#### BAB I

#### **PENDAHULUAN**

# 1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam zaman *modern* saat ini bisnis dan transportasi merupakan hal yang sangat penting serta dibutuhkan untuk menjalani kehidupan yang serba teknologi yang sudah canggih. Pengiriman barang dilakukan dari satu tempat ke tempat tujuan tertentu sesuai dengan alamat yang dituju merupakan bagian dari sebuah bisnis. Hal ini memungkinkan dalam divisi transportasi sangatlah dibutuhkan sehingga peluang dalam bentuk bisnis transportasi cukup besar.

Kebutuhan jasa pengiriman barang sangatlah berguna untuk masyarakat Indonesia. Mulai dari bisnis kecil-kecilan seperti bisnis berbasis media sosial atau sering dikenal dengan bisnis *online shop* hingga bisnis skala besar, yang mana sangat membutuhkan jasa pengiriman barang. Tidak semua barang dapat dikirimkan oleh owner bisnis karena mungkin dalam jarak yang dekat masih satu wilayah masih dapat dikirim sendiri, akan tetapi seperti di wilayah Negara Indonesia memiliki jumlah pulau serta memiliki jumlah jarak yang cukup jauh satu pulau dengan pulau lainnya dapat memakan waktu owner bisnis bila dikerjakan sendiri. Dalam mengandalkan perusahaan jasa pengiriman terpercaya dan *professional* barang yang ingin dikirim dapat sampai ditujuan dengan membayar sejumlah biaya pengiriman. Apabila dibandingkan hanya mengantarkannya sendiri yang mana kegiatan tersebut berulang kali dilakukan dalam berbisnis serta dengan biaya yang dikeluarkan pun menjadi cukup banyak, sehingga hal tersebut merupakan cara yang kurang efektif bagi owner bisnis karena mereka menjadi rugi waktu dan biaya.

Untuk saat ini sudah banyak bisnis jasa transportasi pengiriman barang yang melayani pengiriman ke berbagai negara. Jasa pengiriman tersebut memiliki satu sistem sendiri untuk mengirim barang tersebut hingga sampai ke alamat yang dituju. Selain itu armada transportasi yang dimiliki harus memiliki jaringan pelayanan di berbagai negara serta kota dibagian negara tersebut. Kemajuan teknologi sudah berkembang dengan pesat sehingga konsumen dimudahkan untuk dapat mengecek status barang yang sedang mereka kirim ke alamat yang diinginkan. Konsumen dapat melakukan *tracking* terhadap proses pengiriman hingga siapa penerima barang tersebut ketika sudah sampai tujuan.

Terdapat beberapa jasa pengiriman barang yang sudah dikenal oleh masyarakat Indonesia salah satunya seperti PT. "X". Perusahaan PT. "X" sendiri sudah memiliki banyak cabang di setiap kota salah satunya cabang yang berada di kota Bogor. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa pengiriman barang dengan perhitungan berat barang yaitu per kilogram dan pengiriman tersebut dilakukan dengan memakai kendaraan yaitu seperti truck pada pengiriman ke luar kota dan kendaraan motor pada pengiriman barang di sekitar kota Bogor, sedangkan pengiriman ke luar negeri dilakukan memakai transportasi udara. PT. "X" menyediakan jasa pelayanan door to door service, yang mana pengiriman tersebut dijemput atau diambil oleh karyawan PT. "X". Selain itu PT. "X" juga memiliki tipe-tipe jenis pengiriman yaitu pengiriman reguler dan pengiriman kilat. Estimasi waktu pengiriman pada produk reguler yaitu dua hingga tiga hari; Sedangkan pada produk pengiriman kilat atau disebut juga one day service memerlukan waktu pengiriman hanya satu hari saja dan barang sudah harus ditangan customer.

Menurut kepala cabang masalah yang paling pelik yaitu pada divisi operasional. Divisi tersebut memiliki fungsi untuk mengantar barang serta menerima dan memeriksa barang yang akan dikirim pada tujuan alamat yang dituju. Terdapat 56 karyawan tetap dan semua karyawan divisi operasonal berjenis kelamin laki-laki. Setiap harinya perusahaan ini

mengantar barang konsumen dari satu kota ke kota lainnya hingga mengantar ke luar pulau Jawa. Jasa pengangkutan ini cukup bermanfaat untuk masyarakat karena dengan adanya jasa ini masyarakat dapat menghemat waktu dalam keinginannya mengirim barang ke alamat yang dituju, maka perusahaan PT. "X" pada cabang kota Bogor memiliki visi dan misi tersendiri yaitu untuk selalu menjadi yang terbaik dalam jasa pengiriman barang tercermin pada sistem manajemen *professional* PT. "X" dan menjadi asas-asas yang melandasi filosofi PT. "X" diantaranya seperti kualitas dan loyalitas sumber daya manusia merupakan kunci sukses dalam menjalankan usaha, menciptakan bentuk layanan yang inovatif dan berorientasi kepada kebutuhan pelanggan, pengguanaan teknologi *modern* dan komputerisasi merupakan syarat mutlak dalam menjalankan roda usaha, kepuasan pelanggan, mitra usaha, pemerintah dan masyarakat umum sangat diutamakan. Sedangkan misinya yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

Divisi operasional merupakan ujung tombaknya dari perusahaan PT. "X" sehingga divisi ini menjadi penting dalam bidang jasa pengiriman. Kepala cabang mengeluhkan hasil kerja karyawan pada divisi operasional, yaitu 10% karyawannya datang terlambat, mereka terlambat melebihi waktu yang ditetapkan jam masuk kantor yaitu sekitar 30 menit. Selain itu ditemukan karyawan ceroboh dalam mengirim barang, karyawan salah mengirimkan barang ke alamat dituju sehingga dapat menghambat proses pengiriman barang yang dapat menimbulkan *complain* oleh pelanggan. Adapula karyawan yang memiliki persoalan atau masalah di luar pekerjaannya misalnya masalah pribadi yang sering dibawa ke pekerjaannya, sehingga karyawan bekerja menjadi terhambat seperti tidak fokus, tidak termotivasi dalam bekerja. Dalam sebulan terdapat 10 kali karyawan divisi operasional menghilangkan barang konsumen yang hendak dikirim. Karyawan yang melanggar aturan biasanya diberikan teguran oleh atasan, surat peringatan, dikeluarkan dari pekerjaan.

Terdapat 5% karyawan tertangkap mengambil barang konsumen. Masalah tersebut terjadi saat karyawan sedang melakukan pekerjaan memeriksa keadaan barang pelanggan di gudang dan pada saat itu terlihat mereka mengambil kesempatan untuk mencuri barang pelanggan. Biasanya karyawan yang tertangkap mencuri barang ialah karyawan baru karena mereka belum mengetahui adanya CCTV yang merekam aktivitas mereka bekerja didalam kantor.

Namun tidak semua karyawan memiliki hasil kinerja yang buruk, menurut kepala cabang bahwa 90% karyawan divisi operasional melakukan pekerjaan dengan baik dan bertanggungjawab dengan pekerjaannya. 70% dari karyawan memenuhi mengirim barang sesuai dengan target, seperti mengirim barang 50 hingga 70 pengiriman barang sesuai dengan alamat yang dituju, tepat waktu dalam mengirim barang sehingga seringnya mendapatkan apresiasi dari *customer* dengan pujian cepat dalam mengirim barang dan sesuai waktu yang diharapkan. Selain itu mereka datang bekerja tepat waktu, menyiapkan peralatan apa saja yang diperlukan hingga menaruh peralatan yang sudah dipakai pada tempatnya ketika selesai bekerja. Mereka melakukan pembungkusan barang dengan rapih sehingga mendapatkan rasa kepercayaan dan perasaan puas dari *customer* dalam mengirimkan barangnya.

Menurut *General Manager* perusahaan ini sangat menuntut kejujuran dari seluruh karyawan, oleh karena itu untuk membuat karyawan tersebut bertahan di perusahaan dan tetap jujur maka perusahaan memberikan fasilitas-fasilitas seperti pemberian tunjangan kesehatan, mendapatkan bonus bila mereka sukses 100% sukses mengantar barang ke alamat yang dituju yaitu Rp. 200,00 per hari, yang mana bonus tersebut diakumulasikan setiap per tahunnya dan mereka mendapatkan bonus pada akhir tahun. Selain itu karyawan divisi operasional juga mendapatkan uang pulsa setiap bulannya dalam menunjang mereka bekerja, bila barang yang sudah sampai ditempat dan tidak ada penghuni rumah maka

karyawan divisi operasional hendaknya menghubungi pihak penerima barang. Apabila mereka telah bekerja selama 5 tahun maka karyawan divisi operasional akan mendapatkan kenaikan gaji sebesar 20% dari gaji mereka sebelumnya. Perusahaan ini menuntut karyawan untuk memiliki motor maka mereka yang belum memiliki motor akan diberikan uang sewa motor hingga mereka mampu membeli motor sendiri hingga batas yang ditentukan oleh perusahaan. Sesuai dengan aturan pemerintah, perusahaan memberikan uang lembur kepada karyawan, uang lembur tersebut diberikan diakhir bulan ketika mereka mendapatkan gaji. Perusahaan memberikan kebijakan kepada karyawan dalam memberikan cuti sebanyak dua belas hari dalam satu tahun. Ketika karyawan hendak cuti maka karyawan wajib melapor terlebih dahulu kepada kepala cabang agar dapat mengatur karyawan pengganti atau buser untuk karyawan yang cuti. Namun jika karyawan tidak mengikuti SOP yang ada dan bekerja tidak jujur disertai bukti nyata maka karyawan tersebut segera diberhentikan saat itu juga. Pemberian punishment dan reward tersebut efektif untuk melatih serta membuat karyawan divisi operasional bekerja menjadi lebih baik lagi. Terlihat dari kedisiplinan karyawannya ketika bekerja meningkat setiap bulannya dan hasil kinerjanya pun meningkat lebih baik dari sebelumnya.

General manager mengatakan bahwa adanya penilaian dari customer mengenai jasa pengiriman pada PT. "X" ini diantaranya 70% merasa puas dan 30% merasa kurang puas mengenai ketepatan waktu pengiriman barang yang dilakukan oleh karyawan divisi operasional. Selain itu customer merasa kecewa dengan barang yang hilang atas kecerobohan yang dilakukan oleh karyawan divisi operasional. Biasanya barang yang hilang akan dipertanggungjawabkan oleh karyawan divisi operasional yang bertugas mengirimkan barang tersebut. Ketidakpuasan customer mengakibatkan banyaknya komplain dan kurangnya rasa kepercayaan terhadap jasa pengiriman barang pada PT. "X" kota Bogor.

Terdapat 20 karyawan lama yang sudah bekerja lebih dari 5 tahun menjadi karyawan divisi operasional merasa senang dan nyaman pada pekerjaan ini. Menurut 10 karyawan yang telah diwawancara mereka merasa pekerjaan ini penting karena pekerjaan ini merupakan inti dari perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga mereka merasa tertantang ketika bekerja. Dari 10 karyawan mengungkapkan bahwa mereka bekerja dengan sepenuh hati. Hal ini dikarenakan tanpa adanya karyawan divisi operasional, customer tidak akan menerima barang dan operasional dari perusahaan tidak berjalan dengan baik. Selain itu karyawan merasa terdorong melakukan pekerjan lebih baik ketika mereka melihat sesama rekan kerjanya melakukan pekerjaan mereka sesuai atau lebih dari target. Hal ini menjadikan karyawan merasa tertantang untuk memenuhi target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Mereka juga merasa senang ketika melihat *customer* mendapatkan barang kirimannya terlihat dari ekspresi wajah mereka. Work engagement merupakan pemanfaatan diri secara optimal dalam peran seorang individu terhadap organisasi, selain itu individu tersebut juga mewujudkannya secara fisik, kognitif, dan emosional selama mereka bekerja, work engagement akan menghasilkan outcome positif pada suatu organisasi berupa performa terbaik, komitmen organisasi. Ketika karyawan divisi operasional memiliki perasaan emosi positif terhadap pekerjaannya mereka akan dapat bekerja secara optimal dan mengeluarkan energi positif, yang mana energi positif tersebut dapat menghasilkan pekerjaan yang baik.

Terdapat 80% karyawan divisi operasional menyatakan bahwa mereka memiliki hubungan yang baik dengan atasannya. Komunikasi yang terjalin cukup baik karena ketika mereka memiliki kinerja yang buruk biasanya mereka dipanggil oleh atasannya, mereka tidak merasa canggung untuk menceritakan masalah pribadi. Terkadang mereka pun diberi arahan oleh atasannya dan merasa terbantu dengan mereka menceritakan masalah pribadi yang mereka miliki. Dengan sesama rekan kerja mereka saling membantu ketika ada masalah mengenai pekerjaan maupun masalah diluar pekerjaan.

Pada karyawan baru akan diberikan training selama satu minggu. Dalam satu minggu itu mereka diajarkan sistem kerja yang harus dilakukan. Sistem atau pola kerja divisi operasional yaitu pada pukul 08.15 WIB untuk melakukan absen finger print. Setiap harinya karyawan divisi operasional melakukan briefing sebelum mulai bekerja agar karyawan tidak mengulang kesalahan yang pernah terjadi. Setelah briefing, mereka mengkelompokkan barang yang akan dibawa untuk dikirim sesuai wilayah. Setelah barang sesuai dengan wilayahnya, selanjutnya adalah *scan* barang atau data barang guna untuk pencatatan sebelum dikirim agar *customer* dapat melihat proses barangnya di *website*. Barang yang sudah didata sudah dapat dikirim oleh karyawan divisi operasional. Bila barang sukses dikirim, maka karyawan divisi operasional harus melakukan update status mengenai barang customer melalui *smartphone* yang sudah ada aplikasinya. Ada pula 40% karyawan yang belum memiliki aplikasi, dimana mereka harus kembali ke kantor untuk melakukan data bahwa barang sudah sampai alamat. Karyawan diperusahaan ini memiliki dua shift, yaitu shift pertama mulai dari pukul 08.15 WIB hingga selesai. Kemudian pada shift kedua karyawan masuk pada pukul 11.00 WIB hingga selesai. Setelah selesai bekerja, setiap karyawan biasanya merapihkan tools yang dipakainya seperti settle bag dan alat lainnya ditaruh ditempat asalnya. Apabila ada barang yang belum dikirim atau gagal disebut dengan barang DEX, maka karyawan divisi operasional diwajibkan untuk medata barang tersebut di sistem komputer yang sudah disediakan. Biasanya barang yang gagal dikirim tersebut tidak ada penghuni rumah ketika barang sampai ditujuan atau alamat tidak dikenal. Pendataan barang yang gagal dikelompokkan kembali sesuai dengan wilayahnya.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap 10 orang karyawan PT. "X" mengenai work engagement pada aspek vigor diantaranya 70% menyatakan mereka merasa mampu dalam menghadapi tuntutan pekerjaan serta merasa tertantang ketika mereka mendapatkam tantangan yang mana mereka harus bekerja secara professional. Terdapat 30%

menyatakan ketika melakukan pekerjaannya selama ini merasa berat serta melelahkan akan tetapi pekerjaan tersebut harus mereka lakukan.

Pada aspek *dedication* terdapat 40% menyatakan bahwa mereka merasa bangga sebagai karyawan divisi operasional di PT. "X" kota Bogor karena merasa dibutuhkan oleh masyarakat sehingga pekerjaan ini dijadikan sebuah tantangan dan mereka merasa senang dalam membantu konsumen. Namun 60% merasa tidak antusias dengan pekerjaan ini sehingga mereka merasa kurang bangga dengan rutinitas pekerjaannya sebagai karyawan divisi operasional pengiriman barang.

Pada aspek *absorption* terdapat 60% merasa pekerjaan yang mereka lakukan tidak mengenal jam sehingga ketika mereka bekerja seringkali lupa dengan waktu sehingga waktu tidak terasa bagi karyawan divisi operasional yang bekerja diluar kantor untuk mengirim barang kepada alamat konsumen. Terdapat 40% merasa waktu begitu lama sehingga mereka ketika bekerja menjadi adanya rasa kebosanan dan pekerjaan mereka menjadi lama untuk diselesaikan.

Berdasarkan pernyataan diatas diketahui bahwa para karyawan *operational* di PT. "X" kota Bogor memiliki pekerjaan yang memiliki tuntutan untuk bekerja optimal, jujur, *professional* serta menunjukkan derajat *work engagement* yang bervariasi sehingga peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai *work engagement* pada karyawan *operational* di PT. "X" kota Bogor.

#### 1.2. Identifikasi Masalah

Penelitian ini bertujuan untuk dapat memeroleh *work engagement* pada karyawan divisi operasional PT. "X" kota Bogor.

#### 1.3. Maksud dan Tujuan

- 1.3.1. Maksud dari penelitian ini adalah untuk memeroleh gambaran mengenai work engagement pada karyawan operational di PT. "X" kota Bogor
- 1.3.2. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran mengenai derajat work engagement yang dilihat dari ketiga aspek yaitu vigor, dedication, dan absorption pada karyawan operational di PT. "X" kota Bogor.

## 1.4. Kegunaan penelitian

## 1.4.1. Kegunaan teoritis

- a. Dapat memberikan informasi mengenai work engagement pada bidang Psikologi Industri dan Organisasi mengenai work engagement terhadap karyawan divisi operasional PT. "X" kota Bogor.
- b. Membantu dalam meningkatkan pemahaman empiris mengenai work engagement.

## 1.4.2. Kegunaan praktis

- a. Memberikan informasi kepada karyawan divisi operasional kota Bogor mengenai work engagement mereka miliki, sehingga dapat dimanfaatkan oleh karyawan divisi operasional cabang kota Bogor dalam meningkatkan performa bekerja.
- b. Memberikan informasi kepada Kepala Cabang kota Bogor dan *General Manager* mengenai *work engagement* karyawan pada divisi operasional dalam hal membantu untuk memberikan peningkatan performa karyawan divisi operasional kota Bogor.

## 1.5. Kerangka Pikir

Karyawan divisi operasional merupakan jasa pengiriman barang secara langsung yang dilakukan secara profesional, yang mana mereka telah diberikan *training* terlebih dahulu sebelum terjun ke lapangan. Karyawan divisi operasional memiliki tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan agar dapat mencapai visi dan misi perusahaan. Tuntutan pada karyawan divisi operasional disebut dengan *Job demands*. *Job demands* karyawan divisi operasional yaitu mengirimkan barang *customer* tepat waktu dan barang yang diterima dengan keadaan baik. Setiap tuntutan yang diberikan dapat menghasilkan tekanan pada karyawan divisi operasional, sehingga karyawan divisi operasional harus dapat menghadapi tuntutan pekerjaannya serta mengontrol tekanan dalam pekerjaan. Setiap karyawan divisi operasional harus memiliki kemampuan adaptasi dalam bekerja serta memiliki semangat dalam menyelesaikan tugasnya.

Didalam job demands terdapat work preassure yang mana setiap karyawan pada divisi operasional PT. "X" kota Bogor diharuskan megirimkan barang tepat waktu dan menjaga barang agar tetap aman hingga diterima oleh customer. Selain itu pekerjaan sebagai karyawan divisi operasional membutuhkan ekstra tenaga karena pekerjaan ini berada di luar ruangan, yang mana menahan terik panasnya matahari maupun hujan serta seringkali menghirup udara karbon dioksida dari asap knalpot kendaraan lain. Selain itu karyawan juga harus mencari alamat yang dituju terlebih alamat yang tertera kurang jelas, penghuni rumah sedang tidak berada di tempat atau rumah dalam keadaan kosong sehingga menyulitkan divisi tersebut dalam bekerja. Karyawan divisi operasional harus dapat datang tepat waktu dan mengecek barang yang akan dikirim satu-persatu sesuai dengan wilayah masing-masing. Setiap barang merupakan tanggungjawab karyawan divisi operasional yang membawa barang tersebut dan mereka harus mengantarkan

barang pengiriman sekitar 50 hingga 70 barang setiap harinya. Karyawan divisi operasional juga dituntut untuk selalu *update* barang yang berhasil maupun tidak berhasil dikirimkan kepada *customer* melalui aplikasi di *handphone* pribadi masing-masing atau bila ada karyawan yang belum memiliki aplikasi untuk *update* barang *customer*, maka mereka diharuskan untuk melaporkan barang-barang yang dibawanya dikantor PT."X".

Selain itu yang kedua adalah *emotional demands* yaitu pengendalian perasaan atau emosional pada karyawan divisi operasional PT. "X" kota Bogor ketika situasi jalanan macet atau padat yang mana karyawan harus bersaing dengan kendaraan lainnya untuk mendapatkan jalan ditambah lagi bila cuaca diluar sedang terik.

Ketiga adalah *physical demands* yaitu ketika kondisi kurang sehat tetapi mereka memiliki tanggung jawab untuk bekerja karena sudah memiliki jadwal masing-masing pada setiap karyawan divisi operasional PT. "X" kota Bogor. Mereka diharuskan untuk masuk bekerja karena pengiriman barang beroperasi setiap harinya kecuali pada hari minggu sehingga mereka dituntut untuk selalu menjaga kondisi kesehatannya dan memerhatikan serta peka dengan tubuhnya.

Keempat adalah *mental demands* yang mana karyawan pada divisi operasional PT. "X" kota Bogor harus siap menerima komplain dari *customer* ketika terjadi ketidakpuasan dari *customer* tersebut. Karyawan divisi operasional juga harus dapat beradaptasi dengan lingkungan pekerjaan diluar lapangan.

Kemudian adanya *job resource* yaitu sebagai aspek fisik, psikologis, sosial, dan organisasi dalam suatu pekerjaan yang berguna untuk mereduksi tuntutan pekerjaan serta upaya yang dikeluarkan secara fisik maupun psikis oleh karyawan yang mana mendapatkan suatu tujuan dari pekerjaannya. Selain itu memberikan stimulan perkembangan serta pembelajaran bagi karyawan untuk bekerja optimal.

Job resource pada karyawan divisi operasional PT. "X" kota Bogor yaitu autonomy saat menghadapi jalanan yang padat mereka memiliki kebebasan untuk memilih jalan sehingga tuntutan mereka menjalani tugasnya dalam mengirimkan semua barang dapat selesai pada hari itu. Kemudian performance feedback, setelah karyawan menjalani tugasnya dalam mengirimkan barang konsumen, mereka diberikan feedback berdasarkan kualitas bekerjanya atau performace selama mereka bekerja sehingga karyawan dapat terbantu dalam meningkatkan kualitas bekerjanya berdasarkan penilaian diri mereka. Selain itu adanya social support yaitu adanya dukungan dari pimpinan atau atasannya, teman-teman kerjanya, keluarga yang mana sebagai penentu job resource ketika bekerja.

Kemampuan diri dalam menjalani setiap pekerjaan pada karyawan divisi operasional PT. "X" kota Bogor sebagai penentu kualitas mereka bekerja sehingga self efficacy atau keyakinan dirinya untuk menghadapi semua tuntutan dalam pekerjaan harus dimiliki seluruh karyawan divisi operasional di PT. "X" kota Bogor. Selain itu setiap karyawan bekerja mengharapkan kualitas bekerjanya dapat dinilai baik oleh atasannya. Hal ini menimbulkan rasa optimism diri ketika bekerja sehingga mereka merasa termotivasi dan merasa tertantang ketika menjalani pekerjaannya. Saat menjalani pekerjaan mereka memiliki hope atau mengharapkan tunjangan lebih seperti penambahan gaji berdasarkan kualitas kerja yang mereka berikan. Biasanya mereka mendapatkan uang tambahan bila kualitas kerja dinilai baik dan lembur sehingga karyawan berupaya seoptimal mungkin dalam bekerja agar mendapatkan uang lembur dan dinilai baik oleh atasan. Saat memiliki masalah karyawan mampu mengatasi masalahnya sendiri dan mencoba untuk bangkit dari keterpurukan masalah yang dihadapinya (resilience).

Job resource dan Personal resource karyawan divisi operasional saling mendukung satu sama lain yang mana hal itu dapat mengurangi job demands karyawan divisi operasional PT. "X" kota Bogor. Semakin tinggi derajat job resource dan personal

resource maka semakin dapat mengurangi job demands saat bekerja. (Bakker & Demerouti, 2007). Ketika karyawan memiliki emosi positif terhadap pekerjaannya maka hal itu dapat memengaruhi kualitas performa kerjanya. Karyawan yang optimis dapat mengirimkan barang sesuai target, yang mana hal ini dapat memengaruhi energinya untuk mencapai tujuan dari pekerjaannya sehingga apabila tercapai maka performance feedback yang diberikan oleh atasan adalah positif mengenai performa kinerjanya yang baik. Ketika karyawan mendapat performance feedback dari atasannya mengenai pekerjaannya yang baik maka dapat memengaruhi self efficacy karyawan tersebut.

Dari ketiga faktor pendukung work engagement dapat memengaruhi derajat work engagement karyawan divisi operasional di PT. "X" kota Bogor. Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma, & Bakker (2002) mendefinisikan work engagement sebagai keadaan positif, pemenuhan, pandangan terhadap kondisi kerja yang dikarakteristikkan dengan adanya vigor, dedication dan absorption. Untuk mengukur work engagement pada karyawan divisi operasional cabang Kota Bogor terdapat aspek-aspek yang harus diukur yaitu vigor, absorption, dedication.

Pada aspek pertama dari work engagement yaitu vigor adalah suatu karakteristik dari level tertinggi dari energi dan resiliensi mental dalam bekerja, keinginan untuk mengerahkan usaha dalam pekerjaan dan bertahan ketika menghadapi hambatan dalam bekerja yang dimiliki oleh karyawan divisi operasional kota Bogor. Apabila karyawan memiliki tingkat vigor tinggi maka karyawan divisi operasional kota Bogor tersebut memiliki semangat ketika menjalani tuntutan pekerjaannya serta mengerahkan upayanya dalam bekerja ketika menghadapi jalanan yang macet atau padat, cuaca yang kurang mendukung, alamat yang dituju kurang jelas atau kurang lengkap. Kemudian sebaliknya bila karyawan memiliki tingkat vigor yang rendah maka karyawan divisi operasional kota Bogor akan merasa kurang memiliki energi untuk bekerja, merasa acuh dengan

pengiriman barang yang membuatnya kesulitan dalam mencari alamat yang dituju kurang jelas, bekerja seadanya dan bekerja tidak sesuai dengan aturan.

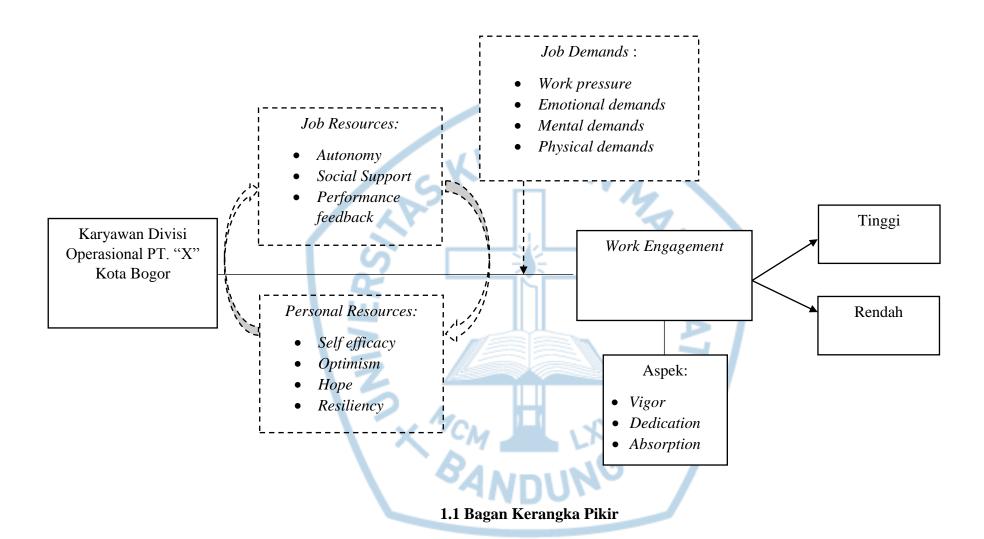
Pada aspek kedua dari work engagement adalah dedication yaitu keterlibatan diri dalam suatu pekerjaan dan merasakan keberartian, antusias, kebanggaan serta perasaan tertantang. Karyawan divisi operasional kota Bogor yang memiliki dedication tinggi maka karyawan tersebut akan memiliki antusias saat melakukan pekerjaan yang diberikan, merasa bangga atas pekerjaannya selama ini sebagai karyawan divisi operasional mengantar pengiriman barang konsumen yang mana sangat membantu dan dibutuhkan oleh masyarakat pada zaman saat ini serta merasa adanya tantangan dengan pekerjaan yang diberikan. Apabila dedication yang dimiliki oleh karyawan rendah maka karyawan merasa terbebani dengan kesehariannya bekerja mengantar barang konsumen, merasa rendah diri berdasarkan status pekerjaan, serta merasa malas bekerja ketika pengiriman barang konsumen dengan jumlah banyak dari sebelumnya.

Pada aspek ketiga dari *work engagement* adalah *absorption* yaitu memiliki konsentrasi secara penuh dalam pekerjaan dimana waktu berlalu terasa cepat dan kesulitan memisahkan diri dari pekerjaan, sehingga melupakan segala sesuatu disekitarnya ketika bekerja sebagai karyawan divisi operasional kota Bogor. Apabila karyawan memiliki tingkat *absorption* rendah maka karyawan merasa bosan serta jenuh ketika melaksanakan pekerjaannya sehingga kehilangan fokus dalam bekerja dan mudah memisahkan diri dengan pekerjaannya.

Dari ketiga aspek diatas saling terkait satu dengan lainnya untuk membentuk suatu derajat mengenai work engagement pada karyawan divisi operasional PT. "X" kota Bogor yang menghasilkan derajat tinggi atau rendah. Hasil derajat tersebut didukung oleh vigor, dedication, absorption. Jika karyawan memiliki energi yang tinggi serta memiliki semangat dalam bekerja, memiliki kemampuan dalam menghadapi masalah saat bekerja,

memiliki rasa kebanggan atas pekerjaannya, fokus dalam bekerja sehingga waktu terasa menjadi cepat saat bekerja, maka karyawan pada divisi operasional PT. "X" kota Bogor akan terikat dengan pekerjaannya dan menimbulkan rasa tanggungjawabnya dalam pekerjaan tersebut. Akan tetapi bila karyawan merasa kurang menghargai pekerjaannya dan merasa kurang bangga dengan pekerjaannya maka karyawan tersebut memiliki derajat work engagement rendah. Karyawan yang memiliki derajat work engagement yang rendah akan merasa kurang besemangat, tidak merasa bangga menjalani pekerjaannya sebagai karyawan divisi operasional, merasa tidak adanya tantangan dalam bekerja, dan ketika adanya kesulitan akan mudah menyerah.





## 1.6 Asumsi

- 1. Karyawan divisi operasional di PT. "X" kota Bogor memiliki derajat work engagement yang berbeda.
- 2. Job resource dan personal resource karyawan akan mengurangi dampak dari job demands.
- 3. Memiliki keyakinan diri dalam bekerja, optimis mengenai hasil kinerja, perencanaan mencapai tujuan merupakan *personal resource* dari karyawan divisi operasional di PT. "X" kota Bogor.

