



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 4 (2025) pp: 7296-7305

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Peran Mediasi *Work Engagement* pada Karyawan di Industri *Food & Beverage*

Adila Ridha Tsabitah¹, Andreas Wahyu Gunawan Putra²

^{1,2} Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trisakti

¹022002408005@std.trisakti.ac.id, ²andreaswg@trisakti.ac.id

Abstrak

Turnover intention merupakan permasalahan utama dalam industri *Food and Beverage (F&B)* yang ditandai oleh tingginya tuntutan kerja, intensitas interaksi dengan pelanggan, jam kerja panjang, serta lingkungan kerja yang dinamis dan kompetitif. Kondisi tersebut membuat karyawan rentan mengalami kelelahan kerja dan penurunan keterlibatan, sehingga meningkatkan keinginan untuk meninggalkan organisasi. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya kerja menjadi faktor penting dalam menekan *turnover intention*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *technology perceived as a resource* dan *supervisor support* terhadap *turnover intention* dengan *work engagement* sebagai variabel mediasi. Penelitian ini didasarkan pada teori *Job Demands–Resources (JD-R)* yang menekankan bahwa sumber daya pekerjaan, baik teknologis maupun sosial, berperan dalam meningkatkan keterlibatan kerja dan menurunkan niat karyawan untuk keluar dari organisasi. Teknologi yang dipersepsikan sebagai sumber daya membantu meningkatkan efisiensi kerja, sementara dukungan atasan berperan sebagai sumber daya sosial yang memperkuat motivasi karyawan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei *cross-sectional*. Data dikumpulkan dari 225 karyawan kafe di wilayah Depok, Jakarta Barat, dan Jakarta Selatan melalui kuesioner daring. Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan bantuan aplikasi AMOS versi 28. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *technology perceived as a resource* dan *supervisor support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *work engagement*. Selain itu, *work engagement* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention* serta berperan sebagai variabel mediasi. Temuan ini menegaskan pentingnya optimalisasi pemanfaatan teknologi dan dukungan atasan dalam meningkatkan keterlibatan kerja guna menekan *turnover intention* pada karyawan industri F&B.

Kata kunci: *Technology Perceived as a Resource, Supervisor Support, Work Engagement, Turnover Intention, Industri Food and Beverage*

1. Pendahuluan

Industri *Food and Beverage (F&B)* merupakan salah satu sektor jasa yang mengalami pertumbuhan pesat namun sekaligus menghadapi tantangan serius dalam pengelolaan sumber daya manusia. Karakteristik pekerjaan yang ditandai oleh tuntutan pelayanan cepat, jam kerja bergilir, tekanan pelanggan, serta ritme kerja yang tinggi menjadikan industri ini rentan terhadap meningkatnya *turnover intention* karyawan [1]. Kondisi ini semakin nyata di wilayah perkotaan seperti Depok, Jakarta Barat, dan Jakarta Selatan yang menjadi pusat pertumbuhan bisnis kafe dengan tingkat persaingan tenaga kerja yang tinggi [2]. Tingginya *turnover intention* tidak hanya meningkatkan biaya rekrutmen dan pelatihan, tetapi juga berdampak pada stabilitas tim kerja, kualitas layanan, serta keberlanjutan operasional usaha F&B [3].

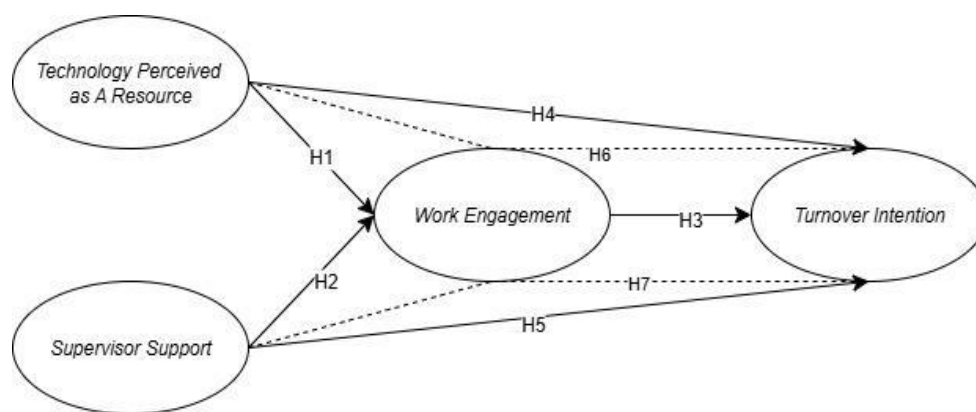
Seiring dengan meningkatnya kompleksitas operasional, penggunaan teknologi digital menjadi bagian tidak terpisahkan dari aktivitas kerja di industri F&B. Sistem pemesanan digital, aplikasi kasir, manajemen inventori, serta platform komunikasi internal telah mengubah cara karyawan menjalankan tugas sehari-hari. Namun, literatur menunjukkan bahwa teknologi dapat memunculkan dampak yang berbeda tergantung pada bagaimana teknologi tersebut dipersepsikan oleh karyawan [4]. Ketika teknologi dipersepsikan sebagai sumber daya yang mendukung efisiensi dan fleksibilitas kerja, teknologi berpotensi meningkatkan pengalaman kerja yang positif. Sebaliknya, teknologi yang dianggap sebagai beban tambahan justru dapat meningkatkan stres dan mendorong keinginan untuk meninggalkan organisasi [6].

Selain faktor teknologi, supervisor support juga memainkan peran penting dalam membentuk sikap dan perilaku kerja karyawan, khususnya pada industri F&B yang bersifat operasional dan berorientasi layanan. Dukungan atasan yang ditunjukkan melalui perhatian, komunikasi terbuka, serta bantuan dalam penyelesaian tugas dapat memperkuat rasa dihargai dan meningkatkan kesejahteraan psikologis karyawan [7,8]. Namun demikian, temuan empiris mengenai pengaruh *supervisor support* terhadap *turnover intention* menunjukkan hasil yang belum konsisten. Beberapa penelitian menemukan bahwa dukungan atasan mampu menekan *turnover intention* secara signifikan [9]. Sementara penelitian lain menunjukkan bahwa dalam lingkungan kerja dengan tekanan tinggi, *supervisor support* belum tentu cukup kuat untuk mengurangi keinginan keluar karyawan [10].

Ketidakkonsistenan temuan tersebut mengindikasikan bahwa hubungan antara sumber daya kerja dan *turnover intention* tidak selalu bersifat langsung, melainkan bekerja melalui mekanisme psikologis tertentu. Salah satu mekanisme yang semakin mendapat perhatian dalam literatur manajemen sumber daya manusia adalah *work engagement*. *Work engagement* mencerminkan kondisi psikologis positif yang ditandai oleh energi, dedikasi, dan keterlibatan mendalam terhadap pekerjaan, yang terbukti berhubungan negatif dengan *turnover intention* [7,11]. Karyawan dengan tingkat *work engagement* yang tinggi cenderung menunjukkan loyalitas yang lebih besar serta keinginan yang lebih rendah untuk meninggalkan organisasi [12,20].

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa sumber daya pekerjaan, baik yang bersifat struktural maupun sosial, memiliki peran penting dalam meningkatkan *work engagement*. Teknologi yang dipersepsikan sebagai sumber daya dapat meningkatkan efikasi diri, otonomi, dan kontrol kerja, sehingga memperkuat keterlibatan karyawan. Demikian pula, *supervisor support* berfungsi sebagai sumber daya sosial yang membantu karyawan mengatasi tuntutan pekerjaan dan memperkuat keterikatan emosional terhadap organisasi [7]. Namun, sebagian besar penelitian terdahulu masih memosisikan *work engagement* sebagai variabel dependen, bukan sebagai variabel mediasi yang menjelaskan mekanisme bagaimana sumber daya kerja memengaruhi *turnover intention*.

Selain itu, kajian mengenai teknologi dalam konteks kerja lebih banyak menyoroti sisi negatif penggunaan teknologi, seperti kelelahan digital, *after-hours work connectivity*, dan gangguan keseimbangan kerja-kehidupan. Pendekatan tersebut cenderung memosisikan teknologi sebagai *job demand*. Sebaliknya, penelitian yang secara eksplisit mengkaji *technology perceived as a resource* masih relatif terbatas dan umumnya dilakukan pada sektor korporasi atau industri berbasis pengetahuan di negara maju [13]. Padahal, dalam industri F&B yang padat aktivitas operasional, teknologi memiliki potensi besar untuk menjadi sumber daya yang meringankan beban kerja dan meningkatkan efisiensi apabila dipersepsikan secara positif oleh karyawan.



Sumber: Rasulova dan Tanova (2025); Kissi et al. (2024)

Gambar 1. Kerangka Konseptual

Dalam kerangka teori *Job Demands–Resources* (JD-R), sumber daya pekerjaan seperti teknologi pendukung dan dukungan supervisor berperan penting dalam proses motivasional yang meningkatkan *work engagement* dan menurunkan *turnover intention* [2]. Meskipun demikian, penerapan kerangka JD-R yang mengintegrasikan *technology perceived as a resource* dan *supervisor support* secara simultan dalam satu model empiris masih jarang ditemukan, khususnya dalam konteks industri F&B di Indonesia [2]. Sebagian besar penelitian sebelumnya menguji variabel-variabel tersebut secara terpisah atau dalam konteks industri yang berbeda, sehingga generalisasi temuan ke sektor F&B masih terbatas [7].

Berdasarkan tinjauan tersebut, *research gap* dalam penelitian ini terletak pada tiga aspek utama. Pertama, masih terbatasnya penelitian yang memosisikan teknologi sebagai sumber daya kerja berdasarkan persepsi karyawan, bukan sebagai tuntutan kerja. Kedua, minimnya penelitian yang menguji peran mediasi *work engagement* dalam hubungan antara *technology perceived as a resource*, *supervisor support*, dan *turnover intention*. Ketiga, kurangnya bukti empiris yang secara khusus meneliti karyawan kafe di industri F&B Indonesia, terutama di wilayah perkotaan dengan intensitas penggunaan teknologi yang tinggi.

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab kesenjangan tersebut dengan mengembangkan model empiris yang mengintegrasikan *technology perceived as a resource* dan *supervisor support* sebagai sumber daya pekerjaan yang memengaruhi *turnover intention* melalui *work engagement*. Fokus pada karyawan kafe di Depok, Jakarta Barat, dan Jakarta Selatan memberikan kontribusi kontekstual yang relevan mengingat karakteristik pekerjaan di sektor ini berbeda dengan sektor korporasi dan konstruksi yang lebih banyak dikaji dalam penelitian sebelumnya [7].

Kebaruan penelitian ini terletak pada pengujian simultan peran teknologi dan dukungan supervisor sebagai sumber daya kerja dalam satu model berbasis JD-R dengan *work engagement* sebagai mekanisme psikologis utama. Selain itu, penelitian ini memperluas literatur dengan memberikan bukti empiris dari industri F&B di Indonesia, yang masih relatif kurang dieksplorasi dalam kajian manajemen sumber daya manusia berbasis teknologi.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh *perceived as a resource* dan *supervisor support* terhadap *work engagement* dan *turnover intention* karyawan kafe. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan: (1) apakah *work engagement perceived as a resource* dan *supervisor support* berpengaruh terhadap *work engagement*, (2) apakah *work engagement* berpengaruh terhadap *turnover intention*, dan (3) apakah *work engagement* memediasi hubungan antara *technology perceived as a resource* dan *supervisor support* terhadap *turnover intention*.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei *cross-sectional* untuk menguji hubungan kausal antara *technology perceived as a resource*, *supervisor support*, *work engagement*, dan *turnover intention*. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengujian hubungan antarvariabel secara empiris dan objektif melalui analisis statistik inferensial, khususnya dalam konteks pengembangan dan pengujian model berbasis teori *Job Demands–Resources* (JD-R) [7]. Desain *cross-sectional* digunakan karena data dikumpulkan pada satu titik waktu untuk menangkap persepsi karyawan terhadap kondisi kerja dan sikap kerja yang dialami saat penelitian dilakukan.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan kafe yang bekerja di industri *Food and Beverage* (F&B) di wilayah Depok, Jakarta Barat, dan Jakarta Selatan. Wilayah ini dipilih karena merepresentasikan kawasan perkotaan dengan tingkat persaingan industri kafe yang tinggi serta intensitas penggunaan teknologi digital dalam operasional kerja. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria responden merupakan karyawan aktif yang telah bekerja minimal tiga bulan, sehingga dianggap memiliki pengalaman kerja yang cukup untuk menilai teknologi, dukungan atasan, dan keterlibatan kerja secara memadai. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh 225 responden yang memenuhi syarat dan dinilai telah mencukupi untuk analisis *Structural Equation Modeling* (SEM), mengingat ukuran sampel tersebut memenuhi rekomendasi minimal analisis SEM berbasis kovarians.

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner daring yang disebarkan melalui platform digital. Metode ini dipilih untuk menjangkau responden secara efisien serta menyesuaikan dengan karakteristik karyawan industri F&B yang memiliki jam kerja fleksibel dan mobilitas tinggi. Kuesioner disusun dengan menggunakan skala *Likert* lima poin, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju), untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang merepresentasikan masing-masing variabel penelitian. Seluruh instrumen pengukuran diadaptasi dari penelitian terdahulu yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, kemudian disesuaikan dengan konteks industri F&B di Indonesia [7].

Variabel *technology perceived as a resource* diukur berdasarkan persepsi karyawan terhadap sejauh mana teknologi yang digunakan di tempat kerja membantu meningkatkan efisiensi, kemudahan, dan kualitas pelaksanaan tugas. Konsep ini mengacu pada pandangan teknologi sebagai sumber daya pekerjaan yang mendukung proses kerja dan mengurangi beban operasional. Variabel *supervisor support* diukur melalui persepsi karyawan terhadap tingkat perhatian, bantuan, dan dukungan yang diberikan oleh atasan langsung dalam menyelesaikan pekerjaan serta menghadapi permasalahan kerja [7,8]. Sementara itu, *work engagement* diukur sebagai kondisi psikologis positif yang mencerminkan energi, dedikasi, dan keterlibatan karyawan terhadap

pekerjaannya [11]. Variabel *turnover intention* diukur berdasarkan tingkat keinginan karyawan untuk meninggalkan organisasi dalam waktu tertentu [12].

Analisis data dilakukan menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis kovarians dengan bantuan perangkat lunak AMOS versi 28. SEM dipilih karena mampu menguji hubungan simultan antarvariabel laten serta menganalisis peran mediasi *work engagement* dalam satu model terpadu. Tahapan analisis meliputi evaluasi *measurement model* dan *structural model*. Evaluasi *measurement model* dilakukan untuk menguji validitas konvergen, validitas diskriminan, serta reliabilitas konstruk melalui nilai *factor loading*, *Average Variance Extracted* (AVE), dan *Composite Reliability* (CR). Selanjutnya, *structural model* dievaluasi untuk menguji kesesuaian model secara keseluruhan (*goodness of fit*) dan pengujian hipotesis hubungan antarvariabel, termasuk pengujian efek mediasi *work engagement*.

Pengujian efek mediasi dilakukan dengan mengamati signifikansi pengaruh langsung dan tidak langsung antarvariabel dalam model struktural. Peran mediasi *work engagement* ditentukan berdasarkan signifikansi jalur tidak langsung dari *technology perceived as a resource* dan *supervisor support* terhadap *turnover intention* melalui *work engagement* [7]. Seluruh pengujian statistik dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 5 persen untuk memastikan keandalan hasil analisis.

3. Hasil dan Diskusi

3.1 Hasil

Tabel 1. Statistik Deskriptif *Technology Perceived as A Resource*

No.	<i>Technology Perceived as A Resource</i>	Mean
1	Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) membantu saya menemukan cara-cara inovatif untuk melaksanakan pekerjaan saya.	3,57
2	TIK memungkinkan saya memiliki fleksibilitas untuk mengakses informasi kapan saja.	3,55
3	TIK memberi saya akses yang konstan terhadap pekerjaan sehingga saya dapat selalu mengikuti perkembangan terkini.	3,64
4	TIK menyederhanakan koordinasi dan komunikasi dalam proses kerja.	3,52
5	Berkat TIK, saya dapat menyelesaikan lebih banyak pekerjaan dalam waktu yang lebih singkat.	3,54
6	TIK meningkatkan kapasitas produktivitas saya di tempat kerja.	3,55
Total Mean		3,56

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26

Hasil statistik deskriptif menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi positif terhadap variabel utama penelitian. Nilai rata-rata *technology perceived as a resource* sebesar 3,56 sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 1, yang mengindikasikan bahwa teknologi dipersepsikan sebagai sumber daya kerja yang mendukung produktivitas dan fleksibilitas kerja karyawan. Persepsi tertinggi berkaitan dengan kemudahan akses informasi dan pembaruan pekerjaan, sementara aspek koordinasi kerja menunjukkan nilai relatif lebih rendah namun tetap berada pada kategori positif.

Tabel 2. Statistik Deskriptif *Supervisor Support*

No.	<i>Supervisor Support</i>	Mean
1	Supervisor saya peduli terhadap pendapat saya.	3,54
2	Supervisor saya benar-benar peduli terhadap kesejahteraan saya.	3,51
3	Supervisor saya sangat mempertimbangkan tujuan dan nilai-nilai saya.	3,55
4	Supervisor saya menunjukkan kepedulian besar terhadap saya.	3,50
5	Supervisor saya meluangkan waktu untuk memahami kebutuhan pribadi saya.	3,48
Total Mean		3,51

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26

Persepsi terhadap *supervisor support* juga berada pada tingkat yang cukup tinggi dengan nilai rata-rata 3,51 sebagaimana ditampilkan pada Tabel 2. Dukungan supervisor paling dirasakan dalam bentuk perhatian terhadap tujuan dan nilai karyawan, sedangkan pemahaman terhadap kebutuhan personal karyawan menunjukkan nilai yang relatif lebih rendah.

Tabel 3. Statistik Deskriptif *Work Engagement*

No.	<i>Work Engagement</i>	Mean
1	Di tempat kerja, saya merasa penuh energi.	3,95
2	Dalam pekerjaan saya, saya merasa kuat dan bersemangat.	3,37
3	Saya merasa senang pergi bekerja saat bangun di pagi hari.	3,50
4	Saya bersemangat terhadap apa yang saya kerjakan.	3,70
5	Saya terinspirasi oleh pekerjaan saya.	3,88
6	Saya merasa puas dengan hasil kerja yang telah saya capai.	3,20
7	Saat saya bekerja keras, saya merasa bahagia.	3,76

8	Saya benar-benar fokus pada tugas saya.	3,45
9	Saat bekerja, saya cenderung menjadi sangat fokus (hingga melupakan hal lain).	4,13
Total Mean		3,65

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26

Variabel *work engagement* memiliki nilai rata-rata keseluruhan sebesar 3,65 sebagaimana tercantum pada Tabel 3, yang menunjukkan tingkat keterlibatan kerja karyawan berada pada kategori cukup tinggi. Dimensi absorption merupakan aspek paling dominan, ditunjukkan oleh tingginya fokus karyawan saat bekerja. Sebaliknya, kepuasan terhadap hasil kerja menunjukkan nilai yang relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya.

Tabel 4. Statistik Deskriptif *Turnover Intention*

No.	<i>Turnover Intention</i>	Mean
1	Saya akan segera meninggalkan perusahaan ini.	2,37
2	Dalam enam bulan ke depan, saya berniat untuk meninggalkan perusahaan ini.	2,59
3	Saya akan meninggalkan perusahaan ini secepat mungkin.	1,89
4	Saya tidak memiliki rencana untuk meninggalkan perusahaan ini.	2,03
5	Ada kemungkinan saya akan segera meninggalkan perusahaan ini.	2,20
Total Mean		2,21

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS Versi 26

Sementara itu, *turnover intention* memiliki nilai rata-rata sebesar 2,21 sebagaimana ditampilkan pada Tabel 4, yang menunjukkan bahwa kecenderungan karyawan untuk meninggalkan organisasi berada pada tingkat rendah hingga sedang.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis Deskripsi	Estimasi (β)	p-value ($\leq 0,05$)	Keputusan
<i>Technology Perceived as A Resource</i> memiliki pengaruh terhadap <i>work engagement</i>	0,297	0,000	Hipotesis didukung
<i>Supervisor Support</i> memiliki pengaruh terhadap <i>work engagement</i>	0,305	0,000	Hipotesis didukung
<i>Work engagement</i> memiliki pengaruh terhadap <i>turnover intention</i>	-0,589	0,020	Hipotesis didukung
<i>Technology perceived as a resource</i> memiliki pengaruh terhadap <i>turnover intention</i>	-0,231	0,009	Hipotesis didukung
<i>Supervisor support</i> memiliki pengaruh terhadap <i>turnover intention</i>	-0,370	0,000	Hipotesis didukung
<i>Technology Perceived as A Resource</i> memiliki pengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i>	$0,297 \times (-0,589) = -0,175$	0,002	Hipotesis didukung
<i>Internal CSR</i> memiliki pengaruh negatif terhadap <i>turnover intention</i>	$0,305 \times (-0,589) = -0,180$	0,001	Hipotesis didukung

Sumber : Data Diolah Menggunakan AMOS Versi 28

Hasil pengujian hubungan struktural menunjukkan bahwa *technology perceived as a resource* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *work engagement*. Berdasarkan Tabel 5, nilai koefisien jalur (β) sebesar 0,297 dengan p-value < 0,001 menunjukkan bahwa semakin positif persepsi karyawan terhadap teknologi sebagai sumber daya kerja, semakin tinggi tingkat keterlibatan kerja yang dirasakan.

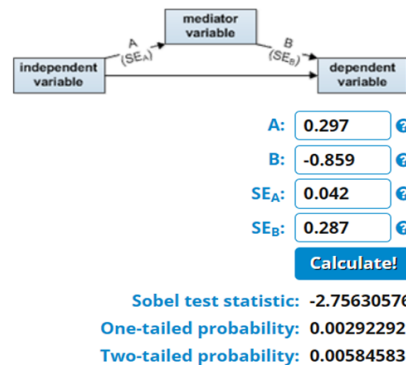
Pengaruh *supervisor support* terhadap *work engagement* juga terbukti positif dan signifikan. Hasil pada Tabel 5 menunjukkan nilai koefisien β sebesar 0,305 dengan p-value < 0,001, yang mengindikasikan bahwa dukungan supervisor merupakan faktor penting dalam meningkatkan keterlibatan kerja karyawan.

Selanjutnya, *work engagement* terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 5, nilai koefisien β sebesar -0,589 dengan p-value < 0,05 menunjukkan bahwa semakin tinggi keterlibatan kerja karyawan, semakin rendah kecenderungan mereka untuk meninggalkan organisasi.

Selain melalui *work engagement*, *technology perceived as a resource* dan *supervisor support* juga menunjukkan pengaruh langsung terhadap *turnover intention*. Hasil pengujian pada Tabel 5 menunjukkan

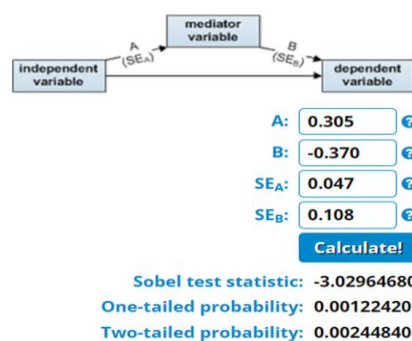
bahwa *technology perceived as a resource* berpengaruh negatif signifikan terhadap *turnover intention* ($\beta = -0,231$; $p < 0,01$), sedangkan *supervisor support* memiliki pengaruh negatif yang lebih kuat sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 4.14 ($\beta = -0,370$; $p < 0,001$).

Pengujian efek mediasi menunjukkan bahwa *work engagement* memediasi secara parsial hubungan antara *technology perceived as a resource* dan *turnover intention*. Berdasarkan Tabel 5, pengaruh tidak langsung memiliki nilai estimasi sebesar $-0,175$ dengan $p\text{-value} < 0,01$.



Gambar 1. Hasil Uji Sobel Hipotesis 6

Hasil uji Sobel yang ditampilkan pada Gambar 1 mengonfirmasi signifikansi efek mediasi tersebut, di mana pengaruh tidak langsung lebih kecil dibandingkan pengaruh langsung, sehingga menunjukkan mediasi parsial.



Gambar 2. Hasil Uji Sobel Hipotesis 7

Temuan serupa juga diperoleh pada hubungan antara *supervisor support* dan *turnover intention* melalui *work engagement*. Hasil uji Sobel pada Gambar 2 menunjukkan bahwa *work engagement* berperan sebagai mediator parsial, yang menegaskan bahwa dukungan supervisor memengaruhi *turnover intention* baik secara langsung maupun melalui peningkatan keterlibatan kerja karyawan.

3.2 Diskusi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *technology perceived as a resource* berpengaruh signifikan terhadap *work engagement* pada karyawan kafe di Depok, Jakarta Barat, dan Jakarta Selatan. Temuan ini mengindikasikan bahwa ketika karyawan memandang teknologi sebagai alat yang mendukung pekerjaan, meningkatkan efisiensi, serta memberikan kemudahan dalam menyelesaikan tugas, maka keterlibatan kerja mereka cenderung meningkat. Dalam kerangka *Job Demands–Resources* (JD-R), teknologi yang bersifat mendukung berperan sebagai job resource yang mampu meningkatkan motivasi intrinsik, rasa kompetensi, dan efikasi diri karyawan, sehingga mendorong munculnya vigor, dedication, dan absorption [2]. Teknoloni yang dipersepsikan sebagai sumber daya memperkuat rasa kontrol karyawan dan meningkatkan *work engagement* [14]. Pemanfaatan teknologi sebagai sumber daya strategis meningkatkan keterlibatan kerja melalui peningkatan otonomi dan kemampuan karyawan dalam mengelola pekerjaannya [15]. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat bukti empiris bahwa persepsi positif terhadap teknologi memiliki peran penting dalam membentuk *work engagement*, khususnya dalam konteks industri kafe yang mengandalkan kecepatan, akurasi, dan koordinasi kerja berbasis teknologi.

Selain teknologi, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa *supervisor support* berpengaruh signifikan terhadap *work engagement*. Temuan ini menegaskan bahwa dukungan atasan, seperti perhatian terhadap pendapat karyawan, kepedulian terhadap kesejahteraan, serta penghargaan terhadap nilai dan tujuan pribadi, mampu menciptakan rasa aman dan nyaman secara psikologis yang mendorong keterlibatan kerja. Dalam perspektif JD-R, *supervisor support* berfungsi sebagai *social job resource* yang membantu karyawan menghadapi tuntutan pekerjaan serta meningkatkan makna kerja dan kepercayaan diri. Hasil ini konsisten dengan temuan Kissi et al. (2024) yang membuktikan bahwa dukungan supervisor meningkatkan *work engagement* melalui hubungan kerja yang suportif [7]. Temuan ini juga diperkuat oleh Kim et al. (2016) yang menunjukkan bahwa *supervisor support* meningkatkan kepercayaan organisasi dan secara langsung memperkuat *work engagement*, serta menekankan peran dukungan atasan dalam menumbuhkan makna kerja dan kebahagiaan karyawan [16]. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa *supervisor support* merupakan faktor krusial dalam meningkatkan keterlibatan kerja karyawan di sektor jasa seperti industri kafe.

Hasil penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa *work engagement* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi keterlibatan kerja karyawan, semakin rendah kecenderungan mereka untuk meninggalkan organisasi. Karyawan yang *engaged* tidak hanya menjalankan tugas secara formal, tetapi juga merasakan makna dan kepuasan intrinsik dalam pekerjaannya, sehingga membentuk ikatan psikologis yang kuat dengan organisasi. Temuan ini sejalan dengan Kissi et al. (2024) yang menunjukkan bahwa *work engagement* menurunkan *turnover intention* melalui peningkatan komitmen kerja [7]. Hasil serupa juga ditemukan oleh Wang et al. (2024) yang membuktikan bahwa keterlibatan kerja yang tinggi berperan penting dalam menekan niat keluar, terutama pada sektor jasa dengan tuntutan interpersonal yang tinggi [17,19]. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat pandangan bahwa *work engagement* merupakan faktor kunci dalam menjaga retensi karyawan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa *technology perceived as a resource* dan *supervisor support* berpengaruh signifikan terhadap *turnover intention*. Persepsi positif terhadap teknologi terbukti mampu menurunkan niat keluar karyawan karena teknologi yang mendukung pekerjaan menciptakan pengalaman kerja yang lebih nyaman, efisien, dan terkendali. Dalam kerangka JD-R, teknologi yang berfungsi sebagai *job resource* membantu karyawan mengelola tuntutan kerja dan mengurangi tekanan psikologis, sehingga menekan *turnover intention* [2]. Temuan ini konsisten dengan Zhang et al. (2025), yang menyatakan bahwa dukungan teknologi dan digitalisasi yang dipersepsikan secara positif mampu meningkatkan kualitas pengalaman kerja dan menurunkan niat keluar karyawan [19]. Sementara itu, pengaruh *supervisor support* terhadap *turnover intention* dapat dijelaskan melalui *Social Exchange Theory*, di mana dukungan atasan membentuk hubungan timbal balik yang meningkatkan loyalitas dan komitmen karyawan. Hasil ini sejalan dengan Kissi et al. (2024), Kim (2016), yang menegaskan bahwa dukungan supervisor mampu menurunkan *turnover intention* melalui peningkatan kesejahteraan psikologis dan kepuasan kerja [7,16].

Lebih lanjut, hasil penelitian menunjukkan bahwa *work engagement* memediasi hubungan antara *technology perceived as a resource* dan *turnover intention*. Temuan ini mengindikasikan bahwa teknologi tidak hanya menurunkan niat keluar secara langsung, tetapi juga bekerja melalui peningkatan keterlibatan kerja sebagai mekanisme psikologis utama. Dalam kerangka JD-R, teknologi yang dipersepsikan sebagai sumber daya meningkatkan motivasi, rasa kompetensi, dan efikasi diri karyawan, yang kemudian mendorong *work engagement* dan pada akhirnya menekan *turnover intention*.

Temuan serupa juga diperoleh pada peran mediasi *work engagement* dalam hubungan antara *supervisor support* dan *turnover intention*. Dukungan supervisor terbukti meningkatkan keterlibatan kerja, yang selanjutnya menurunkan niat keluar karyawan. Dalam kerangka JD-R, *supervisor support* sebagai *social job resource* membantu karyawan mengatasi tuntutan kerja, memperkuat makna kerja, dan meningkatkan keterikatan psikologis dengan organisasi. Hasil ini konsisten dengan Kissi et al. (2024) dan Wang et al. (2025), yang menegaskan bahwa *work engagement* merupakan mekanisme kunci yang menjelaskan bagaimana dukungan atasan mampu menurunkan *turnover intention* [7,11]. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi empiris dengan menegaskan peran sentral *work engagement* sebagai mediator dalam hubungan antara sumber daya kerja, baik teknologi maupun dukungan supervisor, terhadap *turnover intention* pada karyawan industri kafe.

4. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *technology perceived as a resource* dan *supervisor support* terhadap *turnover intention* dengan *work engagement* sebagai variabel mediasi pada karyawan kafe di Depok, Jakarta Barat, dan Jakarta Selatan. Berdasarkan data dari 225 responden, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap teknologi dan dukungan supervisor berperan penting dalam meningkatkan *work*

engagement serta menurunkan *turnover intention*. Karyawan yang memandang teknologi sebagai sumber daya kerja yang mendukung serta merasakan dukungan dari atasan cenderung memiliki keterlibatan kerja yang lebih tinggi dan keinginan yang lebih rendah untuk meninggalkan organisasi. Selain itu, *work engagement* terbukti menjadi mekanisme psikologis yang menjelaskan bagaimana *technology perceived as a resource* dan *supervisor support* dapat menurunkan *turnover intention*, baik secara langsung maupun tidak langsung. Temuan ini menegaskan bahwa keterlibatan kerja merupakan faktor kunci dalam menjaga keberlanjutan tenaga kerja di industri kafe. Secara praktis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan kafe perlu memandang pengelolaan teknologi dan peran supervisor sebagai bagian strategis dari manajemen sumber daya manusia. Teknologi yang digunakan sebaiknya tidak hanya berorientasi pada efisiensi operasional, tetapi juga dirancang agar mudah digunakan, stabil, dan benar-benar membantu pekerjaan karyawan. Persepsi positif terhadap teknologi dapat meningkatkan kenyamanan dan kontrol kerja, yang pada akhirnya menekan niat keluar. Selain itu, peran supervisor perlu diperkuat melalui pengembangan keterampilan kepemimpinan dan komunikasi agar mampu menciptakan lingkungan kerja yang suportif secara psikologis. Dukungan supervisor yang konsisten dapat meningkatkan rasa dihargai, keterikatan emosional, serta loyalitas karyawan. Peningkatan *work engagement* melalui pengakuan kinerja, kesempatan pengembangan, dan penciptaan makna kerja juga menjadi strategi penting untuk menurunkan *turnover intention* dan menciptakan tenaga kerja yang lebih stabil dalam jangka panjang. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Ruang lingkup penelitian hanya mencakup karyawan kafe di wilayah tertentu, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi ke seluruh industri kafe atau sektor jasa lainnya di Indonesia. Selain itu, penelitian ini hanya memfokuskan pada variabel *technology perceived as a resource*, *supervisor support*, *work engagement*, dan *turnover intention*, sehingga faktor lain yang berpotensi memengaruhi niat keluar karyawan belum diakomodasi. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan sektor industri lain seperti restoran, hotel, atau ritel, serta memperluas wilayah penelitian agar hasilnya lebih representatif. Penelitian mendatang juga dapat menambahkan variabel lain yang relevan, seperti stres kerja atau kepuasan kerja, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention*.

Referensi

1. G. Abdolmaleki, N. Naismith, N. Ghodrati, M. Poshdar, and M. Babaeian Jelodar, "An analysis of the literature on construction employee turnover: drivers, consequences, and future direction," *Construction Management and Economics*, vol. 42, no. 9, pp. 822–846, 2024, doi: 10.1080/01446193.2024.2337084.
2. D. Rasulova and C. Tanova, "The constant ping: Examining the effects of after-hours work connectivity on employee turnover intention," *Acta Psychologica*, vol. 254, 2025, Art. No. 104789, doi: 10.1016/j.actpsy.2025.104789.
3. K. Al-Suwaidi, I. Alsyouf, Z. Tahboub, A. Alsaad, and A. Alsyouf, "Integrating fourth industrial revolution technologies in human resource practices: Mediating roles of work flexibility, quality of work life, and distributive fairness in enhancing employee productivity," *Sustainable Futures*, vol. 10, 2025, doi: 10.1016/j.sfr.2025.101150.
4. T. Hernaus, N. Dragičević, and S. Hauff, "The necessity of job design for employee creativity and innovation: nothing happens without supervisor support," *European Journal of Work and Organizational Psychology*, vol. 33, no. 5, pp. 583–598, 2024, doi: 10.1080/1359432X.2024.2348772.
5. Andari, D. F., Emilisa, N., & Puspa, T. (2024). PENGARUH FAKTOR INTERNAL TERHADAP TURNOVER INTENTION PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR JAKARTA. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 22, 139–152. <https://doi.org/https://doi.org/10.26623/slsi.v22i2.8993>.
6. K. Al-Suwaidi, I. Alsyouf, Z. Tahboub, A. Alsaad, and A. Alsyouf, "Integrating fourth industrial revolution technologies in human resource practices: Mediating roles of work flexibility, quality of work life, and distributive fairness in enhancing employee productivity," *Sustainable Futures*, vol. 10, 2025, doi: 10.1016/j.sfr.2025.101150.
7. E. Kissi, M. O. Ikuabe, C. O. Aigbavboa, E. D. Smith, and P. Babon-Ayeng, "Mediating role of work engagement in the relationship between supervisor support and turnover intention among construction workers," *Engineering, Construction and Architectural Management*, vol. 31, no. 13, pp. 102–120, 2023, doi: 10.1108/ECAM-06-2023-0556.
8. T. Benveniste, K. Madsen, S. E. Chappel, and M. Sprajcer, "Burnout in Residential Support Workers: The Impact of Locus of Control and Perceived Supervisor Support," *Residential Treatment for Children and Youth*, vol. 41, no. 4, pp. 412–430, 2024, doi: 10.1080/0886571X.2023.2298463.
9. S. S. Zulkifli and H. Hamzah, "The importance of supervisor support for the work outcomes and psychological well-being of Malaysian low-income working mothers," *Psikohumaniora*, vol. 9, no. 1, pp. 159–178, 2024, doi: 10.21580/pjpp.v9i1.20756.
10. A. L. S. Pinto, C. M. S. de Carvalho, S. A. de S. Oliveira, and A. K. S. Fernandes, "The role of emotional labor in occupational identity and work engagement among Portuguese firefighters: implications for crisis management," *Global Health Journal*, 2025, doi: 10.1016/j.glohj.2025.12.005.
11. X. Wang and N. Huang, "Application of data visualization technology in human resource management and employee resignation prediction," *Systems and Soft Computing*, vol. 7, 2025, doi: 10.1016/j.sasc.2025.200355.
12. P. K. Akwaboah, K. A. Ntiri, G. Baah, R. Larweh, and A. A. Somuah, "Work engagement levels and correlates among physician assistants in Ghana: a cross-sectional study," *Global Health Journal*, vol. 9, no. 2, pp. 153–158, 2025, doi: 10.1016/j.glohj.2025.06.011.
13. J. Wei, A. Wang, and X. Ma, "M&A and resources allocation in high-tech industries: Technology diffusion or market power effect," *International Review of Economics and Finance*, vol. 104, 2025, doi: 10.1016/j.iref.2025.104691.
14. A. Lagüa, G. Topa, R. F. D. S. Pocinho, and J. J. Fernández Muñoz, "Direct effect of personality traits and work engagement on job crafting: A structural model," *Personality and Individual Differences*, vol. 220, 2024, doi: 10.1016/j.paid.2023.112518.
15. C. Neves, T. Oliveira, F. Cruz-Jesus, and V. Venkatesh, "Extending the unified theory of acceptance and use of technology for sustainable technologies context," *International Journal of Information Management*, vol. 80, 2025, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2024.102838.

16. J. Kim, H. J. Song, and C. K. Lee, "Effects of corporate social responsibility and internal marketing on organizational commitment and turnover intentions," *International Journal of Hospitality Management*, vol. 55, pp. 25–32, 2016, doi: 10.1016/j.ijhm.2016.02.007.
17. Saraswati, P. S., Tanuwijaya, J., & Gunawan, A. W. (2024). The Influence of HRM, Employee Engagement, and Organizational Commitment on Employee Turnover Intention. *Asian Journal of Engineering, Social and Health*, 3(10). <https://doi.org/https://doi.org/10.46799/ajesh.v3i10.408>.
18. X. Wang et al., "Nurses' job embeddedness and turnover intention: A systematic review and meta-analysis," *International Journal of Nursing Sciences*, vol. 11, no. 5, pp. 563–570, 2024, doi: 10.1016/j.ijnss.2024.10.003.
19. H. Zhang et al., "Age-group variations in the associations between technostress, job burnout, and work engagement among nurses: Evidence from a network analysis," *Asian Nursing Research*, 2025, doi: 10.1016/j.anr.2025.06.002.
20. Fatimah, A., Bethabara, M., & Emilisa, N. (2023). Pengaruh Perceived Organizational Support, Person-Job Fit, Dan Meaningfulness Of Work Terhadap Turnover Intention Yang Dimediasi Oleh Work Engagement Pada Karyawan House Keeping Di Co-Living Jakarta Barat. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 174–189. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.8296565>.