

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Dalam menjalankan suatu usaha waralaba (*franchise*) SDM (Sumber Daya Manusia) memiliki peran yang penting baik bagi organisasi ataupun perusahaan dimana mereka yang mampu menjalankan sumber daya lainnya. Sebagai salah satu komponen utama manusia mempunyai peran aktif dan juga cenderung dominan dalam kegiatan organisasi maupun perusahaan. Mereka merupakan pelaksana, perencana, dan juga pengendali yang memiliki peran aktif untuk mencapai tujuan dari perusahaan. Jika tidak ada SDM maka aktivitas pada perusahaan tidak akan bisa berjalan dengan lancar. SDM menjadi suatu keunggulan dan daya saing yang utama terhadap faktor pertumbuhan bagi suatu perusahaan atau organisasi. Oleh sebab itu SDM harus diatur sebaik mungkin agar bisa meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam perusahaan.¹

Pada sektor industri baik makanan maupun minuman di Indonesia termasuk salah satu sektor yang memiliki pertumbuhan yang berpotensi sangat besar. Hal ini bertepatan dengan laju pertumbuhan penduduk warga Indonesia yang hampir mendekati 270 juta.² Berdasarkan data pada

¹ Van Tuin, Lars, Wilmar B. Schaufeli, and Anja van den Broeck. "Engaging leadership: Enhancing work engagement through intrinsic values and need satisfaction." *Human Resource Development Quarterly* (2021), hal.17

² <https://www.beritasatu.com/ekonomi/577099/mbv-dan-kulo-group-garap-minuman-segar-boba>

Kementerian Perindustrian dan Teknologi Informasi dalam kuartal I tahun 2019 menunjukkan bahwa produk domestik bruto (PDB) industri makanan dan minuman mengalami pertumbuhan mencapai 6,77%. Pada angka tersebut menunjukkan lebih tinggi dibanding pertumbuhan PDB Industri Nasional yang mencapai angka sebesar 5,07%. Disamping itu Industri makanan maupun minuman telah menyumbang sebesar 35,58% PDN pada industri nonmigas serta 6,35% kepada PDB nasional. Hal ini membuat industri baik makanan maupun minuman sebagai salah satu penyumbang PDB yang terbesar.³

Di Indonesia sendiri banyak orang sangat tertarik dengan minuman boba ala negara Taiwan. Hal tersebut terbukti pada beberapa tempat, meski harga yang ditawarkan tidak murah, orang rela antri untuk membeli. Inilah alasan mengapa dua merek waralaba kuliner utama Grup Kulo dan juga Mitra Boga Ventura (MBV) telah meluncurkan toko minuman boba segar yang khusus. *Xiboba* siap mengejutkan khalayak umum di Indonesia dengan harga yang terjangkau selain mempunyai cita rasa yang berkualitas tinggi. *Xiboba* hadir untuk menjawab permintaan masyarakat akan boba yang populer. Boba yang kami produksi murah tapi rasanya nikmat,” kata pejabat MBV Michael Marvy Jonathan di Jakarta (26 Februari 2021). Dia menjelaskan bahwa "*Xiboba*" menemukan inspirasi dari bahasa Cina "*xi yue*", yang memiliki arti "kegembiraan" ataupun "kebahagiaan". *Xiboba*

³<https://www.beritasatu.com/ekonomi/577099/mbv-dan-kulo-group-garap-minuman-segar-boba>

berharap bisa membawa kebahagiaan bagi semua orang yang minum dengan cita rasa unik Taiwan.

Kini *Xiboba* telah hadir di Kota Kediri sejak 14 Agustus 2020. *Franchise Xiboba* Kota Kediri dimiliki oleh 2 owner yang berasal dari Surabaya dan memiliki 6 karyawan yang terdiri dari 2 perempuan dan juga 4 laki-laki. Semua karyawan yang diterima bekerja di *Franchise Xiboba* Kota Kediri mereka diwajibkan sudah pernah berpengalaman di bidang kuliner. Hal tersebut dilakukan agar tujuan dari perusahaan bisa berjalan secara lancar dimana tidak perlu melakukan pelatihan secara mendalam kepada karyawannya. Disini para karyawan bekerja secara *part time* dengan ketentuan pembagian *shift* pagi dimulai pukul 08.30-16.30 WIB sedangkan pada *shift* siang dimulai pukul 13.00-21.00 WIB.

Semenjak *Xiboba* membuka cabang di kota Kediri minuman ini banyak digemari khususnya oleh kalangan anak muda. Hal tersebut dapat terlihat ketika *grand opening Xiboba* Kota Kediri pada tanggal 14-16 Agustus 2020 lalu, dimana banyak sekali yang mengantri untuk membeli minuman boba ala Taiwan ini. Bahkan dari *open* hingga *close* pengunjung yang datang terus silih berganti tanpa henti. Disamping itu dengan adanya promo *buy 1 get 1 free* saat *grand opening* berlangsung, mampu menciptakan daya tarik yang besar sehingga orang yang beli tidak cukup hanya satu series saja melainkan tertarik untuk membeli semua *series* yang ada di *Xiboba* Kota Kediri. Namun seiring berjalannya waktu peminatan

orang dengan *Xiboba* menjadi menurun karena *work engagement* karyawan yang dimiliki rendah.

Seorang karyawan akan mampu menjalankan tugasnya apabila mereka memiliki rasa semangat kerja dan antusiasme yang baik dalam bekerja. Akan tetapi pada kenyataan yang ada tidak semua karyawan mempunyai rasa semangat dan antusiasme yang baik dalam bekerja. Hal tersebut terlihat ketika peneliti melakukan pengamatan pada karyawan *Franchise Xiboba* Kota Kediri dimana masih sering dijumpai beberapa sikap dan perilaku mereka yang menunjukkan tidak semangat, rendahnya antusiasme, bahkan tidak disiplin dalam bekerja. Adapun cerminan perilaku mereka diantaranya: tidak semangat seperti suka mengeluh saat bekerja, rendahnya antusiasme misalnya saja ketika lantai tampak kotor mereka tidak segera membersihkan namun saling menunggu siapa yang peka, tidak disiplin contohnya sering terlambat masuk kerja, meninggalkan tempat kerja dalam waktu yang lama untuk kepentingan pribadi dimana jam kerja masih berlangsung. Disamping itu mereka juga sering menimpahkan tanggung jawab pekerjaan kepada rekan kerja lainnya.

Keterlibatan karyawan masuk ke dalam pengembangan perusahaan. Keterlibatan kerja adalah sikap dan perilaku karyawan menunjukkan ekspresi diri yang lengkap di tempat kerja dengan memperlihatkan bahwa dirinya bekerja dengan sungguh-sungguh dalam

menyelesaikan tugasnya selama berada ditempat kerja.⁴ Dalam menjalankan tugasnya seorang karyawan harus memfokuskan pikirannya pada pekerjaan dan tidak boleh mencampur adukan dengan urusan lainnya. Fungsi yang ditingkatkan perkembangan suatu perusahaan dapat dicapai dengan menciptakan karyawan terlibat dalam pekerjaan. Setiap kebutuhan perusahaan keterlibatan karyawan yang proaktif dan memiliki komitmen tinggi sangat penting dalam bekerja agar perusahaan dapat bertahan disaat menghadapi persaingan yang semakin ketat (Bakker dan Demerouti).⁵

Pada karyawan *Franchise Xiboba* Kota Kediri sering dijumpai beberapa karyawannya reaktif dan kurang memiliki komitmen dalam bekerja. Mereka akan bekerja dengan serius ketika sedang semangat dan akan malas bekerja ketika tidak semangat. Jika karyawan sering malas bekerja dan hal tersebut terus berlanjut maka perusahaan bisa mengalami kemunduran karena rendahnya *work engagement*. Misalnya saja ketika merasa senang mereka akan bekerja dengan semangat dan ceria namun ketika sedang dalam suasana hati yang buruk atau kondisi fisik kurang baik maka mereka akan bekerja dengan malas. Padahal dalam bekerja itu kita harus melaksanakannya dengan sungguh-sungguh dan tidak boleh bermalas-malasan dalam keadaan apapun.

⁴ Afandi, Pandi. *Concept & Indicator Human Resources Management for Management Research*. Deepublish, 2016, hal.20

⁵ Bakker, Arnold B., and Michael P. Leiter, eds. *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. Psychology press, 2010, hal.42

Kahn menjelaskan bahwa keterlibatan kerja, semangat, serta antusiasme dapat dimiliki oleh setiap individu jika mereka mempunyai *engagement* terhadap sebuah pekerjaan yang diembannya. Dalam konsep *engagement* pertama kali dikemukakan oleh Kahn, ia menjelaskan tentang istilah antusiasme karyawan, fokus dan juga partisipasi aktif dalam bekerja. *Engagement* memungkinkan seorang karyawan untuk mengidentifikasi dirinya di tempat kerja, sehingga dia bisa mengekspresikan dirinya sendiri secara emosional, fisik, dan kognitif, di tempat kerja.⁶

Schaufeli, Bakker, Gonzalez-Roma, dan Salanova menggunakan istilah *work engagement* untuk mendefinisikan *engagement* karyawan secara lebih rinci. *Work Engagement* diartikan juga sebagai kebalikan dari *burnout* yang akan membuat karyawan mempunyai ide-ide yang positif, sehingga membuat karyawan menjadi antusias serta terlibat penuh dan fokus pada pekerjaannya (Perryman, Robinson dan Hayday; Schaufeli, dll.). Lain halnya, karyawan tanpa komitmen kerja membuat mereka lelah, kurang semangat, sulit berkonsentrasi pada pekerjaan, dan cenderung menghabiskan jam kerjanya untuk sebuah hal yang kurang efisien (Demerouti, Bakker, dan Sanz-Vergel; Pri dan Zamralita.⁷

Keterlibatan karyawan dalam sebuah organisasi sangatlah penting karena bisa mempengaruhi kinerja dari karyawan (Imawati & Amalia).

⁶ Kahn, William A. "Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work." *Academy of management journal* 33.4 (1990): 692-724.

⁷ Bakker, Arnold B., et al. "Work Engagement: An Emerging Concept In Occupational Health Psychology." *Work & Stress* 22.3 (2008): 187-200.

Karyawan yang berkomitmen untuk bekerja memiliki komitmen terhadap organisasi (Field & Buitendach) yang membuat mereka bersemangat dalam menuntaskan pekerjaan serta mempengaruhi kepuasan kerja (Mahboubi dkk). Masukan kerja juga akan berdampak pada kesehatan karyawan. Bakker dan Leiter mengemukakan bahwa ada salah satu dimensi *work engagement* yaitu semangat memiliki peran dalam menjaga kestabilan tingkat energi pada karyawan. Kemudian mereka mencoba menyelesaikan pekerjaan, tetapi tetap mempertahankan ketangguhan mental mereka. Kemampuan yang dimiliki tersebut akan memberi pengaruh terhadap kesehatan mental yang stabil serta kekuatan fisik yang kuat dari seorang karyawan di tempat kerja.⁸

Mengacu pada uraian diatas, 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. Karyawan penting memiliki *work engagement* karena dapat membantu perusahaan untuk terus bersaing (Bakker) ditengah ramainya usaha *franchise* di negara Indonesia.⁹

⁸ Mahboubi, Mohammad, et al. "Evaluation of work engagement and its determinants in Kermanshah hospitals staff in 2013." *Global Journal of Health Science* 7.2 (2015): 170.

⁹ *Ibid.*, 170.

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah penulis ketahui bahwa *work engagement* karyawan yang bekerja di *Franchise Xiboba* Kota Kediri termasuk kedalam karyawan yang kurang inisiatif dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Kurangnya disiplin karyawan karena masih terdapat beberapa karyawan yang sering terlambat pada waktu masuk kerja, karyawan cenderung mengabaikan pekerjaan pada saat owner *Franchise Xiboba* Kota Kediri tidak berada ditempat. Dimana owner dari *Franchise Xiboba* Kota Kediri jarang berada ditempat kerja dan ia hanya memantaunya lewat CCTV. Bahkan meski sudah ada CCTV namun dibeberapa bagian seperti bar dan samping bar tidak dipasang CCTV, padahal hampir semua kegiatan dilakukan didalam bar. Oleh hal itu karyawan sering melalaikan pekerjaannya karena tidak terlihat oleh CCTV dan owner sendiri hanya bisa melihat apa yang dikerjakan oleh karyawannya pada bagian yang terpasang CCTV seperti pintu masuk, depan kasir, dan tempat duduk customer bagian belakang bar. Jadi owner *Franchise Xiboba* Kota Kediri belum sepenuhnya mengetahui apakah karyawannya telah bekerja dengan baik atau tidak. Maka dengan demikian peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul penelitian yaitu “Gambaran *Work Engagement* Karyawan Pada *Franchise Xiboba* Kota Kediri”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan dari konteks penelitian yang telah dijabarkan diatas, maka fokus pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana gambaran *work engagement* karyawan ditinjau dari aspek-aspek yang mendasari pada *Franchise Xiboba* Kota Kediri?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi *work engagement* karyawan pada *Franchise Xiboba* Kota Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Dengan mengetahui konteks penelitian dan fokus penelitian diatas, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui gambaran *work engagement* karyawan ditinjau dari aspek-aspek yang mendasari pada *Franchise Xiboba* Kota Kediri.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi *work engagement* karyawan pada *Franchise Xiboba* Kota Kediri.

D. Kegunaan Penelitian

Peneliti mengharapkan manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Kegunaan secara teoritis, yaitu:

Penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan dan wawasan dalam ilmu psikologi, khususnya tentang *work engagement* karyawan.

2. Kegunaan secara praktis, yaitu:

- a. Bagi informan, penelitian ini diharapkan bisa memberikan pengetahuan tentang gambaran *work engagement* pada dirinya sendiri.
- b. Bagi masyarakat, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan tambahan wawasan mengenai *work engagement* karyawan.
- c. Bagi peneliti, hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menjadi acuan yang sangat relevan bagi peneliti selanjutnya dengan kajian atau konteks penelitian yang sama.

E. Telaah Pustaka

Telaah pustaka ialah kajian hasil sebuah penelitian yang relevan terhadap permasalahan yang telah diteliti.¹⁰ Kegunaan dari telaah pustaka itu sendiri adalah untuk mengemukakan secara lebih sistematis dari penelitian terdahulu dimana ada kaitannya dengan penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan judul penelitian diatas, berikut adalah beberapa hasil dari penelitian yang relevan dengan penelitian yang telah dilakukan antara lain:

1. Nugroho, Mujiasih, Prihatsanti dengan artikel jurnal yang berjudul “Hubungan Antara *Psychological Capital* Dengan *Work Engagement* Pada Karyawan PT. Bank Mega Regional Area Semarang” pada tahun

¹⁰ Rukajat, Ajat. *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. Deepublish, 2018., hal.34

2013.¹¹ Dari penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *psychological capital* dengan *work engagement* karyawan dari PT. Bank Mega bagian daerah kota Semarang. Metode yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan memakai alat ukur skala psikologi. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa terjadi hubungan yang positif antara *psychological capital* dengan *work engagement*. Apabila semakin tinggi *psychological capital* maka semakin tinggi pula *work engagementnya*.

Persamaan pada penelitian ini adalah terletak pada variabel *work engagement*, sedangkan perbedaan dari penelitian saat ini terletak pada metode yang digunakan oleh peneliti yaitu dengan menggunakan metode kualitatif.

2. Ema Yudiani dengan artikel jurnal yang berjudul “*Work Engagement* Karyawan PT. Bukit Asam Persero Ditinjau Dari Spiritualitas” pada tahun 2017. Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan yang terjadi antara *work engagement* dan spiritualitas yang ada pada karyawan PT. Bukit Asam Persero. Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara *work engagement* dan spiritualitas pada karyawan PT. Bukit Asam Persero. Disaat karyawan secara spiritual menemukan

¹¹ Nugroho, Dwi Ari Setyo, Endah Mujiasih, and Unika Prihatsanti. "Hubungan antara *psychological capital* dengan *work engagement* pada karyawan pt. bank mega regional area Semarang." *Jurnal Psikologi* 12.2 (2013): 192-202.

makna yang cukup dalam terhadap pekerjaannya maka karyawan tersebut akan memperlihatkan tingkat *engagement* yang tinggi dengan memperlihatkan semangat, dedikasi, dan konsentrasi penuh terhadap pekerjaan yang dijalankan.¹²

Persamaan yang ada dalam penelitian ini terdapat pada variabel yang diteliti yakni *work engagement*, sedangkan perbedaannya terletak pada jenis penelitiannya. Penelitian yang hendak digunakan oleh peneliti saat ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

3. Nurlintang Fitri Listya Astika dan Ridwan Saptoto dengan artikel jurnal yang berjudul “Peran *Resiliensi* dan Iklim Organisasi Terhadap *Work Engagement*”. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui peran *resiliensi* dan iklim organisasi terhadap *work engagement*. Hasil dari analisis regresi menunjukkan bahwa hipotesis yang terdapat dalam penelitian ini ditolak. Variabel *resiliensi* dan juga iklim organisasi tidak bisa secara bersamaan berperan dalam meningkatkan *work engagement*. *Resiliensi* mampu memprediksikan *work engagement* secara signifikan dengan melihat nilai p sebesar 0,002 (p0,05).¹³

Dari penelitian ini terdapat persamaan berupa topik yang dibahas yakni *work engagement*, sedangkan perbedaannya terletak dalam

¹² Yudiani, Ema. "Work engagement karyawan PT. Bukit Asam, PERSERO ditinjau dari spiritualitas." *Psikis: Jurnal Psikologi Islami* 3.1 (2017): 21-32.

¹³ Astika, Nurlintang Fitri Listya, and Ridwan Saptoto. "Peran Resiliensi dan Iklim Organisasi terhadap Work Engagement." *Gadjah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)* 2.1 (2016): 38-47.

metode yang dipakai yakni peneliti saat ini memakai metode penelitian kualitatif.

4. Rahmad Setyo Wicaksono dengan artikel jurnal yang berjudul “*Work Engagement* sebagai Prediktor *Turnover Intention* pada Karyawan Generasi Millennial di PT. Tri-Wall Indonesia”. Dari penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh *work engagement* terhadap *turnover intention* pada karyawan. Metode yang dipakai oleh peneliti yaitu menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh negatif *work engagement* terhadap *turnover intention*. dengan $r = -0,475$ $p = 0,000$. Variabel *work engagement* berkontribusi sebanyak 70,5% terhadap *turnover intention*. Dalam penelitian ini partisipan memiliki tingkat *work engagement* sedang dengan jumlah 39 karyawan (78%), sedangkan *turnover intention* memiliki tingkat sedang dengan jumlah 34 karyawan (68%).¹⁴

Persamaan pada penelitian ini adalah terdapat pada variabel *work engagement*, sedangkan perbedaannya terletak pada metode yang digunakan oleh peneliti saat ini memakai metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

5. Meirlyn Mewengkang dan Hana Panggabean dengan artikel jurnal berjudul “*Work Engagement* Karyawan Mrn Terhadap Implementasi

¹⁴ Wicaksono, Rahmad Setyo. "Work Engagement sebagai Prediktor Turnover Intention pada Karyawan Generasi Millennial di PT Tri-Wall Indonesia." *Acta Psychologia* 2.1 (2020): 55-62.

Aplikasi Data Analisis SDM". Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana hubungan *work engagement* dengan implementasi aplikasi data analisis SDM pada karyawan MRN. Metode yang digunakan oleh peneliti adalah applied research dengan pendekatan kuantitatif.¹⁵ Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterikatan kerja sebagian besar pegawai CHR adalah intermediate yaitu 69%, level rendah 18%, dan level tinggi 13%. Berdasarkan hasil penghitungan statistik ditemukan bahwa ada perbedaan yang signifikan pada data demografi masa kerja, dan kelompok masa kerja 1-5 tahun memiliki skor paling rendah, lebih rendah dari kelompok masa kerja lainnya. Mengingat akan pentingnya peningkatan keterikatan karyawan untuk mendukung efisiensi perusahaan, maka dirancanglah rencana intervensi untuk rencana penjangkauan, penyusunan jadwal kerja karyawan, umpan balik dari atasan dan tabel pemantauan.

Persamaan pada penelitian ini terdapat pada variabel yang digunakan yaitu *work engagement*, sedangkan perbedaannya terdapat pada metode yang digunakan. Metode yang digunakan oleh peneliti saat ini yaitu menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

6. Ros Patriani Dewi, dkk. Dengan artikel jurnal berjudul "*Quality Of Work Life dan Work Engagement Pada Dosen Perguruan Tinggi Swasta*

¹⁵ Mewengkang, Meirlyn, and Hana Panggabean. "Work engagement karyawan MRN terhadap implementasi aplikasi data analisis SDM." *Manasa-old* 5.1 (2016): 1-14.

di Yogyakarta". Tujuan dari penelitian ini ialah untuk melihat hubungan antara *quality of work life* dengan *work engagement* pada dosen perguruan tinggi swasta di Yogyakarta. Metode yang digunakan oleh peneliti adalah kuantitatif dengan korelasi product moment. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima yaitu ada hubungan yang positif antara *quality of work life* dengan *work engagement* pada dosen perguruan tinggi swasta di Yogyakarta.¹⁶

Persamaan pada penelitian ini terdapat pada variabel yang digunakan yaitu *work engagement*, sedangkan perbedaannya terdapat pada metode yang digunakan. Metode yang digunakan oleh peneliti saat ini yaitu menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus.

¹⁶ Dewi, Ros Patriani, Narasatri Insan Utami, and Juwandi Ahmad. "Quality of Work Life Dan Work Engagement Pada Dosen Perguruan Tinggi Swasta Di Yogyakarta." *Jurnal Psikologi* 13.1 (2020): 15-25.