

**WORK ENGAGEMENT DAN KINERJA KARYAWAN TOKO PADA
PT. X**

Dwi Natalie Priscilla Margareth Turnip¹, Maria Prima Novita²
dwi.turnip04@gmail.com¹, maria.novita@uksw.edu²
Universitas Kristen Satya Wacana

ABSTRACT

The modern retail industry in Indonesia faces intense competition, making the quality of human resources a key factor in business sustainability. One issue identified among store employees at PT. X is suboptimal performance, reflected in operational errors such as stock discrepancies, inaccuracies in product display, and lack of friendliness toward customers, which is presumed to be related to employees' level of work engagement. This study aims to examine the relationship between work engagement and employee performance among store employees at PT. X. This study used a quantitative method with a correlational design. The participants consisted of 172 store employees of PT. X selected through purposive sampling technique. Data were collected using the Utrecht Work Engagement Scale (UWES) to measure work engagement and the Individual Work Performance Questionnaire (IWQP) to measure employee performance. Data analysis was conducted using Pearson Product Moment correlation with the assistance of IBM SPSS Statistics version 27. The results showed a significant positive relationship between work engagement and employee performance among store employees at PT. X. These findings indicate that the higher the work engagement possessed by employees, the higher their performance tends to be.

Keywords: Work Engagement, Employee Performance, Modern Retail.

ABSTRAK

Industri retail modern di Indonesia menghadapi persaingan yang ketat, sehingga kualitas sumber daya manusia menjadi hal penting keberlangsungan perusahaan. Salah satu permasalahan yang ditemukan pada karyawan toko PT. X adalah rendahnya kinerja yang ditunjukkan melalui kesalahan operasional seperti selisih stock opname, ketidaktepatan display barang, dan kurangnya keramahan terhadap pelanggan, yang memiliki kaitan dengan tingkat keterikatan kerja (work engagement) karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara work engagement dan kinerja karyawan toko pada PT. X. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan korelasional. Partisipan penelitian berjumlah 172 karyawan toko PT. X yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan menggunakan skala Utrecht Work Engagement Scale (UWES) untuk mengukur work engagement dan skala Individual Work Performance Questionnaire (IWQP) untuk mengukur kinerja karyawan. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji korelasi Pearson Product Moment dengan bantuan program IBM SPSS Statistics versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara work engagement dan kinerja karyawan toko PT. X. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi work engagement yang dimiliki karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja yang ditunjukkan.

Kata Kunci: Work Engagement, Kinerja Karyawan, Retail Modern.

PENDAHULUAN

Industri retail modern di Indonesia menghadapi persaingan yang ketat dan perkembangan yang terus berubah dengan cepat. Hal ini juga diungkapkan oleh Wilandari (2021) jika dilihat dari perkembangan yang ada, terjadi pertumbuhan yang cukup pesat pada bisnis retail modern di Indonesia dalam sepuluh tahun terakhir. Perkembangan yang terus terjadi mendorong

perusahaan retail untuk tidak hanya mengandalkan strategi penjualan dan harga, tetapi juga kualitas sumber daya manusia (SDM). Menurut Mjesfa (2025) untuk menghadapi persaingan dalam industri retail, penting bagi perusahaan untuk mengelola sumber daya manusia secara efektif, sehingga dapat menjaga keberlanjutan usaha dan meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan merupakan aspek penting dalam perusahaan, karena karyawan adalah pelaksana utama dari aktivitas operasional, penentu keberhasilan dan tujuan perusahaan maupun organisasi. Burlan (2024) mengungkapkan bahwasanya karyawan merupakan aset strategis yang perlu dijaga karena dapat menciptakan nilai tambah bagi perusahaan.

Salah satu tantangan yang dihadapi perusahaan retail saat ini adalah permasalahan mengenai kinerja karyawan. Terjadi fenomena berupa penurunan jumlah gerai retail yang tidak hanya terjadi di Indonesia, tetapi juga terjadi secara global. Amerika Serikat yang merupakan pasar retail terbesar di dunia, memiliki jumlah toko yang tutup secara drastis dari 7.325 toko pada tahun 2024 menjadi sebuah proyeksi penutupan 15.000 pada awal 2025. Walaupun berdasarkan realisasi terdapat 8.720 gerai tutup dibandingkan dengan 5.270 gerai yang baru dibuka, hal ini tetap memberikan kerugian bersih sekitar 3.000 gerai. Banyaknya penutupan gerai ini terjadi karena banyak faktor seperti peningkatan biaya operasional, banyaknya konsumen yang beralih ke perbelanjaan secara daring, berbagai keluhan datang dari para konsumen karena mendapatkan pelayanan yang tidak memuaskan, mendapatkan ketidaksesuaian harga yang ada pada label dan kasir (Coresight Research, dalam MMC Invest, 2026). Fenomena yang terjadi di gerai tersebut menunjukkan kurangnya kinerja karyawan yang optimal sehingga memberikan dampak yang besar dan produktivitas perusahaan retail pun menurun. Menurut Janah et al. (2022) kinerja karyawan dapat dipahami sebagai rangkaian aktivitas kerja yang diperlihatkan oleh seseorang di lingkungan kerjanya, yang dimana kinerja karyawan ini mampu menjadi tolak ukur kemampuan dan kualitas kerja seseorang agar sebuah organisasi maupun perusahaan dapat tumbuh dan berkembang. Apabila seorang karyawan memiliki kinerja yang optimal, maka akan mencerminkan sumber daya manusia yang efektif. Hal ini mengungkapkan bahwasanya kinerja karyawan merupakan hal yang krusial bagi perusahaan karena dampak yang diberikan dapat dirasakan secara langsung oleh perusahaan.

Peneliti menemukan fenomena serupa pada salah satu perusahaan retail yang ada di Indonesia khususnya di pulau Ambon. Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data awal dengan melakukan wawancara kepada 13 karyawan toko PT. X sejak 4 November 2025 - 7 November 2025. Berdasarkan hasil wawancara, karyawan toko mengungkapkan bahwa dirinya sering sekali melakukan kesalahan seperti selisih dalam melakukan stock opname barang. Memastikan stok barang nyata dan stok pada sistem disebut stock opname (Zahra, 2021). Karyawan toko juga kerap kali membuat ketidaktepatan dalam melakukan display barang, terdapat hasil minus pada komputer yang mengakibatkan NSB (nota selisih barang) pada toko, pernah mendapatkan teguran karena kurang ramah terhadap pembeli, terjadi selisih ketika konsumen sedang membayar (harga yang diberikan oleh karyawan toko di nota berbeda dengan barang yang dibeli oleh konsumen), lupa untuk meletakkan price tag pada barang yang telah di display, dan menjual barang - barang yang sudah expired serta rusak. Fenomena yang ditemukan peneliti menggambarkan terjadi sebuah permasalahan mengenai kinerja karyawan pada karyawan toko.

Kinerja karyawan adalah sebuah hasil yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya yang sesuai dengan standar milik perusahaan. Definisi kinerja karyawan menurut Koopmans (2014) adalah perilaku maupun tindakan yang relevan dengan tujuan sebuah organisasi. Hal yang selaras mengenai kinerja karyawan juga diungkapkan oleh Pradhan & Jena (2017) bahwasanya kinerja karyawan (employee performance) adalah tindakan dan perilaku yang diperlihatkan oleh individu saat melakukan tugas dan tanggung jawabnya, dan juga hasil yang diharapkan dari perilaku tersebut. Menurut

Ramos-Villagrasa et al. (2019) kinerja karyawan adalah seluruh perilaku yang dilakukan oleh karyawan itu sendiri dan dapat mempengaruhi hasil organisasi, hasil ini bisa berbeda - beda antara satu organisasi dengan organisasi lain dan dapat berubah seiring waktu, yang dinilai dari berbagai aspek seperti kualitas kerja, kuantitas hasil kerja, inisiatif, ketepatan waktu dan kepatuhan terhadap prosedur. Terdapat beberapa aspek yang mempengaruhi kinerja karyawan, menurut Koopmans (2014) yaitu kinerja tugas yang dapat dikaitkan dengan sejauh mana karyawan dapat menjalankan tugas pokok pekerjaan dengan baik. Task performance, adalah kemampuan yang dimiliki oleh individu untuk dapat menyelesaikan tugas . Contextual performance, dimana perilaku karyawan mendorong kondisi organisasi, baik secara sosial maupun psikologis sebagai berlangsungnya pekerjaan utama. Counterproductive work behavior, tindakan - tindakan karyawan dapat memberikan dampak negatif bagi keberlangsungan dan kesejahteraan organisasi maupun perusahaan.

Berdasarkan fenomena dan definisi dari kinerja karyawan, dapat dilihat bahwa kinerja karyawan merupakan peran yang krusial sebagai penentu keberhasilan dan pencapaian sebuah perusahaan. Apabila karyawan menunjukkan bahwa dirinya memiliki kinerja yang tinggi, maka dampaknya akan dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang baik, menunjukkan produktivitas yang optimal serta akan memberikan nilai jual yang baik dalam sebuah perusahaan. Menurut Rahayu (2024) karyawan dengan kinerja yang optimal akan memberikan pencapaian bagi perusahaan, karyawan merupakan seseorang yang produktif, termotivasi dan mampu menghasilkan pekerjaan yang berkualitas tinggi. Hal ini dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Yi et al. (2022) bahwasanya karyawan dengan kinerja yang tinggi dapat dirasakan dengan feedback atau perilaku pelanggan yang positif, survey kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, mendapatkan evaluasi positif, dan apabila karyawan sedang dihadapkan pada situasi negatif atau emosi yang negatif dari pelanggan, karyawan mampu mengubah keadaan emosi negatif pelanggan menjadi keadaan yang lebih positif sehingga mendapatkan banyak keuntungan bagi perusahaan. Sebaliknya, apabila karyawan memiliki kinerja yang rendah tentunya akan memberikan dampak yang negatif pada stabilitas perusahaan. Menurut Kanda (2024) kinerja karyawan yang rendah akan membuat hasil akhir yang tidak optimal dan akan membuat penurunan pada penghasilan yang sudah didapatkan sebelumnya. Kinerja karyawan yang rendah pada sebuah perusahaan, pada dasarnya dikarenakan oleh karyawan itu sendiri saat melakukan pekerjaannya karena kurangnya rasa tanggung jawab dan ketepatan saat bekerja. Kinerja yang rendah bagi sebuah perusahaan dapat menyebabkan rendahnya kepuasan pelanggan, hal ini pula yang menyebabkan terjadi perputaran tenaga kerja yang tinggi dalam dunia retail (Lestari & Suyadi, 2021, dalam Sinuhaji, 2025).

Tinggi rendahnya kinerja karyawan tentu tidak terbentuk begitu saja, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut Liu, et al. (2024) terdapat tiga faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu psychological capital, job autonomy, and work engagement. Psychological capital (modal psikologis) dimana seorang karyawan dalam kesehariannya bukan hanya datang kerja saja, melainkan sebuah kondisi dimana hati, pikiran, dan juga tenaga karyawan benar - benar terikat di dalam pekerjaan yang dilakukan. Job autonomy, adanya kebebasan dan wewenang yang dimiliki oleh karyawan untuk mengambil sebuah keputusan penting, sehingga karyawan mampu untuk mengatur cara untuk bekerja dan mengambil keputusan tanpa adanya kekangan dari pihak manapun. Demographic situational, Work engagement menurut Liu, work engagement merupakan stimulator kritis yang dapat menentukan tinggi rendahnya performa seorang karyawan. Apabila seorang karyawan memiliki work engagement yang tinggi, maka para karyawan akan memberikan emosi, pikiran dan energi fisik yang dimiliki secara penuh ke dalam pekerjaan karyawan. Hal ini juga sejalan dengan yang diungkapkan oleh Kahn (1990) bahwasanya kinerja karyawan dapat tercermin dari kondisi kognitif, emosional dan fisik yang terlibat dalam sebuah pekerjaan. Namun, pada kenyataannya,

kondisi seperti itu masih belum tercapai pada beberapa karyawan perusahaan. Oleh karena itu peneliti menggunakan work engagement sebagai variabel yg penting untuk diteliti mengingat peran work engagement memiliki peran yg kritis pada kinerja karyawan.

Penting bagi perusahaan untuk menjaga kinerja karyawan agar dapat tetap memberikan output yang terbaik, hal ini dapat dilakukan dengan cara memastikan karyawan memiliki keterikatan yang kuat dalam pekerjaan mereka (work engagement). Karyawan dengan work engagement yang baik, cenderung memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaannya. Hal ini dapat membuat karyawan terdorong untuk bekerja secara maksimal, bahkan dapat melampaui tugas yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Ningsih et al. (2025) karyawan yang memiliki work engagement akan menunjukkan semangat dan energi yang tinggi dalam menjalankan pekerjaannya dan memiliki kemampuan untuk dapat menyelesaikan tugas dengan baik. Apabila perusahaan memiliki karyawan dengan work engagement yang buruk tentunya dapat memberikan dampak negatif bagi perusahaan, karyawan akan cenderung bekerja tanpa adanya semangat, kurang memiliki rasa tanggung jawab, bahkan dapat memberikan kontribusi yang minim dalam melaksanakan pekerjaannya. Disampaikan oleh Shibiti (2020) bahwasanya perusahaan dengan work engagement yang rendah akan meningkatkan potensi absensi, pencapaian target menjadi rendah, ketelitian dalam bekerja yang buruk hingga kurangnya inisiatif dalam bekerja. Peneliti menemukan adanya keterkaitan antara work engagement dengan fenomena yang ditemukan pada karyawan toko PT. X.

Kinerja karyawan dan work engagement pada dasarnya memiliki hubungan satu sama lain. Hal ini dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Liu (2024) yang menemukan bahwasanya work engagement memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan, peneliti mengungkapkan bahwasanya karyawan dengan work engagement yang tinggi lebih mudah untuk menyelaraskan diri dengan nilai dan aturan perusahaan sehingga performa yang diberikan pun meningkat seiring bertambahnya dedikasi dan waktu. Penelitian lain dilakukan oleh Budiarto (2023) menunjukkan bahwasanya terdapat temuan yang paling menonjol yaitu work engagement tidak signifikan dengan kinerja karyawan secara langsung, yang menandakan bahwa work engagement tidak menjamin peningkatan kinerja. Hendrik, Fanggidae, dan Timuneno (2021) dalam penelitiannya pada karyawan RRI Kupang menemukan bahwa work engagement memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan koefisien determinasi sebesar 61,3%, yang berarti work engagement mampu menjelaskan lebih dari separuh variasi kinerja karyawan. Temuan ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Himawaty dan Widodo (2022) yang membuktikan bahwa peran employee engagement terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap employee performance di konteks organisasi Indonesia. Terdapat temuan lain yang ditemukan oleh peneliti Yao (2022) yang dimana Yao menemukan bahwasanya hubungan antara work engagement dan kinerja karyawan tidak bersifat linear sederhana melainkan berbentuk U terbalik, yang menandakan bahwasanya work engagement yang tepat memang penting untuk mencapai kinerja yang optimal, tetapi work engagement yang terlalu tinggi pula justru dapat menurunkan kinerja karyawan.

Perbedaan hasil yang didapatkan oleh tiap - tiap peneliti menunjukkan adanya perbedaan hasil, sehingga membuat peneliti merasa perlu untuk menguji kembali hubungan kedua variabel pada karyawan toko PT. X. Penelitian pada sektor retail modern, khususnya pada daerah wilayah timur seperti Ambon masih sangat terbatas. Hal ini juga menarik minat peneliti dikarenakan penelitian yang membahas mengenai hubungan work engagement dan kinerja karyawan pada sektor retail modern di wilayah Indonesia Timur, khususnya pada karyawan toko PT. X masih sangat terbatas.

METODE

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode kuantitatif korelasional yang digunakan untuk melihat hubungan antara kedua variabel, penelitian ini untuk melihat hubungan antara work engagement dan kinerja karyawan. Teknik analisis yang digunakan yaitu uji korelasi Pearson Product Moment. Penelitian korelasional merupakan penelitian yang bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya hubungan antara dua variabel atau lebih dan seberapa kuat hubungan variabel, tanpa adanya keterlibatan campur tangan peneliti dalam mengubah maupun mengendalikan variabel yang sedang diteliti (Fraenkel & N.E, 2008).

HASIL PENELITIAN

A. Orientasi Kancan Penelitian dan Pengumpulan Data Penelitian

Peneliti mulai melaksanakan penelitian pada tanggal 10 Juni 2026 hingga 11 Juni 2026. Proses untuk mendapatkan data penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner berupa Google Form kepada karyawan toko perusahaan PT X. Kuesioner disebarkan melalui perantara kepada Manager, tim rekrutmen dan trainer untuk disebarkan ke group Whatsapp karyawan toko.

Peneliti melakukan uji coba alat ukur kepada 60 karyawan toko PT X sejak tanggal 8 Juni 2026 – 9 Juni 2026. Berdasarkan dari hasil uji coba alat ukur, ditemukan bahwa skala work engagement dan kinerja karyawan memiliki reliabilitas yang baik. Berdasarkan uji daya diskriminasi item, tidak ditemukan satu pun item yang gugur baik untuk work engagement dan kinerja karyawan. Berdasarkan penelitian ini, peneliti mendapatkan 172 responden karyawan toko PT X.

B. Partisipan Penelitian

Responden dari penelitian ini berjumlah 172 responden yang berasal dari berbagai posisi pada sebuah toko dan durasi bekerja yang berbeda – beda.

Tabel 1 Data Demografi Partisipan Penelitian

No.	Kategori	Keterangan	Jumlah	Persentase
1.	Durasi Bekerja	4 bulan	16	9,30%
		5 bulan	5	2,91%
		6 bulan	6	3,49%
		7 bulan	5	2,91%
		8 bulan	6	3,49%
		9 bulan	2	1,16%
		10 bulan	13	7,56%
		11 bulan	7	4,07%
		1 tahun	42	24,42%
		2 tahun	28	16,28%
		3 tahun	12	6,98%
		4 tahun	16	9,30%
		5 tahun	14	8,14%
		Total	172	100%
2.	Posisi di toko	Crew Store	97	56,40%
		MD	22	12,79%
		Assistant Chief of Store	37	21,51%
		Chief of Store	16	9,30%
		Total	172	100%

Berdasarkan data demografi partisipan penelitian yang telah mengisi kuesioner, ditemukan bahwa sebagian besar responden pada penelitian ini adalah, karyawan toko dengan posisi crew store dengan persentase sebesar 56,40%, dilanjutkan dengan assistant chief of store sebesar 21,51%, MD sebesar 12,79% dan terakhir adalah chief of store sebesar 9,30%. Selain

dari pada itu ditemukan bahwa sebagian besar responden memiliki durasi bekerja selama 1 tahun, sebanyak 42 orang (24,42%), responden dengan masa kerja 2 tahun sebanyak 28 orang (16,28%). Responden dengan masa kerja 4 tahun dan 4 bulan masing – masingnya memiliki jumlah sebanyak 16 orang (9,30%), sementara itu responden dengan durasi kerja 3 tahun sebanyak 12 orang (6,98%), 5 tahun sebanyak 14 orang (8,14%). Karyawan dengan durasi lebih singkat terdiri dari durasi kerja 10 bulan sebanyak 13 orang (7,56%), 11 bulan sebanyak 7 orang (4,07%), 6 dan 8 bulan sebanyak 6 orang (3,49%), 5 bulan dan 7 bulan sebanyak 5 orang (2,91%), terakhir yaitu durasi 9 bulan memiliki jumlah sebanyak 2 orang (1,16%).

C. Hasil Penelitian

1. Kualitas Instrumen Penelitian

a. Uji Diskriminasi Item

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan uji validitas expert judgement oleh para ahli di bidang yang sesuai dengan yang diteliti oleh peneliti untuk dapat memberi penilaian kepada pertanyaan dan instrumen yang digunakan peneliti dalam peneliti agar dapat memastikan bahwasanya tiap butir pertanyaan dapat mewakili aspek yang akan diukur secara menyeluruh. Peneliti melakukan pengujian analisis item menggunakan IBM SPSS Statistics dengan standar bahwasanya item dapat dinyakan terdiskriminasi dengan baik apabila koefisien item – total (Corrected Item – Total Correlation) > 0,30 (Azwar 2021). Pada variabel work engagement, terdapat 17 item, seluruh item memiliki koefisien korelasi item – total di atas 0,30 dengan rentang antara 0,432 hingga 0,795 sehingga tidak terdapat item yang gugur dan seluuruh item memiliki nilai diskriminasi yang baik. Sementara itu pada variabel kinerja yang terdiri dari 18 item, seluruh item menunjukkan nilai koefisien korelasi item-total diatas 0,30 dengan rentang nilai antara 0,349 hingga 0,716, sehingga tidak ada item yang gugur dan seluruh 18 item dinyatakan memiliki daya diskriminasi yang baik.

b. Uji Reliabilitas

1) Work Engagement

Tabel 2 Uji Reliabilitas Work Engagement

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Limit of Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	<i>Keterangan</i>
0.925	0,70	17	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas skala work engagement yang diuji menggunakan Cronbach's Alpha, Skala work engagement memiliki nilai 0,925. Nilai Cronbach's Alpha yang didapatkan menunjukkan bahwasanya variabel work engagement reliabel dikarenakan > 0.70.

2) Kinerja

Tabel 3 Uji Reliabilitas Kinerja

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Limit of Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	<i>Keterangan</i>
0.880	0,70	18	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas skala kinerja, ditemukan nilai reliabilitas sebesar 0,800 menggunakan Cronbach's Alpha. Skala kinerja reliabel.

2. Hasil Statistik Deskriptif

Tabel 4 Hasil Statistik Deskriptif

Variabel	N	Min.	Max.	Mean	Std. Deviation
Work Engagement	172	25	119	87.98	18.732
Kinerja	172	54	177	134.35	19.878

Valid N (listwise)	172
-----------------------	-----

Berdasarkan data statistik deskriptif pada work engagement menunjukkan bahwasanya memiliki nilai skor minimum yaitu 25, skor maksimum yaitu 119, mean 87,98, dan standar deviasi yaitu 18.732. Sementara itu kinerja memiliki skor minimum yaitu 25, maksimum yaitu 177, mean 134.35.35 dan standar deviasi sebesar 19.978.

Tabel 5 Kategorisasi Work Engagement Karyawan Toko pada PT. X

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
Rendah	$25 < 69,248$	24	13,95%
Sedang	$69,248 \leq X < 106,712$	115	66,86%
Tinggi	$106,712 \leq 119$	33	19,19%

Berdasarkan data partisipan, peneliti menggolongkan partisipan menjadi 3 kategori yaitu kategori rendah, sedang dan tinggi. Berdasarkan kategorisasi work engagement karyawan toko pada PT. X ditemukan bahwa terdapat 24 karyawan (13,95%) berada pada kategori rendah, 115 karyawan (66,86%) berada pada kategori sedang dan 33 karyawan (19,19%) berada pada kategori tinggi. Berdasarkan kategorisasi, maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar karyawan toko PT. X memiliki tingkat work engagement dalam tingkat sedang.

Tabel 6 Kategorisasi Kinerja Karyawan Toko pada PT. X

Kategori	Interval	Frekuensi	Persentase
Rendah	$54 < 114,472$	18	10,47%
Sedang	$114,472 \leq X < 154,228$	128	74,42%
Tinggi	$154,228 \leq 177$	26	15,12%

Pada kategorisasi Kinerja Karyawan Toko pada PT. X, terdapat 18 karyawan (10,47%) pada kategori rendah, 128 karyawan (74,42%) pada kategori sedang, dan 26 karyawan (15,12%) berada pada kategori tinggi. Berdasarkan hasil kategorisasi, maka ditemukan bahwa sebagian besar karyawan toko PT. X memiliki kinerja pada tingkat sedang.

3. Hasil Uji Asumsi

a. Uji Normalitas

Tabel 7 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Unstandardized Residual		
N		172
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	15.21643010
Most Extreme Differences	Absolute	0.41
	Positive	0.41
	Negative	-.037
Test Statistic		0.41
Asymp. Sig (2-tailed) ^c		.200

Hasil uji normalitas yang dilakukan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test terhadap unstandardized residual menunjukkan bahwa data yang diperoleh memiliki nilai uji sebesar 0,041 dengan signifikansi 0,200 ($p \geq 0,05$). Dari hasil uji normalitas yang didapatkan, maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Tabel 8 Hasil Uji Linearitas

	Sum of Squares	df	Mean of Square	F	Sig
--	----------------	----	----------------	---	-----

<i>WorkEngagement* Kinerja</i>	<i>Between Groups</i>	<i>(Combined)</i>	35560.980	65	547.092	2.372	.000
		<i>Linearity</i>	20411.651	1	20411.651	88.514	.000
		<i>Deviation from Linearity</i>	15149.329	64	236.708	1.026	.446
	<i>Within Groups</i>		24443.967	106	230.603		
	<i>Total</i>		60004.948	171			

Berdasarkan hasil dari uji linearitas yang dilakukan menggunakan ANOVA Table menunjukkan bahwa hubungan antara variabel work engagement dengan kinerja karyawan memiliki nilai Deviation from Linearity sebesar $F = 1,026$ dengan signifikansi 0,446 ($p > 0,05$). Dari hasil uji linearitas, maka dapat dikatakan bahwa hubungan antara work engagement dan kinerja karyawan berjalan secara linear.

4. Hasil Uji Hipotesis

		<i>Work Engagement</i>	Kinerja
<i>Work Engagement</i>	<i>Pearson Correlation</i>	1	.583**
	<i>Sig. (2-tailed)</i>		.000
	<i>N</i>	172	172
<i>Kinerja</i>	<i>Pearson Correlation</i>	.583*	1
	<i>Sig. (2-tailed)</i>	.000	
	<i>N</i>	172	172

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan menggunakan uji korelasi Pearson dengan bantuan aplikasi IBM SPSS Statistics. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, nilai koefisien korelasi Pearson sebesar $r = 0,583$ dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,01$). Nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara work engagement dan kinerja karyawan toko PT. X. Selain itu, nilai koefisien korelasi yang positif sebesar 0,583 menunjukkan bahwa hubungan antara kedua variabel bersifat positif dengan korelasi yang termasuk sedang, artinya semakin tinggi work engagement yang dimiliki oleh karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan toko PT. X. Maka, hipotesis penelitian antara work engagement dan kinerja karyawan diterima.

Pembahasan

Peneliti melakukan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara work engagement dan kinerja karyawan toko pada PT. X. Berdasarkan hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara work engagement dan kinerja karyawan toko PT. X. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi work engagement yang dimiliki karyawan maka semakin tinggi pula kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan toko dan begitu pula sebaliknya. Oleh karena itu, hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Hasil temuan dari peneliti, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Al-Azzam dan Wibowo (2024) yang melakukan penelitian pada 129 staf manajemen pada perusahaan padat karya di Indonesia. Penelitian tersebut juga menggunakan skala UWES dan IWPQ oleh Koopmans dengan instrumen yang sama dengan yang digunakan peneliti dalam penelitian ini. Penelitian tersebut menemukan hubungan positif dan signifikan antara keterikatan kerja dan kinerja karyawan, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi keterikatan kerja yang dimiliki karyawan, semakin tinggi pula kinerja yang ditunjukkan. Kesamaan hasil antara penelitian Al-

Azzam dan Wibowo (2024) dengan penelitian ini memperkuat argumen bahwa hubungan antara work engagement dan kinerja karyawan bersifat konsisten dalam konteks organisasi di Indonesia, walaupun bidang sektor yang diteliti berbeda.

Hasil dari penelitian ini juga didukung oleh meta-analisis yang dilakukan oleh Corbeanu dan Iliescu (2023) terhadap 166 studi independen yang menemukan adanya korelasi keseluruhan antara work engagement dan kinerja karyawan. Berdasarkan meta analisis secara khusus membahas hubungan antara tiga dimensi work engagement yaitu vigor, dedication, dan absorption dengan task performance dan menemukan bahwa ketiga dimensi tersebut secara konsisten berhubungan positif dengan kinerja karyawan. Meskipun nilai koefisien korelasi yang diperoleh dalam penelitian ini lebih tinggi dibandingkan rata-rata yang ditemukan dalam meta-analisis Corbeanu dan Iliescu (2023), perbedaan yang ada dapat menjadi gambaran bahwa meta analisis berdasarkan pada integrasi berbagai konteks seperti organisasi, budaya, dan sektor yang berbeda-beda, sehingga nilai rata-rata yang dihasilkan cenderung berada di tengah - tengah. Hal ini justru memperkuat temuan penelitian ini bahwa dalam konteks karyawan toko ritel di Indonesia, hubungan antara work engagement dan kinerja karyawan memiliki kekuatan yang besar.

Walaupun begitu, hasil penelitian ini tidak semuanya sejalan dengan semua penelitian terdahulu. Budiarto (2023) dalam penelitiannya menemukan bahwa work engagement tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan secara langsung, yang menandakan bahwa work engagement tidak selalu menjamin peningkatan kinerja. Perbedaan hasil ini kemungkinan dipengaruhi oleh faktor seperti karakteristik pekerjaan, budaya organisasi, dan konteks industri yang berbeda. Dalam konteks pekerjaan ritel yang bersifat operasional dan sangat memiliki standar seperti pada PT. X, keterikatan kerja kemungkinan memiliki dampak yang lebih langsung dan terukur terhadap kinerja dibandingkan dengan jenis pekerjaan lain yang lebih bersifat kreatif atau manajerial.

Sifat maupun bentuk pekerjaan di toko ritel seperti PT. X yang bersifat operasional dan berhadapan langsung dengan pelanggan, dengan standar kinerja yang sangat terukur seperti ketepatan stock opname, keakuratan transaksi, dan kualitas pelayanan. Karyawan yang memiliki semangat kerja tinggi, dedikasi, dan fokus penuh terhadap pekerjaannya akan lebih mudah untuk memenuhi standar-standar dengan konsisten. Hal ini juga selaras dengan teori Job Demands-Resources (JD-R) dari Bakker dan Demerouti (2007) yang menjelaskan bahwa work engagement berperan sebagai jembatan antara sumber daya yang dimiliki karyawan dan hasil kerja yang optimal.

Apabila dilihat dari hasil kategorisasi, mayoritas karyawan toko PT. X berada pada kategori work engagement sedang (66,86%) dan kinerja sedang (74,42%). Pola yang mirip antara kedua variabel ini secara deskriptif justru mendukung temuan adanya hubungan positif di antara kedua variabel. Kondisi ini relevan dengan fenomena yang ditemukan pada saat pengumpulan data awal, di mana karyawan kerap melakukan kesalahan operasional seperti selisih stock opname, ketidaktepatan dalam display barang, dan kurangnya keramahan kepada pelanggan. Kesalahan-kesalahan tersebut mencerminkan kinerja yang belum optimal, yang kemungkinan besar berkaitan dengan tingkat keterikatan kerja karyawan yang masih berada di level sedang.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentunya tidak luput dari berbagai keterbatasan. Keterbatasan yang ditemukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah fenomena yang ditemukan oleh peneliti ini hanya mampu melihat atau dipotret pada kondisi satu waktu tertentu dan tidak dapat melihat bagaimana perubahan work engagement memengaruhi kinerja karyawan dari waktu ke waktu.

KESIMPULAN

Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara work engagement dan kinerja karyawan toko PT X. Hal tersebut memiliki makna bahwa semakin tinggi work engagement yang dimiliki oleh karyawan toko, maka semakin tinggi pula kinerja yang ditunjukkan, dan begitu pula sebaliknya. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan terdapat hubungan positif yang signifikan antara work engagement dan kinerja karyawan diterima. Selain itu, hasil penelitian juga menemukan bahwa sebagian besar karyawan toko PT.X memiliki tingkat work engagement yang berada pada kategori sedang (66,86%). Begitu pula dengan kinerja karyawan, sebagian besar juga berada pada kategori sedang (74,42%).

Saran

1. Bagi PT. X

Berdasarkan dari hasil penelitian, mayoritas karyawan toko masih berada pada kategori work engagement dan kinerja yang sedang, pihak yang berkaitan khususnya tim Human Capital disarankan untuk merancang program maupun kegiatan yang secara nyata dapat meningkatkan keterikatan kerja karyawan. Program tersebut dapat berupa pelatihan pengembangan diri, pemberian umpan balik yang rutin dan konstruktif dari Chief of Store kepada Assistant Chief of Store, MD dan Crew Store untuk memberikan apresiasi dan pengakuan atas pencapaian kerja karyawan. Selain itu, menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan memberikan perhatian terhadap kondisi psikologis karyawan agar karyawan merasa didukung dan dihargai oleh perusahaan dan akan cenderung lebih terikat dengan pekerjaannya. Dengan adanya peningkatan work engagement, diharapkan kualitas operasional toko seperti ketepatan stock opname, keakuratan transaksi, dan kualitas pelayanan kepada pelanggan juga turut meningkat secara berkelanjutan.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Cakupan populasi penelitian ini cukup kecil sehingga disarankan memperluas cakupan populasi penelitian yang tidak hanya satu wilayah saja melainkan dapat digapai lebih luas lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Azzam, D. W., & Wibowo, D. H. (2024). Work engagement and employee performance in labor-intensive companies in Indonesia. *Wijaya Putra Psychology Journal (Psikowipa)*, 5(2), 113–122. <https://doi.org/10.38156/psikowipa.v5i2.148>
- Alnagbi, M. A., Aldabbas, H., Gernal, L., Elamin, A. M., & Ahmed, A. Z. E. (2025). Work engagement and individual work performance in the UAE: The mediating role of work-life balance. *Frontiers in Sociology*, 10, Article 1567207. <https://doi.org/10.3389/fsoc.2025.1567207>
- Azwar, S. (2021). *Penyusunan skala psikologi* (3rd ed.). Pustaka Pelajar.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
- Bouckennooghe, D., De Clercq, D., Naseer, S., & Syed, F. (2022). A curvilinear relationship between work engagement and job performance: The roles of feedback-seeking behavior and personal resources. *Journal of Business and Psychology*, 37(2), 353–368. <https://doi.org/10.1007/s10869-021-09750-7>
- Corbeanu, A., & Iliescu, D. (2023). The link between work engagement and job performance: A meta-analysis. *Journal of Personnel Psychology*, 22(3), 111–122. <https://doi.org/10.1027/1866-5888/a000316>
- Coresight Research. (2026). *US Store Tracker Extra: Store Openings and Closures 2025 Review and 2026 Outlook*. <https://coresight.com/research/us-store-tracker-extra-store-openings-and-closures-2025-review-and-2026-outlook/>
- De Carlo, A., Dal Corso, L., Carluccio, F., Colledani, D., & Falco, A. (2020). Positive supervisor

- behaviors and employee performance: The serial mediation of workplace spirituality and work engagement. *Frontiers in Psychology*, 11, Article 1834. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01834>
- Fontes, L., Gonçalves, A., Gomes, A. R., & Simões, C. (2019). Stress and work engagement in health professionals. In P. M. Arezes et al. (Eds.), *Occupational and environmental safety and health (Studies in Systems, Decision and Control, 202, 553–561)*. Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-030-14730-3_59
- Fraenkel, J. R., & Wallen, N. E. (2008). *How to design and evaluate research in education* (7th ed.). McGraw-Hill Higher Education.
- Gallup. (2024). State of the global workplace: 2024 report. Retrieved from <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>
- González-Romá, V., Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Lloret, S. (2006). Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles? *Journal of Vocational Behavior*, 62, 165–174. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2005.01.003>
- Hendrik, G. E., Fanggidae, R. E., & Timuneno, T. (2021). Effect of work engagement on employee performance: Study at RRI Kupang. *Proceedings of the 6th International Conference on Tourism, Economics, Accounting, Management, and Social Science (TEAMS 2021)*, 660–665. <https://doi.org/10.2991/aebmr.k.211124.095>
- Hidayah, F. N. (2023). Indomaret jadi gerai ritel terbanyak di Indonesia pada 2022. GoodStats Data. Retrieved from <https://data.goodstats.id/statistic/Fitrinurhdyh/indomaret-jadi-gerai-ritel-terbanyak-di-indonesia-pada2022-8JIID>
- Janah, S. R., Qamari, I. N., & Nuryakin. (2022). The mediating role of self-actualization in increasing millennial employee performance. *EUREKA: Social and Humanities*, 5, 31–38. <https://doi.org/10.21303/2504-5571.2022.002518>
- Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692–724.
- Kanda, A. S., & Firmansyah, M. A. (2024). Pengaruh rendahnya kinerja karyawan pada CV ABCD. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 2(1), 290–301. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i1.733>
- Khusanova, R., Kang, S.-W., & Choi, S. B. (2021). Work engagement among public employees: Antecedents and consequences. *Frontiers in Psychology*, 12, Article 684495. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.684495>
- Koopmans, L. (2014). *Measuring individual work performance*. Institute for Health and Care Research.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C. W., & van der Beek, A. J. (2014a). Construct validity of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 56, 331–337. <https://doi.org/10.1097/JOM.0000000000000113>
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., de Vet, H. C. W., & van der Beek, A. J. (2014b). Measuring individual work performance: Identifying and selecting indicators. *Work*, 48(2), 173–186. <https://doi.org/10.3233/WOR-131659>
- Koopmans, L., Bernaards, C., Hildebrandt, V., van Buuren, S., van der Beek, A. J., & de Vet, H. C. W. (2013). Development of an individual work performance questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1), 6–28. <https://doi.org/10.1108/17410401311285273>
- Levy, P. S., & Lemeshow, S. (1999). *Sampling of population: Methods and applications* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Liu, J., Xu, R., & Wang, Z. (2024). The effects of psychological capital, work engagement and job autonomy on job performance in platform flexible employees. *Scientific Reports*. <https://doi.org/10.1038/s41598-024-69484-3>
- Mazzetti, G., Vignoli, M., Petruzzello, G., & Palareti, L. (2020). Positive supervisor behaviors and employee performance: The serial mediation of workplace spirituality and work engagement. *Frontiers in Psychology*. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7393218/>
- MMC Invest. (2026). *The Great American Store Closure Tracker, 2026 Edition*. <https://www.mmcinvest.com/post/the-great-american-store-closure-tracker-2026-edition>
- Pradhan, R. K., & Jena, L. K. (2017). Employee performance at workplace: Conceptual model and

- empirical validation. *Business Perspectives and Research*, 5(1), 69–85. <https://doi.org/10.1177/2278533716671630>
- Rahayu, S. T., Mansyur., & Ismail, I. (2024). Pengaruh kinerja karyawan terhadap suksesnya suatu perusahaan. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(12). <https://doi.org/10.62281/v2i12.1090>
- Ramos-Villagrasa, P. J., Barrada, J. R., Fernandez-del-Rio, E., & Koopmans, L. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: The case of the Individual Work Performance Questionnaire. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(3), 195–205. <https://doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2003). UWES – Utrecht Work Engagement Scale: Preliminary manual (Version 1). Utrecht University, Occupational Health Psychology Unit. Retrieved from https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWE_S_English.pdf
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2010). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. In A. B. Bakker & M. P. Leiter (Eds.), *Work engagement: The essential in theory and research*. Psychology Press.
- Shibiti, R. (2020). Public school teachers' satisfaction with retention factors in relation to work engagement. *SA Journal of Industrial Psychology*, 46. <https://doi.org/10.4102/sajip.v46i0.167>
- Shimazu, A., Schaufeli, W. B., Kubota, K., Watanabe, K., & Kawakami, N. (2018). Is too much work engagement detrimental? Linear or curvilinear effects on mental health and job performance. *PLOS ONE*, 13(12), Article e0208684. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0208684>
- Sinuhaji. (2025). Penerapan teori kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan ritel: Pendekatan psikologi industri. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(5), 2454–2469. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i5.7436>
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas dan reliabilitas terhadap instrumen kepuasan kerja. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 10(1), 53–61. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v10i1.6917>
- Theresia, I. A. (2023). Work engagement karyawan terhadap perusahaannya dapat meningkat karena kemampuan learning agility. *Phronesis: Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*, 12(2), 172–184. <https://doi.org/10.26460/ph.v12i2.13>
- Wang, C. H., & Chen, H. T. (2020). Relationships among workplace incivility, work engagement and job performance. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 3(4), 415–429. <https://doi.org/10.1108/JHTI-09-2019-0105>
- Yao, J., Qiu, X., Yang, L., Han, X., & Li, Y. (2022). The relationship between work engagement and job performance: Psychological capital as a moderating factor. *Frontiers in Psychology*, 13, Article 729131. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.729131>
- Yi, H.-T., Lee, M., & Park, K. (2022). Service orientation and customer performance: Triad perspectives of sales managers, sales employees, and customers. *Behavioral Sciences*, 12(10), 373. <https://doi.org/10.3390/bs12100373>
- Zahra, G. (2021). Evaluasi pengendalian persediaan terhadap hasil stock opname melalui sistem informasi akuntansi pada Gota Minimarket. *Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Teknologi*, 1(2), 220–231. <https://doi.org/10.47065/jambite.v1i2.97>