BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini dunia berada di era revolusi industri 4.0, dimana teknologi informasi telah menjadi basis kehidupan manusia. Semua tenaga manusia telah banyak yang digantikan oleh tenaga mesin. Perkembangan teknologi memberikan pengaruh terhadap pengembangan usaha diberbagai bidang. Beberapa perusahaan mulai berkembang dan menciptakan inovasi-inovasi baru diantaranya pada bidang ekonomi bisnis, teknologi informasi, serta industri. Hal ini menyebabkan persaingan yang ketat antar pelaku usaha (Hakim & Rizky, 2021). Namun, sejak tahun 2019 pertahanan ekonomi dunia mulai terguncang dikarenakan adanya pandemi *COVID-19*. Saat ini *COVID-19* telah menjadi pandemi di berbagai negara di dunia begitu juga dengan di Indonesia. Dilansir dari kompas.com, bahwa pandemi *COVID-19* berpengaruh pada sejumlah sektor ekonomi sehingga banyak perusahaan yang mengalami penurunan pendapatan disebabkan karena penurunan produktivitas (Fauzia, 2020). Diketahui, terdapat beberapa perusahaan yang mampu beradaptasi dengan keadaan tersebut. Perusahaan-perusahaan ini mampu menciptakan berbagai terobosan untuk dapat bertahan di masa pandemi, salah satunya dengan pengelolaan sumber daya manusia yang tepat.

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah aset perusahaan yang paling penting dibandingkan dengan aset lain, karena SDM adalah pendorong utama organisasi. SDM merupakan konduktor organisasi yang sangat berpengaruh dalam keberhasilan organisasi. SDM harus dikelola secara optimal, berkesinambungan,

dan diberikan perhatian khusus serta pelaksanaan haknya harus terpenuhi, agar dapat berkompetisi dalam persaingan bisnis. Perusahaan dituntut untuk merekrut, mengembangkan, dan mempertahankan SDM yang berkualitas. SDM juga harus selalu meningkatkan kompetensinya seiring berkembangnya teknologi (Leonardo Agsta & Sutanto, 2013). Karyawan merupakan SDM yang mengambil peran sebagai penggerak perusahaan.

Karyawan merupakan seorang pekerja yang bekerja dibawah perintah atasan dan menerima kompensasi berupa upah serta jaminan yang besarnya telah ditentukan sebelumnya. Karyawan berperan penuh dalam hal operasional perusahaan serta dapat mempertanggung jawabkannya. Karyawan tetap secara umum merupakan pelaku aktif yang ditunjuk untuk bertanggung jawab dengan seluruh aktivitas organisasi di perusahaan dengan jaminan serta tidak berdasarkan jangka waktu tertentu. Sedangkan karyawan tidak tetap atau sering disebut dengan karyawan kontrak adalah karyawan yang bekerja didasari atas Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT) (Hasibuan, 2006).

Indrasari (2010) menjelaskan bahwa karyawan kontrak adalah pekerja yang perjanjian kerjanya dibuat dalam waktu tertentu yang telah disepakati. Karyawan kontrak dan karyawan tetap biasanya memiliki tanggung jawab kerja yang sama, bahkan tidak jarang karyawan kontrak memiliki tanggung jawab lebih banyak dibandingkan dengan karyawan tetap. Masa kontrak kerja karyawan pada setiap perusahaan terdapat perbedaan tergantung kesepakatan bersama. Seringkali kontrak kerja berlaku pada dua tahun pertama masa kerja dengan maksimal perpanjangan satu kali (M. Arif et al., 2021).

Kinerja karyawan kontrak sangat dipengaruhi oleh perjanjian yang telah disepakati dengan perusahaan. Sehubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh George & Jones (2008) yang memaparkan saat kontrak kerja karyawan dilanggar oleh perusahaan, maka dukungan dan semangat kerja karyawan akan berkurang sehingga membuat suasana emosi memburuk serta akan muncul kemungkinan reaksi negatif bahkan sampai merasa tidak terpenuhi oleh pekerjaannya sehingga mencari pekerjaan lain. Situasi ini disebabkan oleh pekerja kontrak kurang didukung dengan upah dan jaminan terkait dengan hasil kerja mereka, serta status pekerjaan pegawai ini sangat beresiko untuk menjadi korban pemecatan dikemudian hari. Hal demikian merupakan latar belakang karyawan kontrak cenderung memiliki risiko stres kerja lebih tinggi dari pada karyawan tetap (Anjar & Dwiyanti, 2016).

Stres kerja yang terjadi pada pekerja kontrak sangat dipengaruhi oleh dua faktor, diantaranya faktor individu dan faktor pekerjaan. Desakan pekerjaan yang berat diikuti dengan tingginya pengawasan terhadap pekerjaan juga dapat menimbulkan stres (M. Arif et al., 2021). Karyawan kontrak yang cenderung mengalami tekanan kerja berlebih harus dapat menjalani pekerjaannya sebagai rintangan kerja agar dapat menunjukkan produktivitas kerja yang optimal. Tidak jarang mereka menjalani kesulitan tersebut sebagai motivasi agar mereka dapat direkrut sebagai pekerja tetap pada perusahaan tempat mereka bekerja. Hal demikian disebabkan karena ketentuan berlanjutnya kontrak kerja karyawan didasarkan pada prestasi kerja mereka. Semakin baik prestasinya maka perusahaan akan mempertahankan karyawan tersebut untuk direkrut sebagai

karyawan tetap, tetapi jika prestasi kerja karyawan tersebut tidak meningkat maka perusahaan akan memberhentikan karyawan tersebut (Mallu, 2015). Hal tersebut sejalan dengan pendapat Bakker & Leiter (2010) karena saat ini perusahaan membutuhkan karyawan yang proaktif, bertanggung jawab, dan berinisiatif sendiri. Berdasarkan hal ini perusahaan hanya membutuhkan karyawan-karyawan yang memiliki dedikasi tinggi dan penuh energi yaitu karyawan yang melaksanakan tugasnya dengan penuh komitmen kerja atau *work engagement*.

Work Engagement adalah suatu keadaan positif yang memberikan respon motivasi-afektif terhadap kesejahteraan kerja (Bakker & Leiter, 2010). Hal ini merupakan salah satu sikap kerja yang dapat memberikan kontribusi terbaik sebagai penilaian baik buruknya kinerja seorang karyawan di sebuah perusahaan (Dalal et al., 2012). *Work engagement* termasuk sebuah keadaan positif dalam diri karyawan berupa pemenuhan hak akan dirinya dengan keadaan pikiran yang berkaitan dengan pekerjaan. Sehubungan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Vokic & Hernaus (2015) ditemukan bahwa karyawan pada sebuah perusahaan memiliki sikap saling berkaitan antara kepuasan kerja, *work engagement* serta kesetiaan karyawan. Sementara itu, kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap loyalitas karyawan, namun hubungan tersebut seringkali tergoyahkan karena *work engagement*. Berdasarkan hal tersebut *work engagement* memiliki peran mediasi dalam hubungan antara kepuasan kerja dan loyalitas karyawan.

Work engagement merupakan hasil positif yang memotivasi karyawan, ditandai dengan adanya semangat (*vigor*), dedikasi (*dedication*) serta penghayatan

(*absorption*) yang tinggi atas pekerjaan (Schaufeli et al., 2002). *Vigor* merupakan semangat serta pertahanan kerja yang tinggi demi optimalisasi perusahaan. *Dedication* merupakan kondisi dimana karyawan merasa antusias melakukan pekerjaannya dan selalu bangga serta termotivasi oleh hasil kerjanya agar dapat memberikan pengaruh baik bagi perusahaan juga dirinya sendiri. Sedangkan *absorption* merupakan suatu keadaan dimana karyawan fokus bekerja dengan konsentrasi dan komitmen yang meningkat agar membuat karyawan menikmati pekerjaannya dan sulit untuk meninggalkan instansi tempatnya bekerja. Bakker & Leiter (2010) menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi *work engagement* adalah tuntutan kerja dimana aspek fisik, sosial, dan organisasi kerja memerlukan usaha fisik dan psikologis yang berkelanjutan. Berdasarkan hal tersebut resiliensi merupakan salah satu faktor psikologis individu yang dapat mempengaruhi munculnya *work engagement* pada karyawan.

Resiliensi didefinisikan oleh Grotberg (1999) sebagai keahlian untuk bertahan dari keadaan yang tidak menyenangkan atau mengatasi masalah serta dapat beradaptasi dengan setiap tekanan dan perubahan. Resiliensi terbentuk dari beberapa aspek diantaranya *I am* (potensi individu), *I can* (potensi sosial dan interpersonal), *I have* (bagian dorongan eksternal). *I am* merupakan bagian dari resiliensi yang berhubungan dengan ketangguhan diri sendiri, hal ini meliputi sikap, perasaan dan keyakinan. Kedua *I can, i can* adalah bagian dari resiliensi yang berhubungan dengan upaya yang dilakukan individu untuk mengatasi masalah dan untuk mendatangkan keberuntungan bagi diri sendiri. Ketiga *I have*

yang adalah bagian dari resiliensi yang berhubungan dengan dukungan sosial dari sekitar terhadap individu (Hendriani, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian Santoso & Jatmika (2017) menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara resiliensi dengan *work engagement* pada agen asuransi. Hubungan yang ada adalah hubungan yang lemah dan positif artinya jika resiliensi rendah maka *work engagement* pada agen asuransi juga akan rendah. Hal tersebut berkaitan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Steven & Prihatsanti (2017) pada karyawan Bank Panin cabang Menara Imperium Kuningan Jakarta bahwa ketika karyawan mereka berada pada kategori tinggi maka hal demikian menggambarkan bahwa pegawai Bank Panin Imperium Kuningan, Jakarta memiliki keahlian bertahan dalam mengatasi kesulitan dari keadaan tidak menyenangkan serta berhasil beradaptasi dengan perubahan dan ketidakpastian. Karyawan juga dapat bertahan untuk menyelesaikan pekerjaannya meskipun pada keadaan berat dengan ketekunan, konsentrasi, dan semangat. Oleh karena itu, karyawan dapat dengan cepat beradaptasi dengan sistem baru dan antusias untuk mempelajarinya sehingga tidak akan menghalangi pekerjaannya dalam menyelesaikan target yang diberikan. Saat ini perusahaan tidak lagi hanya mencari calon karyawan dengan kemampuan di atas rata-rata, tetapi calon karyawan yang dapat berpartisipasi penuh dalam perkembangan perusahaan dan berkomitmen dengan standar kinerja yang optimal.

PT.Pegadaian Persero adalah satu-satunya lembaga BUMN yang menjalankan usaha gadai. Usaha gadai adalah aktivitas menjaminkan barang-barang berharga kepada pihak pegadaian, guna memperoleh sejumlah uang dan barang yang sudah

dijamin akan ditebus kembali sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan lembaga pegadaian. Berdasarkan keterangan yang didapatkan dari beberapa pegawai yang bekerja di PT. Pegadaian Persero ditemui bahwa Pegadaian merupakan instansi dengan posisi yang diminati sehingga membuat beberapa karyawan kontrak mampu mempertahankan kinerjanya agar dapat direkrut menjadi pekerja tetap.

Sehubungan dengan hasil studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti melalui wawancara kepada empat orang karyawan di PT. Pegadaian ditemui karyawan kontrak cenderung merasakan adanya kesulitan selama bekerja. Kesulitan itu bisa seperti tuntutan kerja yang tinggi, tekanan dari atasan hingga pendapatan target yang menjadi tanggung jawabnya. Karyawan kontrak cenderung lebih gugup dan takut untuk melakukan kesalahan pada pekerjaannya karena merasa selalu diawasi sehingga merasa kaku dan tidak menikmati pekerjaannya. Karyawan kontrak merasa harus berusaha meningkatkan kinerja mereka agar dapat bertahan pada pekerjaannya sehingga cenderung lebih fokus untuk melakukan *follow up* terhadap nasabah dan akan lebih termotivasi untuk menyelesaikan pekerjaan dengan optimal. Beberapa upaya yang sering kali mereka lakukan untuk dapat membangkitkan semangat kerja diantaranya seperti beristirahat sejenak, mendengarkan musik, bermain game hingga berbagi cerita kepada orang terdekat.

Berdasarkan rintangan kerja yang dihadapi oleh karyawan kontrak ini seiring berjalannya waktu dapat menjadi pelajaran serta dapat melatih kemampuan bertahan dalam situasi apapun. Keahlian untuk bertahan dalam suatu masalah atau

resiliensi merupakan dasar yang harus mereka miliki untuk dapat bekerja dengan optimal dan dapat menghadapi masalah yang didapatkan di tempat kerja. Hal demikian dapat menghasilkan kinerja yang optimal sehingga diharapkan mampu mengantarkan pekerja kontrak untuk dapat termotivasi dan layak direkrut menjadi pekerja tetap.

Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik untuk meneliti keterkaitan resiliensi terhadap *work engagement* dengan melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Resiliensi terhadap *Work Engagement* pada Karyawan Kontrak di PT. Pegadaian Persero”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh resiliensi terhadap *work engagement* pada karyawan kontrak di PT. Pegadaian Persero?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh resiliensi terhadap *work engagement* pada karyawan kontrak di PT. Pegadaian Persero.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat pada penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini harapannya dapat menjadi referensi dan menambah informasi dan pengetahuan, khususnya di bidang psikologi industri dan organisasi.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi perusahaan

Penelitian ini harapannya dapat memberikan informasi dan bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan dalam menghadapi permasalahan yang terkait dengan sikap resiliensi dan *work Engagement* pada karyawan kontrak di PT. Pegadaian Persero.

b) Bagi karyawan kontrak

Penelitian ini harapannya dapat memberikan wawasan kepada karyawan khususnya karyawan kontrak agar dapat mengetahui pengaruh resiliensi terhadap *work engagement* pada karyawan kontrak di PT. Pegadaian Persero.

c) Bagi peneliti selanjutnya

Harapannya bisa digunakan sebagai bahan referensi pendukung untuk penelitian selanjutnya. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menggali lebih lagi tentang faktor-faktor lain dari resiliensi dan *work engagement*.