

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia merupakan salah satu yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Apabila sumber daya manusia dalam instansi pemerintahan produktif maka tujuan dari instansi pemerintah dalam menjalankan suatu pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Peran SDM dalam kemajuan suatu organisasi khususnya organisasi sektor publik atau instansi pemerintahan tidak dapat diabaikan begitu saja. Jika SDM dalam suatu instansi pemerintahan memiliki SDM yang baik, loyal, disiplin, dan produktif maka organisasi atau instansi akan berkembang pesat, namun kebalikannya jika SDM dalam suatu instansi pemerintahan memiliki SDM yang tidak disiplin, korupsi, kolusi, dan nepotisme, instansi pemerintahan tersebut tidak akan berjalan dengan lancar. Sumber daya manusia dapat di wujudkan dengan cara pengembangan karir, pelatihan, dan pendidikan pelatihan, pengembangan sumber daya manusia tersebut yang bertujuan untuk membuat perubahan baik sikap maupun perilaku karyawan supaya menjadi lebih baik dalam melaksanakan tugasnya ( dalam Rezeki, 2021 ).

Karyawan merupakan sumber daya manusia yang terpenting dalam tiap instansi maupun perusahaan. Setiap karyawan yang ada di instansi, berfungsi sebagai penggerak roda instansi itu sendiri. Menggerakkan sebuah roda untuk tetap melaju dengan optimal, di perlukan kinerja dan sikap karyawan yang baik( dalam

Alfathian dan Hidayat, 2020 ). Karyawan mampu melaksanakan pekerjaan, baik di dalam maupun di luar hubungan kerja guna menghasilkan jasa atau barang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Karyawan merupakan kekayaan utama dalam suatu perusahaan, karena tanpa adanya keikutsertaan mereka, aktifitas perusahaan tidak ada akan terlaksana ( dalam Ishaya, 2017 ).

Instansi pemerintah terdapat berbagai macam bidang pekerjaan, salah satunya adalah Dinas Penduduk dan Catatan Sipil (DUKCAPIL). Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yaitu instansi pemerintah yang bertugas untuk melayani masyarakat dalam hal pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak dan pengakuan anak. Seperti yang tercantum dalam PP Nomor 37 tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan pasal 27 ayat (1) “Dalam menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di Kabupaten/kota, dibentuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai instansi pelaksana yang diatur dalam peraturan daerah ( dalam Arviyendi, 2020 ).

Instansi pemerintahan tidak hanya mencari calon karyawan Dukcapil yang mempunyai kemampuan di atas rata-rata, namun instansi juga mencari calon karyawan yang mampu menginvestasikan diri mereka sendiri untuk terlibat dalam pekerjaan, proaktif, terikat, dan memiliki komitmen tinggi terhadap standar kualitas kinerja. Instansi pemerintahan sangat membutuhkan karyawan yang *engage* dengan pekerjaannya. Salah satunya yang harus diperhatikan yaitu *work engagement* yang

dimiliki oleh karyawan dalam peran pekerjaan di suatu instansi pemerintahan ( dalam Arviyendi, 2020 ).

Menurut Bakker dan Leiter ( dalam Anggraini dan Mulyana, 2022 ) *work engagement* adalah motivasi emosional yang merujuk pada hal positif, menyenangkan, dan kebahagiaan yang berhubungan dengan pekerjaan, hal ini pun dapat dinilai sangat berlawanan dengan kelelahan yang di rasakan karyawan ketika bekerja. Ketika bekerja, karyawan merasa terdorong untuk berusaha melewati tujuan yang menantang, mereka ingin berhasil melampaui dan menanggapi situasi dengan segera dan secepat mungkin, dan karyawan mampu menerima komitmen pribadi agar mencapai tujuan tersebut.

Bakker, Schaufeli, Leiter & Taris ( dalam Felicia dkk, 2022 ) menyatakan *work engagement* merupakan sebuah konsep yang luas, yang terdiri dari berbagai konstruk dan pengalaman yaitu afeksi, kognisi, dan perilaku. Pada individu yang terikat dengan pekerjaannya akan memiliki tingkat energi yang tinggi dan antusias terlibat dalam pekerjaannya, mereka akan bersemangat dan berenergi saat bekerja, selain itu mereka juga menikmati pekerjaan, dan melihat masalah sebagai suatu hal yang menantang, serta sering kali merasa “tenggelam” dalam pekerjaannya.

Ketika karyawan merasakan adanya keterikatan terhadap suatu pekerjaannya, mereka akan merasa terdorong untuk berusaha mencapai tujuan yang menantang, selalu ingin berhasil, dan memiliki komitmen pribadi yang kuat untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Karyawan yang *engaged* dengan pekerjaannya selalu memiliki pemikiran yang luas apabila suatu waktu tuntutan pekerjaan mengalami

perubahan, memiliki level energi serta semangat yang tinggi, ketahanan secara mental dan tidak mudah lelah. Karyawan seharusnya memiliki keterikatan dengan perusahaan sehingga keterikatan yang dimiliki setiap karyawan akan berpengaruh terhadap produktivitas dalam bekerja ( dalam Prasetyo dan Farhanindya, 2021 ).

Menurut Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma, & Bakker ( dalam Steven dan Prihatsanti, 2017 ) *work engagement* adalah suatu keadaan positif dan memenuhi diri, keadaan pikiran yang berkaitan dengan pekerjaan dikarakteristikkan dengan adanya energi yang tinggi, pengabdian dan penghayatan. ( *Vigor* ) merupakan tingginya energi dan semangat seseorang sehingga mencurahkan seluruh kemampuannya, dan bersedia untuk bekerja sekuat tenaga, tetap tekun meskipun ada kesulitan dalam bekerja dan fokus terhadap pekerjaannya. Pengabdian ( *dedication* ) yaitu mengarah kepada kondisi dimana karyawan merasa antusias dalam pekerjaannya dan selalu merasa bangga dan tertantang dalam menjalankan tugas yang diberikan, merasa terinspirasi dengan pekerjaannya, dan pekerjaannya mampu memberikan pengaruh positif pada perusahaan maupun dirinya sendiri. Penghayatan ( *absorption* ) adalah karyawan yang berkonsentrasi tinggi dalam bekerja, merasakan waktu berlalu begitu cepat saat bekerja, dan sepenuh hati mengerjakan pekerjaannya sehingga karyawan tidak bisa lepas karena terlalu menikmati pekerjaannya.

Bakker ( dalam Prasetyo dan Farhanindya, 2021 ) menyatakan bahwa karyawan dengan *work engagement* dapat mencurahkan energi yang kuat, akan merasa apa yang dikerjakan memiliki arti berarti dan sangat signifikan, kondisi individu akan lebih banyak merasakan tugas yang diberikan sangat memiliki risiko,

mempunyai daya berkonsentrasi yang cukup tinggi dan berantusias dalam melakukan pekerjaannya, berbeda dengan *work engagement* yang rendah pada karyawan lebih banyak merasakan pekerjaannya kurang menyukai dan tidak memiliki ketertarikan dari tugas yang telah diberikan, menjadikan individu malas dalam bekerja dan berimbas kepada menurunnya kualitas kerja atau minat karyawan dalam bekerja di perusahaan. *Work engagement* selalu memiliki keterkaitan dengan segala jenis tantangan yang ada pada pekerjaan di perusahaan. Karyawan akan dapat mengungkap nilai kemampuan pada diri karyawan dan ketika akan menyelesaikan sebuah kendala atau masalah, berkaitan pada karyawan lain dan juga menumbuhkan solusi atau alternatif yang berinovasi. Faktor yang dapat meningkatkan *work engagement* salah satunya ialah *resiliency*.

Wagnild dan Young ( dalam Harning, 2018 ) menyatakan bahwa *resiliency* merupakan stamina emosional dan digunakan untuk menjelaskan orang yang menunjukkan keberanian dan kemampuan beradaptasi pada situasi hidup yang sulit (kematian, perceraian, peperangan, kemiskinan).

Reivich. K dan Shatte. A ( dalam Damayanti dan Handoko, 2018 ) menyatakan bahwa *resiliency* merupakan kemampuan seorang individu dalam mengatasi permasalahan serta mampu beradaptasi terhadap keadaan yang berat yang terjadi dalam kehidupannya, individu juga memiliki kemampuan bertahan dalam tekanan dan mampu menghadapi kesengsaraan ( *adversity* ) atau trauma yang dialami dalam kehidupannya.

*Resiliency* adalah kualitas diri yang ada pada individu tersebut yang berguna untuk mengembangkan kemampuannya dalam mengatasi kesulitan yang terjadi pada hidupnya. Kekuatan *resiliency* yang dimiliki individu dapat memengaruhi kemampuan dalam menyesuaikan diri dan beradaptasi terhadap peristiwa berat yang terjadi serta tetap bertahan walaupun harus berhadapan dengan masalah ataupun trauma yang pernah terjadi pada hidupnya. Kemudian *resiliency* di tempat kerja juga mencakup dimensi proaktif yang dapat menciptakan keberhasilan tanpa merasa ada suatu ancaman. *Resiliency* mampu membuat karyawan merasa lebih kreatif dan fleksibel, namun juga diimbangi dengan nilai etika dan kepercayaan diri yang kuat untuk mencapai suatu tujuan yang bermakna ( dalam Siliyah dan Hadi, 2021 ).

Wagnild dan Young ( dalam Meyer dan shatto, 2018 ) mengidentifikasi lima aspek *resiliency* yaitu keseimbangan batin (*equanimity*), ketekunan, kemandirian, makna dan kesendirian eksistensial. Mereka mendefinisikan keseimbangan batin sebagai perspektif yang seimbang dari kehidupan dan pengalaman seseorang, kemampuan untuk mengambil apa datang. Ketekunan adalah tekad untuk terus maju, terlepas dari kesulitan atau keputusasaan. Kemandirian adalah kepercayaan terhadap diri sendiri dan kemampuan seseorang dengan mempertimbangkan pengakuan atas kekuatan dan keterbatasan pribadi. Makna adalah keyakinan bahwa hidup seseorang memiliki tujuan dan bahwa ia mampu memberikan kontribusi yang berharga bagi orang lain. Kesendirian eksistensial adalah kesadaran bahwa setiap orang memiliki jalan unik yang berisi pengalaman yang terkadang perlu dihadapi sendiri.

Menurut Reivich dan Shatte ( dalam Indrawati, 2019 ) terdapat tujuh aspek dari *resiliency* aspek yang pertama yaitu pengaturan emosi. Pengaturan emosi seseorang supaya selalu tenang dalam berbagai keadaan. Aspek yang kedua yaitu kontrol. Bagaimana mengontrol impuls atau dorongan yang muncul. Aspek yang ketiga yaitu optimisme. Keyakinan individu bahwa segala sesuatu akan lebih baik daripada sebelumnya. Optimisme merupakan suatu harapan dan kontrol. Aspek keempat adalah kemampuan menganalisis suatu permasalahan. Individu mampu melakukan analisis suatu masalah melalui identifikasi mendetail sebab suatu permasalahan. Aspek yang kelima, yaitu empati. Kemampuan untuk bisa merasakan dan membaca perasaan oranglain serta bagaimana emosi seseorang. Aspek keenam yaitu efikasi diri. Individu memiliki suatu kepercayaan dan keyakinan diri bahwa individu mampu untuk menyelesaikan segala jenis permasalahan. Aspek ketujuh yaitu kemampuan meraih apa yang diinginkan atau biasa yang disebut dengan pencapaian. Pencapaian atas segala hal positif pada diri dan penyelesaian segala permasalahan dalam kehidupan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan wawancara pada tanggal 2 November 2022 bersama ibu M sebagai kepala Dinas Penduduk dan Catatan Sipil Kota Padang Panjang dan dua karyawan Dukcapil Kota Padang Panjang. Wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa ada indikasi *work engagement* yang belum berkembang pada karyawan. Terlihat pada hilangnya semangat kerja karyawan karena keterbatasan tenaga kerja yang menyebabkan karyawan harus mencurahkan seluruh energi dan mental yang kuat selama bekerja. Tuntutan kerja yang diberikan dengan

jumlah pekerja yang kurang memadai dalam beberapa bidang dalam tiap divisi. Beberapa staf berkata bahwa karyawan yang memegang asesmen tidak sebanding jumlahnya dengan beban kerja yang diterima. Pada suatu divisi, cukup berat apabila dikerjakan sendiri. Karena hal ini, karyawan tersebut dibuat kewalahan. Kurangnya keyakinan karyawan terhadap kemampuan diri dalam melakukan tugas yang menantang. Seperti karyawan tidak mempunyai komitmen yang kuat terhadap pekerjaan yang dilakukan serta usaha yang diberikan untuk menyelesaikan tugas tersebut. Karyawan yang tidak konsentrasi dalam bekerja, dikarenakan karyawan merasakan tidak memiliki ketertarikan dari tugas yang telah diberikan, menjadikan karyawan malas dalam bekerja dan berimbas kepada menurunnya kualitas kerja sehingga mereka merasa waktu yang berjalan terasa sangat lama.

Selain itu, berdasarkan hasil wawancara dari dua karyawan juga terdapat aspek *resiliency* yang rendah pada karyawan yaitu terlihat karyawan tidak mampu untuk mendapatkan hasil yang baik serta harapan-harapan positif dalam pekerjaannya, sehingga karyawan tidak memiliki keyakinan bahwa dirinya mampu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Kesulitan yang hadir dalam pekerjaannya membuat kinerja karyawan menjadi tidak optimal dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Dan karyawan tidak mampu mengendalikan emosi dalam situasi yang sulit dan menantang, hal ini disebabkan adanya perbedaan antara jumlah tugas yang harus dikerjakan dengan tenggat waktu yang diberikan untuk mengerjakan pekerjaan tersebut. Dan juga terlihat karyawan yang tidak bisa memahami situasi sesama rekan kerja dikarenakan karyawan hanya memikirkan dirinya sendiri dan

hanya fokus terhadap tuntutan pekerjaan masing-masing sehingga membuat karyawan tidak bisa membantu sesama rekan saat terjadi masalah dalam bekerja.

Penelitian sebelumnya juga menemukan bahwa *Resiliency* berpengaruh dengan *Work Engagement*. Siliyah & Hadi ( 2021 ), menemukan bahwa *resiliency* berpengaruh terhadap *work engagement* pada guru di SMAN 1 Bangil. Hal ini sesuai dengan temuan Steven dan Prihatsanti ( 2017 ), menemukan bahwa terdapat pengaruh *resiliency* terhadap *work engagement* pada pegawai Bank Panin Cabang Menara Imperium Kuningan Jakarta. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Soetjningsih ( 2019 ), menunjukkan bahwa yakni semakin tinggi *resiliency* maka semakin tinggi juga *work engagement* berlaku pula sebaliknya semakin rendah *resiliency* maka semakin rendah juga *work engagement*.

Penelitian ini merupakan penelitian replikasi dari penelitian-penelitian yang terdahulu karena adanya tingkat kesamaan pada variabelnya. Adapun perbedaannya adalah terletak pada objek, sampel yang digunakan, dan tahun dilakukannya penelitian.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Antara *Resiliency* Dengan *Work Engagement* Pada Karyawan Dukcapil Kota Padang Panjang”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fenomena yang telah dipaparkan di atas, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu apakah terdapat hubungan antara *resiliency* dengan *work engagement* pada karyawan Dukcapil Kota Padang Panjang ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara *resiliency* dengan *work engagement* pada karyawan Dukcapil Kota Padang Panjang.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya temuan-temuan dalam bidang psikologi dan dapat dijadikan masukan dalam pengembangan ilmu psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi.

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Manfaat Bagi Karyawan

Bagi karyawan diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu memberikan informasi bagi karyawan untuk dapat mempertahankan *work engagement* yang ada dengan mempertahankan *resiliency* dalam diri. Dengan cara berkontribusi pada lingkungan kerja, mau membantu kesulitan rekan kerja lain, dapat menenangkan diri saat tuntutan kerja meningkat, dan menjaga kesehatan tubuh agar dapat bekerja dengan maksimal.

##### b. Manfaat Bagi Pimpinan Dukcapil Kota Padang Panjang

Diharapkan nantinya hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada instansi untuk dapat meningkatkan dan mengembangkan sikap *resiliency* sehingga karyawan memiliki dedikasi atau *work engagement* pada pekerjaan dan pada perusahaan itu sendiri, dengan cara melakukan pelatihan-pelatihan

yang dapat membantu karyawan memiliki kompetensi sehingga tetap menjadi karyawan yang resilien dalam menyelesaikan tuntutan pekerjaan dengan efektif.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang berminat mengambil tema yang sama diharapkan dapat mempertimbangkan variabel-variabel lain yang lebih mempengaruhi dan dapat menggunakan teori-teori yang terbaru dan dapat membantu peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian dengan judul yang sama dan sebagai referensi agar dapat mempermudah bagi peneliti selanjutnya.