

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Work engagement memiliki peranan yang penting bagi karyawan dan perusahaan. Menurut Schaufeli dan Bakker (Bakker, 2011) *work engagement* didefinisikan sebagai kondisi dimana kondisi karyawan yang positif dan memuaskan terkait pekerjaan dengan semangat, dedikasi, dan penghayatan yang dimiliki karyawan. *Work engagement* dikatakan penting karena karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi harus memiliki keterlibatan yang penuh dan semangat tinggi dalam menjalankan pekerjaannya untuk mendorong tumbuhnya semangat kerja dalam perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja. Selain itu juga, untuk memastikan pertumbuhan jangka panjang dan peningkatan keuntungan bisnis bagi perusahaan (Cattew, Flynn & Vonderhorst, 2007). *Work engagement* merupakan sebuah konsep yang luas, yang terdiri dari berbagai konstruk multidimensional dan pengalaman, yang terdiri dari afeksi, kognisi, dan perilaku, karena pada individu yang memiliki *engagement* yang tinggi, mereka memiliki level energi yang tinggi dan antusias terlibat dalam pekerjaan mereka (Bakker, Schaufeli, Leiter & Taris, 2008). Karyawan sebagai individu dalam sebuah organisasi merupakan bagian terpenting dalam organisasi, karena menurut Albrecht (2010) karyawan memiliki peranan yang besar dalam menentukan sebuah keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Karyawan yang dikatakan memiliki *engagement* yang tinggi dapat dilihat dari bagaimana positifnya

karyawan dalam berpikir terkait perusahaannya dan perilaku karyawan yang didapat setelah karyawan tersebut merasa puas terhadap pekerjaannya. Para karyawan yang memiliki *engagement* yang tinggi tidak hanya bersemangat dan berenergi, mereka juga menikmati pekerjaan yang memiliki keterlibatan dengan pekerjaannya. Karyawan juga dapat melihat masalah sebagai suatu hal yang menantang dan sering kali mereka tenggelam dalam pekerjaannya. Selain itu, karyawan yang memiliki *engagement* yang tinggi mampu meningkatkan loyalitas pelanggan, meningkatkan penjualan, meningkatkan keuntungan perusahaan dan cenderung menetap di perusahaan (Roberts & Davenport, 2002). Sedangkan pada karyawan yang tidak memiliki *engagement* yang tinggi akan berdampak pada rendahnya produktivitas karyawan yang dapat dilihat pada saat karyawan memiliki motivasi atau semangat kerja rendah dalam meningkatkan mutu kerjanya. Hal ini sebagaimana dinyatakan oleh Chalofsky dan Krishna (2009) bahwa karyawan yang tidak terikat akan merasa adanya ketidakcocokan antara kemampuan yang dimiliki dengan tugas yang diberikan dan memiliki komitmen yang rendah terhadap pekerjaan. Sementara itu, Kahn (1990) juga menyatakan bahwa karyawan yang tidak memiliki keterikatan sama dengan melepaskan diri dari tugas dan tanggung jawab, tidak merasa terikat baik secara fisik, kognitif atau emosi selama bekerja. Berdasarkan hal di atas, keterikatan kerja yang rendah akan membuat karyawan merasa tidak terikat dengan pekerjaan baik secara fisik, kognitif maupun emosional.

Karyawan yang memiliki kinerja yang baik akan memiliki perasaan yang cenderung positif dan tidak menjadikan pekerjaannya sebagai beban. Perusahaan

dengan karyawan yang memiliki *engagement* yang tinggi akan mendapatkan hasil lebih tinggi, dapat menurunkan *turn over* karyawan, dapat mengurangi niat karyawan untuk keluar dari perusahaan serta dapat meningkatkan produktivitas, profitabilitas, pertumbuhan dan juga kepuasan kerja (Markos & Sridevi 2010). Menurut Bakker dan Leiter (2010), ketika karyawan memiliki *engagement* yang tinggi, mereka merasa terdorong untuk berusaha maju menuju tujuan yang menantang dan menginginkan kesuksesan.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah menemukan beberapa bukti yang menunjukkan bahwa *work engagement* mempunyai dampak yang positif terhadap kinerja seorang individu maupun perusahaan. Diantara beberapa bukti tersebut antara lain karyawan yang memiliki *engagement* yang tinggi akan bekerja dengan semangat, gigih dan merasakan hubungan yang mendalam terhadap perusahaan tempat dimana karyawan tersebut bekerja. Menurut Robertson (Permatasari, 2011) karyawan yang memiliki *engagement* yang tinggi dalam bekerja akan membantu mengembalikan stabilitas dan profitabilitas organisasi setelah diterpa kesulitan, selain itu juga karyawan yang memiliki *engagement* yang tinggi akan bekerja secara aktif dan mencoba untuk menggapai serta berfikir untuk melakukan segala sesuatu secara lebih baik.

Fay dan Luhrmann (Lin, 2009) juga menemukan bahwa tingginya tingkat *work engagement* juga memiliki hubungan erat terhadap kepuasan kerja dan komitmen organisasi atau perusahaan. Semakin tinggi *work engagement* maka kepuasan dan komitmen organisasi atau perusahaan juga semakin tinggi. Di sisi lain, Salanova (Lin, 2009) juga menemukan fakta bahwa *work engagement* yang rendah juga akan diikuti

oleh performa karyawan yang juga rendah, adanya kebosanan karyawan (Gonzalez-Roma, V., Schaufeli, W. B., Bakker, A. & S. Lloret, 2006) dan juga munculnya ketidakpercayaan terhadap organisasi atau perusahaan (Chaughtay & Buckley, 2009).

Work engagement juga diketahui memiliki dampak yang positif bagi perusahaan. Watson (2013) menghitung nilai margin dari karyawan yang memiliki rasa *engagement* yang tinggi dan dampaknya terhadap produktivitas. Perusahaan yang memiliki karyawan dengan rasa *engagement* yang tinggi mengalami kehilangan produktivitas kerja rata-rata sebesar 7.6 hari kerja per tahun. Sementara itu, perusahaan dengan karyawan yang tidak memiliki rasa *engagement* yang tinggi mengalami kehilangan produktivitas kerja rata-rata sebesar 14.1 hari kerja per tahun. Hal tersebut menunjukkan bahwa perusahaan dengan karyawan yang memiliki *work engagement* rendah akan mengalami hampir dua kali lipat kehilangan produktivitas kerja dibandingkan dengan karyawan yang memiliki *work engagement* tinggi.

Berdasarkan hasil survei Watson (2013) yang melibatkan lebih dari 9.000 responden dari sejumlah negara Asia Pasifik, termasuk Indonesia menunjukkan bahwa hanya terdapat 39% karyawan yang memiliki rasa *engagement* yang tinggi tinggi terhadap perusahaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa dari persentase maksimal sebesar 100% *work engagement* yang dimiliki oleh karyawan masih tergolong rendah. Namun, menurut Watson (2013) lebih lanjut memaparkan bahwa negara dengan pertumbuhan ekonomi yang cepat seperti Indonesia memiliki karyawan dengan rasa *engagement* yang lebih tinggi dibandingkan negara-negara dengan keadaan ekonomi yang sudah berkembang di wilayah Asia Pasifik.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Harter, Schmidt, dan Hayes (2002) menemukan fakta bahwa *work engagement* memberikan sumbangan efektif sebesar 16% terhadap profitabilitas, 18% pada produktivitas, 25% terhadap penurunan tingkat *turnover* yang tinggi, 49% terhadap penurunan tingkat *turnover* yang rendah, 37% terhadap penurunan ketidakhadiran, dan 60% pada kualitas kerja. Tingginya *work engagement* sangat penting dalam meningkatkan performa dan produktivitas perusahaan.

Berdasarkan dari paparan di atas mengenai *work engagement*, dapat dikatakan bahwa tingginya tingkat *work engagement* pada karyawan akan meningkatkan motivasi dalam bekerja, komitmen, antusias, dan semangat dalam menyelesaikan pekerjaan. Hal ini terbukti bahwa organisasi atau perusahaan tergantung oleh bagaimana sumber daya manusia (SDM) yang ada, karena sumber daya manusia (SDM) merupakan prediktor utama dalam perusahaan. Ketika karyawan memiliki *work engagement* yang tinggi maka karyawan akan terbuka pada informasi baru, lebih bekerja keras, lebih produktif dan mampu bekerja ekstra (Bakker, 2011), sehingga karyawan yang memiliki *engagement* yang tinggi dapat dikatakan bahwa mereka lebih menikmati pekerjaan yang dilakukan dan timbulnya keinginan untuk memberikan segala bantuan yang dimiliki untuk dapat mensukseskan perusahaan dimana karyawan tersebut bekerja.

Beberapa penelitian memberikan hasil bahwa *work engagement* dapat dijelaskan melalui berbagai faktor, salah satunya adalah dukungan keluarga. Menurut Karatepe (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa karyawan yang mendapatkan dukungan dari keluarga memiliki rasa *engagement* yang tinggi dalam pekerjaannya.

Dukungan keluarga memegang peranan sebagai salah satu sumber untuk menstimulasi *work engagement* yang dimiliki oleh karyawan. Keluarga menunjukkan dukungan berupa dukungan emosi untuk menanggapi masalah pekerjaan yang dihadapi karyawan.

Dukungan keluarga juga memiliki peran sebagai penyedia rasa cinta dan harapan untuk mendukung karyawan agar bekerja keras dalam menyelesaikan pekerjaannya (Siu, Lu, Brough, Lu, Bakker, Kalliath, & Shi, 2010). Bianchi, Casper dan King (2005) menyatakan bahwa kehidupan keluarga saat ini mempengaruhi kehidupan kerja seseorang. Ketika anggota keluarga mengalami kesulitan di kehidupan berkeluarga, karyawan akan mengalami penurunan dalam keterlibatan dengan perusahaan. Hal tersebut akan berdampak pada menurunnya kuantitas dan kualitas dari hasil pekerjaan karyawan.

Dukungan dari keluarga sangat diperlukan dan merupakan bagian yang penting bagi seorang karyawan yang bekerja dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Hal ini sesuai dengan wawancara dari karyawan perusahaan PT. X dimana para karyawan menganggap bahwa dukungan keluarga merupakan sesuatu yang dapat menumbuhkan perasaan tenang, nyaman, aman dan dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam menjalankan pekerjaannya serta tidak adanya hambatan yang mempengaruhi dukungan keluarga terhadap *work engagement*, karena dukungan keluarga merupakan sesuatu yang bermanfaat dalam pengendalian seseorang karyawan terhadap tingkat stres kerja, kecemasan dan dapat pula mengurangi tekanan-tekanan yang terjadi dalam pekerjaannya. Dukungan tersebut dapat berupa dorongan, motivasi, empati, ataupun

bantuan yang dapat membuat karyawan merasa lebih tenang dalam menjalankan pekerjaannya. Dukungan tersebut didapatkan dari keluarga yang terdiri dari suami, istri dan anak. Dukungan keluarga juga berkaitan dengan pembentukan keseimbangan mental dan kepuasan psikologis.

Lee dan Ashford (1996) menyatakan bahwa hubungan antara pekerjaan dengan keluarga merupakan salah satu faktor terpenting dan sangat berpengaruh terhadap *work engagement* seorang karyawan. Telah banyak penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa pengaruh dukungan keluarga terhadap *work engagement* menunjukkan pengaruh yang signifikan. Salah satu contohnya penelitian dari Yong Li, Zhi Yu dan Ying (2012) juga menunjukkan bahwa karyawan yang merasakan dukungan keluarga memiliki dampak positif yang signifikan dengan *work engagement*.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih *work engagement* karena menjadi hal yang menarik ketika banyak penelitian menempatkan karyawan yang memiliki rasa *engagement* tinggi mampu meningkatkan pertumbuhan pada bisnis perusahaan, seperti meningkatnya loyalitas pelanggan, berkurangnya *turnover*, dan karyawan yang *engaged* berperilaku dan memiliki kondisi emosi yang positif.

Kondisi karyawan di PT.X selalu mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan target, banyak menghabiskan waktu untuk bekerja, selain itu juga karyawan selalu tepat waktu dalam bekerja, tidak korupsi waktu, dan menganggap bahwa pekerjaan mereka sebagai hal yang menyenangkan. Hal tersebut akan meningkatkan keterikatan kerja karyawan. Selain itu, PT. X memiliki acara pertemuan yang melibatkan anggota keluarga karyawan yang dilaksanakan pada 1 bulan dua kali. Maka dari itu, peneliti

tertarik untuk mengangkat dukungan keluarga sebagai variabel bebas karena ingin melihat apakah ada hubungan antara dukungan keluarga dan *work engagement* karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti ingin mengetahui peran dukungan keluarga terhadap *work engagement* pada karyawan. Karyawan yang ingin diteliti merupakan karyawan dari salah satu perusahaan swasta di Sangatta, Kalimantan Timur. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara dukungan keluarga dan *work engagement* pada karyawan PT. X yang sudah menikah. Pertanyaan tersebut akan dijawab melalui penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini yaitu ingin mengetahui dan menguji secara empirik tentang hubungan antara dukungan keluarga dan *work engagement* pada karyawan PT. X.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap bidang psikologi industri dan organisasi khususnya dalam bidang *work engagement*.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini yaitu diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan lebih meningkatkan *work engagement* karyawan dalam perusahaan agar lebih memiliki *engagement* yang tinggi dalam bekerja. Selain itu,

penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya yang mengangkat topik yang sama.

D. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian replikasi, karena topik *work engagement* sudah pernah diteliti oleh para peneliti terdahulu. Ada beberapa penelitian mengenai *work engagement* diantaranya dilakukan oleh Nugroho, Mujiasih dan Prihatsanti (2013) yang berjudul “Hubungan antara *Psychological Capital* dengan *Work Engagement* Pada Karyawan PT. Bank Mega Regional Area Semarang”. Subjek penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Mega Regional Area Semarang sebanyak 73 karyawan. Skala yang digunakan penelitian ini terdiri dari skala *psychological capital* dan skala *work engagement*.

Selain itu, Caesens dan Stinglhamber (2014) juga melakukan penelitian dengan judul “*The relationship between perceived organizational support and work engagement: The role of self-efficacy and its outcomes*”. Subjek penelitian ini adalah karyawan sebanyak 265 dan 112 supervisor berpartisipasi.

Adapun penelitian lainnya dilakukan oleh Hayuningtyas dan Helmi (2015) yang berjudul “Peran Kepemimpinan Otentik terhadap *Work Engagement* Dosen dengan Efikasi Diri sebagai Mediator”. Subjek penelitian ini adalah dosen di Fakultas X Universitas Y sebanyak 40 responden. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala efikasi diri spesifik, kepemimpinan otentik serta skala *work engagement*.

Penelitian tentang dukungan keluarga juga telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya diantaranya dilakukan oleh K. Larasati (2011) juga melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Antara Dukungan Sosial Keluarga Dan Religiusitas Dengan Kesiapan Menghadapi Masa Pensiun Pada Karyawan PT. PLN (PERSERO) Distribusi Bali”. Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan laki-laki dan perempuan berusia 53-55 tahun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara dukungan sosial keluarga dan kesiapan menghadapi masa pensiun.

Selain itu, Novrianda, Nurdin dan Ananda (2015) dengan judul “Dukungan Keluarga dan Kualitas Hidup Orang dengan HIV/AIDS”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dukungan keluarga dengan kualitas hidup orang dengan HIV/AIDS.

Berdasarkan beberapa penelitian di atas, peneliti menjabarkan beberapa perbandingan sebagai berikut:

1. Keaslian Topik

Berdasarkan pengamatan dari peneliti dan uraian singkat diatas, topik mengenai *work engagement* dan dukungan keluarga belum pernah diteliti secara bersama-sama oleh peneliti sebelumnya. Penelitian yang sudah dilakukan di atas hanya sama pada variabel tergantungnya saja, seperti kepemimpinan otentik dengan *work engagement*, yaitu penelitian oleh Hayuningtyas dan Helmi (2015) hubungan *psychological capital* dengan *work engagement*, penelitian oleh Nugroho, Mujiasih dan Prihatsanti (2013) dimana sama-sama meneliti tentang *work*

engagement tetapi variabel bebasnya berbeda dengan yang ingin peneliti bahas yaitu dukungan keluarga.

2. Keaslian Teori

Teori yang digunakan oleh peneliti yaitu teori *work engagement* dari Bakker dan Leiter (2010). Teori yang dipakai peneliti sama dengan teori yang digunakan oleh Nugroho, Mujiasih dan Prihatsanti (2013). Penelitian Caesens dan Stinglhamber (2014) menggunakan teori yang dikemukakan Schaufeli, Salanova, Gonzalez-Roma dan Bakker (2002). Penelitian Hayuningtyas dan Helmi (2015) juga menggunakan teori yang dikemukakan oleh Schaufeli dan Bakker (2004).

3. Keaslian Alat Ukur

Dalam melakukan pengambilan data, peneliti menggunakan skala *Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17)* sebagai alat ukur untuk mengukur *work engagement* pada Karyawan PT. X. Skala *work engagement* ini sama dengan yang digunakan oleh Hayuningtyas dan Helmi (2015), tetapi metode pengumpulan data yang digunakan berbeda yaitu dengan metode survei yaitu menggunakan tiga skala.

4. Keaslian Subjek Penelitian

Karakteristik subjek penelitian Nugroho, Mujiasih dan Prihatsanti (2013) yaitu berprofesi karyawan. Berbeda dengan karakteristik subjek Hayuningtyas dan Helmi (2015) yaitu dosen Universitas Y. Karakteristik subjek dalam penelitian ini berbeda dengan peneliti-peneliti sebelumnya. Karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan PT. X, Sangatta.

Berdasarkan penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa topik penelitian ini orisinal karena variabel bebas yang diangkat belum pernah dipakai oleh peneliti sebelumnya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini sama dengan teori yang pernah digunakan oleh Nugroho, Mujiasih dan Prihatsanti (2013). Namun tetap orisinal, karena berbeda dengan variabel bebasnya. Penelitian ini menggunakan skala *Utrecht Work Engagement* (UWES). Karakteristik subjek penelitian ditentukan sendiri oleh peneliti dan berbeda dengan karakteristik subjek oleh peneliti-peneliti sebelumnya.