

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini industri makanan dan minuman adalah salah satu sektor bisnis yang mengalami perkembangan yang pesat dan sangat diminati oleh masyarakat Indonesia, terutama sektor *coffee shop*, yang telah mengubah gaya hidup masyarakat dengan cepat. Seiring banyaknya masyarakat pecinta kopi yang menjadikan kopi sebagai kebutuhan dan tuntutan gaya hidup, banyak pelaku bisnis yang terjun ke dunia kedai kopi, baik sebagai bisnis utama maupun mengembangkan bisnis alternatif. Ini membuat kedai kopi menjadi peluang bisnis yang sangat menjanjikan. Tujuan bisnis *coffee shop* dapat dicapai melalui manajemen sumber daya manusia yang efektif.¹

Sumber daya manusia berhubungan erat dengan pengelolaan lembaga atau industri dalam mewujudkan tujuan organisasi, sehingga sumber daya manusia adalah agen pembangunan yang dapat memberdayakan potensi suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan, untuk maju dan menjadi lebih produktif. Agar karyawan tetap mampu menjalankan rencana, sistem, proses, dan tujuan yang ingin dicapai perusahaan, peran dari karyawan sebagai agen penggerak merupakan

¹ I Gede Mahendrawati and Ayu Desi Indrawati, "Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja," *Jurnal Master Manajemen* 8 (2024): 771.

elemen penting yang harus diperhatikan saat membantu kemajuan suatu bidang usaha.²

Menurut riset yang dilakukan oleh Toffin Indonesia Pertumbuhan jumlah *coffee shop* di Indonesia terus menunjukkan peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun, mencerminkan perkembangan industri kopi yang semakin pesat, ini membuktikan minat masyarakat terus bertambah terhadap “budaya ngopi”. Pada tahun 2023, jumlah *coffee shop* di Indonesia telah mencapai angka sekitar 300.000 unit, mencakup berbagai skala usaha mulai dari warung kopi tradisional hingga kedai kopi modern yang menawarkan konsep unik. Tren ini diperkirakan akan terus berlanjut di masa mendatang, didukung oleh meningkatnya permintaan pasar, inovasi dalam penyajian produk, dan ekspansi bisnis yang semakin agresif di berbagai wilayah di Indonesia.³

Maraknya *coffee shop* yang ada, terutama di kota Padang Panjang, dapat dipastikan membutuhkan karyawan yang tidak sedikit dan membutuhkan karyawan yang kompeten.⁴ Bagi karyawan *coffee shop* yang harus berhadapan langsung dengan konsumen dalam lingkungan kerja yang dituntut untuk selalu memberikan yang terbaik, setulus hati dalam melayani

² Hadi Prayoga and RR. Sri Handari Wahyuningsih, “Pengaruh Iklim Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi Coffee Shop Di Kota Yogyakarta),” *Journal of Advances in Accounting, Economics, and Management* 1, no. 2 (2023): 2.

³ Toffin Indonesia, “9 Tips Dan Strategi Meningkatkan Bisnis Coffee Shop Dibalik Gempuran Pesaing,” *Toffin Insight*, accessed January 6, 2025, <https://insight.toffin.id/bisnis/tips-dan-strategi-meningkatkan-bisnis-coffee-shop-dibalik-gempuran-pesaing/>.

⁴ Fajar Maulana Emilisa Netania and Firdaus, “Manajerial : Jurnal Manajemen Dan Sistem Informasi Pengaruh Antara Perceived Organizational Support Dan *Job crafting* Terhadap *Work engagement* Dan Person-Job Fit Pada,” *Manajerial: Jurnal Manajemen dan Sistem Informasi* 22 (2023): 58.

agar konsumen merasa senang dan karyawan harus memiliki antusiasme yang tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan salah satu karyawan yang menjabat sebagai kepala dapur di sebuah kedai kopi di Kota Padang Panjang, ditemukan adanya indikasi kuat dari perilaku efikasi diri dan *Job crafting* yang secara tidak langsung berkontribusi terhadap peningkatan keterlibatan kerja (*work engagement*). Efikasi diri (*self-efficacy*) atau keyakinan individu terhadap kemampuan dirinya dalam menyelesaikan tugas secara efektif, tercermin dari rasa percaya diri narasumber terhadap kualitas masakan yang ia sajikan kepada pelanggan, meskipun ia berada dalam posisi yang penuh tekanan dan tanggung jawab tinggi. Narasumber memiliki peran sentral dalam memastikan bahwa setiap menu yang keluar dari dapur memenuhi standar cita rasa, tampilan, dan ketepatan waktu penyajian. Narasumber menyatakan bahwa keyakinan terhadap keterampilan memasak dan pengalaman kerjanya menjadi modal utama dalam menjalankan tugas secara optimal, yang membuatnya mampu bersikap tenang, sigap, dan solutif ketika menghadapi berbagai situasi, seperti permintaan mendadak, keluhan pelanggan, atau keterbatasan bahan baku.

Selain menunjukkan efikasi diri yang tinggi, narasumber juga memperlihatkan perilaku *job crafting*, yaitu upaya proaktif dalam membentuk kembali pekerjaannya agar sesuai dengan preferensi dan kompetensinya. Narasumber secara sukarela membantu rekan-rekan kerja

saat terdapat waktu senggang, tanpa perintah langsung dari atasan, melainkan atas dasar inisiatif pribadi dan rasa kepedulian terhadap tim kerja. Di samping itu, narasumber juga sering diminta untuk meracik dan mengembangkan menu baru guna menarik minat pelanggan. Meskipun tugas tersebut menambah beban kerja, ia tidak merasa terbebani karena aktivitas tersebut sesuai dengan minat dan keahliannya dalam bidang kuliner. Bahkan, proses menciptakan menu baru dianggap sebagai tantangan positif yang memberikan rasa puas dan makna tersendiri, karena ia merasa telah memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perkembangan kedai kopi tempatnya bekerja.

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa narasumber menunjukkan tingkat Keterlibatan kerja yang tinggi, ditandai dengan semangat dalam menjalani pekerjaan (*vigor*), dedikasi terhadap peran yang dijalankan (*dedication*), serta penyerapan penuh dalam aktivitas kerja (*absorption*). Narasumber menyatakan bahwa merasa senang dan bangga terhadap pekerjaannya, karena tidak hanya menjalankan rutinitas harian, tetapi juga diberi ruang untuk berinovasi dan memperkuat kerja sama tim. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa melalui kombinasi efikasi diri yang kuat dan perilaku *Job crafting* yang aktif, narasumber berhasil menciptakan makna, kepuasan, dan keterlibatan emosional dalam pekerjaannya, yang pada akhirnya memperkuat keterlibatan kerja secara menyeluruh dalam lingkungan kerja sektor kuliner yang dinamis dan penuh tantangan.

Tidak dapat dihindari lagi bahwa persaingan bisnis yang semakin ketat di dalam berbagai sektor ekonomi khususnya bidang kuliner, membuat *coffee shop* di Padang Panjang harus memiliki karyawan yang mempunyai tingkat Keterlibatan kerja yang tinggi.

Untuk mewujudkan keterlibatan kerja yang optimal dalam perusahaan, setiap karyawan perlu memiliki rasa percaya diri, yang dikenal dengan istilah efikasi diri (*self-efficacy*). Dalam menjalankan tugas, karyawan harus yakin bahwa dirinya mampu menyelesaikan pekerjaan tersebut dengan kemampuan yang dimilikinya. Efikasi diri adalah bentuk kepercayaan terhadap kapasitas diri, dan keyakinan terhadap kesuksesan yang terus diraih akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih keras serta berusaha memberikan hasil terbaik. Oleh karena itu, penting bagi karyawan untuk memiliki penilaian diri yang positif dan memahami potensi serta keyakinan yang dimilikinya.⁵ Efikasi diri menjadi faktor penting yang dibutuhkan oleh setiap karyawan, karena dapat meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan perusahaan, sehingga mendukung kinerja perusahaan secara keseluruhan dan mendorong peningkatan tingkat keterlibatan kerja.

Job crafting dapat memberikan pengaruh terhadap keterlibatan kerja, yang pada akhirnya berdampak pada meningkatnya tingkat kepuasan

⁵ Saripul Anam and Ari Anggarani, "Pengaruh Work Environment Dan *Self efficacy* Terhadap *Work engagement* Yang Dimediasi Oleh Organizational Trust Effect of Work Environment and *Self efficacy* on *Work engagement* Mediated by Organizational Trust," *Sinomika Journal* | Volume 2, no. 3 (2023): 398.

kerja individu. Fenomena yang terlihat saat ini menunjukkan bahwa banyak karyawan yang tidak hanya menyelesaikan tugas sesuai waktu tertentu, tetapi juga mampu mengatur dan menghubungkan pekerjaan lainnya agar tetap selesai tepat waktu. *Job crafting* memiliki keterkaitan yang erat dengan kepuasan kerja karena mencerminkan kemampuan karyawan dalam menyesuaikan dan menyusun secara efisien pekerjaannya. Melalui proses adaptasi ini, karyawan merasa lebih puas dan kesejahteraan mereka pun meningkat. Semakin tinggi tingkat *job crafting*, maka semakin tinggi pula kemungkinan seorang karyawan menjalankan perannya di dalam pekerjaan dengan baik dan terlibat secara psikologis dalam pekerjaannya. *Job crafting* juga menggambarkan upaya karyawan dalam menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kemampuan pribadi mereka.⁶ Ketika karyawan secara proaktif menambah tanggung jawab atau tugas dalam pekerjaan, hal tersebut memungkinkan karyawan untuk lebih terlibat secara mendalam dalam pekerjaan mereka, yang pada akhirnya memberikan hasil positif bagi organisasi.

Menurut Meria,⁷ karyawan yang memiliki tingkat efikasi diri yang tinggi cenderung mampu meningkatkan keterlibatan kerja di dalam perusahaan. Hal ini karena mereka memiliki keyakinan terhadap kemampuan diri sendiri, sehingga lebih termotivasi dan bersemangat dalam

⁶ Ratna Ayu Lestari and Rojuaniah, "Pengaruh *Job crafting* Terhadap Kinerja Karyawan Dan Employee Engagement Melalui Kepuasan Kerja," *Jurnal Pendidikan Tambusai* 7, no. 3 (2023): 22685–22686.

⁷ Lista Meria et al., "The Role of Transformational Leadership and *Self efficacy* on Readiness to Change Through *Work engagement* ," *APTISI Transactions on Technopreneurship* 4, no. 1 (2022): 78–89.

menyelesaikan pekerjaan serta berusaha memberikan hasil terbaik dalam setiap tugas yang diberikan. Kepercayaan diri dan keyakinan karyawan terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tanggung jawab berperan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Agung,⁸ bahwa *job crafting* berpengaruh positif terhadap Keterlibatan kerja atau *work engagement* karyawan. Artinya, ketika karyawan dapat menyesuaikan atau mengatur ulang cara mereka bekerja agar lebih sesuai dengan kemampuan, minat, dan kebutuhan pribadi, mereka menjadi lebih fokus, energik, dan termotivasi dalam menyelesaikan tugas-tugasnya. Proses ini membuat mereka merasa pekerjaannya lebih memuaskan dan memuaskan. Melalui *Job crafting*, karyawan dapat menyesuaikan tugas dan tanggung jawab agar lebih sesuai dengan diri mereka, sehingga tidak hanya meningkatkan pemahaman terhadap pekerjaan, tetapi juga meningkatkan keterlibatan secara emosional dan psikologis. Dengan kata lain, *Job crafting* menjadi strategi efektif untuk meningkatkan semangat kerja dan keterlibatan karyawan di tempat kerja.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Riske Faldesiani,⁹ terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepuasan kerja terhadap keterlibatan kerja. Keterlibatan kerja karyawan dapat terbentuk ketika karyawan merasa bahwa pekerjaan memiliki makna atau nilai tertentu. Hal ini membuat setiap

⁸ Agung Pangestu, Christian Wiradendi Wolor, and Osly Usman, "Pengaruh Work-Life Balance and *Job crafting* Terhadap *Work engagement* ," *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi* 3, no. 6 (2024).

⁹ Riske Faldesiani, "Analisis Work Values Dan Kepuasan Kerja Terhadap Work Engagement Karyawan Pt. Kimia Farma Di Bandung," *Jurnal Manajerial* 20, no. 1 (2021): 171–187.

usaha yang dilakukan memberikan rasa kepuasan tersendiri. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung tidak merasa terbebani atau terpaksa dalam menjalankan tugas. Sebaliknya, mereka akan bekerja dengan penuh semangat dan ketulusan karena telah memiliki rasa menetap dengan pekerjaan maupun perusahaan tempat mereka bekerja.

Penelitian ini memiliki sejumlah perbedaan dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, yang dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti objek, lokasi penelitian yang berbeda sehingga memberikan konteks geografis yang baru, serta populasi dan sampel yang digunakan yang disesuaikan dengan karakteristik dan tujuan penelitian. Selain itu, waktu pelaksanaan penelitian juga menjadi pembeda yang penting, mengingat dinamika lingkungan kerja yang terus berubah dari waktu ke waktu. Perbedaan yang paling mendasar terletak pada variabel-variabel yang diteliti di mana penelitian ini mengangkat variabel yang belum banyak dibahas secara mendalam terhadap lokasi yang peneliti angkat, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih kaya terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

Berdasarkan data dan penelitian terdahulu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah efikasi diri dan *Job crafting* berpengaruh terhadap Keterlibatan kerja karyawan di Kota Padang Panjang, dengan menggunakan Kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian ini dapat memperkaya literatur tentang pengaruh Efikasi

diri dan *Job crafting* terhadap Keterlibatan kerja yang dimediasi kepuasan kerja. Alasan peneliti memilih karyawan *coffee shop* sebagai objek penelitian karena Kota Padang Panjang mengalami perkembangan signifikan dalam industri kuliner, khususnya *coffee shop*, yang kini menjadi tempat favorit bagi kalangan muda dan pekerja. Hal ini menjadikan *coffee shop* sebagai objek yang relevan untuk dikaji dari perspektif manajemen dan sumber daya manusia. Dan pada kota Padang Panjang masih termasuk jarang dijadikan lokasi penelitian yang mengkaji perilaku organisasi, efikasi diri, atau kepuasan kerja di sektor kedai kopi. Hal ini memberikan nilai orisinalitas dan kontribusi baru bagi kajian akademik. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang di beri judul **“Pengaruh Efikasi Diri Dan *Job crafting* Terhadap Keterlibatan Kerja Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Pada Karyawan *Coffee Shop* Kota Padang Panjang”**

B. Batasan Penelitian

Agar penelitian yang penulis lakukan dapat terarah dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, maka penulis membatasi masalah berfokus pada karyawan *coffee shop* yang bekerja di kota padang panjang, berjenis kelamin laki-laki maupun Perempuan, Pendidikan terakhir SMP, SMA, S1, S2, dan bekerja di posisi seperti barista, kitchen, staf administrasi, lainnya

C. Rumusan Masalah

Rumusan-rumusan masalah yang diambil berdasarkan latar belakang di atas:

1. Apakah efikasi diri dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
2. Apakah *Job crafting* dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja?
3. Apakah efikasi diri dapat berpengaruh terhadap keterlibatan kerja?
4. Apakah *Job crafting* dapat berpengaruh terhadap keterlibatan kerja?
5. Apakah Kepuasan kerja dapat berpengaruh terhadap keterlibatan kerja?
6. Apakah Kepuasan kerja dapat memediasi hubungan antara efikasi diri dan keterlibatan kerja?
7. Apakah Kepuasan kerja dapat memediasi hubungan antara *Job crafting* dan keterlibatan kerja?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini didasarkan pada bagaimana masalah dirumuskan, yaitu sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh efikasi diri terhadap Kepuasan kerja.
2. Menganalisis pengaruh *Job crafting* terhadap Kepuasan kerja.
3. Menganalisis pengaruh efikasi diri terhadap keterlibatan kerja.
4. Menganalisis pengaruh *Job crafting* terhadap keterlibatan kerja.
5. Menganalisis pengaruh Kepuasan kerja dapat berpengaruh terhadap keterlibatan kerja.
6. Menganalisis peran mediasi Kepuasan kerja pada hubungan antara efikasi diri dan keterlibatan kerja.

7. Menganalisis peran mediasi Kepuasan kerja pada hubungan antara *Job crafting* dan keterlibatan kerja.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) Teoritis

- a.) Untuk peneliti, berfungsi untuk melatih pemikiran ilmiah berdasarkan disiplin ilmu yang dipelajarinya selama pendidikan, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh efikasi diri dan *Job crafting* terhadap Keterlibatan kerja yang dimediasi Kepuasan kerja
- b.) Untuk pembaca, memperluas pengetahuan, pemahaman, ringkasan dan bahan referensi penelitian mengenai pengaruh efikasi diri dan *Job crafting* terhadap Keterlibatan kerja yang dimediasi Kepuasan kerja

b) Praktis

Memberikan informasi bagi pemilik *coffee shop* di Padang Panjang untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat keterlibatan kerja dari karyawan.

F. Sistematika Penulisan

Agar terarahnya dan tertatanya penyusunan penelitian ini secara sistematis, maka disusun berdasarkan bab demi bab yang di uraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian ini menjelaskan terkait beberapa unsur sebagai berikut: latar belakang, rumusan dan batasan masalah, manfaat dan tujuan kajian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bagian ini menjelaskan terkait evaluasi literatur komprehensif yang menggabungkan teori-teori terkait sebagai sumber penulisan, termasuk teori-teori yang berkaitan dengan subjek yang dibahas serta penelitian dan hipotesis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan tentang metodologi penelitian yang penulis gunakan yang dapat berhubungan dengan permasalahan untuk memecahkan masalah yang dibahas dan digunakan sebagai pedoman penulisan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari analisis data lapangan serta penjabaran konsep-konsep utama yang muncul selama proses analisis. Data yang telah dikumpulkan akan diinterpretasikan secara mendalam untuk menemukan pola, hubungan, dan makna yang relevan dengan fokus penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bagian ini berisi kesimpulan dari keseluruhan penelitian sebagai rangkuman dari temuan-temuan utama, sehingga pembaca dapat

memahami inti dari isi skripsi. Selain itu, bab ini juga memuat saran-saran yang bersifat konstruktif, yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

