**HUBUNGAN ANTARA *JOB DEMANDS* DENGAN *WORK ENGAGEMENT*  PADA GARDA DEPAN PT.X**

**THE RELATIONSHIP BETWEEN *JOB DEMANDS* AND *WORK ENGAGEMENT* ON SHOP KEPPERS PT.X**

**Juditha Leony Syahffira Bororing**

**Universitas Mercu Buana Yogyakarta**

**dithab97@gmail.com**

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *job demands* dengan *work engagement* pada garda depan PT. X. Jumlah subjek penelitian disini adalah 54 garda depan dengan ciri-ciri garda depan dengan minimal kerja 3 bulan bekerja. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis *Pearson Correlation*. Skala *work engagement* 21 dan Skala *job demands* 15 aitem. Teknik analisis yang digunakan adalah menggunakan *product moment*. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh koefisien korelasi rxy = -653 dengan taraf signifikansi sebesar p = 0,000 (p <0,05) yang berarti bahwa ada hubungan negatif antara *job demands* dengan *work engagement*. Nilai koefisien determinasi (R Squared) sebesar 0,410 menunjukkan bahwa variabel *job demands* memiliki kontribusi sebesar 41% terhadap variabel *work engagement* pada garda depan PT. X dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. *work engagement* menjadi salah satu hal yang penting bagi PT. X guna meningkatkan produktivitas kerja garda depan.

Kata kunci: *work engagement*, *job demands*

***Abstract***

*This study aims to determine the relationship between job demands with work engagement, among employees of PT. X. The number of research subjects here is 54 employees with the characteristics of employees with a minimum of 3 Month working. The data analysis method used is the Pearson Correlation analysis. The 21-item work engagement and Scale of 15 item job demands. The analysis technique used is to use product moment. Based on the results of the study, obtained correlation coefficient rxy = -649 with a significance level of p = 0,000 (p <0.05) which means that there is a negative relationship between job demands with work engagement. The coefficient of determination (R Squared) of 0.410 indicates that the job demands variable has a contribution of 41% to the variable of work engagement in Employees of PT.X and the rest is influenced by other factors. Work engagement becomes on of important for PT.X in order to increase employee productivity.*

*Keywords: work engagement, job demands*

**Pendahuluan**

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 (Sverke, M., Hellgren, J., & Naswall, K, 2006).

Industri Kaos menjadi cinderamata favorit yang kerap diincar oleh pengunjung. Hampir di setiap daerah destinasi wisata Indonesia menjajakan kaos dengan menampilkan ciri khas budaya setempat sebagai motifnya atau kaos dengan tulisan-tulisan yang unik dan menarik untuk dipakai. Untuk Anda yang berwisata di Jogjakarta, terdapat banyak produsen kaos terkenal yang bisa Anda pilih. Terdapat 7 prosuden cinderamata yang bergerak di bidang kaos. Masih terdapat kaos-kaos baru yang mulai bermunculan dengan segmen pasar yang berbeda namun tetap menarik untuk dicoba seperti kaos gaul muslim yang terdapat di Jogjakarta (RafiraJogja, 2011)

Sebuah perusahaan, pastinya berusaha untuk menyampaikan informasi tentang produknya ke pasar, dan akan memikirkan strategi promosi seperti apa yang dapat menarik minat konsumen. Bagaimana perusahaan dituntut untuk dapat mengkomunikasikan produknya agar dapat meyakinkan konsumenya. Masyarakat makin konsumtif berpengaruh pada semakin banyaknya produk yang dipasarkan, mengingat makin banyak permintaan, maka makin besar penawaran Apalagi saat ini produk untuk produsen dengan jenis tertentu semakin menjamur, tentunya persaingan pasar akan semakin ketat.

Persaingan yang ketat dalam dunia industri pada dekade ini, mendorong perusahaan untuk memberikan perhatian kepada kegiatan pemasaran dan pelayanan yang memberikan kepuasan bagi para pengguna produk. Perkembangan industri cinderamata saat ini semakin pesat. Berbagai perusahaan berlomba-lomba menawarkan produk unggulannya, sehingga konsumen dihadapkan pada berbagai pilihan yang menarik.

PT.X merupakan perusahaan kreatif yang awalnya memiliki minat tentang kepariwisataan dan perkotaan di Yogyakarta. Pada perkembangannya, produk kaos yang telah melekat pada brand aski buatan Djogdja dikembangkan menjadi beberapa produk lainnya, misalnya produk distro khas Yogyakarta, kaos bertermakan tipografi tulisan jogja dan tokoh kartun super hero juga souvenir - souvenir khas Yogyakarta lainnya kaos seperti tas kain, gantungan kunci, stiker, topi, juga brand yang harga terjangkau

Bersaingnya produk cinderamata di Indonesia khususnya di Yogyakarta membuat keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan dipengaruhi oleh kinerja pegawai atau karyawan. Faktor kunci yang memegang peranan untuk menghadapi persaingan tersebut adalah peran karyawan, karyawan merupakan pelaku utama dalam menggerakan tata laksana perusahaan dalam rangka mencapai tujuan bersama (Widagdo, K. R., 2016).

Karyawan yang bertugas melakukan promosi dan penjualan dikenal dengan sebutan pramuniaga (KBBI., 2012) yaitu pramuniaga yang bekerja diperusahaan dagang yang bertugas melayani konsumen dan mempromosikan produk. Kemampuan pramuniaga dalam menawarkan, mempromosikan dan menjual produk kepada konsumen merupakan hal yang penting bagi perusahaan, karena ditangan mereka citra sebuah produk akan dapat dikenali secara langsung oleh konsumen. Menurut Permata dalam (Ratnaningsih, 2015), seorang pramuniaga dituntut untuk berpenampilan menarik, berperilaku ramah, mampu mempersuasi dan mengatur emosi sehingga hanya menunjukkan emosi positif pada pelanggan. Tantangan pekerjaan ini adalah pencapaian target.

Dalam kegiatan pemasaran PT.X di dukung dengan adanya pramuniaga untuk melaksanakan proses layanan konsumen. Di PT. X pramuniaga di sebut dengan Garda depan. Garda depan tidak seperti pramuniaga pada umumnya, karena memiliki fungsi yang lebih luas dan signifikan bagi perusahaan. Tugas garda depan antara lain meliputi penawaran dan pemilihan produk, pemberian informasi baik mengenai produk maupun mengenai koorporasi, penanganan kritik dan saran, yang bertujuan bagi pemenuhan kepuasan konsumen. Selain itu garda depan berperan sebagai entertainer untuk menghidupkan suasana gerai yang riang gembira khas dagadu, sehingga pada akhirnya mereka menjadi representasi dari citra perusahaan yang *Smart, Smile, Djokdja* (Buku Petunjuk magang dan training). Garda depan terdiri atas para mahasiswa yang bekerja paruh waktu. Oleh karena itu jam kerja di belakukan menjadi shift. Waktu kerja gardep terbagi dalam 3 shift dalam sehari, dengan pembagian shift diserahkan kepada setiap pribadi garda depan sehingga dapat flexible terhadap kegiatan akademis, namun setiap garda depan harus tetap menjalani minimal shift dalam setiap bulannya (Training, 2019).

Setiap organisasi berharap garda depan memiliki energi dan mau berusaha mencapai kualitas dan kinerja yang bagus juga berharap agar garda depan memiliki sikap antusias dan menunjukkan inisiatif pada pekerjaan. (Bakker dalam Titien, 2016), untuk mencapai kualitas dan kinerja yang bagus berupa kepuasan konsumen, organisasi memerlukan garda depan yang memiliki *work engagement* (Bates, Baumruk, dan Richman dalam Titien, 2016).

Menurut Schaufeli dan Bakker (2004) *work engagement* adalah sebuah kondisi di mana seseorang memiliki pikiran yang positif sehingga mampu mengekspresikan dirinya baik secara fisik, kognitif dan afektif dalam melakukan pekerjaannya. Keizer dan Pringgabayu (2017) mengatakan bahwa ketika garda depan merasa terikat pada perusahaan tempatnya bekerja, maka garda depan itu akan merasa peduli dan memiliki, serta merasa menjadi bagian penting dalam perusahaan. Garda depan akan menunjukkan sebuah hubungan yang aktif dengan perusahaan sehingga garda depan bersedia untuk memberikan sesuatu dari diri garda depan untuk membantu keberhasilan dan kemakmuran perusahaan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Tower Watson (dalam Kurniawati, 2014) survey bertajuk Global Workforce Study (GWS) untuk negara Indonesia mendapatkan hasil yang miris karena hasil survey menunjukan bahwa hampir dua pertiga karyawan di Indonesia tidak memiliki hubungan yang kuat pada perusahaan. Lebih menghawatirkan sekitar 38% dari karyawan yang tidak memiliki keterikatan cenderung akan meninggalkan pekerjaan dalam kurun waktu dua tahun. Pada tahun 2016, organisasi “Gallup” melakukan survei, dan hasil menunjukkan bahwa sebanyak 13% karyawan termasuk dalam kategori *fully engaged*, 11% karyawan termasuk dalam kategori *actively disengaged*, dan 76% karyawan termasuk dalam kategori *not engaged* (PortalHR, 2016).

*Work engagement* yang di miliki oleh para garda depan sangat penting bagi perusahaan karena dengan *work engagement* yang baik akan berdampak positif bagi perusahaan. Seorang garda depan yang *engaged* memiliki banyak harapan yang positif, salah satunya yaitu kinerja garda depan 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 garda depan yang memiliki *work engagement* terhadap pekerjaanya karena dengan garda depan bekerja secara penuh, maka perusahaan akan mendapatkan keuntungan yang positif dan mampu bersaing.

*Work engagement* yang baik mampu membawa organisasi menuju keberhasilan, karena kemajuan organisasi saat ini bergantung pada kreativitas sumber daya manusianya (Suhu dalam Norpina, 2015). *Work Engagement* juga sangat penting karena berdampak positif bagi kinerja garda depan (Khan dalam Ayu, 2015). Seseorang yang terlibat (*engaged*) dengan pekerjaannya cenderung memiliki performa kerja yang maksimal, menjalankan tugas pekerjaannya dengan tulus, tidak merasa terpaksa bahkan memberikan lebih dari apa yang diharapkan, kondisi tersebut merupakan kondisi yang ideal bagi seorang pekerja agar mampu mencapai tujuan perusahaan yaitu tercapainya kepuasan konsumen (Puspita, 2012).

Menurut Bekker dan Demerouti (2008) faktor yang mempengaruhi *work engagement* meliputi (1) *Job demands* atau tuntutan pekerjaan, dijelaskan sebagai aspek pekerjaan yaitu fisik, psikologis, sosial, dan organisasi yang membutuhkan ketahanan fisik dan kemampuan psikis (kognitif dan emosional). (2) *Job recources,* seperti dukungan sosial, umpan balik kinerja, dan otonomi dapat memicu proses motivasi yang mengarah ke pekerjaan yang di berikan. (c) *Personal resources,* merupakan evaluasi diri positif yang terkait dengan ketahanan mental individu serta mengacu pula pada perasaan individu terhadap kemampuan dirinya untuk berhasil dalam mengontrol dan mempengaruhi lingkungannya. (d) *Personality* (Kepribadian), karakteristikkan dengan watak, menggunakan dimensi aktivasi dan kesenangan sebagai suatu kerangka kerja.

Menurut Schaufeli dan Bakker (2008) tuntutan kerja (*Job Demands*) mengacu pada aspek fisik, psikologis, sosial atau organisasi dari pekerjaan yang ketahanan fisik dan psikologis (kognitif atau emosional) untuk dapat menyelesaikan tugas tersebut. Mikkelsen, et al (2003) menambahkan bahwa *job demands* (tuntutan kerja) sebagai aspek yang berhubungan dengan pemicu terjadinya stres kerja dan sumber beban kerja di antara para pekerja sosial. Dari pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa tuntutan kerja adalah penilaian individu mengenai segala aspek fisik, psikologis, sosial dan organisasional dari sebuah pekerjaan yang membutuhkan usaha dan keterampilan fisik dan psikis secara berkelanjutan, sehingga membutuhkan pengorbanan fisik dan psikologis tertentu.

Menurut Steers (2003) w*ork engagement* adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian seorang garda depan terhadap pelaksanaan tugas dan memenuhi perannya yang sesuai dalam organisasi. Untuk mencapai kinerja yang tinggi, garda depan perlu memiliki *work engagement* yang tinggi pula. Menurut Steers (2003) garda depan yang memiliki *work engagement* tinggi akan memihak dengan kuat pada jenis kerja yang dilakukan dan benar-benar peduli dengan jenis kerja itu. Dengan kata lain, garda depan yang sangat *engage* akan tetap termotivasi meskipun dalam keadaan yang merugikan, seperti sumber daya yang terbatas, banyaknya pekerjaan, tekanan waktu, target yang tinggi dan sebagainya. Sebaliknya, garda depan yang tidak *engaged* akan cenderung termotivasi hanya di bawah kondisi yang menguntungkan atau ketika mencoba untuk mencapai tujuan, tujuan jangka pendek yang akan menghasilkan imbalan pribadi. *Work engagement* meningkat ketika garda depan berhasil mengerjakan pekerjaan inti maupun bukan pekerjaan inti mereka. Idealnya *work engagement* itu tinggi, tetapi dalam kenyataanya setiap garda depan memiliki *work engagement* berbeda-beda.

Schaufeli et al. (2002) menyatakan *work engagement* adalah keadaan positif yang berhubungan dengan kesejahteraan dalam bekerja, penuh semangat dan kelekatan yang kuat dengan pekerjaannya. Garda depan yang *engaged* sering mengalami emosi positif, termasuk rasa syukur, suka cita, dan antusiasme. Garda depan yang *engaged* mengalami kesehatan yang lebih baik. Ini berarti bahwa mereka dapat fokus dan mendedikasikan semua kemampuan dan energi untuk pekerjaan mereka. Akhirnya, garda depan yang *engaged* mentransfer *work engagement* mereka kepada orang lain di lingkungan mereka. Karena sebagian besar kinerja organisasi merupakan hasil dari usaha bersama*, work engagement* seseorang dapat mentransfer kepada orang lain dan secara tidak langsung meningkatkan kinerja tim.

Garda depan yang terbiasa memiliki otoritas terhadap pekerjaannya dan budaya organisasi tempatnya bekerja yang menekan, saat di hadapkan dengan *job demands* (tuntutan kerja) yang terlalu menuntut akan membuat garda depan menjadi kesulitan untuk beradaptasi dengan situasi pekerjaan baru tersebut. Hal ini akan membuat *work engagement* yang sebelumnya sedang karena memiliki otoritas terhadap pekerjaannya, menjadi menurun karena *job demands* tersebut (Saari dkk, 2017).

*Job demands* yaitu keadaan garda depan yang ditinjau dari beban pekerjaannya. Sejalan dengan pemahaman tentang *job demands*, hubungan antara *job demands* dengan *work engagement* diasumsikan memiliki hubungan yang negatif. Tetapi bila hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi positif maka *job demands* memiliki dampak yang positif untuk *work engagement* dikarenakan orang tersebut akan memberikan hasil pekerjaan yang lebih baik lagi, sebaliknya jika nilai koefisien *job demands* memiliki arah yang negatif maka hal tersebut akan berdampak negatif pula karena *work engagement* individu akan mengalami penurunan karena kelelahan atau terlalu banyak tuntutan pekerjaan yang ia dalam satu shift (Schaufeli, 2004).

*Job demands* dijadikan elemen wajib saat bekerja. Keduanya akan mampu membuat garda depan berkontribusi secara maksimal, mengerahkan seluruh daya upaya untuk meningkatkan hasil, dan sukses mencapai tujuan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melihat apakah terdapat hubungan antara *job demands* dengan *work engagement* (Bakker, A. B.&Demeouti 2007)..

Berdasarkan penjelasan yang adamaka di rumuskan apakah ada hubungan antara *job demands* dengan *work engagement* pada garda depan PT. X *?*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara *job demands* dengan *work engagement* pada garda depan PT. X. Selain itu manfaat penelitian secara Teoritis penelitian ini di harapkan dapat memberikan sumbangsih terhadap perkembangan ilmu khususnya di bidang psikologi industri dan organisasi tentang *work engagement*. Penelitian ini di lakukan untuk mengetahui tentang hubungan antara persepsi terhadap *job demands* dengan *work engagement* dan secara praktis Jika hipotesis dalam penelitian ini diterima, maka hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dengan upaya peningkatan *engagement* pda garda depan dengan mempertimbangkan faktor *job demands.*

**Metode Penelitian**

Varibel terikat dalam penelitian ini adalah *work engagement* dan Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *job demands*. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 54 garda depan PT.X. Data dalam penelitian ini diperoleh dua skala yaitu skala *Work Engagement* dan skala *Job Demands*.

Skala *Work Engagement* menggunakan format skala likert dengan menggunakan 4 pilihan jawaban yaitu SS (Sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju). Skala ini terdiri dari 21 aitem dan koefisien validitasnya antara 0,321 sampai dengan 0,678. Reliabilitas *alpha cronbach* loyalitas konsumen adalah 0,853.

Skala *Job Demands* menggunakan format skala likert dengan menggunakan 4 pilihan jawaban yaitu SS (Sangat Sesuai), S (Sesuai), TS (Tidak Sesuai), STS (Sangat Tidak Sesuai). Skala ini terdiri dari 18 aitem dan koefisien validitasnya antara 0,321 sampai dengan 0,764 . Reliabilitas *alpha cronbach* kepercayaan konsumen adalah 0,870 Untuk menguji hipotesis digunakan teknik analisis *Product Moment.*

**Hasil Dan Pembahasan**

1. **Hasil Penelitian**

Pada variabel *work engagement* ini dikategorikan menjadi 3 yaitu tinggi, sedang, dan rendah. Dari hasil pengolahan data terhadap variabel *work engagement* diketahui bahwa subjek memiliki *work engagement* dengan kategori tinggi yakni sebanyak 5 orang (9,1 %) selanjutnya sebanyak 28 orang (50,9%) memiliki *work engagement* dengan kategori sedang dan 21 orang (38,2%) memiliki *work engagement* dengan kategori rendah. Hal ini menunjukkan bahwa *work engagement* yang terjadi pada garda depan di PT. X pada level Sedang. Hasil kategorisasi variabel *work engagement* tersebut dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel 7**

**Kategorisasi Skor Skala *Work Engagement***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kategori | Pedoman | Skor | N | Persentase |
| Tinggi | X ≥ 𝜇 + 1. 𝜎 | X ≥ 42 | 7 | 9,2 % |
| Sedang | (𝜇 − 1. 𝜎) ≤ X < (𝜇 + 1. 𝜎) | 28 ≤ X < 42 | 26 | 51,8 % |
| Rendah | X < 𝜇 − 1. 𝜎 | X < 28 | 21 | 39 % |
|  |  | Total | 54 | 100% |

 Pada variabel *job demands* ini dikategorikan menjadi 3 yaitu tinggi, sedang, dan rendah. Dari hasil pengolahan data terhadap variabel *job demands* diketahui bahwa subjek memiliki *job demands* dengan kategori tinggi yakni sebanyak 34 orang (63 %) selanjutnya sebanyak 19 orang (35,2 %) memiliki *job demands* dengan kategori sedang dan 1 orang (1,8 %) memiliki *job demands* dengan kategori rendah. Hal ini menunjukkan bahwa *job demands* yang terjadi pada garda depan di PT. X pada level tinggi. Hasil kategorisasi variabel *job demands* tersebut dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 8**

**Kategorisasi Skor Skala  *Job Demands***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kategori | Pedoman | Skor | N | Persentase |
| Tinggi | X ≥ 𝜇 + 1. 𝜎 | X ≥ 48 | 31 | 63 % |
| Sedang | (𝜇 − 1. 𝜎) ≤ X < (𝜇 + 1. 𝜎) | 30 ≤ X < 48 | 19 | 35,2 % |
| Rendah | X < 𝜇 − 1. 𝜎 | X < 30 | 3 | 1,8% |
|  |  | Total | 54 | 100% |

 Penelitian ini melakukan uji normalitas. Uji normalitas adalah analisis yang dilakukan untuk melihat apakah data penelitian yang diperoleh terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas ini menggunakan teknik analisis model *one-sample* Kolmogorov-Smirnov (KS-Z). Pedoman yang digunakan adalah apabila p > 0,050 maka data terdistribusi secara normal dan apabila p < 0,050 maka data tidak terdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji normalitas variabel *work engagement* diperoleh KS-Z = 0,079 dengan p = 0,200 dan variabel *job demands* diperoleh KS-Z = 0,065 dengan p = 0,200. Data tersebut menunjukkan bahwa skor variabel *work engagement* dan variabel *job demands* terdistribusi normal. Selanjutnya pada uji linieritas Pedoman yang digunakan adalah apabila nilai signifikansi p ≤ 0,050 maka hubungan antara variabel bebas dan terikat merupakan hubungan yang linier. Apabila nilai signifikansi p ≥ 0,050 maka hubungan antara variabel bebas dan terikat bukan merupakan hubungan linier. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan terhadap kedua variabel diperoleh F = 2.091 dengan (p = 0,000 , p < 0,050). Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara variable *work engagement* dengan *job demands* merupakan hubungan linier.

Uji hipotesis dalam penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *product momen (pearson correlation)* yang dikembangkan oleh Karl Pearson (Sugiyono, 2017). Teknik *pearson correlation* digunakan untuk menentukan hubungan antara dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Jika diperoleh korelasi yang signifikan berarti ada hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Kaidah untuk uji korelasi adalah apabila p < 0,050 berarti ada korelasi antara variabel bebas dan variabel terikat. Jika p ≥ 0,050 berarti tidak ada korelasi antara kedua variabel.

Berdasarkan hasil analisis korelasi *product moment (pearson correlation)* di atas diperoleh koefisien korelasi (rxy) = -0,649 (p<0,01) berarti terdapat hubungan yang negatif antara *work engagement* dengan *job demands* pada garda depan PT. X . Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima. Semakin tinggi *work engagement* maka *job demands* cenderung semakin rendah dan sebaliknya semakin rendah *work engagement* maka cenderung semakin tinggi *job demands*. Selain itu, hasil analisis data juga menunjukkan koefisien determinasi atau (R2)sebesar 0,410 yang menunjukkan bahwa sumbangan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas konsumen hanya sebesar 41 %, sementara sisanya 59,% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pada analisis tambahan, Uji tambahan dilakukan untuk mengetahui pengaruh setiap aspek dari variabel bebas dengan variabel terikat, oleh karena itu dilakukan analisa regresi dan korelasi parsial, kaidah yang ada pada analisa regresi ini adalah apabila signifikansi (p) <0,050 berarti terdapat korelasi yang signifikan antara prediktor dengan kriterium, begitu pula sebaliknya apabila nilai signifikansi (p) > 0,050 berarti tidak terdapat korelasi antara prediktor dengan kriterium. Hasil korelasi tunggal dapat dilihat pada tabel 8:

**Uji Korelasi Tunggal (Analisa Regresi)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Aspek- aspek Job Demands | *Person Corelation* | R2 | Sig. (1-tailed) |
| *Work Overload* | -0,599 | 59 % | 0,000 |
| *Cognitive Demands* | -0,473 | 47 % | 0,000 |
| *Emosional Demands* | -0,508 | 50 % | 0,000 |

Berdasarkan tabel korelasi tunggal, didapatkan korelasi antara aspek *work overload* dengan *work engagement* adalah r = -0,599 dengan p = 0,000 (p<0,050), yang berarti bahwa aspek *work overload* yang diekspresikan memiliki korelasi yang negatif dan signifikan terhadap *work engagement*. Artinya semakin tinggi aspek *work overload* yang diekspresikan maka semakin tinggi *work engagement* pada garda depan PT.X. Aspek *work overload* memiliki pengaruh sebesar 59% terhadap *work engagement*.

Korelasi antara aspek *cognitive demands* dengan loyalitas konsumen adalah r = -0,473 dengan p = 0,000 (p<0,050), yang berarti bahwa aspek *cognitive demands* memiliki korelasi yang negatif dan signifikan terhadap *work engagement*. Artinya semakin tinggi aspek *cognitive demands* maka semakin tinggi *work engagement* pada garda depan PT.X. Aspek *cognitive demands* memiliki pengaruh sebesar 47% terhadap *work engagement.*

Korelasi antara aspek *emosional demands* dengan loyalitas konsumen adalah r = -0,508 dengan p = 0,000 (p<0,050), yang berarti bahwa aspek *emosional demands* memiliki korelasi yang negatif dan signifikan terhadap *work engagement*. Artinya semakin tinggi aspek *emosional demands* maka semakin tinggi *work engagement* pada garda depan PT.X. Aspek *emosional demands* memiliki pengaruh sebesar 50% terhadap *work engagement.*

1. **Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *job demands* dengan *work engagement* pada garda depan PT. X. Hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan metode Korelasi *Product Moment Pearson* dengan koefisien korelasi sebesar r = -0,649, (p <0,01) menunjukkan bahwa terdapat korelasi negatif yang signifikan antara *job demands* dengan *work engagement* pada garda depan PT. X. Semakin tinggi *job demands* maka semakin rendah *work engagement* pada garda depan tersebut dan sebaliknya jika garda depan tersebut memiliki *job demands* yang rendah maka kecenderungan mengalami *work engagement* pun semakin tinggi. Hal ini berarti hipotesis penelitian dinyatakan diterima.

Penelitian terbaru oleh Elfitasari,N & Mulyana,Olievia P (2020) dengan judul “Hubungan Antara Persepsi Terhadap Beban Kerja Dengan *Work Engagement* Pada Karyawan” mendapatkan hasil nilai koefisien korelasi menunjukkan tanda negatif, artinya semakin tinggi skor *job demand* maka persepsi karyawan terhadap *job demand* semakin negatif sehingga *work engagement* pada karyawan semakin rendah, begitu pula sebaliknya jika semakin rendah skor *job demand* maka semakin positif persepsi karyawan terhadap *job demand* sehingga *work engagement* karyawan semakin tinggi.

*Job demand* merupakan gambaran dari seberapa keras seseorang bekerja. Hal ini dipengaruhi oleh beban kerja yang dimiliki, tekanan waktu dalam penyelesaian tugas, dan konflik personal dalam pekerjaan. Ketiga hal tersebut merupakan sub dimensi dari *job demand*. Diterimanya hipotesis dalam penelitian ini diperoleh dari koefisien determinasi (R²) sebesar 0,410 yang menunjukkan bahwa variabel *job demands* pada garda depan di PT. X memiliki kontribusi 41% terhadap *work engagement* dan sisanya 59% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak di teliti dalam penelitian. Sedangkan hasil dari kategorisasi variable *work engagement* yaitu kategorisasi tinggi sebesar 9,2 %, kategori sedang sebesar 51,8%, kategori rendah sebesar 39%. Pada kategori variabel *job demands* yaitu kategori tinggi sebesar 63 %, kategori sedang sebesar 32,2%, kategori rendah sebesar 1,8%. Hasil kategorisasi tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar garda depan di PT. X memiliki *work engagement* yang sedang dan *job demands* yang tinggi.

Menurut Bakker dan Leiter (2010) terdapat faktor yang mempengaruhi *work engagement* yakni sumber daya kerja, sumber daya pribadi dan tuntutan tugas. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *work engagement* rendah disebabkan karena garda depan memiliki skor beban kerja yang tinggi. Beban kerja termasuk dalam faktor tuntutan tugas. Menurut Nurendra (2016) menyatakan bahwa beban kerja adalah hasil dari tuntutan kerja yang diberikan perusahaan yang harus dipenuhi oleh setiap garda depan. Setiap garda depan akan memiliki beban kerja yang berbeda-beda.

 Bila ditinjau lebih lanjut mengenai profil *job demands* yang di alami oleh garda depan yang merupakan pekerja shift semakin tingginya tuntutan yang dihadapi oleh perusahaan yang dimana berkewajiban garda depan untuk minimal shift sebanyak 24 shift dalam sebulan agar proses penjualan produk mencapai target bulanan. Menurut Tomic (2010) yang mengatakan bahwa individu yang merasa bahwa beban kerjanya tinggi maka dapat mengakibatkan penurunan kekuatan dan energi termasuk ketahanan mental dan ketekunan dalam mengerjakan tugas, selain itu *engaged* terhadap pekerjaan juga akan berkurang.

 Hasil dari aspek dari *job demands* dengan *work engagement* melalui analisa regresi dan korelasi parsial, yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari aspek variabel bebas terhadap variabel terikat, diperoleh data korelasi antara aspek *work overload* yang diekspresikan dengan *work engagement* adalah R² = 64% yang berarti bahwa aspek *work overload* yang diekspresikan memiliki korelasi sebesar R² = 64% terhadap work engangemend. Menurut Day dan Jreige (2002 ). *Work overload* juga berkaitan dengan tekanan dalam waktu, yaitu adanya batas waktu yang diberikan kepada pekerja dalam menyelesaikan pekerjaan, dan seberapa cepat seseorang harus menyelesaikan pekerjaannya.

 Hasil yang diperoleh menunjukkan beberapa bentuk perilaku garda depan yang masih bekerja sesuai dengan tugas-tugas dengan seadanya saja hal ini artinya garda depan tidak memiliki rasa inisiatif untuk membantu rekan kerja apabila mengalami kesulitan dan melakukan improvisasi dalam teknik penjualan maupun penanataan stok yang ada di dalam gerai. Garda depan juga mudah mengeluh ketika mengalami kesulitan di pekerjaan sehingga muncul rasa keputus asaan. Rasa keputus asaan yang di alami oleh garda depan membuat rasa semangat dan ketekunan menjadi menurun membuat *engaged* kepada pekerjaan menjadi rendah. Dalam bukunya, Karasek dan Theorell (1990) menjelaskan bahwa *job demand* dipengaruhi oleh beban kerja, yaitu berat atau tidaknya pekerjaan yang dilakukan seseorang, dan apakah pekerjaan yang dilakukan berlebih, atau lebih banyak dari deskripsi kerja yang diberikan.

 Mengacu pada hasil penelitian tersebut *job demands* memiliki pengaruh atau berdampak negatif terhadap *work engagement*, oleh karena itu perusahaan harusnya lebih memberikan kemudahan bagi garda depan dalam menjalankan sebuah tugas atau pekerjaan, dan dukungan dari baik atasan maupun rekan kerja sangat penting untuk menumbuhkan *work engagement* bagi garda depan. Dalam *job demands* terdapat *work overload, cognitive demands* dan *emosional demands* di mana semakin tinggi *job demands* maka akan semakin menurunkan tingkat *work engagement* garda depan.

 Penelitian ini menunjukkan bahwa *job demands* memiliki hubungan yang tergolong sedang dengan *work engagement* karena berdasarkan data dari perusahaan, garda depan masih memiliki tanggung jawab atau *dedication* dalam pekerjaannya sehingga menandakan bahwa mereka masih tetap mengerjakan tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya walaupun mereka memiliki persepsi yang negatif terhadap beban kerja. Adanya rasa tanggung jawab tersebut yang membuat garda depan akan tetap mengerjakan tugasnya karena mereka merasa bagian dari suatu perusahaan.

 Konsentrasi akan menurun ketika garda depan memiliki banyak hal yang harus di hafalkan juga mengingat banyak pesanan barang pesanan kosumen untuk di ambilkan. Hal tersebut juga dapat disebabkan oleh konsentrasi menurun, kekeliruan penangkapan informasi, dan daya memori yang pendek. Dalam proses ini garda depan akan melakukan cara agar konsentrasi tidak mengganggu pekerjaannya. Jika konsentrasi kerja tersebut dimiliki akan berdampak pada kondisi kerja garda depan untuk dapat bekerja dengan melayani konsumen dengan baik dan tidak melakukan kesalahan pengambilan barang maupun desain. Hal ini menandakan bahwa individu tersebut akan mencari alternatif yang ada dan dan pekerjaan yang saat ini dilakukannya agar mampu meningkatkan rasa *engaged* pada diri garda depan.

 Tuntutan emosi yang terjadi dalam suatu lingkup pekerjaan akan berdampak terhadap rasa *engaged* kerja garda depan, emosi bisa terjadi karena dua faktor yang pertama interaksi dengan sesama garda depan dan interaksi dengan konsumen. Hubungan sesama garda depan menjadi sangat penting dikarenakan dapat menjadi sumber *engaged* serta dukungan dalam bekerja, jika hubungan tersebut dapat berjalan dengan baik. Hubungan kerja yang terjalin dengan baik nantinya akan berdampak pada kondisi kerja garda depan untuk dapat bekerja dengan penuh rasa keceriaan, tidak merasakan beban emosi saat bekerja dan memiliki energi positif. Hal ini menandakan bahwa ketika tuntutan emosional dalam suatu pekerjaan rendah, maka akan mampu meningkatkan rasa kenyamanan para garda depan yang akhirnya garda depan memiliki rasa *engaged* dalam bekerja.

 Hal ini menunjukkan bahwa *job demands* pada dasarnya terjadi ketika satu pihak merasakan banyaknya deskripsi pekerjaan yang dilakukan dalam satu waktu. Maka perasaan negatif tentang suatu pekerjaan dapat menimbulkan rasa *engaged* menjadi rendah. Hal ini karena sebuah pekerjaan berhubungan tuntutan pekerjaan, sedangkan rasa semangat tentang pekerjaan dapat menimbulkan rasa *engaged* dalam kerjanya. Dengan kata lain, *Job demands* berdampak negatif ketika seorang garda depan tidak memiliki rasa *engaged* yang baik terhadap perusahaan. Dengan demikian, pihak perusahaan lebih baik mengkomunikasikan dua arah tentang deskripsi pekerjaan garda depan yang banyak dengan alternatif solusi yang ada.

 Penelitian terkait yang mendukung hasil penelitian ini yakni yang ada di dalam Bakker dan Leiter (2010) menyatakan bahwa beban kerja berhubungan negatif dengan *work engagement* serta beban kerja memiliki hubungan yang lemah dengan *work engagement*. Penelitian lain yang mendukung penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh oleh Elfitasari,N & Mulyana,Olievia P (2020) dengan judul “Hubungan Antara Persepsi Terhadap Beban Kerja Dengan *Work Engagement* Pada Karyawan” mendapatkan hasil nilai koefisien korelasi menunjukkan koefisien yang rendah - 269, Adanya dukungan penelitian tersebut maka dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan antara *job demands* dengan *work engagement* tetapi hubungan antara kedua variabel tersebut lemah hal ini dikarenakan masih terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi *work engagement*. Faktor lain yang dapat mempengaruhi *work engagement* seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Putra & Mulyana (2019) yang menunjukkan bahwa *work engagement* memiliki hubungan yang kuat terhadap karakteristik pekerjaan.

 Beberapa hasil penelitian yang telah peneliti sebutkan di atas, menunjukkan bahwa hasil penelitian ini sudah sesuai dengan beberapa penelitian terdahulu yang meneliti variabel *job demands* dengan *work engagement*. Berdasarkan beberapa uraian diatas, peneliti menyimpulkan bahwa *job demands* yang terjadi pada beberapa perusahaan dan jenis karateristik pekerjaan berbeda-beda tergantung bagaimana garda depan tersebut mempersepsikan pekerjaannya dan seberapa efektifnya seorang garda depan mampu menyelesaikan masalah yang berasal dari faktor dalam. Hambatan dalam penelitian ini adalah sulitnya mendapatkan referensi jurnal maupun buku mengenai *job demands* sehingga peneliti harus lebih jelih dalam menentukan referensi teori yang akan digunakan dan perbedaan hasil – hasil penelitian sebelumnya.

**Kesimpulan Dan Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat adanya hubungan antara *job demands* dengan *work engagement* pada garda depan PT. X. Semakin tinggi *job demands* maka semakin rendah *work engagement* pada garda depan tersebut dan sebaliknya jika garda depan tersebut memiliki *job demands* yang rendah maka kecenderungan mengalami *work engagement* pun semakin tinggi.

Keizer dan Pringgabayu (2017) mengatakan bahwa ketika garda depan merasa terikat pada perusahaan tempatnya bekerja, maka garda depan akan merasa peduli dan memiliki, serta merasa menjadi bagian penting dalam perusahaan. Garda depan akan menunjukkan sebuah hubungan yang aktif dengan perusahaan sehingga garda depan bersedia untuk memberikan sesuatu dari diri garda depan untuk membantu keberhasilan dan kemakmuran perusahaan. Sumbangan efektif yang diberikan oleh variabel *job demands* dengan *work* *engagement* sebesar 41% dan 59% disebabkan oleh faktor lain diluar variabel *job demands*.

**Saran**

Saran yang dapat diajukan berdasarkan hasil Penelitian ini adalah :

1. Saran bagi Garda Depan PT.X

 Garda depan diharapkan memiliki tanggung jawab serta dedikasi dalam pekerjaannya, sehingga mereka masih tetap mengerjakan tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya. Walaupun mereka memiliki persepsi yang negatif terhadap tuntutan kerja, Adanya rasa tanggung jawab tersebut yang membuat garda depan akan tetap mengerjakan tugasnya karena merasa bagian dari suatu perusahaan. Garda depan juga diharapkan dapat meningkatkan rasa semangat dan peka terhadap pekerjaan meningkatkan kosentrasi dan memiliki rasa keceriaan. Dengan banyaknya *job desk* yang harus di lakukan selama satu shift dan dengan membantu teman-teman yang lain diharapkan akan mempermudah pekerjaan dan menghasilkan *team work* yang solid, semangat kerja dan melakukan *execellent servies*. Karna garda depan merupakan wajah perusahaan yang diharapkan memiliki kesan dan citra yang bagus terhadap konsumen.

2. Bagi Perusahaan

Dengan adanya hasil penelitian ini sebagai gambaran untuk lebih memperhatikan kesejahteraan garda depan, dengan mengurangi beberapa kebijakan perusahaan. Seperti pengurangan jobdesk yang terlalu banyak. Dengan begitu garda depan juga merasa tidak terlalu banyak tuntutan dalam sebuah pekerjaan, karna garda depan juga masih berstatus mahasiswa. Perusahaan seharusnya lebih memberikan kemudahan bagi garda depan dalam menjalankan sebuah tugas atau pekerjaan, dengan menambah jumlah SDM disetiap shift sehingga tuntutan kerja yang banyak dapat diselesaikan dengan maksimal. Dan hal tersebut akan lebih meringankan beban dari seorang garda depan.

3. Bagi Peneliti selanjutnya

 Penelitian ini berfokus pada hubungan *job demands* dengan *work engagement* sehingga diharapkan untuk penelitian selanjutnya mampu melakukan penelitian untuk mengetahui faktor lain yang memiliki hubungan dengan *work engagement* selain dengan menggunakan variabel *job demands* seperti faktor *job resource*, *personal resource* seperti *self efficacy, self esteem* dengan beragam jenis dan karakteristik pekerjaan yang berbeda dan memperbanyak responden yang lebih banyak sehingga dapat memperoleh persebaran data dan hasil yang baik juga dapat memperkaya hasil penelitian, dan hasil penelitian tersebut dapat mewakili data *work engagement* yang lebih luas.

 **DAFTAR PUSTAKA**

Ayu, D. R. (2015). Pengaruh Job Demands, Job Resource dan Personal Resources Terhadap Work Engagement. *Journal IPB.*

Bakker, A. B., dan Demerouti, E.(2008). Working in the Sky: A Diary Study on Work Engagement Among Flight Attendants. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13 (4).

Bakker, A.B., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., & Taris, T.W. (2010). Work Engagement: An Emerging Concept In Occupational Psychology. *Work and Stress*, 22(3), 187−200.

Elfitasari, Mulyana. (2020). Hubungan Antara Persepsi Terhadap Beban Kerja Dengan Work Engagement Pada Karyawan. *Jurnal Penelitian Psikologi UNESA*, 7(1).

Flavia Sungkit Norpina., I. S. (2015). Pengaruh Job Enrichment terhadap Employee Engagement melalui Psychological Meaningfulness sebagai Mediator. *Gajah Mada Journal Of Psychology* , 1(1).

Jreige, Arla Day & Steve (2012). Examining Type A Behaviour Pattern to help explain the relationship between job stressors and psychosocial outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology* , 7(2), 109-200.

Kurniawati, I. D. (2014). Masa Kerja dengan Job Engagement pada Karyawan. *Jurnal Fakultas Psikologi UMM.*

Lubis, dkk. (2015). Coping Stress Pada Mahasiswa Yang Bekerja. *Jurnal Diversita*, 1 (2).

Mikkelsen, A, Ogaard, T, & Landbergis, P. (2003). The Effects Of New Dimensions Of Psychological Job Demands And Job Control On Active Learning And Occupational Health. *Rogaland Research*, 1-26.

Nugraha, Singgih Wahyu. (2015). Industri KReatif Yogyakarta Terus Membesar. Tibunnewajogja. *diacess tanggal 20 November 2020.*

Nurendra, Annisaa Miranty. (2016). Peranan Tuntutan Kerja dan Sumber Daya Kerja terhadap Keterikatan Kerja Wanita Karir. *PSIKOLOGIKA*, 21 (1).

Oblong Training. (2019). *Buku Petunjuk Training dan Magang.* Yogyakarta: Dagadu Djokdja.

Portal, H. (2016). Gawat! Pekerja di Indonesia 80% Not Engaged, Lantas Apa Solusinya? *Portal HR*, Di akses tanggal 29 Juni 2019.

Puspita. (2012). Hubungan antara dukungan sosial dan makna kerja sebagai panggilan ( Calling) dengan keterikatan kerja. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa,* 1(1).

Putra S. Y & Mulyadi, H. (2019). Hubungan antara persepsi terhadap beban kerja dengan intensi turnover pada karyawan produksi. *Jurnal Penelitian Psikologi* , 6(4).

Pringgabayu, &. Keizer. (2017). Penerapan Sistem Rekrutmen untuk Meningkatkan Keterikatan karyawan. *Journal Maranatha*, 16 (2) 133-212.

Rafira, Jogja. (2011). *Inilah Kaos Oblong Jogja Yang khas Untuk Menjadi Oleh Oleh Wisata*. Jogjafira.com. *diacess tanggal 20 November 2020.*

Ratnaningsih, I. Z. (2015). Manajemen Emosi Sesuai Tuntutan Kerja (Emotional Labor) Ditinjau Dari Tipe Kepribadian Pada Wiraniaga . *Jurnal Psikologi Undip,* Vol.14.

Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A., B (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach.. *Journal of Happiness Studies*, 3(3)

Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B (2004). Job Demands, Job Resources, And Their Relationship With Burnout And Engagement : A Multi-Sample Study. *Journal of Organizational Behavior*, 25.

Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2011). An evidence-based model of work engagement. *Current Directions in Psychological Science*, 20(4).

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: PT Alfabet.

Sverke, M., Hellgren, J., & Naswall, K. (2006). Job Insecurity : A Literature Review. *The National Institute For Working Life*.

Tiina Saari, H. M. (2017 ). Job Demands and Resources as Antecedents of Work Engagement : Comparative Research on Finland on Finland and Russia. *The Institutional Repository of University of Tampere*.

Titien. (2016). Penyusunan dan Pengembangan Alat UKur Employee Engagement. *PSIKOHUMANIORA : Jurnal Penelitian Psikologi* , 1(1).

Tomic. (2010). Existential fulfilment, workload and work engagement among nurses. *Journal Research Of Nursing*, 16(5).

Xanthopoulo, Bakker, A. B., Dollard, M. F., Demerouti, E., Schaufeli, W. B., Taris, T.W., Schreurs, P.J.G. (2007). The Role of Personal Resources in JobDemands Resources Model. *Internasional Journal Of StressManagement*, 14 (2).

Widagdo, K. R. (2016). Pengaruh Hubungan Industrial Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Kompensasi Sebagai Variable Pemoderasi. *Jurnal Umm* , 7(1).