

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Teknologi informasi dan komunikasi berkembang sangat pesat dan memengaruhi beberapa aspek kehidupan. Berbagai kemudahan dapat diperoleh melalui pesatnya perkembangan teknologi informasi ini. Kemudahan tersebut dapat kita rasakan dalam kehidupan sehari-hari seperti halnya memesan tiket kereta api dan pesawat secara *online*, hadirnya taksi *online*, memesan kamar hotel, membayar tagihan atau bertransaksi, membeli barang secara *online*, hingga pengimputan data-data perusahaan, sistem operasi, sistem penggajian, finansial, dan lain-lain. Kemudahan-kemudahan tersebut dapat terjadi dan kita rasakan di kehidupan sehari-hari karena dikembangkannya berbagai *software* dalam bentuk aplikasi yang mudah digunakan banyak orang. Pada bidang pekerjaan, kemajuan teknologi saat ini sangat dibutuhkan banyak perusahaan dalam memudahkan pengerjaannya. Salah satunya adalah berbentuk *software* yang dapat diaplikasikan menggunakan komputer akan sangat membantu perusahaan dalam kebutuhan pengolahan data perusahaan dan diyakini bahwa dengan menggunakan *software* akan mengurangi *human error* dalam pengolahan data karena *software* yang digunakan memiliki tingkat akurasi yang baik.

Penyedia jasa *software* berkembang seiringnya dengan kebutuhan perusahaan akan keakuratan, kemudahan, dan efisiensi baik penyimpanan maupun pengolahan data baik terkait data mengenai SDM maupun terkait produksi, pemasaran, dan keuangan. Salah satu perusahaan yang memberikan layanan tersebut adalah PT. Nuansa Cerah Informasi yang merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang IT yang menawarkan jasa dan produk. PT. Nuansa Cerah Informasi atau biasa disebut PT. NCI merupakan perusahaan yang sudah berdiri selama 27 tahun yaitu sejak tahun 1991. PT. NCI bergerak dalam bidang solusi teknologi

informasi yang memiliki produk dan jasa berupa *software*, *system integrator*, *training* dan *IT consulting*. Pada awal berdirinya PT. NCI hanya memiliki 8 orang karyawan, namun seiring meningkatnya permintaan *customer* akan layanan solusi teknologi dan informasi, maka perusahaan merasa perlu untuk menambah jumlah karyawannya, hingga saat ini jumlah karyawan di PT. NCI adalah 60 orang karyawan, yang melayani tidak hanya di kota Bandung, tetapi juga di beberapa kota lainnya seperti Jakarta, Yogyakarta, Surabaya, Semarang, Pekanbaru, Banda Aceh, Banjarmasin, Samarinda, dan Madiun. PT. NCI berkantor pusat di Kota Bandung dan telah memiliki satu kantor cabang di Kota Surabaya dan beberapa *service point* di Kota Banda Aceh, Pekanbaru, Banjarmasin, Samarinda, Semarang, dan Madiun. Visi dari PT. NCI adalah “Menjadi Perusahaan IT, Terbaik, Bermanfaat, dan Berskala Nasional”. Selain itu, PT. NCI juga memiliki misi yaitu: 1). Menciptakan produk yang mudah digunakan, berkualitas, dan mengikuti *trend* teknologi. 2). Memberikan pelayanan prima dengan menerapkan prosedur kerja standar dan dukungan sumber daya manusia yang handal, berkualitas, dan kompeten. 3). Memberikan manfaat bagi semua pihak.

PT. NCI memiliki produk berupa *software* dengan berbagai macam kegunaan yang berbeda-beda seperti *NCI-Medismart*, *NCI Finance.EDU*, *NCI PrimAZ*, dan *NCI FOMS*. *NCI-Medismart* merupakan sistem informasi manajemen rumah sakit yang didesain dapat menghasilkan laporan-laporan sesuai dengan kebutuhan rumah sakit. *NCI Finance.EDU* merupakan sistem manajemen keuangan yang terintegrasi berbasis *web* untuk mengelola proses keuangan, pengesahan anggaran, pelaporan hingga evaluasi keuangan. *NCI PrimAZ* merupakan *software* aplikasi untuk membantu mengelola pemeliharaan aset berbentuk fisik maupun berbentuk dokumen, serta *NCI FOMS* merupakan sistem informasi manajemen untuk sekolah penerbangan guna membuat *schedule flight*, *flight plan*, *flight record* dan lain-lain. Selain itu PT. NCI juga memberikan jasa *IT consulting* meliputi konsultasi mengenai *IT for*

*accounting and finance, IT for hospital management system, IT system integration, business process analysis dan improvement dan training.*

*Customer* jasa dan produk PT. NCI datang dari berbagai perusahaan atau instansi, seperti instansi pendidikan, rumah sakit, dan perusahaan yang bergerak di bidang properti. Produk dan jasa PT. NCI yang digunakan para instansi tersebut juga bermacam-macam, ada yang menggunakan jasa konsultasi dari PT. NCI untuk konsultasi mengenai pengelolaan dokumen atau keuangan, ada pula yang menggunakan produk dari PT. NCI berupa *software* untuk pengelolaan laporan keuangan atau laporan-laporan lainnya yang bersangkutan dengan instansi tersebut.

PT. NCI menetapkan target pada setiap divisinya khususnya target yang harus dicapai selama satu tahun kerja yang dimulai dari awal tahun bulan Januari sampai akhir tahun di bulan Desember dengan memiliki beberapa *project* yang telah disusun dalam satu tahun tersebut, yang mana ketika sudah mendekati akhir tahun *pace* bekerja karyawan PT. NCI akan meningkat dibandingkan bulan-bulan sebelumnya. Seperti halnya pada divisi *marketing*, *pace* pada divisi *marketing* ketika sudah mendekati akhir tahun akan bergerak lebih cepat karena para karyawan diminta untuk mencapai target yang telah ditetapkan perusahaan dalam memasarkan jasa dan produknya. Akan terdapat sebuah sanksi bagi divisi tersebut jika gagal memasarkan produknya sesuai target yang telah ditetapkan, sanksi yang diberikan pihak perusahaan adalah pengurangan bonus dan jatah cuti. Selain divisi *marketing*, pada divisi *software development* juga terjadi peningkatan *pace* dalam bekerja ketika mendekati akhir tahun karena para staf *software development* diminta untuk berinovasi dan mengembangkan *software* yang telah ditargetkan perusahaan setiap tahunnya agar selalu memiliki jasa dan produk yang baru dan berkembang. Selain itu, karyawan PT. NCI harus siap jika terdapat *customer* yang membutuhkan *software by request*, yang artinya sesuai kebutuhan *customer* yang sebelumnya tidak pernah di produksi oleh PT. NCI, maka karyawan pun harus tekun dan

ulet dalam mengerjakan pekerjaannya. Sanksi yang diberikan pun sama dengan divisi *marketing* yaitu pengurangan bonus dan jatah cuti. Begitu pula dengan divisi lainnya seperti kantor cabang Surabaya dan *support* pemberlakuan target dan sanksi yang sama berlaku. Selain itu, bekerja pada perusahaan yang bergerak di bidang IT juga mengaruskan karyawannya memiliki mobilitas yang tinggi, terutama bagi divisi yang berhubungan langsung dengan *customer*. Hal tersebut dikarenakan pihak perusahaan seringkali harus melakukan *meeting* dengan *customer* untuk membahas mengenai jasa atau produk yang dibutuhkan oleh *customer* sebelum dilakukan instalasi *software* yang diinginkan. Setelah menemukan kata sepakat antara PT. NCI dengan *customer* maka akan dilakukan instalasi *software* sesuai kebutuhan *customer* dan setelahnya PT. NCI harus melakukan perawatan *software* secara berkala, dan jika terjadi kegagalan atau kerusakan sistem pihak PT. NCI secara cepat harus segera memperbaiki kerusakan tersebut, maka dibutuhkan tingkat mobilitas yang tinggi dari karyawan PT. NCI dalam melakukan pekerjaannya.

Banyaknya target yang PT. NCI berikan kepada karyawannya, semakin tinggi pula tuntutan kerja yang diberikan PT. NCI terhadap karyawannya yang dapat berdampak terhadap karyawannya rentan mengalami *burnout*. Jika hal ini terjadi, maka perusahaan akan mengalami banyak masalah karena usaha untuk pencapaian tujuan perusahaan akan terhambat dan sumber daya manusia sebagai pilar utama tidak dapat bekerja secara produktif. Namun bekerja dengan tuntutan yang minim juga akan berujung pada dampak yang tidak diinginkan, seperti hilangnya motivasi karyawan untuk bekerja. Tuntutan yang diberikan perusahaan perlu diimbangi dengan dukungan kerja selama proses kerja agar timbul motivasi pada diri karyawan dan menghasilkan kinerja yang produktif. Dukungan dalam bekerja dapat berupa dukungan secara verbal ataupun non-verbal. Dukungan juga dapat ditunjukkan dalam bentuk kehadiran ataupun segala yang memberikan dampak positif secara emosional dan mampu memengaruhi tingkah laku penerimanya. Bentuk nyata dari sebuah dukungan seperti kepedulian, keberadaan, kesediaan,

serta sikap menghargai dan menyayangi (Kuntjoro, 2002). Tindakan seperti itu sangat penting untuk dilakukan di lingkungan kerja karena dapat menciptakan suasana kerja yang lebih nyaman.

Untuk melakukan tuntutan-tuntutan pekerjaan sebagai karyawan PT. NCI yang bergerak dalam bidang IT, diperlukan rasa keterikatan (*engaged*) mengingat tuntutan perusahaan yang bergerak dalam bidang IT memiliki *pace* kerja yang cepat, tingkat mobilitas yang tinggi dan dapat memberikan inovasi baru dari waktu ke waktu. Bekerja di perusahaan yang bergerak pada bidang IT harus memiliki ketekunan dalam berinovasi agar selalu memiliki jasa dan produk yang lebih baik, serta dapat mengerahkan usaha yang tinggi baik secara fisik dan mental dalam melakukan pekerjaannya guna memenuhi kebutuhan *customer*. Bekerja pada perusahaan IT pada umumnya memiliki jam kerja yang tetap layaknya jam kantor lainnya, akan tetapi diluar jam kantor yang telah di tetapkan tersebut diharapkan karyawannya dapat bekerja dengan sigap, cepat, cekatan serta memiliki komunikasi yang baik dengan *customer*. Hal itu dikarenakan karyawan PT. NCI harus siap jika terdapat keluhan dari *customer* yang mengalami kegagalan atau kerusakan *software* di waktu yang tidak diduga, maka pihak PT. NCI harus segera membenarkannya saat itu juga jika memungkinkan.

Konsep *engagement* dalam bekerja (*work engagement*) dikemukakan oleh Schaufeli & Bakker (dalam Bakker & Leiter, 2010) sebagai suatu penghayatan positif dan rasa terpenuhi pada pekerjaan yang ditandai dengan adanya *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. *Vigor* menjelaskan mengenai besarnya energi, resiliensi mental, kesediaan individu dalam mengerahkan usaha, serta ketekunan individu dalam bekerja walaupun menghadapi kesulitan dalam pekerjaan. *Vigor* pada karyawan PT. NCI dapat dilihat dari ketekunan dan usaha yang dikeluarkan secara maksimal oleh karyawannya, hal tersebut dapat terlihat ketika karyawannya mencurahkan ide-ide baru guna memberikan inovasi bagi perusahaan agar menghasilkan jasa dan produk yang lebih baik kedepannya, serta usaha dari karyawan untuk memberikan

pelayanan terbaik guna memenuhi kebutuhan *customer*. Karyawan yang tidak memiliki *vigor* tidak akan bekerja dengan tekun dan memberikan usaha yang maksimal ketika melayani kebutuhan *customer*.

Komponen *work engagement* yang kedua adalah *dedication* yang mengacu pada keterlibatan serta seberapa kuat penghayatan individu dengan merasa berarti, antusias, menjadi inspirasi, bangga, dan merasa tertantang akan pekerjaannya. Karyawan PT. NCI yang memiliki *dedication* yang tinggi akan terlibat secara penuh dalam mengerjakan kebutuhan *customer* dan merasa bangga akan pekerjaannya sebagai sesuatu yang bermakna karena dapat bermanfaat bagi orang lain, serta merasa tertantang akan pekerjaannya ketika diharuskan membuat sebuah *software* sesuai permintaan *customer* yang sebelumnya belum pernah dibuat. Terakhir, *absorption* dalam *work engagement* menjelaskan mengenai konsentrasi dan seberapa besar kesenangan individu dalam bekerja sehingga merasa waktu berlalu begitu cepat dan sulit terlepas dari pekerjaannya. Karyawan PT. NCI yang memiliki *absorption* akan bekerja dengan fokus dan berkonsentrasi penuh hingga lupa waktu bahwa saat itu sudah melebihi jam selesai kantornya, hal tersebut bukan dikarenakan ingin mendapatkan upah lembur namun karyawan PT. NCI mendapatkan perasaan senang ketika mengerjakannya sehingga merasa sulit terlepas dari pekerjaannya dan tidak sadar akan jam kantornya yang telah habis.

*Work engagement* menurut Beal et al., memungkinkan individu untuk mengerahkan energi dan atensinya (*in role and pro-active*) dalam mengerjakan pekerjaannya. (Beal et al., 2005; dalam Sonnetag et al., 2010). *Work engagement* menurut Bakker dan Demerouti dalam konsep JD-R Model dipengaruhi oleh *job demands*, *job resources*, dan *personal resources* (Bakker, Demerouti et al., dalam Hakanen dan Roodt, 2010). *Job demands* merupakan aspek fisik, psikologis, sosial atau organisasi dari pekerjaan yang membutuhkan usaha atau keterampilan fisik dan atau psikologis yang berkelanjutan yang mana berhubungan dengan tuntutan fisik dan atau psikologis dari pekerjaan tersebut (Bakker dan Demerouti, 2007). *Job*

*resources* merupakan aspek fisik, aspek psikologis, aspek sosial atau aspek organisasi dari pekerjaan yang berfungsi untuk mencapai tujuan dari pekerjaan, mengurangi tuntutan pekerjaan (*job demands*) yang berhubungan dengan tuntutan fisik/psikis, dan menstimulasi pertumbuhan pribadi (*personal growth*), pembelajaran (*learning*), dan pengembangan (*development*) pada pekerja (Bakker dan Demerouti, 2007).

*Job resources* memiliki banyak aspek jika ditelusuri lebih jauh lagi, namun dari banyak aspek tersebut yang terjaring pada penelitian ini hanya berjumlah tujuh aspek, yaitu: 1) Otonomi (*autonomy*), merupakan kebebasan individu saat melakukan pekerjaannya dan bisa menjadi hal yang dapat mengatasi rasa stres individu. 2) Dukungan perusahaan (*organizational support*), merupakan bentuk dukungan dan bentuk perusahaan menghargai kontribusi karyawannya serta peduli dengan kesejahteraan karyawan. 3) Dukungan atasan (*supervisor support*), merupakan bentuk dukungan yang diberikan oleh atasannya terhadap stafnya. 4) Umpan balik kinerja (*feedback*), merupakan evaluasi untuk karyawan yang diberikan dari pihak perusahaan berbentuk konstruktif agar karyawan melakukan pekerjaan lebih efektif dan membantu mencegah masalah pekerjaan. 5) Dukungan rekan kerja (*peers support*), merupakan dukungan yang diberikan oleh rekan kerja individu dalam menyelesaikan pekerjaan, dapat berupa bantuan, memberi sumber daya ataupun nasehat. 6) Pertumbuhan pribadi (*personal growth*), merupakan kemampuan individu untuk mengembangkan potensi diri secara berkelanjutan dan perubahan personal. 7) Komunikasi organisasi adalah suatu sistem yang saling tergantung mencakup komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal adalah komunikasi dalam organisasi itu sendiri seperti dari atasan ke bawahan. Sedangkan, komunikasi eksternal adalah komunikasi yang dilakukan organisasi terhadap lingkungan luarnya seperti komunikasi dalam penjualan atau hubungan masyarakat.

Faktor ketiga yang memengaruhi *work engagement* adalah *personal resources*. *Personal resources* merupakan sebuah keadaan psikologis positif yang berkembang pada diri

individu dengan karakteristik: memiliki kepercayaan diri untuk memilih dan mengerahkan usaha agar berhasil dalam mengerjakan pekerjaan yang menantang (*self-efficacy*), membuat atribusi positif mengenai keberhasilan di masa kini dan masa yang akan datang (*optimism*), tekun dalam mencapai target dan jika diperlukan dapat mengubah cara untuk mencapai keberhasilan (*hope*), dan ketika menghadapi masalah dan kesulitan, individu dapat bertahan serta bangkit kembali bahkan melampaui keadaan semula untuk mencapai keberhasilan (Luthans, Youssef, dan Avolio, 2007).

Menurut hasil wawancara dengan Kepala *Human Resource & Development* (HRD) PT. NCI, selama ini tidak terdengar adanya keluhan karyawan terkait pekerjaan yang mereka terima maupun lingkungan kerja di perusahaan. Namun, terdapat dua orang yang harus merangkap dua posisi sekaligus, hal tersebut dikarenakan terdapat karyawan PT. NCI yang *resign* di saat pekerjaan sedang menumpuk, maka dari itu pihak perusahaan mengambil tindakan cepat untuk mengisi posisi yang kosong tersebut dengan menempatkan dua karyawan yang masih bekerja. Terdapat pula salah satu divisi pada PT. NCI yang membutuhkan keahlian khusus atau harus tersertifikasi untuk bidangnya tersebut yaitu, divisi *software development*. Keahlian khusus yang dimaksud adalah dapat menguasai *programming web*: bahasa pemrograman *php/asp.net*, *database sql server*, dan *familiar* dengan *operating system linux* dan berbagai macam aplikasi lainnya guna membuat atau mengembangkan *software* agar karyawan tersebut dapat terqualifikasi untuk di divisi *software development*. PT. NCI juga memiliki standar perusahaan, standar yang diberikan perusahaan adalah menjaga kualitas produk dan jasanya, salah satunya PT. NCI tidak ingin terdapat kendala pada *softwrenya* ketika sudah di integrasikan di suatu instansi dan jika terdapat kendala di *softwrenya* yang berakibat merugikan instansi tersebut maka PT. NCI akan bertanggung jawab terhadap kerugian tersebut dan akan segera memperbaiki *software* yang rusak tersebut, maka dari itu pihak perusahaan sangat menekankan kepada seluruh stafnya agar tidak terjadi kesalahan dalam *softwrenya* ketika akan di



integrasikan ke suatu instansi agar tidak merugikan instansi yang bersangkutan dan PT. NCI sendiri.

Berdasarkan hasil survey awal yang dilakukan terhadap 10 orang karyawan PT. NCI, didapatkan data bahwa sejauh ini 5 dari 10 karyawan dirasa tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan tidak membebani mereka, karena mereka masih sanggup mengerjakan tugas yang diberikan oleh perusahaan. Namun, 5 karyawan lainnya terkadang tugas-tugas yang diberikan dirasa cukup membebani, karena tugas yang sebelumnya belum selesai dikerjakan namun sudah diberikan tugas baru lainnya, yang menyebabkan juga para karyawan tersebut merasa kelelahan secara fisik ketika terdapat pekerjaan yang menumpuk. 10 dari 10 karyawan yang diwawancarai, semua mengatakan pernah bekerja lembur untuk mengerjakan tugas yang belum selesai atau lembur karena harus bertemu *tender* diluar jam kerja atau terdapat pihak *client/customer* yang membutuhkan penyelesaian dengan cepat. Terdapat 2 dari 10 karyawan yang merangkap dua posisi sekaligus, hal tersebut dikarenakan karyawan yang berada di posisi tersebut *resign* dan di isi oleh dua karyawan yang masih aktif, namun satu diantaranya merasa hal tersebut sedikit memberatkan karena harus merangkap dua posisi sekaligus.

Selanjutnya, 8 dari 10 karyawan merasakan bahwa dukungan yang diberikan oleh perusahaan sangatlah baik, seperti bentuk dukungan berupa pemberian pelatihan untuk karyawan ataupun *family gathering* sebagai sarana *refreshing* dan agar lebih mengenal satu sama lainnya. Selain itu dukungan berupa tunjangan keluarga, tunjangan jabatan, BPJS kesehatan, dan tenaga kerja semuanya terpenuhi dengan baik setiap bulannya sehingga untuk memenuhi kebutuhan karyawan setiap harinya dapat terpenuhi. Namun, 2 dari 10 karyawan merasakan dukungan yang diberikan oleh perusahaan biasa saja, termasuk kewajiban perusahaan terhadap mereka seperti pemberian upah, tunjangan, serta sarana-sarana untuk karyawan berkembang merupakan hal yang memang seharusnya perusahaan berikan kepada karyawannya.

4 dari 10 karyawan menyatakan bahwa mereka mendapatkan dukungan dari rekan-rekan kerjanya, serta merasa nyaman dengan lingkungan kerjanya. Lalu, 6 dari 10 karyawan menyatakan bahwa yang memotivasi dirinya ketika bekerja adalah rasa tanggung jawab terhadap keluarga dan terjamin secara finansial. 10 dari 10 orang menyatakan bahwa mereka mendapatkan dukungan yang baik dari atasannya, hal tersebut bisa berupa ucapan yang menyemangati atau memotivasi, ataupun dalam bentuk tindakan seperti ketika terdapat karyawan yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan tugasnya, atasannya akan turun tangan untuk membantunya. Selain itu juga 10 dari 10 karyawan ini merasakan bahwa atasannya memberikan *feedback* terhadap kinerja karyawannya, sehingga hal tersebut menjadi hal yang positif bagi karyawan karena dapat memotivasi para karyawan dan dirasa baik untuk mengevaluasi kinerjanya agar mengetahui kekurangan dan hal apa saja yang harus diperbaiki.

10 dari 10 karyawan menyatakan bahwa mereka senang dan menikmati melakukan pekerjaan yang dilakukannya di PT. NCI, walaupun dengan alasan yang berbeda-beda. Beberapa mengatakan merasa senang dan menikmati dalam melakukan pekerjaannya karena pekerjaan sesuai keahlian yang dimiliki berdasarkan latar belakang pendidikan saat perguruan tinggi, lingkungan kerja yang nyaman dan terjamin, dukungan baik dari atasan maupun perusahaan yang baik, rekan-rekan kerja yang kooperatif dan suportif, serta terdapat rasa bangga, antusias, dan merasa tertantang ketika mengerjakan tugas-tugas yang diberikan. Selain itu, para karyawan juga merasa percaya diri ketika mengerjakan tugas-tugasnya, karena menurut beberapa karyawan PT. NCI percaya diri adalah modal awal dalam melakukan sebuah tugas. 7 dari 10 karyawan senang ketika mendapatkan tantangan dalam pekerjaan karena dapat menggugah rasa ingin 'mengulik' hingga tuntas dan menganggap tugas yang diberikan kepadanya merupakan sebuah tantangan yang dapat meningkatkan kepercayaan diri ketika berhasil menyelesaikannya. 8 dari 10 karyawan menyatakan seringkali terlalu fokus hingga tidak menyadari jika jam kantornya sudah usai namun mereka masih mengerjakan

pekerjaannya, terutama jika sedang ada *project* baru yang sedang dibuat seringkali hal tersebut terjadi.

Menurut penelitian sebelumnya terdapat hubungan positif antara *job resources* dan *work engagement*. Penelitian dengan judul “Pengaruh *job demand*, *job resources* dan *personal engagemen* terhadap *Work Engagement*” oleh Diah Restu Ayu, dkk (2015). Kepada 116 sample karyawan manufaktur, menunjukkan hasil bahwa *job resources* merupakan prediktor tertinggi terhadap *work engagement*. Berdasarkan uraian diatas, peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian yang berjudul “Kontribusi *Job Resources* terhadap *Work Engagement* pada Karyawan PT. Nuansa Cerah Informasi”. Diharapkan melalui penelitian ini dapat menggambarkan kontribusi *job resources* yang dimiliki oleh karyawan PT. NCI terhadap *work engagement* pada karyawan PT. NCI.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Dari penelitian ini ingin mengetahui kontribusi *job resources* terhadap *work engagement* pada karyawan di PT. Nuansa Cerah Informasi.

## **1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian**

### **1.3.1. Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran mengenai kontribusi *job resources* terhadap *work engagement* karyawan PT. Nuansa Cerah Informasi.

### **1.3.2. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kontribusi *job resources* terhadap *work engagement* yang dimiliki oleh karyawan PT. Nuansa Cerah Informasi.

## 1.4. Kegunaan Penelitian

### 1.4.1. Kegunaan Teoritis

1. Memberikan informasi mengenai kontribusi *job resources* terhadap *work engagement* ke dalam ilmu Psikologi Industri dan Organisasi pada karyawan di perusahaan IT.
2. Memberikan masukan bagi peneliti lain yang berminat melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kontribusi *job resources* terhadap *work engagement*.

### 1.4.2. Kegunaan Praktis

1. Memberikan informasi kepada perusahaan mengenai pentingnya peran *job resources* terhadap *work engagement* dalam bekerja.
2. Memberikan informasi kepada perusahaan mengenai kontribusi *job resources* yang dimiliki oleh karyawan terhadap *work engagement* sehingga mampu mengetahui *job resources* apa yang dapat dikembangkan agar lebih *engage* dengan pekerjaannya.

## 1.5. Kerangka Pemikiran

PT. Nuansa Cerah Informasi yang selanjutnya disebut dengan PT. NCI merupakan perusahaan yang bergerak memberikan pelayanan produk dan jasa dalam bidang IT, yang sejak awal berdirinya hingga saat ini berkembang secara pesat dan ingin menjadi perusahaan IT terbaik, bermanfaat, dan berskala nasional. Selain itu PT. NCI juga mendorong karyawannya untuk berinovasi dan memberikan layanan terbaik untuk *customer* sejak membuat kesepakatan di awal dengan *customer*, pemasangan *software*, hingga *maintenance* secara rutin dan jika terjadi kerusakan/kegagalan sistem pada *software* yang dipasang. PT. NCI juga memberikan jasa konsultasi mengenai bidang IT jika ada *customer* yang membutuhkan, sehingga karyawan harus memiliki pengetahuan yang luas di bidang IT serta dapat mengetahui setiap permasalahan dan solusi terkait komputer, *software*, *hardware* ataupun jaringan. Dalam mengerjakan tugas dipekerjaannya, karyawan PT. NCI diberikan target yang harus dicapai dan

penyelesaian target sesuai waktu yang telah dijanjikan, sehingga tidak sedikit karyawan yang harus lembur untuk menyelesaikan pekerjaannya di kantor ataupun harus bertemu *customer* atau melakukan *maintenance* di luar jam kantor yang seharusnya. Tuntutan bekerja dalam *pace* yang cepat dan permintaan *customer* akan *software by request* (*software* sesuai kebutuhan *customer* dan belum pernah di produksi oleh PT. NCI sebelumnya), tidak selalu membuat karyawan merasa terbebani, melainkan menghayati sebagai sebuah tantangan untuk mereka selesaikan.

*Job demands* dilakukan dan perlu dipenuhi dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Begitu pula dengan PT. NCI memiliki target dan standar tertentu untuk perusahaannya seperti PT. NCI sangat menekankan kepada karyawannya agar menjaga kualitas dari produk dan jasa yang PT. NCI berikan. Hal tersebut selain menjadi tuntutan bagi karyawan untuk bekerja sebaik mungkin dalam menjaga produk dan jasa yang mereka berikan dan juga agar menjaga nama baik PT. NCI di industri teknologi dan informasi serta tidak merugikan instansi yang menggunakan produk dan jasa dari PT. NCI itu sendiri, karena PT. NCI akan bertanggung jawab jika terdapat kesalahan dalam *softwarena* yang berakibat merugikan instansi yang bersangkutan. Menanggapi tuntutan dan standar yang diberikan oleh perusahaan, para karyawan PT. NCI berusaha berkerja semaksimal mungkin dan berusaha meminimalisir kesalahan yang dapat terjadi. Selain itu karyawan PT. NCI rela menggunakan jatah istirahat mereka setelah jam kerja selesai untuk lembur menyelesaikan pekerjaannya, bahkan terdapat karyawan yang rela harus bertemu *customer* diluar jam kerja yang mengalami kendala pada *softwarena* agar segera dapat diatasi. Namun bukan tanpa alasan karyawan-karyawan melakukan hal tersebut, hal itu dikarenakan karyawan PT. NCI ingin memberikan pelayanan yang terbaik untuk *customernya* hingga merelakan jam istirahatnya dan pihak perusahaan juga sangat mengapresiasi kinerja karyawannya tersebut. Keinginan karyawan dalam memberikan bentuk totalitas pada perusahaan juga tidak terlepas dukungan yang diberikan oleh perusahaan

terhadap karyawannya, baik dukungan dalam bentuk pelatihan, seminar, dukungan dari atasan terhadap stafnya ataupun pemberian evaluasi terhadap karyawannya.

Penting bagi karyawan PT. NCI untuk memiliki *work engagement* karena pekerjaan ini dapat dikatakan memiliki *pace* bekerja yang cepat, sehingga perubahan-perubahan dalam pekerjaan dapat dengan cepat terjadi dan juga dibutuhkan mobilitas yang tinggi dalam pekerjaannya karena bekerja pada bidang IT akan melibatkan pihak lain (*customer*) juga dalam proses pengerjannya. *Work engagement* pada karyawan PT. NCI dapat dilihat dari tiga dimensi dalam *work engagement* yang terdiri dari *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. *Vigor* merupakan tingginya kesediaan untuk mengerahkan energi dalam bekerja, walaupun ketika dihadapkan dengan kesulitan (Schaufeli, dkk., dalam Luthans, 2006). Karyawan PT. NCI yang memiliki *vigor* akan berusaha sepenuhnya untuk memberikan pelayanan terbaik untuk *customernya*, dimulai dari awal bertemu dengan *customer* untuk membahas jasa atau produk apa yang akan digunakan, lalu negosiasi mengenai biaya pemasangan dan termasuk *maintenance*, hingga akhirnya pemasangan *software*. Selama prosesnya, karyawan PT. NCI dengan *vigor* yang tinggi akan memiliki semangat yang tinggi pula untuk melayani kebutuhan *customer*, karyawan PT. NCI akan melakukan pertemuan dengan *customer* jika perlu hingga beberapa kali untuk mendapatkan kata sepakat sebelum dilanjutkan ke pembuatan *software*. Jika sudah menemukan kata sepakat dan dapat dilanjutkan pembuatan *software*, divisi *software development* akan memulai pengerjaan *software* hingga tuntas.

Dimensi kedua dari *work engagement* adalah *dedication* yang dapat dilihat dari tingginya keterlibatan individu dalam bekerja (Schaufeli, dkk., 2006). *Dedication* pada karyawan PT. NCI yang memiliki *dedication* yang tinggi akan terlibat secara penuh dalam mengerjakan kebutuhan *customer* dan merasa bangga akan pekerjaannya sebagai sesuatu yang bermakna karena dapat bermanfaat bagi orang lain, serta merasa tertantang akan pekerjaannya ketika diharuskan membuat sebuah *software* sesuai permintaan *customer* yang sebelumnya

belum pernah dibuat. Selain itu, *dedication* juga dapat dilihat dari keterlibatan karyawan mengingat sebelum kata sepakat muncul pihak PT. NCI harus sering melakukan *meeting* baik internal ataupun dengan *customer* dan disaat *meeting* tersebut karyawan diharuskan memberikan ide-idenya.

Dimensi terakhir dari *work engagement* adalah *absorption*. Karyawan PT. NCI yang *absorbed* akan memiliki konsentrasi yang penuh ketika bekerja, merasa waktu berjalan dengan cepat dan sulit melepaskan diri dari pekerjaan (Schaufeli, dkk., 2006) sehingga individu merasakan *flow* ketika bekerja. Karyawan PT. NCI yang memiliki *absorption* yang tinggi akan bekerja dengan fokus dan berkonsentrasi penuh hingga lupa waktu bahwa saat itu sudah melebihi jam selesai kantornya, hal tersebut bukan dikarenakan ingin mendapatkan upah lembur namun karyawan PT. NCI mendapatkan perasaan senang ketika mengerjakannya guna memenuhi sesuai harapan dan kebutuhan *customer* sehingga merasa sulit terlepas dari pekerjaannya dan tidak sadar akan jam kantornya yang telah habis.

Dalam mengerjakan tugasnya, karyawan PT. NCI memiliki *job resources* dan *personal resources*. *Personal resources* dan *job resources* akan saling terkait dan saling mendukung dalam mengurangi *job demands* (Bakker & Demerouti, 2007) yang akan mendorong individu untuk merasa *engaged* terhadap pekerjaannya. *Personal resources* merupakan aspek kognitif dan afektif dari kepribadian yang merupakan kepercayaan positif terhadap diri sendiri dan lingkungan serta bersifat dapat dikembangkan. Hal ini dapat memotivasi pencapaian tujuan bahkan memotivasi individu ketika menghadapi kesulitan (Bakker, 2008). *Personal resources* pada karyawan PT. NCI berupa *self-efficacy*, *optimism*, *hope*, dan resiliensi. *Self efficacy* yang dimiliki oleh karyawan PT. NCI berupa keyakinan akan kemampuan dirinya dalam menjalankan tuntutan yang diberikan perusahaan. *Optimism* yang dirasakan oleh karyawan PT. NCI merasa bahwa sudah mencapai suatu kesuksesan selama ia bekerja dan yakin jika PT. NCI tempat ia bekerja akan mencapai keberhasilan di masa yang akan datang. *Hope* yang

dimiliki oleh karyawan PT. NCI berbentuk pengarahannya dalam mencapai tujuan dan dapat menemukan berbagai cara ketika mengalami hambatan. Resiliensi yang dimiliki oleh karyawan PT. NCI berupa rasa ingin bangkit lagi ketika dihadapkan pada masalah atau kegagalan dan menjadikan *feedback* yang didapatkan baik dari atasan atau *customer* sebagai pembelajaran di kemudian hari.

Schaufeli & Bakker (2004) mendefinisikan *job resources* merupakan setiap aspek fisik, aspek psikologis, aspek sosial, atau aspek organisasi dari pekerjaan yang berfungsi untuk mencapai tujuan pekerjaan, mengurangi tuntutan pekerjaan yang berhubungan dengan tuntutan fisik/psikis, dan dapat menstimulasi pertumbuhan pribadi, pembelajaran, dan perkembangan pada pekerja. *Job resources* merupakan sesuatu yang didapatkan individu untuk memfasilitasi ketika bekerja (*benefit*). Efek dari tingginya *job demand* dapat dikurangi oleh *job resources* dengan adanya *feedback*, dukungan dari lingkungan sosial, dan *supervisory coaching* (Schaufeli & Bakker, 2004). Jika *job demands* disertai dengan *job resources* yang mencukupi, hal tersebut dapat memicu *work engagement* karyawan. *Job resources* memiliki 7 aspek yaitu: *autonomy*, *organizational support*, *supervisor support*, *feedback*, *personal growth*, *peers support*, dan *communication*.

Aspek pertama dari *job resources* adalah *autonomy* yang merupakan kebebasan individu saat melakukan pekerjaannya dan bisa menjadi hal yang dapat mengatasi rasa stres individu. Hal tersebut dapat terlihat pada karyawan PT. NCI yang diberikan kebebasan dalam bagaimana cara akan melakukan pekerjaannya asalkan *job description* yang diberikan perusahaan terpenuhi. Pihak PT. NCI memberikan keleluasaan bagi setiap divisi bahkan karyawannya untuk menentukan bagaimana cara mengerjakan *job description* yang diberikan, dengan begitu karyawan PT. NCI tidak terpaksa akan urutan pekerjaan yang harus dilakukan terlebih dahulu, namun dapat melakukan dari pekerjaan yang paling mudah bagi mereka, serta



dengan diberikannya kebebasan dalam melakukan pekerjaannya karyawan PT. NCI merasa tekanan (*stress*) lebih sedikit.

Aspek kedua dari *job resources* adalah *organizational support* yang merupakan bentuk dukungan dan bentuk perusahaan menghargai kontribusi karyawannya serta peduli dengan kesejahteraan karyawan. Dukungan organisasi terhadap karyawan dapat meliputi: organisasi dapat diandalkan, organisasi dapat dipercaya, organisasi memerhatikan minat karyawan, dan organisasi memerhatikan kesejahteraan karyawan. Dalam hal ini dukungan organisasi yang terlihat dari PT. NCI berikan kepada karyawannya berbentuk pemberian upah/gaji, serta pemberian tunjangan keluarga dan tunjangan kesehatan (BPJS). Selain itu, karyawan PT. NCI juga diberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan-pelatihan agar *soft skill* dan *hard skill* dari karyawan semakin baik sehingga karyawan juga merasa semakin percaya diri akan kemampuannya.

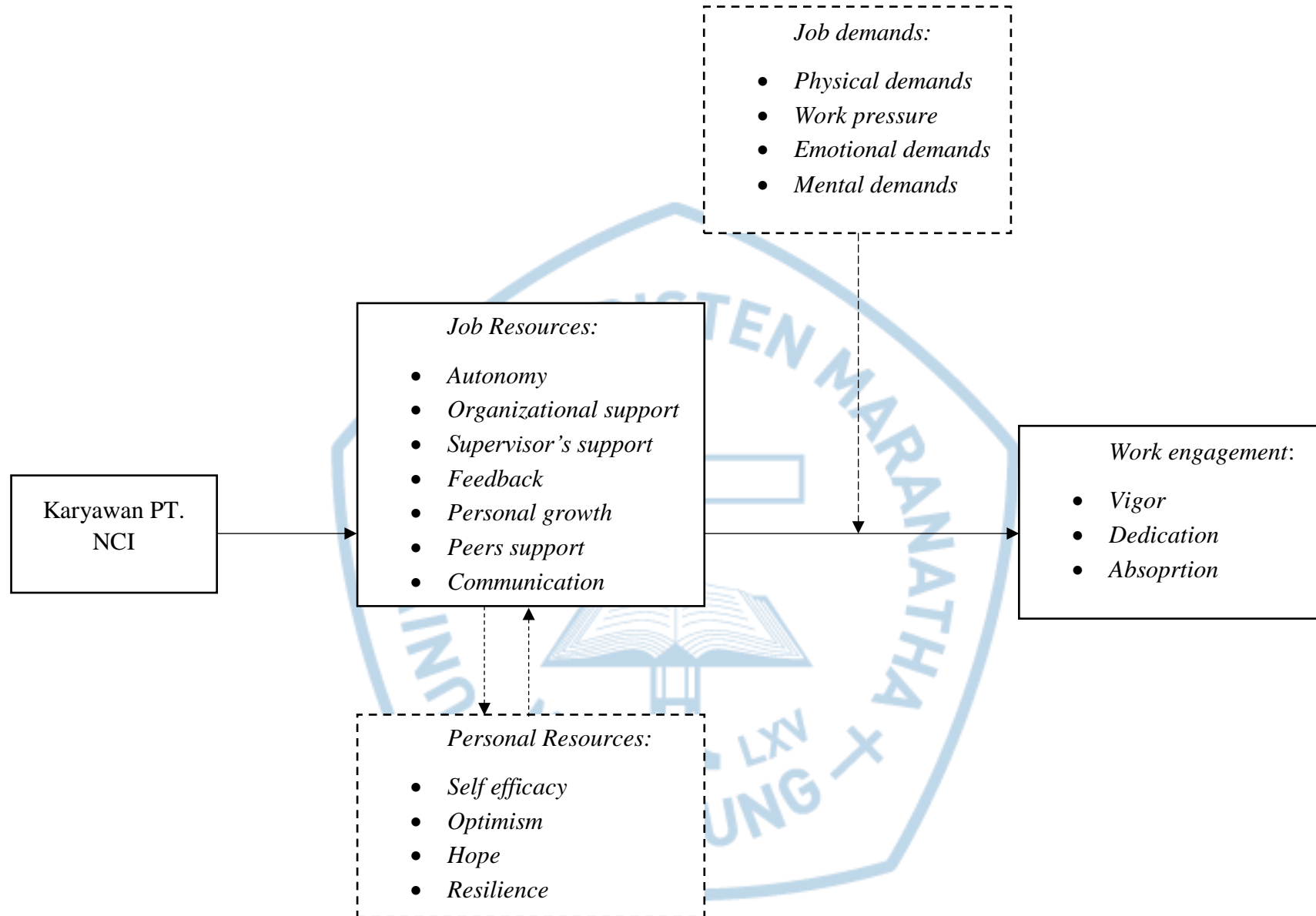
Aspek ketiga dari *job resources* adalah *supervisor support* yang merupakan bentuk dukungan yang diberikan atasannya terhadap stafnya. Bentuk dukungan atasan yang dirasakan oleh karyawan PT. NCI berupa motivasi dari atasan dalam melakukan pekerjaannya ataupun solusi-solusi ketika karyawan PT. NCI mengalami kesulitan atau kebuntuan dalam menuntaskan pekerjaannya. Bahkan tidak hanya sekedar solusi saja, seringkali atasan juga turut membantu menyelesaikan hambatan yang dihadapi oleh stafnya, dengan begitu karyawan merasa mendapat dukungan dari atasannya dan dapat memotivasinya dalam bekerja.

Aspek keempat dari *job resources* adalah *feedback* yang merupakan evaluasi untuk karyawan yang diberikan dari pihak perusahaan serta berbentuk konstruktif agar karyawan melakukan pekerjaan lebih efektif dan membantu mencegah masalah dalam pekerjaannya. Bentuk *feedback* yang karyawan PT. NCI rasakan yaitu pemberian evaluasi dari atasan atas hasil pekerjaannya, dengan begitu pemberian evaluasi tersebut berguna bagi karyawan

mengetahui apa saja hal yang harus ditingkatkan dan dipertahankan dalam pekerjaannya, serta menggugah karyawan untuk dapat bekerja lebih baik lagi kedepannya.

Aspek kelima dari *job resources* adalah *peers support* yang merupakan dukungan yang diberikan oleh rekan kerja individu yang berkaitan dengan pekerjaan, dapat berupa bantuan, memberi sumber daya ataupun nasehat. Karyawan PT. NCI merasakan rekan-rekan kerja di kantornya suportif dan terbuka, sehingga para karyawan merasa mendapat dukungan dari rekan-rekannya jika sedang mengalami hambatan dalam pekerjaannya, bahkan rekan kerjanya saling membantu sama lain jika melihat rekan kerja yang kesulitan ataupun memberi dukungan secara moral. Mendapatkan dukungan dari rekan-rekannya membuat karyawan PT. NCI merasa termotivasi dalam menuntaskan pekerjaannya dan merasa nyaman berada di lingkungan kantornya.

Aspek keenam dari *job resources* adalah *personal growth* merupakan kemampuan individu untuk mengembangkan potensi diri secara berkelanjutan. Faktor – faktor dalam aspek ini mencakup kapasitas untuk bertumbuh dan mengembangkan potensi, perubahan personal atau pribadi sepanjang hidup mencerminkan pengetahuan diri dan efektivitas yang bertambah, keterbukaan terhadap pengalaman-pengalaman, serta dapat menerima kenyataan mampu membela diri dan menghargai diri sendiri. Bentuk *personal growth* yang terlihat dari karyawan PT. NCI yaitu dari pekerjaan yang dilakukan para karyawan merasa dapat mencapai suatu hal yang memengaruhinya secara pribadi, terdapat rasa bangga akan pencapaian yang telah berhasil didapatkannya, selain itu dari pengalaman bekerja karyawan PT. NCI dapat mempelajari hal-hal baru yang berpengaruh terhadap perkembangan pribadi untuk kedepannya agar menjadi lebih baik lagi dalam menyelesaikan pekerjaannya.



Bagan 1.1. Bagan Kerangka Pemikiran

### 1.6. Asumsi Penelitian

1. Aspek-aspek *job resources* Karyawan PT. Nuansa CeraH Informasi, yaitu: *autonomy, organizational support, supervisors support, feedback, personal growth, peers support, dan communication*
2. Aspek-aspek *personal resources* Karyawan PT. Nuansa CeraH Informasi, yaitu: *self-efficacy, hope, optimism dan resilience.*
3. Aspek-Aspek *job demands* Karyawan PT. Nuansa CeraH Informasi, yaitu: *physical demands, work pressure, emotional demands, mental demands.*
4. Aspek-aspek *work engagement* Karyawan PT. Nuansa CeraH Informasi, yaitu: *vigor, dedication, dan absorption.*
5. *Job resources* berkontribusi positif terhadap *work engagement* karyawan PT. Nuansa CeraH Informasi.

### 1.7. Hipotesis Penelitian

Terdapat kontribusi yang signifikan dari *job resources* terhadap *work engagement* pada karyawan PT. Nuansa CeraH Informasi.