

GAMBARAN *WORK ENGAGEMENT* KARYAWAN PADA *FRANCHISE*

***XIBOBA* KOTA KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh

gelar Sarjana Psikologi (S.Psi)



Oleh :

OKTAVIANA NINGRUM AMELIA SARI

9.334.003.17

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI ISLAM

FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**GAMBARAN *WORK ENGAGEMENT* KARYAWAN PADA *FRANCHISE*
XIBOBA KOTA KEDIRI**

OKTAVIANA NINGRUM AMELIA SARI

9.334.003.17

Disetujui oleh:

Pembimbing I



Tatik Imadatus Sa'adati, M.Psi, Psikolog

NIP: 198102152009122003

Pembimbing II



Arisa Rahmawati Zakiyah, M.Si.

NIP: 2008028703

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 5 (Lima) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada,

Yth, Bapak Rektor IAIN Kediri

di

Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo-Kediri

Assalamualaikum Wr.Wb.

Memenuhi permintaan Bapak rektor untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : OKTAVIANA NINGRUM AMELIA SARI
NIM : 933400317
Judul : GAMBARAN *WORK ENGAGEMENT* KARYAWAN PADA
FRANCHISE XIBOBA KOTA KEDIRI

Setelah diperbaiki materi dan susunanya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Ibu saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Pembimbing I



Tatik Imadatus Sa'adati, M.Psi, Psikolog

NIP: 198102152009122003

Pembimbing II



Arisa Rahmawati Zakiyah, M.Si.

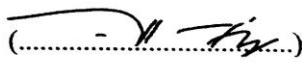
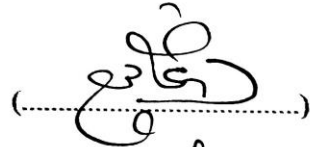

NIP:2008028703

HALAMAN PENGESAHAN
GAMBARAN *WORK ENGAGEMENT* KARYAWAN PADA *FRANCHISE*
***XIBOBA* KOTA KEDIRI**
(Studi kasus pada mahasiswa IAIN Kediri)

OKTAVIANA NINGRUM AMELIA SARI
NIM: 9.334.003.17


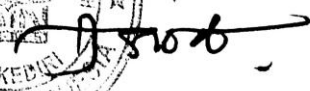
Telah diujikan di depan sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Kediri pada tanggal 14 Oktober 2021.

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Moch. Muwaffiqillah, M.Fil.I
NIP. 197711302003121002 
2. Penguji I
Tatik Imadatus S, M.Psi. Psikolog
NIP. 198102152009122003 
3. Penguji II
Arisa Rahmawati Zakiyah, M.Si.
NIP. 2008028703 

Kediri, 15 Oktober 2021

Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Institut Agama Islam
Negeri (IAIN) Kediri



Dr. Moh Asror Yusuf, M. Ag
NIP. 197506132003121004

MOTTO

**The simple act of paying positive attention to people has a great deal to do
with productivity**

(Tom Peters)

**Hidup adalah tantangan yang penuh lika-liku. Untuk meraih kesuksesan
maka lakukanlah segala sesuatunya dengan sepenuh hatimu.**

(Oktaviana Ningrum Amelia Sari)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabiil ‘alamin, segala puji bagi Allah yang telah memberikan kekuatan dan kesabaran di setiap langkah sehingga karya tulis ini bisa diselesaikan dengan baik.

“Saya selalu bersyukur atas segala nikmatmu ya Allah”

Kupersembahkan tugas akhir skripsi ini teruntuk:

Orang tua ku tercinta, Ibu Sriatin yang selalu senantiasa mendo’ a kan ku, selalu memberi dukungan dan memotivasiku. Aku ingin engkau bangga telah memiliki putri sepertiku meski aku masih sering membuatmu marah. Dengan sejuta mimpi dan harapan aku ingin bisa membuatmu tersenyum bahagia atas segala pencapaian yang aku dapatkan. Tak peduli seberapa sulit kehidupan ini yang pasti aku akan terus berjuang agar aku bisa membuat orangtuaku bahagia hingga akhir hayatnya. Semoga Allah selalu menjaga ibu ku dan memberikannya panjang umur. Aamiin.

Saudara-saudaraku, terima kasih mbak Vitri, Mbak Nayl, Mbak Yuni, Mas Tofan, Mas Bayu, Dek Bima, dan Dek Dimas yang selalu menyemangati dan mendo’ a kan.

Sahabat-sababatku, terima kasih teman kuliahku Diah, Dhenok, Evi, Latif, Yulia, Putri, Tata, Tiwi. Terima kasih teman SMK ku Dewi, Irsya, Fitria, Nisa, dan Anis. Terima kasih teman SD ku Ira, Ika, Ifa. Terima kasih teman kerjaku Mas Fandi, Mas Fikri, Keren, Ardian, Mas Adit, Mbak Rere dan Mbak Arum. Kalian semua adalah penyemangatku, semoga pertemanan kita terus terjalin baik sampai kapanpun itu. Aamiin.

Pengelola Bidikmisi, IAIN Kediri

Almamater tercinta, IAIN Kediri

ABSTRAK

Sari, Oktaviana Ningrum Amelia, Dosen Pembimbing Tatik Imadatus Sa'adati, M.Psi, Psikolog dan Arisa Rahmawati Zakiyah, M.Si.: *Gambaran Work Engagement Karyawan Pada Franchise Xiboba Kota Kediri, Psikologi Islam, Ushuluddin IAIN Kediri, 2021.*

Kata kunci: *Work Engagement, Karyawan, Franchise Xiboba*

Karyawan *Franchise Xiboba* Kota Kediri jika mempunyai *work engagement* dengan ditandai adanya rasa semangat, dedikasi, dan juga konsentrasi pada saat melaksanakan pekerjaannya ia akan mampu lebih proaktif dalam memberikan pelayanan terhadap *customer* serta mampu berkomitmen dalam meningkatkan mutu dan kualitas produk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran *work engagement* karyawan ditinjau dari aspek-aspek yang mendasari dan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi *work engagement* karyawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Partisipan penelitian ini melibatkan enam karyawan *Franchise Xiboba* Kota Kediri.

Hasil analisis menunjukkan bahwa ke enam subjek memiliki *work engagement* yang baik dalam menjalankan tugasnya. Ke enam subjek mampu menumbuhkan rasa semangat ketika bekerja, mereka memiliki dedikasi yang baik dalam menjalankan tugasnya, dan memiliki absorpsi sehingga ke enam subjek merasa larut dalam pekerjaan yang dijalankan. Sedangkan faktor yang mempengaruhi *work engagement* karyawan adalah faktor *job demands* (tuntutan pekerjaan), *job resources* (sumber daya pekerjaan), dan *personal resources* (sumber daya pribadi).

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *Gambaran Work Engagement Karyawan Pada Franchise Xiboba Kota Kediri* sebagai salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi. Penulis menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, MM selaku Rektor IAIN Kediri
2. Bapak Dr. Muhammad Asror Yusuf, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Kediri
3. Ibu Dr. Rini Risnawita Suminta, M.Si selaku Ketua Program Studi Psikologi Islam IAIN Kediri
4. Ibu Tatik Imadatus Sa'adati, M.Psi. Psikolog selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Arisa Rahmawati Zakiyah, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu serta memberikan bimbingan, saran-saran, dan motivasi selama proses penyelesaian skripsi.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ushuluddin dan Dakwah atas ilmu-ilmu yang telah diberikan
6. Kedua orang tuaku atas segala kasih sayang, doa-doa, motivasi, saran-saran, serta dukungan-dukungan yang diberikan baik secara materi, moral, maupun tenaga.
7. Seluruh informan/subjek dalam penelitian ini yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi dalam proses penyusunan skripsi.
8. Pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu, atas keikhlasan bantuan dan dukungannya, semoga kelak Allah membalas dengan kebaikan yang lebih mulia.

Penulis menyadari dengan betul bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak sekali kekurangan. Saran dan kritik yang membangun akan penulis terima

dengan senang hati, demi perbaikan penulisan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin

Kediri, 22 September 2021

Peneliti,

Oktaviana Ningrum Amelia Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Telaah Pustaka	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Teori <i>Work Engagement</i>	
1. Pengertian <i>Work Engagement</i>	16
2. Aspek-aspek <i>Work Engagement</i>	18
3. Karakteristik <i>Work Engagement</i>	20
4. Faktor-faktor <i>Work Engagement</i>	23
B. Karyawan	
1. Definisi Karyawan	26
2. Status Karyawan	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	30

B. Kehadiran Peneliti	31
C. Lokasi Penelitian	32
D. Sumber Data	32
E. Teknik Pengumpulan Data	33
F. Subjek Penelitian	34
G. Teknik Analisis Data	35
H. Pengecekan Keabsahan Data	36
I. Tahap-Tahap Penelitian	38
 BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
B. Paparan Data	46
C. Temuan Penelitian	179
 BAB V PEMBAHASAN	
A. Gambaran <i>Work Engagement</i> Karyawan	184
B. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi <i>Work Engagement</i> Karyawan	192
 BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan	200
B. Saran	201
DAFTAR PUSTAKA	202
LAMPIRAN	206

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Pedoman Wawancara
- Lampiran II : Laporan Hasil Wawancara
- Lampiran III : Surat Persetujuan Sebagai Subjek
- Lampiran IV : Dokumentasi dengan subjek
- Lampiran V : Lembar Bimbingan Skripsi