

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Coffe shop atau Kedai kopi awalnya menyediakan tempat untuk minum kopi dengan cepat. Namun karena perkembangan dan minat pelanggan yang semakin meningkat, kedai kopi pun menjadi seperti sekarang ini Aryani dkk, (2022). Dalam menjalankan bisnis *coffee shop* ini, para pemilik *coffee shop* harus bersaing dengan banyaknya *coffee shop* lain, oleh sebab itu pemilik usaha *coffee shop* dituntut untuk memiliki strategi bisnis yang baik serta memiliki inovasi dan kreativitas dalam mengelola setiap sumber daya yang mendukung berjalannya bisnis *coffee shop* (Imarchama A, 2022).

Sumber daya manusia adalah salah satu yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, sumber daya manusia berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi tersebut Mulyadi at all., (2023). Saputra at all., (2016) juga menegaskan bahwa sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang ikut terlibat secara langsung dalam menjalankan kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, dengan adanya bantuan pegawai, organisasi dan perusahaan mampu menjalankan roda sistem kegiatannya dengan lancar.

Menurut (Undang-Undang Tahun., 2003) Ketenagakerjaan tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Mengenai Tenaga Kerja dalam pasal 1 dikatakan bahwa karyawan adalah tenaga kerja yang melakukan pekerjaan dan memberikan hasil kerjanya kepada pengusaha yang mengerjakannya dimana hasil karyanya itu sesuai dengan profesi atau pekerjaan atas dasar keahlian sebagai mata pencariannya (Putri, 2020). Karyawan merupakan aset yang perlu dipertahankan dan dikembangkan, karena secara langsung pegawai berinteraksi dengan konsumen, serta melalui peran pegawai inilah suatu organisasi dan perusahaan mampu menghadapi ketatnya persaingan di era globalisasi saat ini (Widarnandana, 2019).

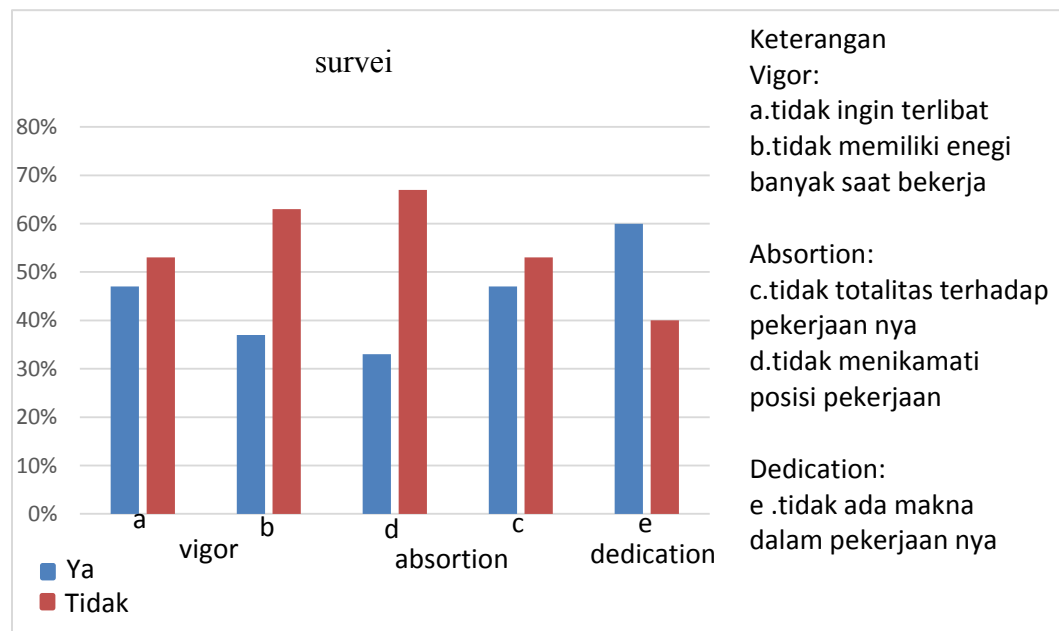
Rezeki (2018) menjelaskan peran karyawan dalam organisasi bisnis menempati posisi yang sangat strategis dan kualitas karyawan akan sangat berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Suharno, (2013) juga menjelaskan karyawan merupakan asset terpenting dalam perusahaan. Windarnandana, (2019) Karyawan mampu bekerja dengan optimal dan memberikan kontribusi terbaiknya pada organisasi ketika pegawai tersebut merasa memiliki keterikatan pada pekerjaan yang dijalannya yang bisa disebut dengan *Work engagement*.

Work engagement adalah keadaan pikiran yang positif, memuaskan, dan termotivasi yang dapat dilihat sebagai antipode kelelahan dalam bekerja. Karyawan yang terlibat memiliki tingkat energi yang tinggi, dan secara antusias terlibat dalam pekerjaan mereka (bakker dan leiter, 2010). Widyastuti dan Erlangga, (2021) juga berpendapat bahwa keterlibatan karyawan mengacu pada berbagai upaya yang dilakukan dalam pekerjaan yang melampaui apa yang diminta oleh bisnis, dengan adanya karyawan yang berkomitmen akan menjalankan tugas melebihi dari apa yang

diperlukan dalam pekerjaan mereka. Dengan ada nya karyawan *engagement* akan menciptakan kesuksesan bagi perusahaan melalui hal-hal yang berkaitan dengan kinerja karyawan, kepuasan pelanggan dan produktivitas hingga probabilitas (Putri 2020).

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan peneliti terhadap 30 orang karyawan yang bekerja di *coffe shop* di Kota lhoksumawe dapat digambarkan dalam diagram berikut:

Grafik 1.1 Survey Data Awal



Pada diagram di atas di dapat kan hasil skala (Bakker dan Leiter, 2010) melihat Gambaran *work engagement* karyawan *coffe shop*. Karyawan pada diagram a 53% merasa tidak ingin terlibat dengan pekerjaan nya, karyawan pada diagram b 63% karyawan yang merasa tidak memiliki energi yang banyak saat bekerja hal ini berkaitan dengan aspek *Vigor* Berdasarkan aspek *work engagement* dari Bakker dan Leiter (2010) yaitu *Vigor* mengukur seberapa tinggi tingkat energi dan semangat yang dimiliki karyawan dalam melakukan pekerjaan mereka di *coffee shop*. Karyawan pada diagram c 66% tidak ada totalitas terhadap pekerjaan nya kemudian pada diagram d 53% merasa tidak menikmati posisi pekerjaan nya hal ini berkaitan dengan aspek

Absortion. Absorption mengacu pada sejauh mana karyawan dapat terlibat sepenuhnya dalam pekerjaan mereka. Karyawaan pada diagram e 60% merasa tidak ada makna dalam pekerjaannya, hal ini berkaitan dengan aspek *Dedication*. *Dedication* mengukur sejauh mana karyawan merasa berkomitmen dan terikat terhadap pekerjaan mereka, dari tabel gerafil e karyawan tidak meknai pekerjaan mereka.

Hasil penelitian yang di lakukan oleh putri, (2020) sejalan dengan yang di lakukan peneliti diketahui bahwa ada hubungan positif antara *work engagement* dengan kinerja karyawan di PT. Romindo cabang Medan, hasil ini dibuktikan dengan koefisien korelasi dimana $r_{xy} = 0,944$ dengan signifikan $p = 0.000 < 0,050$. Artinya semakin tinggi *work engagement* maka akan semakin meningkat pula kinerja karyawan. Begitu pula sebaliknya semakin rendah *work engagement* maka akan semakin menurun pula kinerja karyawan di PT. Romindo cabang Medan.

Hasil pengolahan data dan analisa pembahasan mengenai *work engagement* pada karyawan di perusahaan *startup* Santoso, (2023) yang diperoleh dari total 367 partisipan tersebut menunjukkan bahwa tingkat keterikatan kerja atau *work engagement* pada karyawan perusahaan masuk dalam kategori tinggi, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan di perusahaan *startup* merasa terikat dengan pekerjaannya, yang berarti mereka bisa mencapai tujuan mereka dan dapat memberi dampak yang baik terhadap keberhasilan perusahaan startup tempatnya bekerja.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Khaira dkk, (2024) mengenai *work engagement* secara keseluruhan penelitian ini memperoleh 106 responden yang merupakan karyawan PT X, menunjukan bahwa tingkat *work engagement* termasuk dalam kategori tinggi. Dengan ini sebagian besar karyawan PT X merasa *engaged* atau terikat dengan pekerjaannya, sehingga dapat memberikan dampak positif pada keberhasilan dan produktivitas perusahaan.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang ada pada latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara lebih luas lagi untuk melihat bagaimana gambaran *work engagement* pada karyawan *coffe shop* di Kota lhoksumawe. Berdasarkan hal tersebut maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul “Gambaran *work engagement* pada karyawan *coffe shop* di Kota lhoksumawe” dimana penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif.

1.2 Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ini ditunjang dengan penelitian yang dilakukan oleh Mufarrikhah et all (2020) dengan judul Peran *Perceived Organizational Support* terhadap *Work engagement* Karyawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji peran *perceived organizational support* terhadap *work engagement* karyawan. Subjek penelitian ini sejumlah 300 karyawan di bidang jasa dan produksi yang diperoleh menggunakan teknik *quota sampling*. Instrumen penelitian menggunakan SPOS (*Survey Perceived Organizational Support*) sebanyak 13 aitem dan UWES-17 (*Utrecht Work engagement Scale-17*) sebanyak 17 aitem. Analisis data menggunakan teknik regresi linier sederhana dengan hasil *perceived organizational support* berperan positif terhadap *work engagement* karyawan (Nilai $F = 152,442$; $p = <0,005$). Adapun, sumbangan efektif yang diberikan oleh *perceived organizational support* dapat memprediksi *work engagement* sebesar 33,8%. Artinya, *perceived organizational support* terbukti memiliki peran terhadap tinggi rendahnya *work engagement* karyawan. Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang peneliti lakukan dimana letak perbedaannya adalah pada variabel penelitian dimana penelitian ini memiliki dua variabel yaitu *perceived organization support* dan *work engagement* sementara peneliti menggunakan satu variabel yaitu *work engagement*. Ada pun yang membedakan Penelitian ini terletak pada lokasi penelitian dan subjek penelitian dimana penelitian ini

dilakukan di perusahaan kepada karyawan di bidang jasa produksi dan sementara penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dilakukan di Kota Lhoksumawe Aceh Utara kepada karyawan *coffee shop* serta sampel pada penelitian di atas berjumlah 300 karyawan atau di ketahui sedang kan penelitian yang di lakukan peneliti sampel nya tidak di ketahui.

Keaslian penelitian ini ditunjang dengan penelitian yang dilakukan oleh Sowanya Ardi Prahara, Syarif Hidayat (2019) tentang Budaya organisasi dengan *work engagement* pada karyawan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara budaya organisasi dengan *work engagement* pada karyawan PT. X. Hipotesis yang diajukan adalah ada hubungan positif antara budaya organisasi dengan *work engagement* pada karyawan PT. X. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 60 orang yang memiliki ciri-ciri karyawan PT. X dan memiliki masa kerja minimal satu tahun. Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode purposive sampling. Alat pengumpul data menggunakan Skala Likert yaitu Skala *Work engagement* dan Skala Budaya Organisasi. Hasil analisis dengan uji korelasi product moment antara budaya organisasi dengan *work engagement* pada karyawan PT. X menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar $(R) = 0,440$ dengan signifikansi $p=0,000$ ($p \leq 0,000$). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara budaya organisasi dengan *work engagement* karyawan PT. X. Ada pun yang membedakan Penelitian ini terletak pada lokasi penelitian dan subjek penelitian dimana penelitian ini dilakukan di pt x kepada karyawan dan sementara penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dilakukan di Kota Lhoksumawe Aceh Utara kepada karyawan *coffee shop* dan subjek penelitian di atas berjumlah 60 karyawan di pt x sedang kan penelitian yang akan di lakukan oleh peneliti subjek nya tidak di ketahui.

Keaslian penelitian ini ditunjang dengan penelitian yang dilakukan oleh Steven, J., & Prihatsanti, U. (2018) Dengan judul Hubungan antara resiliensi dengan *work engagement* pada karyawan bank panin cabang menara imperium kuningan Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan hubungan antara resiliensi dengan *work engagement* pada karyawan Bank Panin Imperium Kuningan Jakarta. Sampel penelitian sebanyak 50 karyawan Bank Panin Imperium Kuningan Jakarta yang diambil menggunakan teknik *convenience sampling*. Pengumpulan data menggunakan Skala *Work engagement* (31 aitem, $\alpha = 0.95$) dan Skala Resiliensi (22 aitem, $\alpha = 0.89$). Analisis data penelitian menggunakan analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara resiliensi dengan *work engagement* ($r = 0.73$, $p < 0.001$). Sumbangan resiliensi terhadap *work engagement* sebesar 54.5%. Kesimpulan penelitian adanya hubungan positif dan signifikan antara resiliensi dengan *work engagement*. Semakin tinggi resiliensi karyawan maka semakin tinggi *work engagement*-nya. Ada pun yang membedakan Penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan dimana letak perbedaannya adalah pada variabel penelitian dimana penelitian ini memiliki dua variabel yaitu resiliensi dan *work engagement* sementara peneliti menggunakan satu variabel yaitu *work engagement*. Penelitian ini juga berbeda pada lokasi penelitian dan subjek penelitian dimana penelitian ini dilakukan di kuningan jakarta kepada karyawan di bank panin cabang menara imperium dengan jumlah subjek 50 karyawan dan sementara penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dilakukan di Kota Lhoksumawe Aceh Utara kepada karyawan *coffe shop* dan jumlah subjek nya tidak di ketahu.

Keaslian penelitian ini ditunjang dengan penelitian yang dilakukan oleh Madyaratri, M. M., & Izzati, U. A. (2021) dengan judul Perbedaan *work engagement* ditinjau dari masa kerja pada karyawan bagian produksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan *Work*

engagement ditinjau dari masa kerja pada karyawan bagian produksi. Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode kuantitatif dan subjek penelitian sebanyak 105 karyawan bagian produksi. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu skala *work engagement*. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji *One-Way Anova* dengan bantuan SPSS versi 26 *for windows*. Hasil analisa data menunjukkan nilai sig. 0.010 ($p < 0,05$), hal ini menunjukkan hasil yang signifikan.

Berdasarkan hasil dari analisis data, diperoleh kesimpulan bahwa terdapat perbedaan *work engagement* ditinjau dari masa kerja pada karyawan bagian produksi. Ada pun yang membedakan Penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan dimana letak perbedaannya adalah pada variabel penelitian dimana penelitian ini memiliki 1 variabel yaitu *work engagement* ditinjau dari masa kerja pada karyawan bagian produksi. sementara peneliti menggunakan satu variabel yaitu *work engagement*. Penelitian ini juga berbeda pada lokasi penelitian dan subjek penelitian dimana penelitian ini dilakukan di perusahaan kepada karyawan bidang produksi dengan jumlah subjek 150 karyawan dan sementara penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dilakukan di Kota Lhoksumawe Aceh Utara kepada karyawan *coffee shop* dan jumlah subjek tidak di ketahui.

Keaslian penelitian ini ditunjang dengan penelitian yang dilakukan oleh Insan, A. N. (2017) dengan judul Pengaruh Kepemimpinan Transaksional terhadap Motivasi Intrinsik, *Work engagement* dan Kinerja Karyawan. Tujuan penelitian ini untuk menyelidiki dampak kepemimpinan transaksional terhadap motivasi intrinsik, *work engagement* dan kinerja karyawan perusahaan telekomunikasi di Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini merupakan *explanatory research* dengan metode survey. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 158 orang. Sampel penelitian ($n = 93$) orang karyawan. Instrumen pengumpulan data adalah

kuesioner dan wawancara. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan metode *partial least square* (PLS). Penelitian ini mengusulkan enam (6) hipotesis tiga diantaranya berpengaruh signifikan dan tiga yang tidak signifikan. Hasil penelitian menemukan (1). Kepemimpinan transaksional tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. (2) Kepemimpinan transaksional tidak signifikan terhadap motivasi intrinsik. (3) Kepemimpinan transaksional berpengaruh signifikan terhadap *work engagement*. (4) Motivasi intrinsik berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. (5). Motivasi intrinsik berpengaruh signifikan terhadap *work engagement*. (6). *Work engagement* tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Ada pun yang membedakan Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang peneliti lakukan dimana letak perbedaannya adalah pada variabel penelitian dimana penelitian ini memiliki dua variabel sementara peneliti menggunakan satu variabel. Penelitian ini juga berbeda pada lokasi penelitian dan subjek penelitian dimana penelitian ini dilakukan pada di Kota Makasar provinsi Sulawesi Selatan pada karyawan perusahaan telekomunikasi dengan jumlah subjek 158 karyawan dan sementara penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti di Kota Lhoksumawe Aceh Utara kepada karyawan *coffe shop* dengan jumlah subjek tidak di ketau.

1.3 Rumusan Penelitian

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana gambaran keterlibatan kerja pada karyawan *coffe shop* di Kota lhoksumawe?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian untuk mengetahui gambaran keterlibatan kerja pada karyawan *coffe shop* di Kota lhoksumawe.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian mengenai gambaran *work engagement* pada karyawan *coffe shop* diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan antara lain:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menambah referensi bagi ilmu psikologi, khususnya dibidang psikologi industri dan organisasi mengenai gambaran *work engagement* dan karyawan. Hingga nantinya dapat memperkaya teori-teori tentang hubungan *work engagement* dengan kinerja.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Pemilik Usaha

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi pemilik usaha dalam melihat Gambaran keterlibatan kerja pada karyawan *coffe shop*

c. Bagi karyawan *coffe shop*

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi karyawan dalam melihat Gambaran keterlibatan kerja pada karyawan *coffe shop*.

b. Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rujukan bagi penelitian lain yang tertarik untuk meneliti kerlibatan kerja.