

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Work Engagement

1. Definisi *Work Engagement*

Bakker dan Schaufeli (2004) mendefinisikan *work engagement* sebagai keterlibatan secara aktif dalam pekerjaan yang ditandai dengan adanya rasa semangat, mempunyai daya tahan mental yang kuat atau tinggi, merasa terlibat, dan fokus terhadap pekerjaan. Bakker dan Leither (2010) menyatakan bahwa *work engagement* merupakan sesuatu hal positif yang memberi rasa senang, puas, dan semangat untuk mencapai kesejahteraan dalam bekerja yang dapat menjadi pencegah terjadinya beban kerja yang berlebihan. Secara lebih spesifik, menurut Bakker dan Leiter (2010), ketika karyawan memiliki *engagement* yang tinggi, mereka merasa terdorong untuk berusaha maju menuju tujuan yang menantang dan menginginkan kesuksesan.

Selain itu, menurut Kahn (May, Gilson, dan Harter, 2004) *work engagement* dalam pekerjaan adalah anggota organisasi yang melaksanakan peran kerjanya, bekerja dan mengekspresikan dirinya secara fisik, kognitif dan emosional selama bekerja. Brown (Robbins, 2003) memberikan definisi *work engagement* yaitu dimana seorang karyawan dikatakan memiliki *work engagement* dalam pekerjaannya apabila

karyawan tersebut dapat mengidentifikasi diri secara psikologis dengan pekerjaannya dan menganggap kinerjanya penting untuk dirinya selain untuk organisasi. Macey, Schneider, Barbera, dan Young (Baker, 2011) menyatakan bahwa *engagement* sebagai tenaga yang disalurkan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan dimana karyawan merasa senang dalam bekerja untuk mencapai hasil yang terbaik.

Berdasarkan dari pemaparan para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa *work engagement* merupakan keadaan dimana karyawan terlibat secara aktif dalam perusahaan tempat mereka bekerja baik secara emosional maupun ditunjukkan dengan kinerja karyawan yang memiliki semangat tinggi, pantang menyerah, dan berusaha untuk memberikan hasil yang terbaik dalam pekerjaannya.

2. Aspek-aspek *Work Engagement*

Menurut Schaufeli & Bakker (Bakker dan Leiter, 2010) terdapat tiga aspek penting yang mewakili *work engagement*, yaitu sebagai berikut :

a. *Vigor* (semangat)

Semangat mengacu pada level energi yang tinggi, kemauan untuk berusaha, tidak mudah lelah dan gigih dalam menghadapi kesulitan. Biasanya orang-orang yang memiliki skor semangat yang tinggi memiliki energi, gelora semangat, dan stamina yang tinggi ketika bekerja, sementara orang-orang yang memiliki skor semangat yang rendah memiliki energi, semangat dan stamina yang rendah selama bekerja.

b. *Dedication* (dedikasi)

Dedikasi mengacu pada perasaan penuh makna, antusias dan bangga dalam pekerjaan, serta merasa terinspirasi dan tertantang. Karyawan yang memiliki skor dedikasi yang tinggi secara kuat mengidentifikasi pekerjaan mereka karena menjadikannya pengalaman berharga, menginspirasi dan menantang. Disamping itu, mereka biasanya merasa antusias dan bangga terhadap pekerjaan mereka. Sedangkan, skor rendah pada dedikasi berarti tidak mengidentifikasi diri dengan pekerjaan karena mereka tidak memiliki pengalaman bermakna, menginspirasi atau menantang, terlebih lagi mereka merasa tidak antusias dan bangga terhadap pekerjaan mereka.

c. *Absorption* (penghayatan)

Penghayatan mengacu pada berkonsentrasi secara penuh dan mendalam, tenggelam dalam pekerjaan dimana waktu berlalu terasa cepat dan kesulitan memisahkan diri dari pekerjaan, sehingga melupakan segala sesuatu di sekitarnya. Karyawan yang memiliki skor tinggi pada penghayatan biasanya merasa senang perhatiannya tersita oleh pekerjaan, merasa tenggelam dalam pekerjaan dan memiliki kesulitan untuk memisahkan diri dari pekerjaan. Akibatnya, apapun di sekelilingnya terlupakan dan waktu terasa berlalu begitu cepat. Sebaliknya, orang dengan skor penghayatan yang rendah tidak merasa tertarik dan tidak tenggelam

dalam pekerjaan, tidak memiliki kesulitan untuk berpisah dari pekerjaan dan mereka tidak lupa segala sesuatu di sekeliling mereka, termasuk waktu.

Berdasarkan dari aspek di atas, karyawan yang memiliki aspek vigor adalah karyawan yang memiliki semangat yang tinggi dalam bekerja. Karyawan yang memiliki aspek dedikasi adalah karyawan yang merasa terinspirasi dan tertantang dalam menjalankan pekerjaannya. Sedangkan, karyawan dengan aspek penghayatan merasa bangga dengan pekerjaannya. Jadi, dapat disimpulkan bahwa karyawan yang memiliki *work engagement* tinggi adalah karyawan yang selalu semangat dan berusaha memberikan hal yang terbaik dalam bekerja, kemudian merasa tertantang, serta selalu terfokus dalam pekerjaannya.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Work Engagement*

Hobfoll (Grandey & Cropanzano, 1999) juga menyatakan bahwa ada lima hal yang dapat mempengaruhi *work engagement*, yaitu topik kerja, topik keluarga, tekanan pekerjaan dan tekanan keluarga, kesehatan fisik dan tekanan hidup, keinginan berpindah pekerjaan.

1. Topik kerja

Topik keluarga adalah sehubungan dengan model COR, dapat dikatakan bahwa seseorang yang lebih tua cenderung lebih menghargai sumber daya dalam pekerjaan seperti senioritas, masa jabatan, serta status. Untuk mendukung asumsi tersebut, sebuah riset menemukan adanya korelasi yang tinggi antara umur dan masa jabatan seseorang (Parasuraman, Greenhaus, &

Granrose, 1992). Sumber-sumber lain mengatakan bahwa stres dari pekerjaan dan pekerjaan yang melibatkan keluarga semakin jarang terjadi. Gender juga bisa jadi berhubungan dengan sumber daya seseorang.

2. Topik keluarga

Topik keluarga dalam status pernikahan diyakini berhubungan dengan stres yang diakibatkan peranan dalam keluarga serta bagaimana keluarga ikut campur dalam urusan pekerjaan. Semakin banyak anak-anak yang ada dalam rumah, semakin sedikit pula waktu dan energi yang tersedia. Eagle (1996) menemukan bahwa jumlah anak yang dimiliki memiliki korelasi sangat tinggi dengan konflik keluarga dan pekerjaan (FWC). Seperti yang disebutkan dalam model COR, status sudah menikah dapat dipertimbangkan sebagai sumber daya yang berharga. Orang-orang yang sudah menikah dan tinggal bersama bisa jadi memiliki lebih banyak sumber daya (contoh: pasangan, finansial) dibandingkan dengan mereka yang tidak tinggal bersama dengan orang lain dalam suatu komitmen hubungan. Mereka yang sudah menikah atau tinggal bersama-sama diyakini memiliki level stres yang lebih rendah.

3. Kesehatan fisik dan Tekanan hidup

Kesehatan fisik mengacu pada kesehatan umum dan gejala-gejala somatis, sementara hal-hal yang termasuk tekanan hidup antara lain ketidakpuasan ataupun persepsi keseluruhan bahwa hidup ini menyebabkan stres. Riset terdahulu mendukung paham bahwa stres yang diakibatkan peranan dalam pekerjaan, stres yang diakibatkan peranan dalam keluarga, dan

konflik pekerjaan-keluarga semuanya mengakibatkan menurunnya tingkat kesehatan fisik seseorang dan meningkatnya tingkat stres seseorang

4. Keinginan Berpindah Pekerjaan

Model yang ada sekarang menyatakan bahwa saat sumber daya dalam keadaan langka, maka seorang individual akan mencoba mengubah situasi mereka dengan tujuan untuk melindungi sumber daya yang ada. Dengan mengurangi upaya mereka dalam peranan di pekerjaan dan/atau keluarga, sumber daya yang dikhawatirkan dapat hilang saat stres melanda dapat disimpan. Seperti yang sudah diduga, stres yang diakibatkan peranan di pekerjaan dapat menyebabkan berkurangnya performa dalam pekerjaan dan meningkatnya ketidakhadiran serta perpindahan pekerjaan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa dukungan keluarga dalam hal ini termasuk ke dalam faktor topik keluarga karena karyawan yang sudah mempunyai keluarga semakin kecil kemungkinan tingkat stres dan tidak memiliki *engagement* yang tinggi dalam bekerja.

B. Dukungan Keluarga

1. Definisi Dukungan Keluarga

Menurut Friedman (2010) keluarga adalah dua atau lebih dari dua individu yang tergabung karena hubungan darah, hubungan perkawinan atau pengangkatan dan mereka hidup dalam satu rumah tangga, berinteraksi satu sama lain dan di dalam perannya masing-masing menciptakan serta mempertahankan kebudayaan.

Dukungan keluarga merupakan bagian dari dukungan sosial menurut Sarafino (2008) yang didefinisikan sebagai kesenangan yang dirasakan oleh seseorang karena penghargaan atas kepedulian yang diberikan dari seseorang atau sekelompok orang. Selain itu juga, menurut Thoits (1982) mendefinisikan dukungan sosial sebagai seseorang dalam satu jaringan sosial yang memberikan bantuan sosioemosional, bantuan instrumental, atau keduanya kepada orang lain tanpa harus mendapatkan timbal balik. King, Mattimore, King, dan Adams (1995) lebih lanjut menerangkan bahwa dukungan sosial yang dalam hal ini diberikan oleh keluarga dapat menjadi kunci sumber daya bagi karyawan untuk bekerja. Dukungan emosional dan instrumental yang diberikan oleh keluarga akan memberi dampak bagi karyawan dalam menunjukkan performanya dalam bekerja.

Penelitian lain, dukungan keluarga menurut Friedman (2010) adalah sikap, tindakan penerimaan keluarga terhadap anggota keluarganya, berupa dukungan informasional, dukungan penilaian, dukungan instrumental dan dukungan emosional. Jadi, dukungan keluarga adalah suatu bentuk hubungan interpersonal yang meliputi sikap, tindakan dan penerimaan terhadap anggota keluarga, sehingga anggota keluarga merasa ada yang memperhatikan. Dukungan keluarga adalah sebagai suatu proses hubungan antara keluarga dengan lingkungan (Setiadi, 2008).

Menurut Ambari (2010) dukungan keluarga dapat memperkuat setiap individu, menciptakan kekuatan keluarga, memperbesar penghargaan terhadap diri sendiri, mempunyai potensi sebagai cara pencegahan utama bagi seluruh keluarga dalam menghadapi berbagai kesulitan dan tantangan. Selain itu, menurut Karatepe (2015) mengatakan bahwa hasil pengaruh dukungan keluarga terhadap *work engagement* memiliki hubungan positif yang sangat mendukung dalam keterlibatan kerja karyawan.

Berdasarkan penjelasan di atas dari berbagai tokoh bahwa dukungan keluarga merupakan bantuan yang diberikan oleh anggota keluarga kepada individu yang berpengaruh pada emosional individu tersebut.

2. Aspek-aspek Dukungan Keluarga

King, Mattimore, King, dan Adams (1995) membedakan dua jenis atau instrumen dukungan keluarga, antara lain:

- a. Dukungan emosional, mencakup ungkapan empati, kepedulian dan perhatian terhadap orang yang bersangkutan. Keluarga sebagai sebuah tempat yang aman dan damai untuk istirahat dan pemulihan serta membantu penguasaan terhadap emosi. Manfaat dari dukungan ini adalah secara emosional menjamin nilai-nilai individu (baik laki-laki maupun perempuan) akan selalu terjaga kerahasiaannya dari keingintahuan orang lain.
- b. Dukungan instrumental, mencakup bantuan langsung. Keluarga merupakan sebuah sumber pertolongan praktis dan konkrit diantaranya: bantuan langsung dari orang yang diandalkan seperti materi, tenaga dan sarana. Manfaat dukungan ini adalah mendukung pulihnya energi atau stamina dan semangat yang menurun. Selain itu, individu merasa bahwa masih ada perhatian atau kepedulian dari lingkungan terhadap seseorang yang sedang mengalami masalah atau kesulitan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa aspek dukungan emosional dan dukungan instrumental merupakan indikator untuk melihat seberapa besar dukungan keluarga yang dimiliki karyawan.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Dukungan Keluarga

Menurut Friedman (Feiring & Lewis, 2009), ada bukti kuat dari hasil penelitian yang menyatakan bahwa keluarga besar dan keluarga kecil secara kualitatif menggambarkan pengalaman-pengalaman perkembangan. Anak-anak yang berasal dari keluarga kecil akan menerima lebih banyak perhatian daripada

anak-anak yang berasal dari keluarga yang lebih besar. Selain itu, dukungan yang diberikan oleh orang tua (khususnya ibu) juga dipengaruhi oleh usia. Menurut Friedman (2002), ibu yang masih muda cenderung untuk lebih tidak bisa merasakan atau mengenali kebutuhan dari anaknya dan juga lebih egosentris di bandingkan ibu-ibu yang lebih tua.

Hal lain yang mempengaruhi faktor-faktor dukungan keluarga lainnya adalah kelas sosial ekonomi orang tua. Dimana kelas sosial ekonomi meliputi tingkat pendapatan atau pekerjaan orang tua dan tingkat pendidikan. Dalam keluarga kelas menengah, suatu hubungan yang lebih demokratis dan adil mungkin ada, sementara dalam keluarga kelas bawah, memiliki hubungan yang ada lebih otoritas dan otokrasi. Selain itu, orang tua dengan kelas sosial menengah juga mempunyai tingkat dukungan, afeksi dan keterlibatan yang lebih tinggi daripada orang tua dengan kelas sosial bawah (Friedman, 2002). Faktor lainnya yang mempengaruhi dukungan keluarga adalah tingkat pendidikan, semakin tinggi tingkat pendidikan, kemungkinan semakin tinggi dukungan yang diberikan pada keluarga. Dalam faktor yang lain, status pernikahan juga berpengaruh, hal tersebut dikaitkan dengan bertambahnya anggota keluarga, dukungan pada anggota keluarga yang pun semakin banyak (Friedman, 2002).

Jadi, dapat disimpulkan ada 4 faktor yang dapat mempengaruhi dukungan keluarga yaitu usia, kelas sosial ekonomi, tingkat pendidikan, dan status pernikahan.

C. Hubungan Dukungan Keluarga dan *Work Engagement*

Rodin dan Salovey (1989) menyatakan bahwa pernikahan dan keluarga dapat menjadi sumber dukungan sosial yang paling penting. Bianchi, Casper dan King (2005) menerangkan lebih lanjut bahwa studi saat ini menyatakan bahwa keluarga dapat mempengaruhi kehidupan kerja dari seseorang. Siu, Lu, Brough, Lu, Bakker, Kalliath, Shi (2010) juga menyatakan bahwa terdapat dua tipe dari dukungan sosial yang meningkatkan *work engagement*, baik secara intrinsik maupun ekstrinsik. Dalam hal ini, dukungan keluarga berperan sebagai motivasi ekstrinsik yang menyediakan dukungan instrumental dan sumber aktif bagi karyawan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam pekerjaannya. Dukungan yang diberikan oleh keluarga kepada karyawan dapat berupa penyediaan rasa cinta dan harapan, sehingga karyawan memiliki motivasi untuk bekerja keras.

King, Mattimore, King, dan Adams (1995), dalam menyusun alat ukur *Family Support Inventory for Worker*, mengungkapkan bentuk dukungan yang diberikan oleh keluarga kepada karyawan. Keluarga dalam hal ini memberikan dukungannya secara emosi berupa perhatian, memahami kondisi karyawan, dan sebagainya. Selain itu, dukungan yang diberikan juga diwujudkan dalam sebuah perilaku yang menunjukkan bahwa dukungan keluarga tertarik dengan apa yang dikerjakan oleh karyawan dalam bekerja, bersedia untuk mendengarkan cerita dari karyawan, dan memberikan saran yang dapat menjadi pemecahan masalah yang dialami di perusahaan. Dukungan lain yang dapat diberikan oleh keluarga adalah dukungan instrumental berupa menyediakan

kebutuhan yang diperlukan oleh karyawan. Hal tersebut juga termasuk dalam kesediaan anggota keluarga untuk mengambil alih pekerjaan rumah karyawan sehingga karyawan tersebut dapat fokus terhadap pekerjaannya.

Dukungan keluarga menjelaskan aspek emosional yang mengacu pada bagaimana dorongan kepedulian terhadap perasaan karyawan dalam pekerjaannya yang berhubungan dengan aspek *vigor* (kekuatan) dimana kondisi mental dalam bekerja harus positif dan tidak mudah berputus asa dalam menghadapi kesulitan. Aspek instrumental kemudian dihubungkan dengan aspek *dedication* (dedikasi) dimana seorang karyawan merasa kesulitan dalam menjalankan pekerjaannya, aspek dedikasi kemudian membantu dalam menginspirasi dan menjadikan pekerjaan tersebut sebagai pengalaman berharga yang harus dijalankan karyawan tersebut. Lee dan Ashford (Bakker, Demerouti & Schaufelli, 2003) menyatakan bahwa hubungan antara pekerjaan dengan keluarga merupakan salah satu faktor terpenting dan sangat berpengaruh terhadap *work engagement* seorang karyawan.

Alasan yang mendukung dukungan keluarga dalam penelitian mengenai *work engagement* adalah karena sudah terdapat penelitian yang menyebutkan bahwa *work engagement* merupakan anteseden utama yang akan membuat peningkatan kerja menjadi lebih baik dalam sebuah perusahaan atau organisasi.

Menurut penelitian lain dari Martin (2013) mengungkapkan bahwa kebutuhan dari karyawan saat ini adalah menyeimbangkan antara pekerjaan dan konflik yang terjadi dalam keluarga, karena hal tersebut dapat mempengaruhi *work engagement* seorang

karyawan. Dukungan yang didapat dari luar lingkungan kerja, seperti pasangan, rekan kerja, keluarga, dan teman menjadi penghubung antara konflik yang terjadi di pekerjaan dan keluarga dengan *work engagement*. Selain itu, karyawan yang mendapatkan dukungan dari keluarga menandakan bahwa konflik dalam keluarga dapat diantisipasi. Konflik dalam pekerjaan juga dapat diatasi karena keluarga yang memberikan dukungan agar karyawan dapat menyelesaikan konflik dalam pekerjaannya. Hal tersebut akan berdampak pada meningkatkan *work engagement* karyawan terhadap perusahaan tempat mereka bekerja.

Peneliti berasumsi bahwa dukungan emosional dapat membantu meningkatkan *engagement* karyawan dalam menunjukkan empati dan rasa kepedulian terhadap pekerjaan karyawan. Dukungan instrumental mencakup bantuan yang diberikan langsung dan tatap muka kepada karyawan. Contohnya, apabila karyawan A memiliki masalah tetapi *engagement* kerjanya kurang baik daripada *engagement* kerja karyawan B maka dukungan penuh diberikan kepada karyawan B yang memiliki *engagement* lebih baik.

Karakteristik karyawan yang memiliki *engagement* yang tinggi seperti yang sudah dijelaskan di atas yang membuat para peneliti berasumsi bahwa terdapat hubungan antara dukungan keluarga dan *work engagement* karyawan. Selain itu, asumsi tersebut juga didasarkan pada pernyataan Kahn (1990) sebagai anggota dari organisasi untuk mengikatkan dirinya dengan perannya di pekerjaan dimana kondisi ini akan melibatkan dirinya secara fisik, baik kognitif maupun emosional. Kemudian, didasarkan pada

pernyataan (Robinson, Perryman, & Hayday, 2004) sikap positif karyawan dengan *engagement* yang tinggi akan memiliki kepedulian dan memahami pekerjaannya.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah diprediksikan akan ada hubungan positif antara dukungan keluarga dan *work engagement* PT. X. Semakin tinggi dukungan keluarga yang diberikan kepada karyawan, maka akan semakin tinggi pula *work engagement* yang dimiliki karyawan dalam bekerja. Sebaliknya, semakin rendah dukungan yang diberikan keluarga kepada karyawan, maka akan semakin rendah pula *work engagement* yang dimiliki karyawan dalam bekerja.