

## BENARKAH DUKUNGAN SOSIAL DAN RESILIENSI BERPENGARUH PADA KETERIKATAN KERJA KARYAWAN?

Adityarahman Nuswantoro<sup>1</sup>, Alimatus Sahrah<sup>2</sup>, Nina Fitriana<sup>3</sup>, Netty Widiastuti<sup>4\*</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Mercu Buana Yogyakarta

\*nettywidiastuti123@gmail.com

### Abstrak

Karyawan yang merasa terikat dengan perusahaan dapat memunculkan perasaan dan perilaku positif saat bekerja, sehingga keterikatan kerja sangat penting untuk dimiliki oleh setiap karyawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui 1) hubungan dukungan sosial dan resiliensi dengan keterikatan kerja pada karyawan di bidang jasa pelayanan tumbuh kembang anak; 2) hubungan dukungan sosial dengan keterikatan kerja pada karyawan di bidang jasa pelayanan tumbuh kembang anak; 3) hubungan resiliensi dengan keterikatan kerja pada karyawan di bidang jasa pelayanan tumbuh kembang anak. Partisipan penelitian ini yaitu 62 karyawan dari tiga tempat yang melayani jasa pelayanan tumbuh kembang anak di Yogyakarta. Data dikumpulkan menggunakan *Multidimensional Scale of Perceived Social Support*, *The Connor Davidson Resilience Scale*, dan *The Utrecht Work Engagement Scale*. Data dianalisis dengan teknik regresi berganda. Temuan akhir dari penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan sosial dan resiliensi secara bersama-sama dapat mempengaruhi keterikatan kerja pada karyawan.

**Kata Kunci:** dukungan sosial, keterikatan kerja, resiliensi

### Abstract

*Employees who feel connected to the company can generate positive feelings and behavior when working, so that work engagement becomes something that is very important for every employee to have. The aim of this research is to determine 1) the relationship between social support and resilience and work engagement among employees in the field of child development services; 2) the relationship between social support and work engagement for employees in the field of child development services; 3) the relationship between resilience and work engagement for employees in the field of child development services. The participants are 62 employees from 3 places that provide child growth and development services in Yogyakarta. Data was collected by Multidimensional Scale of Perceived Social Support, The Connor Davidson Resilience Scale, and The Utrecht Work Engagement Scale. Data were analyzed using multiple regression techniques. The final findings of this research show that social support and resilience together can influence employee work engagement.*

**Keywords:** social support, work engagement, resilience

---

Received:  
20-08-2024

Revised:  
25-09-2024

Accepted:  
26-11-2024

Published:  
30-11-2024

---

Sitasi APA: Nuswantoro, A., Sahrah, A., Fitriana, N., & Widiastuti, N. (2024). Benarkah dukungan sosial dan resiliensi berpengaruh pada keterikatan kerja karyawan?. *Dinamika Psikologis: Jurnal Ilmiah Psikologis*. 1(2), 42-55. doi: 10.26486/jdp.v1i2.4259

## PENDAHULUAN

Klinik tumbuh kembang anak adalah fasilitas yang bertujuan menangani berbagai masalah perkembangan anak, baik yang disebabkan oleh kelainan sejak lahir maupun keterlambatan kemampuan. Klinik ini berperan dalam memantau pertumbuhan dan memberikan stimulasi untuk mengoptimalkan perkembangan anak, mulai dari bayi baru lahir hingga usia 18 bulan atau lebih (Dewi & Ulfah, 2021). Pemantauan pada masa usia dini sangat penting dilakukan untuk mendeteksi dan mengidentifikasi secara dini adanya keterlambatan atau gangguan perkembangan. Oleh karena itu, layanan tumbuh kembang anak memerlukan tenaga kerja yang kompeten, berkinerja baik, dan memiliki tingkat keterikatan kerja yang tinggi agar dapat

memberikan penanganan yang tepat dan akurat. Kinerja karyawan yang optimal menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan (Nuryati, 2022).

Kinerja karyawan memainkan peran penting dalam mencapai keberhasilan dan prestasi perusahaan, terutama dalam menghadapi persaingan di era global saat ini (Bakker & Demerouti, 2007). Mewengkang dan Panggabean (2016) menjelaskan perusahaan membutuhkan karyawan yang memiliki kemampuan tinggi dalam memenuhi tugas-tugasnya untuk mendukung efektivitas perusahaan. Twenge dan Campbell (2018) menyebutkan kinerja yang buruk akan memberi dampak yang buruk pada efektivitas perusahaan. Selanjutnya menurut Twenge dan Campbell (2018), menambahkan bahwa karyawan adalah faktor kritical dari individu, kelompok dan penentu efektivitas perusahaan, sehingga kinerja karyawan menjadi hal yang sangat penting untuk diperhatikan.

Bakker (2011) menjelaskan bahwa keterikatan kerja adalah kondisi mental yang positif dan memuaskan terkait pekerjaan, yang ditandai dengan semangat, dedikasi, dan keterlibatan yang mendalam. Simbula dan Guglielmi (2013) menambahkan bahwa keterikatan kerja mencerminkan sejauh mana anggota organisasi terlibat dalam peran mereka, sehingga mereka bekerja dan mengekspresikan diri secara fisik, kognitif, emosional, dan mental secara penuh dalam pekerjaan mereka. Bakker (2011) menjelaskan bahwa karyawan dengan tingkat keterikatan kerja yang tinggi cenderung memiliki emosi positif, merasa bersyukur, bahagia, dan antusias saat bekerja. Bakker dan Leiter (2010) juga menjelaskan bahwa karyawan yang terikat dengan pekerjaan mereka akan lebih fokus dan berdedikasi, mencurahkan energi positif dalam pekerjaannya. Karyawan dengan tingkat keterikatan kerja yang tinggi cenderung menunjukkan sikap yang lebih positif dan memiliki tingkat aktivitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang memiliki keterikatan kerja rendah (Bakker et al., 2011).

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bukti bahwa keterikatan kerja memberikan dampak positif terhadap kinerja individu dan organisasi. Salah satu temuan tersebut adalah karyawan yang terikat cenderung bekerja dengan semangat dan merasa memiliki hubungan yang kuat dengan perusahaan atau organisasi tempat mereka bekerja. Mereka juga mendorong inovasi dan bergerak maju bersama organisasi (Kular et al., 2008). Di sisi lain, Schaufeli et al., (2002), menemukan bahwa rendahnya keterikatan kerja berhubungan dengan performa karyawan yang buruk, rasa bosan (González-Romá et al., 2006) dan ketidakpercayaan terhadap organisasi (Chughtai & Buckley, 2010). Hasil survey dari Crabtree (2013) pada tahun 2011-2012 di 94 negara, yang melibatkan sekitar 300 karyawan di tiap negara, ditemukan bahwa sekitar 77% karyawan di Indonesia termasuk dalam kategori tidak terikat, sementara hanya 8% yang tergolong terikat. Salah satu contoh rendahnya keterikatan kerja di Indonesia terlihat dari penelitian Soetrisno (2017) yang dilakukan di sebuah perusahaan di Surabaya, di mana

karyawan hanya datang ke kantor, menyelesaikan tugas yang diberikan, dan pulang, tanpa ada semangat atau inovasi. Pekerjaan mereka hanya bersifat rutinitas. Karyawan yang terikat dengan pekerjaannya cenderung memiliki kinerja yang lebih baik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas, profitabilitas, pertumbuhan, dan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, rendahnya keterikatan kerja dapat menyebabkan penurunan produktivitas perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi pada 7 karyawan suatu perusahaan di bidang jasa pelayanan tumbuh kembang anak yang dilakukan pada tanggal 11 Juni 2021, saat jam kerja karyawan, didapati bahwa masih ada karyawan yang bermalasan dalam melaksanakan pekerjaannya, terlihat tidak semangat, dan ada karyawan yang terlihat kurang fokus saat memberikan terapi pada anak, yaitu sambil bercanda atau disambi dengan hal yang lain dan meninggalkan ruangan kerjanya hanya untuk ke kantin membeli makanan padahal belum jam istirahat. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 11 Juni 2021 dengan bagian HRD dan personalia pada suatu perusahaan jasa tumbuh kembang anak di Yogyakarta, menyebutkan bahwa masih ada karyawan yang sering pergi dari kantor dengan alasan yang tidak jelas, tidak izin, dan menghilang pada waktu jam kerja. Ini dianggap merugikan perusahaan dikarenakan saat ada kebutuhan yang perlu dipenuhi ataupun ada tamu perusahaan maupun kunjungan mahasiswa, mereka merasa tidak diperhatikan dikarenakan oleh pihak yang seharusnya menerima dan menyambut mereka tidak ada. Untuk memenuhi kebutuhan klinik tumbuh kembang anak dalam memberikan layanan kepada pasien, perusahaan memerlukan karyawan yang energik dan berdedikasi, yakni karyawan yang memiliki keterikatan atau komitmen dalam menjalankan pekerjaannya (Bakker & Leiter, 2010).

Keterikatan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: (1) Sumber pekerjaan (job resources), yang meliputi otonomi, dukungan sosial, umpan balik atas hasil kinerja, dan iklim psikologis; serta (2) Sumber daya pribadi individu (personal resources), yaitu evaluasi diri yang positif terkait dengan ketahanan mental (resiliensi) serta pandangan individu terhadap kemampuannya untuk mengendalikan dan mempengaruhi lingkungan sekitarnya (Bakker, 2011; Bakker & Leiter, 2010). Pada penelitian ini variabel prediktor yang dipilih adalah dukungan sosial, karena merupakan salah satu prediktor penting dari keterikatan kerja (Halbesleben, 2023). Berdasarkan hasil Penelitian Iswanto dan Agustina, (2016), menunjukkan adanya hubungan positif antara dukungan sosial di tempat kerja dan keterikatan kerja. Secara umum, dukungan sosial merujuk pada perasaan aman, perhatian, penghargaan, atau bantuan yang diterima seseorang dari orang lain atau kelompok (Sarafino & Smith, 2011).

Selain itu, variabel prediktor yang dipilih dalam penelitian ini adalah resiliensi. Steven dan Prihatsanti (2017) mengungkapkan bahwa resiliensi juga merupakan faktor dalam personal resources yang memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap keterikatan kerja. Resiliensi

adalah kemampuan seseorang untuk mengatasi dan beradaptasi dengan tantangan atau masa-masa sulit. Tingkat resiliensi seseorang turut mempengaruhi keberhasilan atau kegagalannya dalam hidup (Jackson & Watkin, 2004). Para ahli memandang resiliensi sebagai kemampuan untuk bangkit kembali dari situasi atau peristiwa traumatis. Secara psikologis, resiliensi diartikan sebagai kemampuan untuk merespons secara fleksibel terhadap perubahan situasi dan kemampuan untuk pulih dari pengalaman emosional yang negatif (Block & Block, 2014).

Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengidentifikasi hubungan antara dukungan sosial dan keterikatan kerja, serta antara resiliensi dan keterikatan kerja. Berdasarkan teori perspektif psikologis yang menggunakan model S-O-R, yang kemudian dikembangkan oleh Luthans et al., (2007) menjadi model S-O-B-C, dukungan sosial dan resiliensi dapat dipandang sebagai stimulus (S) yang mempengaruhi terbentuknya keterikatan kerja sebagai respons (R/B), yang didasari oleh motif dan sikap yang berkembang dalam organisasi (O) individu pegawai. Keterikatan kerja sebagai respons dalam model S-O-R menjadi fokus utama dalam penelitian ini. Terkait dengan tugas pegawai dalam menjalankan pekerjaannya, keterikatan kerja dapat terlihat melalui semangat, dedikasi, dan penghayatan dalam melaksanakan tugas. Kajian mengenai keterikatan kerja tidak dapat dipisahkan dari faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Bakker (2011) menjelaskan keterikatan kerja adalah kondisi mental positif karyawan yang berkaitan dengan pekerjaan, ditandai oleh semangat, dedikasi, dan keterlibatan. Oleh karena itu, penting bagi suatu organisasi untuk memiliki anggota dan karyawan yang memiliki keterikatan kerja yang baik guna meningkatkan produktivitas kerja. Karyawan yang memiliki keterikatan kerja tidak hanya melihat pekerjaan sebagai sekadar deskripsi tugas, namun mereka mampu fokus pada tujuan dan berusaha mencapainya secara konsisten demi keberhasilan perusahaan (Bakker et al., 2011).

Karyawan akan secara aktif berinovasi dan mencari cara untuk mengembangkan kemampuan yang dimiliki dan karyawan akan tidak mudah menyerah walaupun menghadapi situasi yang sulit. Pada penelitian Iqbal et al., (2012) menyatakan bahwa rendahnya keterikatan kerja dapat menimbulkan berbagai masalah, seperti kurangnya minat karyawan dalam bekerja, lambannya penyelesaian pekerjaan, keterlambatan dalam kedatangan, sering tidak masuk kerja, bahkan hingga keputusan untuk keluar dari perusahaan. Kinerja atau performa karyawan yang baik akan sejalan dengan hasil positif dalam perkembangan bisnis perusahaan. Sebaliknya, kinerja yang buruk akan memberikan dampak negatif pada perusahaan. Hasil kinerja karyawan ini dapat dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Semua ini bergantung pada jumlah dan waktu yang digunakan oleh karyawan dalam melaksanakan tugas.

Penelitian yang dilakukan oleh Astika dan Saptoto (2016) mengungkapkan bahwa resiliensi memiliki peran penting dalam terjadinya keterikatan kerja. Individu dengan tingkat resiliensi yang tinggi, ketika menghadapi kesulitan, cenderung dapat melakukan koping dan adaptasi dengan baik. Hal ini akan menghasilkan efek positif yang dapat meningkatkan keterikatan kerja. Dukungan sosial juga memiliki pengaruh yang serupa.

Menurut Iswanto dan Agustina (2016), dukungan sosial di lingkungan kerja dapat menciptakan rasa nyaman bagi individu saat menjalankan tugasnya. Kehadiran dukungan sosial ini juga berperan dalam mengurangi stres kerja yang berlawanan dengan konsep keterikatan kerja. Xanthopoulou et al., (2012) dalam penelitiannya menyatakan bahwa karyawan yang merasa antusias dan berenergi, karena mendapatkan penilaian positif dari rekan kerjanya, cenderung memiliki dorongan dalam efikasi diri dan sikap optimis. Ini menunjukkan bahwa dukungan sosial yang tinggi dari rekan kerja dapat meningkatkan kepercayaan diri dan optimisme individu dalam menjalankan pekerjaannya. Studi tersebut juga menyoroti bahwa interaksi positif antara rekan kerja, baik atasan maupun bawahan, dapat memicu emosi positif pada individu. Berdasarkan hal ini, peneliti bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara dukungan sosial dan resiliensi dengan keterikatan kerja pada karyawan di bidang jasa pelayanan tumbuh kembang anak.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan desain *cross-sectional*, untuk menguji hubungan satu variabel dengan variabel lain. Peneliti memilih desain ini, karena sesuai dengan tujuan penelitian ini, yaitu untuk mengetahui hubungan antara dukungan sosial dan resiliensi dengan keterikatan kerja pada karyawan yang bekerja dalam jasa pelayanan tumbuh kembang anak di Yogyakarta. Partisipan dalam penelitian ini melibatkan karyawan yang bekerja dalam jasa pelayanan tumbuh kembang anak, seperti: terapis fisioterapi, terapis okupasi, terapis wicara, terapis perilaku, guru pendamping dan psikolog anak, dengan jumlah 62 partisipan. Teknik pengambilan sampel menggunakan *cluster sampling*, yaitu salah satu teknik sampling yang digunakan untuk menentukan sampel dengan cakupan yang luas. Peneliti menggunakan teknik sampling ini karena melibatkan tiga tempat yang berbeda dan karakteristik partisipan yang cukup luas.

Instrumen pengumpulan data yang digunakan terdiri dari 3 alat ukur, yaitu: (1) *Multidimensional Scale of Perceived Social Support*; (2) *The Connor Davidson Resilience Scale*; dan (3) *The Utrecht Work Engagement Scale*. Sebelum digunakan peneliti melakukan uji coba alat ukur untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dari instrument tersebut. Uji coba dilakukan kepada 30 responden. Berdasarkan hasil uji coba diperoleh terdapat 12 aitem yang valid dengan koefisien korelasi untuk *Multidimensional Scale of Perceived Social Support*

bergerak dari skor 0,679 hingga 0,917 ( $\alpha = 0,965$ ). Selanjutnya untuk *The Connor Davidson Resilience Scale* dari 30 aitem tidak ada yang gugur dan diperoleh skor koefisien korelasi sebesar 0,565 sampai 0,80 ( $\alpha = 0,962$ ). Sementara itu, terdapat 17 aitem valid pada *The Utrecht Work Engagement Scale* dengan koefisien korelasi sebesar 0,566 sampai 0,849 ( $\alpha = 0,956$ ). Berdasarkan hasil uji coba tersebut maka dapat disimpulkan bahwa ketiga instrument pengukuran tersebut dinyatakan valid dan reliabel. Metode analisis data yang digunakan yaitu model statistik dengan menggunakan metode analisis regresi. Hasil analisis nantinya akan disajikan dalam bentuk angka-angka yang kemudian dijelaskan dan diinterpretasikan dalam suatu uraian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Asumsi

#### 1. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data bertujuan untuk menguji apakah data penelitian mempunyai sebaran data yang berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas data dilakukan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.** Hasil Uji Normalitas

Variabel	Kolmogorov-Smirnov Z	Signifikansi (p)
Dukungan Sosial	0,649	0,793
Resiliensi	0,798	0,548
Keterikatan Kerja	0,767	0,598

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa variabel dukungan sosial memiliki nilai  $p = 0,793$  ( $p > 0,05$ ), berarti data terdistribusi normal. Selanjutnya, untuk variabel resiliensi diperoleh skor  $p = 0,548$  ( $p > 0,05$ ), artinya data terdistribusi normal. Sementara itu, untuk variabel keterikatan kerja diperoleh nilai  $p$  sebesar 0,598 ( $p > 0,05$ ), berarti data terdistribusi normal.

#### 2. Uji Linieritas

Berdasarkan hasil uji linieritas pada variabel dukungan sosial dengan keterikatan kerja, diperoleh nilai  $F$  sebesar 33,496 dengan nilai  $p = 0,000$  ( $p < 0,01$ ), artinya terdapat hubungan yang linier antara dukungan sosial dengan keterikatan kerja. Sementara itu, untuk variabel resiliensi dengan keterikatan kerja diperoleh  $F = 70,435$  dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,01$ ), artinya terdapat hubungan yang linier antara resiliensi dengan keterikatan kerja. Hasil uji linieritas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 2.** Hasil Uji Linieritas

<b>Pengukuran</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
Dukungan Sosial*Keterikatan Kerja	33,496	0,000
Resiliensi*Keterikatan Kerja	70,435	0,000

### 3. Uji Hipotesis

Berikut ini merupakan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini:

**Tabel 3.** Hasil Uji Hipotesis

<b>Variabel</b>	<b>r</b>	<b>p</b>
Dukungan sosial*Keterikatan Kerja	0,261	0,046
Resiliensi*Keterikatan Kerja	0,353	0,000
Dukungan Sosial*Resiliensi*Keterikatan Kerja	0,532	0,000

Berdasarkan hasil uji regresi, untuk variabel dukungan sosial dengan keterikatan kerja memiliki nilai  $r$  sebesar 0,261 dengan  $p = 0,046$  ( $p < 0,05$ ), berarti terdapat hubungan antara variabel dukungan sosial dengan keterikatan kerja. dengan keterikatan kerja. Hasil ini sejalan dengan Halbesleben (2006), menyebutkan bahwa dukungan sosial sebagai sumber pekerjaan merupakan salah satu prediktor utama keterikatan kerja. Dukungan sosial berfungsi sebagai sumber motivasi yang dapat mendorong karyawan untuk bekerja lebih produktif. Karyawan yang memiliki motivasi kerja cenderung melihat pekerjaan sebagai tanggung jawab dan akan menyelesaikan tugas yang menjadi kewajibannya dengan dedikasi yang tinggi.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, dukungan sosial yang diterima oleh karyawan termasuk dalam kategori tinggi. Ini berarti karyawan memperoleh dukungan sosial secara penuh dari lingkungan sosial mereka dalam melaksanakan pekerjaan. Dukungan sosial merujuk pada salah satu fungsi dari hubungan sosial. Hubungan atau relasi sosial karyawan dengan keluarga, teman, orang terdekat, atau pihak lain dapat memberikan kepuasan emosional. Kepuasan dan kenyamanan emosional tersebut membuat karyawan merasa lebih mudah untuk menyelesaikan tugasnya. Karyawan yang mendapatkan dukungan sosial yang tinggi akan lebih mudah dalam menjalankan pekerjaannya. Menurut Bakker (2011) karyawan yang memiliki keterikatan kerja tinggi cenderung memiliki antusiasme dalam bekerja dan memiliki emosi yang lebih positif saat bekerja.

Selain itu, dukungan sosial juga dapat meningkatkan semangat kerja yang tinggi. Ketika karyawan mendapatkan dukungan sosial yang cukup, mereka akan lebih termotivasi untuk bekerja dengan semangat. Semangat kerja ini sangat penting agar karyawan dapat bekerja dalam suasana yang menyenangkan, penuh gairah, dan mendorong untuk memanfaatkan seluruh potensi yang dimilikinya. Seperti halnya yang

dikemukakan oleh (Kular et al., 2008), karyawan yang memiliki keterikatan kerja cenderung semangat dalam bekerja dan merasakan keterikatan yang kuat dengan tempat mereka bekerja.

Peran dukungan sosial dalam meningkatkan keterikatan kerja salah satunya adalah dengan memperkuat rasa percaya diri. Penerimaan, penghargaan, dan bantuan yang diterima karyawan dari orang lain terkait dengan tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, membuat mereka semakin percaya diri dalam bekerja. Karyawan yang memiliki rasa percaya diri tinggi akan melihat pekerjaan sebagai tantangan dan terdorong untuk membuktikannya dengan menunjukkan kinerja yang optimal. Hal ini sejalan dengan pendapat dari Sarafino dan Smith (2011), yang menjelaskan bahwa dukungan sosial ditandai dengan adanya perasaan aman, perhatian, penghargaan, atau bantuan yang diterima seseorang dari orang lain atau kelompok.

Penelitian yang mendukung hasil penelitian ini adalah penelitian Iswanto dan Agustina (2016), menyimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara dukungan sosial di tempat kerja dan keterikatan kerja. Karyawan akan memiliki keterikatan kerja yang tinggi jika mereka menerima dukungan sosial yang tinggi. Hasil pembahasan yang telah dijelaskan menunjukkan bahwa dukungan sosial sangat dibutuhkan oleh karyawan dalam bekerja. Dukungan sosial dari keluarga, teman, rekan kerja, atau orang lain dapat meringankan beban kerja dan mengurangi tingkat stres, sehingga karyawan menjadi lebih bersemangat dalam bekerja. Dukungan sosial yang sesuai dengan kebutuhan karyawan akan membuat mereka merasa diperhatikan dan dihargai, yang akan mendorong mereka untuk bekerja dengan lebih optimal. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Mewengkang dan Panggabean (2016), yang menunjukkan bahwa untuk meningkatkan efektivitas perusahaan, karyawan perlu menyesuaikan diri dan bereaksi terhadap situasi, dan di sinilah peran dukungan sosial menjadi sangat penting. Dukungan sosial merupakan faktor penting yang diperlukan karyawan ketika menghadapi kesulitan dalam pekerjaannya.

Sementara itu, untuk variabel resiliensi dan keterikatan kerja diperoleh nilai  $r$  sebesar 0,353 dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,01$ ), artinya terdapat hubungan antara resiliensi dengan keterikatan kerja. Hasil ini sejalan dengan Mewengkang dan Panggabean (2016), yang menyebutkan untuk meningkatkan keefektifan perusahaan, karyawan dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dan bereaksi terhadap situasi ini, dan disini peran resiliensi dibutuhkan. Karyawan yang mempunyai resiliensi maka akan mempunyai kemampuan dalam mengatur dan mengelola emosinya serta mampu

berkomunikasi secara efektif sehingga mampu melaksanakan tugas pekerjaannya dengan baik.

Resiliensi berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan resiliensi karyawan dalam kategori tinggi. Hasil ini dapat diartikan bahwa karyawan mempunyai kemampuan untuk menghadapi dan menangani setiap permasalahan pekerjaan yang terjadi. Selain itu karyawan juga mempunyai kemampuan untuk beradaptasi terhadap berbagai situasi dan kondisi yang sulit di tempat kerja (Reivich & Shatte, 2003). Seperti halnya yang dikemukakan oleh Jackson dan Watkin (2004) menjelaskan resiliensi merujuk pada kemampuan individu dalam mengatasi dan bangkit kembali dari masa-masa sulit yang dihadapi.

Pekerjaan di bidang jasa pelayanan mempunyai tantangan tersendiri. Karyawan setiap hari dihadapkan pada klien dengan berbagai macam keluhan dan permasalahan. Selain itu setiap klien juga mempunyai karakteristik individu yang berbeda-beda. Kondisi ini menuntut karyawan untuk mempunyai resiliensi yang tinggi, yaitu karyawan harus mempunyai kemampuan mengadapi kondisi-kondisi sulit dalam melaksanakan pekerjaannya. Karyawan yang mempunyai resiliensi tinggi maka akan mengatasi berbagai permasalahan tersebut, dan akan tetap mampu melaksanakan tugas secara positif dan bekerja secara optimal. Didukung pendapat Bakker et al., (2011), menjelaskan bahwa karyawan dengan keterikatan kerja tinggi menunjukkan dedikasi yang baik dalam bekerja.

Setiap pekerjaan pasti mempunyai tantangan dan permasalahannya sendiri. Karyawan dituntut untuk mempunyai kesiapan mental dan kematangan berfikir dalam bertindak untuk menghadapi setiap tantangan pekerjaan tersebut. Apabila karyawan mempunyai kemampuan beradaptasi pada setiap kondisi dan melakukan rekonsiliasi terhadap permasalahan yang dihadapi maka karyawan dapat melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik. Didukung pendapat Bakker et al., (2011), menyebutkan karyawan yang terikat akan memiliki sikap yang lebih positif dan memiliki aktivitas positif dibandingkan dengan karyawan yang memiliki keterikatan kerja rendah.

Penelitian yang mendukung hasil penelitian ini adalah penelitian Steven dan Prihatsanti (2017), dengan hasil penelitian resiliensi merupakan salah satu faktor dalam personal resources yang memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap keterikatan kerja. Keterikatan kerja karyawan dapat terwujud salah satunya jika karyawan mempunyai kemampuan yang memadai dalam menghadapi setiap tantangan, permasalahan, situasi dan kondisi dalam pekerjaan. Resiliensi pada diri karyawan sangat menentukan keberhasilan atau kegagalan dalam melaksanakan tugas pekerjaan.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Smith et al., (2008), mengemukakan bahwa resiliensi merupakan salah satu hal penting yang diperlukan ketika karyawan dalam menghadapi kesulitan dalam pekerjaannya. Resiliensi dapat diartikan sebagai kemampuan untuk bangkit kembali atau pulih dari stres, mampu beradaptasi dengan keadaan stres ataupun kesulitan. Dengan kemampuan resiliensi karyawan akan mampu beradaptasi dengan berbagai permasalahan pekerjaan, mampu mengatasi setiap permasalahan sehingga karyawan tetap mampu bekerja secara profesional menggunakan seluruh kemampuan yang dimiliki, penuh dedikasi tinggi diberbagai situasi dan kondisi sehingga didapatkan hasil kerja yang optimal.

Selanjutnya, untuk dukungan sosial dan resiliensi dengan keterikatan kerja, diperoleh nilai  $r$  sebesar 0,532 dengan  $p = 0,000$  ( $p < 0,05$ ), artinya terdapat hubungan antara dukungan sosial dan resiliensi dengan keterikatan kerja. Bakker et al., (2011) menyebutkan bahwa karyawan yang memiliki keterikatan kerja tinggi akan lebih fokus dan berdedikasi sehingga akan menuangkan energi positif saat bekerja. Keterikatan kerja tersebut dapat terbentuk apabila karyawan mempunyai sikap dan mental yang positif. Terpenuhinya dukungan sosial akan membentuk sikap kerja yang positif seperti tumbuhnya semangat kerja, motivasi maupun perasaan dihargai sehingga akan mendorong karyawan untuk bekerja menggunakan seluruh kemampuannya. Mental yang positif terbentuk dari kemampuan resiliensi yang menjadi bekal kuat bagi karyawan untuk menghadapi berbagai situasi dan kondisi kerja sekaligus kemampuan mengatasi masalah yang dihadapi di tempat kerja. Kombinasi kedua faktor yaitu dukungan sosial dan resiliensi menjadi faktor penting yang membentuk keterikatan kerja yang tinggi.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan dukungan sosial dan resiliensi berpengaruh nyata terhadap keterikatan kerja. Kedua faktor tersebut secara bersama-sama akan meningkatkan keterikatan kerja menjadi semakin tinggi. Dukungan sosial sebagai faktor penguat dan pendorong yang akan menggerakkan karyawan untuk bekerja secara optimal. Resiliensi sebagai aspek psikologis dari diri dalam diri karyawan yang menjadi modal untuk bisa melakukan coping dan adaptasi yang baik dengan kondisi pekerjaan yang akan berdampak positif pada keterikatan kerja. Didukung pendapat Bakker dan Leiter (2010) menyatakan terdapat beberapa prediktor dari keterikatan kerja yaitu sumber pekerjaan (*job resources*) dan pribadi individu (*personal resources*). *Job resources* meliputi aspek fisik, psikologis, sosial, dan organisasi pada pekerjaan. Aspek sosial pada *job resources* yang memiliki pengaruh terhadap keterikatan kerja adalah dukungan sosial, sedangkan pada *personal resources*

mengacu pada evaluasi diri positif yang terkait dengan ketahanan mental (resiliensi) individu serta mengacu pula pada perasaan individu terhadap kemampuan dirinya untuk berhasil dalam mengontrol dan mempengaruhi lingkungannya.

### **KONTRIBUSI TEORITIS DAN ATAU PRAKTIS**

Berdasarkan beberapa hasil penelitian terdahulu, ditemukan bahwa dukungan sosial mempengaruhi keterikatan kerja (Iswanto & Agustina, 2016; Ramdhani & Sawitri, 2017; Yulivianto, 2019). Meskipun sudah banyak penelitian yang mengaitkan dukungan sosial dengan keterikatan kerja, dalam penelitian ini peneliti menambahkan variabel resiliensi. Penambahan variabel ini dilakukan dengan menyesuaikan konteks partisipan penelitian, yaitu: karyawan yang bekerja di klinik tumbuh kembang anak. Tugas utama karyawan di klinik tumbuh kembang anak adalah mendampingi dan membantu stimulasi masalah terkait perkembangan pada anak, sehingga membutuhkan kesabaran dan penyesuaian dalam berbagai kondisi dari yang paling ringan hingga paling menguras pikiran, perasaan maupun tenaga (Firdaus & Rasyidah, 2022). Oleh karena itu, resiliensi menjadi salah satu faktor penentu bagi karyawan untuk bangkit dari kondisi tidak menyenangkan yang dialami.

Hasil penelitian ini memiliki implikasi praktis yang penting, terutama dalam intervensi psikologis pada karyawan yang bekerja di klinik tumbuh kembang anak. Tempat kerja dapat merancang suatu program untuk meningkatkan resiliensi pada karyawan agar dapat membantu meningkatkan keterikatan kerja, terutama bagi karyawan yang memiliki tingkat resiliensi rendah. Selain itu, tempat kerja juga dapat memberikan dukungan sosial kepada karyawan, agar persepsi karyawan terhadap dukungan yang diberikan dapat berdampak pada keterikatan kerja karyawan tersebut.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara dukungan sosial dengan keterikatan kerja. Dukungan sosial yang diperoleh karyawan dapat meringankan beban kerja, dan menurunkan tingkat stress. Selain itu, karyawan yang mendapatkan dukungan sosial akan merasa dihargai dan diperhatikan, sehingga karyawan akan senantiasa untuk selalu terikat dan bekerja secara optimal. Selanjutnya, temuan lain dari penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara resiliensi dengan keterikatan kerja. Karyawan yang memiliki kemampuan resiliensi umumnya memiliki kemampuan dalam mengatur dan mengelola emosi, serta mampu bangkit dari situasi yang sangat sulit. Kondisi ini tentunya dapat membuat karyawan untuk tetap merasa terikat dengan pekerjaan, meskipun dalam situasi yang penuh tantangan dan tuntutan. Temuan lain dari penelitian ini adalah terdapat

hubungan positif antara dukungan sosial dan resiliensi dengan keterikatan kerja pada karyawan. Kemampuan resiliensi yang dimiliki karyawan menjadi modal untuk melakukan coping dan adaptasi yang baik dengan kondisi pekerjaan yang akan berdampak pada munculnya keterikatan kerja. Belum lagi ditambah dengan adanya dukungan sosial yang diterima oleh karyawan dapat menjadi faktor penguat keterikatan kerja, karena adanya perasaan positif yang dirasakan selama bekerja.

Namun, terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu penentuan karakteristik partisipan penelitian yang terlalu umum, sehingga tuntutan pekerjaan yang dirasakan oleh partisipan menjadi berbeda-beda. Berdasarkan hal tersebut, peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih memperjelas karakteristik partisipan yang dilibatkan, untuk memperkecil perbedaan karakteristik dari setiap partisipan. Keterbatasan lainnya, yaitu variabel dukungan sosial yang terlalu umum. Oleh karena itu, bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk menentukan sumber dukungan sosial yang diterima oleh partisipan, sehingga partisipan mudah untuk mempersepsikan sumber dukungan yang diperoleh.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Astika, N. F. L., & Saptoto, R. (2016). Peran resiliensi dan iklim organisasi terhadap work engagement. *Gadjah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)*, 2(1), 38–47.
- Bakker, A. B. (2011). An evidence-based model of work engagement. *Current Directions in Psychological Science*, 20(4), 265–269. <https://doi.org/10.1177/0963721411414534>
- Bakker, A. B., Albrecht, S. L., & Leiter, M. P. (2011). Key questions regarding work engagement. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 4–28.
- Bakker, A. B., Albrecht, S. L., & Leiter, M. P. (2011). Work engagement: Further reflections on the state of play. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 74–88.
- 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>
- Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (2010). *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*. New York: Psychology Press.
- Block, J. H., & Block, J. (2014). The role of ego-control and ego-resiliency in the organization of behavior. Dalam W. A. Collins (Ed.) *Development of cognition, affect, and social relations* (pp. 39–101). New York: Psychology Press.
- Chughtai, A. A., & Buckley, F. (2010). Assessing the effects of organizational identification on in-role job performance and learning behaviour: The mediating role of learning goal orientation. *Personnel Review*, 39(2), 242–258.

- Crabtree, S. (2013). Worldwide, 13% of employees are engaged at work. *Gallup*, last modified October, 8. <http://www.gallup.com>
- Dewi, M., & Ulfah, M. (2021). *Buku ajar remaja dan pranikah untuk mahasiswa profesi bidan*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Firdaus, M. M., & Rasyidah, U. I. (2022). Kepuasan terapis anak berkebutuhan khusus. *Happiness: Journal of Psychology and Islamic Science*, 6(1), 21–28.
- 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*, 68(1), 165–174.
- Halbesleben, J. (2023). *Preventing Burnout and Building Engagement in the Healthcare Workplace*. Chicago: Ache Management Series.
- Halbesleben, J. R. B. (2006). Sources of social support and burnout: A meta-analytic test of the conservation of resources model. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1134–1145. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.5.1134>
- Iqbal, T., Khan, K., & Iqbal, N. (2012). Job stress & employee engagement. *European Journal of Social Sciences*, 28(1), 109–118.
- Iswanto, F., & Agustina, I. (2016). Peran dukungan sosial di tempat kerja terhadap keterikatan kerja karyawan. *Mediapsi*, 2(2), 38–45.
- Jackson, R., & Watkin, C. (2004). The resilience inventory: Seven essential skills for overcoming life's obstacles and determining happiness. *Selection & Development Review*, 20(6), 13–17.
- Kular, S., Gatenby, M., Rees, C., Soane, E., & Truss, K. (2008). *Employee engagement: A literature review*. London: Kingston University.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford: Oxford University Press.
- Mewengkang, M., & Panggabean, H. (2016). Work engagement karyawan MRN terhadap implementasi aplikasi data analisis SDM. *Manasa*, 5(1), 1–14.
- Nuryati, N. (2022). *Pendidikan bagi anak berkebutuhan khusus*. Kuningan: Unisa press.
- Ramdhani, G. F., & Sawitri, D. R. (2017). Hubungan antara dukungan organisasi dengan keterikatan kerja pada karyawan PT. X di Bogor. *Jurnal Empati*, 6(1), 199–205.
- Reivich, K., & Shatte, A. (2003). *The resilience factor: 7 keys to finding your inner strength and overcoming life's hurdles*. New York: Three Rivers Press.
- Sarafino, E. P., & Smith, T. W. (2011). *Health psychology: Biopsychosocial interactions* (7th ed). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Bakker, A. B., & Gonzales-Roma, V. (2002). The measurement

- of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71–92. <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- Simbula, S., & Guglielmi, D. (2013). I am engaged, I feel good, and I go the extra-mile: Reciprocal relationships between work engagement and consequences. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 29(3), 117–125.
- Smith, B. W., Dalen, J., Wiggins, K., Tooley, E., Christopher, P., & Bernard, J. (2008). The brief resilience scale: Assessing the ability to bounce back. *International Journal of Behavioral Medicine*, 15(3), 194–200. <https://doi.org/10.1080/10705500802222972>
- Soetrisno, L. C. (2017). Pengaruh keterikatan kerja dan persepsi dukungan organisasional terhadap kinerja karyawan PT. Sukses Mekar Abadi. *Agora*, 5(2).
- Steven, J., & Prihatsanti, U. (2017). Hubungan antara resiliensi dengan work engagement pada karyawan Bank Panin Cabang Menara Imperium Kuningan Jakarta. *Jurnal Empati*, 7(3), 160–169.
- Twenge, J. M., & Campbell, W. K. (2018). Associations between screen time and lower psychological well-being among children and adolescents: Evidence from a population-based study. *Preventive Medicine Reports*, 12, 271–283.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2012). A diary study on the happy worker: How job resources relate to positive emotions and personal resources. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 21(4), 489–517. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2011.584386>
- Yulivianto, T. S. (2019). Job crafting dan persepsi dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan melalui keterikatan kerja. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 7(4), 1017–1028.