagement* di Asia Tenggara menunjukkan Indonesia berada di peringkat kelima dalam hal *engagement* yaitu sebesar 22%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masih banyak karyawan yang belum *engaged* ditempat bekerja.

Permasalahan mengenai *work engagement* juga didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 17 desember 2020 dan 25 maret 2021 terhadap generasi milenial yang sedang bekerja. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan melalui aplikasi whatsapp terhadap 10 karyawan generasi milenial, 6 diantaranya mengatakan kurang bersemangat ketika melakukan pekerjaan, merasa tidak nyaman ketika rekan tidak bisa diajak bekerja sama, dan merasa lebih lelah ketika bekerja pada hari-hari aktif, merasa cemas ketika menemukan kesulitan dalam

pekerjaan, tidak tenang ketika menghadapi kesulitan dalam pekerjaan, mengeluh ketika mendapat pekerjaan yang sulit dan jumlah yang banyak. Subjek juga merasa kurang berkonsentrasi pada hari-hari tertentu dan lebih memilih membuka sosial media dan berbicara dengan rekan kerja ketika ada waktu luang saat jam kerja.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa *work engagement* pada karyawan milenial terdapat masalah. Hal ini ditunjukkan dengan perilaku yang berlawanan dengan aspek *vigor* oleh subjek yaitu kurang semangat ketika melakukan suatu pekerjaan, merasa tidak nyaman ketika rekan tidak bisa diajak bekerja sama, subjek juga merasa lelah ketika bekerja pada hari-hari aktif. Berlawanan dengan aspek *dedication* yaitu merasa cemas ketika mendapati hal yang sulit dalam pekerjaan, tidak tenang ketika menghadapi kesulitan dalam pekerjaan, mengeluh ketika mendapati pekerjaan yang sulit. Kemudian berlawanan dengan aspek *absorption* yaitu merasa kurang berkonsentrasi ketika melakukan pekerjaan pada hari-hari tertentu, subjek lebih memilih membuka sosial media dan berbicara dengan rekan kerja ketika ada waktu luang dalam bekerja.

Seharusnya karyawan memiliki *work engagement* yang tinggi karena menurut Bakker (2011) ketika karyawan memiliki *work engagement* yang tinggi karyawan akan merasakan energi yang tinggi dan berusaha untuk mencapai tujuan. Karyawan yang memiliki *work engagement* yang tinggi akan memiliki tiga keuntungan menurut Bakker (2011), pertama, karyawan akan menjadi bahagia dan antusias dalam bekerja. Kedua, karyawan akan merasa sehat secara fisik maupun mental, sehingga dapat bekerja lebih fokus dalam menyelesaikan tugasnya. Ketiga, karyawan dapat

membagikan *work engagement* itu kepada rekan kerjanya sehingga hubungan antar kelompok dapat terjaga. Sebaliknya, jika karyawan memiliki *work engagement* rendah maka akan menunjukkan sikap yang kurang peduli terhadap pekerjaan, sulit untuk berkonsentrasi, antusiasme terhadap pekerjaan rendah serta akan menggunakan waktu kerja untuk melakukan kegiatan yang kurang produktif (Pri & Zamralita, 2018). Maka dari itu *engagement* pada karyawan generasi milenial penting untuk diteliti karena karyawan merupakan sumber daya yang berperan besar dalam memajukan suatu perusahaan pada masa yang akan datang.

Bakker (2011) menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi *work engagement* diantaranya *Job resources* dan *Personal resources*. *Job resources* (sumber-sumber yang berasal dari pekerjaan) yaitu yang mengacu pada aspek fisik karyawan, sosial, serta aspek-aspek organisasi pada pekerjaan. Adapun faktor *Personal resources* (sumber-sumber pribadi) menurut Hobfoll dkk, (2003) yaitu evaluasi yang positif terhadap diri, hal ini berhubungan dengan ketahanan diri dan mengacu pada individu yang merasa dirinya mampu untuk mengendalikan serta memiliki dampak terhadap lingkungannya. Bakker (2011) menyimpulkan bahwa semakin tinggi *personal resources* (sumber daya pribadi) individu, maka semakin positif harga diri individu tersebut sehingga diharapkan dapat mencapai tujuan dan kesesuaian diri. Oleh karena itu, menurut Judge, Van Vianen dan De Pater (2004) telah terbukti bahwa evaluasi diri yang positif seperti itu dapat memprediksi penetapan tujuan (*goal setting*), motivasi, kinerja, kepuasan kerja maupun hidup, dan hasil yang diinginkan lainnya.

Bakker dan Demerouti (2014) menjelaskan bahwa *work engagement* dapat diprediksi menggunakan model JD-R (*Job Demands-Resources*). Melalui model JD-R (*Job Demands-Resources*) dapat mengukur apakah karyawan, tim, posisi pekerjaan, atau departemen mendapat skor rendah, rata-rata atau tinggi pada *work engagement* (Bakker & Demerouti, 2008). Adapun pemilihan variabel bebas dalam penelitian ini mengacu pada faktor *personal resources* (sumber-sumber pribadi).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Bickerton (2013) mengenai *spiritual resources* (sumber daya spiritual) dengan *work engagement*, menghasilkan bahwa sumber daya spiritual termasuk kedalam kategori sumber daya pribadi (*personal resources*). Hal tersebut dikarenakan sumber daya spiritual dapat memprediksi peningkatan *work engagement* dari waktu ke waktu. Penelitian lain yang dilakukan Emmons & Kneezel (2005) menunjukkan bahwa individu yang memiliki spiritualitas tinggi atau religius akan memiliki kesempatan besar untuk mengalami rasa syukur. Dijelaskan lebih lanjut, bahwa rasa syukur erat kaitannya dengan individu yang sangat religius atau memiliki tingkat spiritualitas yang tinggi sehingga akan mempersepsikan keadaan yang positif dalam hidupnya. Hal ini berkaitan dengan *work engagement* yang dijelaskan oleh Bakker dan Leiter (2010) yaitu keadaan positif yang berhubungan dengan pekerjaan, kesejahteraan, serta terpenuhi yang ditandai dengan adanya tingkat energi yang tinggi serta identifikasi yang kuat terhadap pekerjaan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Kim, Tulachan, Cho dan Kim (2020) dengan judul *Gratitude Enhances Work Engagement through Reduced Perception of Damage: A Case Study in Nepal's Earthquake*

Disaster menunjukkan, ketika individu berpikir tentang menjadi bersyukur efeknya terlihat dengan fungsi emosional yang lebih baik, adanya peningkatan *work engagement*, dan menurunnya kerusakan yang dirasakan peserta akibat bencana alam melalui intervensi syukur.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap 10 karyawan generasi milenial yang bekerja melalui aplikasi whatsapp pada tanggal 17 Desember dan 25 Maret 2021. Didapatkan bahwa 6 dari 10 subjek diantaranya merasa kurang cukup dengan pekerjaan yang sedang dilakukan saat ini, subjek juga kepikiran untuk mencari pekerjaan lain yang lebih menjanjikan. Subjek juga merasa tertekan dalam menjalani pekerjaan saat ini, subjek merasa biasa saja ketika bisa berangkat kerja, subjek merasakan dongkol terhadap rekan yang tidak bisa diajak kerja sama. Subjek merasa gagal ketika apa yang diharapkan tidak tercapai, subjek merasakan beban dalam pekerjaan karena suatu masalah yang lambat dalam penyelesaiannya, subjek merasa pekerjaan yang sekarang berpengaruh terhadap kesehatan karena kurang waktu istirahat. Terhadap rekan kerja subjek kadang merasa kesal karena sulit diajak bekerja sama. Subjek merasa biasa saja ketika bisa berkumpul bersama rekan kerja. Subjek merasa bahwa pekerjaan tidak berpengaruh terhadap keluarga. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kebersyukuran generasi milenial yang bekerja masih rendah.

Kebersyukuran yaitu perasaan terima kasih atas kebaikan, bantuan, atau manfaat yang didapat dalam hidup dan adanya tindakan untuk membalas kebaikan tersebut sebagai tanpa adanya imbalan (Fitzgerald, 1998). Sedangkan menurut

Lambert, Graham dan Fincham (2009), kebersyukuran yaitu perasaan yang dialami individu ketika menerima suatu kebaikan atau keuntungan dari individu lain atau penderma. Pendapat lain menurut Pramithasari dan Suseno (2019) menjelaskan tentang kebersyukuran yaitu pengakuan atas nikmat Allah yang dibuktikan dengan tunduk kepada Allah serta menggunakan nikmat yang diberikan untuk kepentingan di jalan Allah menurut kehendak-Nya.

Menurut Fitzgerald (1998), kebersyukuran memiliki tiga aspek diantaranya yaitu *a warm sense of appreciation* yaitu perasaan yang hangat sebagai bentuk apresiasi atau penghargaan atas kebaikan, manfaat dan bantuan yang didapat. *A sense of goodwill* yaitu niat baik yang ditujukan kepada orang lain berupa kesediaan untuk memberi bantuan, berbagi sesuatu, dan hal positif lainnya. *A disposition to act* yaitu tindakan yang dilakukan untuk membalas kebaikan yang diterima tanpa adanya imbalan. Hal ini ditujukan kepada orang lain yang berjasa dalam hidup seperti menawarkan bantuan, memberi pertolongan atau kepada Tuhan sekalipun seperti menjalankan ibadah.

Menurut Fredrickson, Tugade, Waugh dan Larkin (2003) bersyukur muncul sebagai refleksi dari rasa kepuasan saat individu memperoleh sesuatu yang dianggap baik dan dapat menumbuhkan berbagai pengalaman-pengalaman hidup yang positif. Menurut Fitzgerald (1998) individu yang bersyukur dapat ditunjukkan dengan berterima kasih ketika mendapat kebaikan dari orang lain dan memberikan balasan atas kebaikan tersebut. Individu yang memiliki kebersyukuran yang tinggi akan merasakan emosi positif, bahagia, optimis dan merasa puas terhadap kehidupannya

(Polak & McCullough, 2006). Kerns (2006) menyatakan bahwa perilaku bersyukur yang dilakukan di tempat kerja, berdampak terhadap beberapa faktor seperti kepuasan kerja, loyalitas dan perilaku kewarganegaraan, serta mengurangi pergantian karyawan dan meningkatkan keuntungan organisasi dan produktivitas. Ketika individu merasa optimis dalam bekerja maka akan berusaha untuk menyelesaikan tugas secara maksimal sekalipun menemui kesulitan (Schaufeli & Bakker, 2004).

Sebaliknya, individu yang tidak bersyukur akan cenderung tidak menyukai kebaikan yang diberikan orang lain dan akan menunjukkan respon mencemooh, mencaci maki dan marah terhadap kebaikan orang lain (Emmons, 2007). Senada dengan hal tersebut, Aisyah dan Chisol (2018) mengatakan bahwa individu yang tidak bersyukur dapat merusak keharmonisan atau kerjasama yang sudah ada sebelumnya. Hal ini berpengaruh pada rendahnya *work engagement* karyawan dimana menurut Pri dan Zamralita (2018) menyatakan bahwa karyawan yang menunjukkan sikap tidak peduli dengan pekerjaan dalam hal ini yang dikerjakan secara pribadi maupun secara kelompok, tingkat konsentrasi yang rendah saat bekerja dan tidak memiliki antusias dalam bekerja menunjukkan rendahnya *work engagement*. Berdasarkan faktor-faktor yang telah diuraikan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kebersyukuran sebagai salah satu bagian dari *personal resources* yang merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi *work engagement*. Hal ini juga dibuktikan melalui penelitian yang dilakukan oleh Hafiz dan Kurniawan (2018) mengenai peran antara kebersyukuran terhadap *work engagement* pada pegawai

aparatur sipil negara (ASN) di Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat yang menunjukkan adanya hubungan antara kebersyukuran dengan *work engagement*.

Peneliti menemukan penelitian dengan variabel *work engagement* dan kebersyukuran seperti Hafiz dan Kurniawan (2018) yang meneliti tentang Peran Kebersyukuran terhadap *work engagement* pada pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kabupaten Sintang Provinsi Kalimantan Barat. Adapun perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya yaitu penelitian ini menggunakan subjek karyawan generasi milenial yang bekerja di era disrupsi. Hal ini di karenakan Indonesia akan menghadapi bonus demografi dimana dunia kerja akan diisi dengan generasi milenial. Terlebih, saat ini dunia sedang memasuki era disrupsi dimana segala sesuatu berkaitan dengan teknologi. Murphy (2007) menjelaskan bahwa generai milenial tumbuh bersama dengan teknologi dan internet. Hal ini tentunya menjadi poin penting ketika generasi milenial memasuki dunia kerja.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kebersyukuran menjadi salah satu cara agar karyawan dapat meningkatkan *work engagement*. Dengan demikian, rumusan masalah yang peneliti ajukan dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan antara kebersyukuran dengan *work engagement* pada karyawan generasi milenial yang bekerja di era disrupsi?”

## **B. Tujuan dan Manfaat**

### 1. Tujuan penelitian

Untuk mengetahui hubungan antara kebersyukuran dengan *work engagement* pada generasi milenial yang bekerja di era disrupsi.

### 2. Manfaat penelitian

- a. Manfaat teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi ilmu psikologi secara umum khususnya psikologi industri dan organisasi yang berkaitan dengan *work engagement* dan kebersyukuran
- b. Manfaat praktis, jika hipotesis penelitian ini terbukti diharapkan dapat berguna bagi organisasi terutama dalam meningkatkan *work engagement* karyawan terutama generasi milenial yang bekerja melalui kebersyukuran sehingga karyawan dapat mempertahankan kinerjanya dengan baik.