

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Teori *Work Engagement***

##### **2.1.1 Pengertian *Work Engagement***

Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma dan Bakker menjelaskan *Work Engagement* adalah suatu penghayatan positif dan rasa terpenuhi pada pekerjaan yang ditandai dengan adanya *vigor*, *dedication*, dan *absorption* (Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma & Bakker, 2002, dalam Bakker dan Leiter 2010, h. 13).

Definisi yang dikemukakan oleh Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma, dan Bakker pada tahun 2002 tersebut membedakan konsep *work engagement* dengan konsep *burnout* dan menjadikan konsep *work engagement* sebagai suatu konstruk yang independen. Selain itu dalam definisi yang dikemukakan tercakup aspek afektif dan kognitif dari *work engagement* sehingga secara tidak langsung disamping mencakup aspek kognitif, *work engagement* juga mencakup penggunaan emosi dan perasaan secara aktif (Salanova & Schaufeli, 2008). Seperti yang sudah dijelaskan di atas, definisi *work engagement* mencakup tiga aspek yaitu *vigor*, *dedication*, dan *absorption* yang dapat dianalisis secara terpisah.

#### **2.2 Aspek-aspek *Work Engagement***

Menurut Schaufeli, & Bakker, (dalam Bakker dan Leiter 2010, h 13) terdapat tiga aspek penting yang mewakili *Work Engagement*, yaitu :

##### **a. *Vigor***

Merupakan level energi yang tinggi dan resiliensi mental ketika bekerja, kemauan untuk mengerahkan upaya, dan persisten ketika menghadapi hambatan dalam bekerja (Bakker &

Leiter, 2010:13). Aspek *vigor* juga mencerminkan kemauan untuk menginvestasikan segala upaya dalam suatu pekerjaan, dan tetap bertahan meskipun menghadapi kesulitan.

*b. Dedication*

Mengarah pada pelibatan diri yang kuat terhadap suatu pekerjaan dan merasakan keberartian (*significance*), antusiasme (*enthusiasm*), inspirasi (*inspiration*), kebanggaan (*pride*), dan tantangan (*challenge*). Dedikasi yang tinggi berhubungan dengan cara kerja karyawan yang mampu menimbulkan antusiasme dan tantangan dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya.

*c. Absorption*

Aspek yang terakhir adalah *absorption* yang ditandai dengan konsentrasi yang penuh ketika bekerja, dimana Individu merasa ketika ia bekerja waktu terasa berlalu begitu cepat dan menemukan kesulitan dalam memisahkan diri dengan pekerjaan (Bakker & Leiter, 2010, h.13).

### **2.3 Ciri-ciri dari *Work Engagement***

Terdapat berbagai macam pendapat mengenai ciri-ciri yang dimiliki oleh karyawan dengan *Work Engagement* yang tinggi dan dikemukakan dalam beberapa literatur, antara lain menurut Hewitt (dalam Schaufeli & Bakker, 2010, h.12), menyatakan karyawan yang memiliki *engagement* yang tinggi akan secara konsisten mendemonstrasikan tiga perilaku umum, antara lain yaitu:

- a. *Say* – secara konsisten berbicara positif mengenai organisasi dimana ia bekerja kepada rekan sekerja, calon karyawan yang potensial dan juga kepada pelanggan
- b. *Stay* – Memiliki keinginan untuk menjadi anggota organisasi dimana ia bekerja dibandingkan kesempatan bekerja di organisasi lain

- c. *Strive* – Memberikan waktu yang lebih, tenaga dan inisiatif untuk dapat berkontribusi pada kesuksesan bisnis organisasi ditempat ia bekerja.

Federman (2009, h.21-22) mengemukakan bahwa karyawan yang memiliki *engagement* yang tinggi dicirikan sebagai berikut:

- a. Fokus dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dan juga pada pekerjaan yang berikutnya
  - b. Merasakan diri adalah bagian dari sebuah tim dan sesuatu yang lebih besar daripada diri mereka sendiri
  - c. Merasa mampu dan tidak merasakan sebuah tekanan dalam membuat sebuah lompatan dalam pekerjaan
  - d. Bekerja dengan perubahan dan mendekati tantangan dengan tingkah laku yang dewasa
- Leiter & Bakker (2010, h.2), menyatakan bahwa ciri karyawan yang memiliki *Work Engagement* yaitu mereka yang merasa terdorong untuk berusaha terus maju menuju tujuan yang menantang, dan selalu menginginkan kesuksesan. Selain itu, *Work Engagement* juga merefleksikan energi karyawan yang dibawa dalam pekerjaan.

Marciano (2010, h. 42) mengemukakan terdapat 10 karakteristik respon yang dimunculkan oleh para karyawan yang memiliki *Work Engagement* yaitu:

- a. Membawa ide baru dalam pekerjaan,
- b. Bersemangat dan antusias tentang pekerjaan,
- c. Memiliki inisiatif,
- d. Aktif dalam meningkatkan diri, orang lain dan bisnis,
- e. Konsisten dalam mencapai tujuan dan harapan, bahkan melebihinya,
- f. Ingin tahu dan tertarik terhadap pekerjaan, misalnya dengan bertanya,
- g. Mengetahui dan mendukung anggota tim,
- h. Bersikap positif dan optimis dalam bekerja,
- i. Mengatasi masalah atau tantangan dan tetap fokus terhadap tugas, dan

j. Berkomitmen terhadap organisasi

Karyawan yang memiliki *Work Engagement* akan menikmati pekerjaan yang mereka lakukan dan berkeinginan untuk memberikan segala bantuan yang mereka mampu untuk dapat mensukseskan organisasi dimana mereka bekerja. Selain itu karyawan yang *engaged* juga mempunyai tingkat energi yang tinggi dan secara antusias terlibat dalam pekerjaannya (Bakker, Schaufeli, Leiter & Taris, 2008, h. 173).

## 2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Work Engagement*

Schaufeli dan Bakker menyatakan bahwa terdapat beberapa hal yang menjadi prediktor penting bagi *Work Engagement*. Menurut Schaufeli dan Bakker *Job demand*, *job resources*, dan *personal resources* merupakan faktor-faktor yang kuat bagi *Work Engagement* (Bakker & Leiter, 2010, h. 87).

a. Tuntutan kerja (*Job demands*)

Diartikan sebagai derajat lingkungan pekerjaan dalam memberikan stimulus yang bersifat menuntut dan memerintah sehingga perlu diberikan respon. Respon yang diberikan seringkali harus mengeluarkan usaha baik fisik ataupun psikis dari individu atau karyawan terkait dikarenakan tuntutan kerja ini dapat mengarah pada aspek fisik, sosial atau organisasional. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi tuntutan kerja antara lain adalah: tekanan kerja (*work pressure*), tuntutan emosi (*emotional demands*), tuntutan mental (*mental demands*), dan tuntutan fisik (*physical demands*)

b. Sumber daya kerja (*job resources*)

Sumber daya kerja atau yang sering disebut *job resources* diartikan sebagai aspek fisik, psikologis, sosial, dan organisasi pada pekerjaan yang antara lain digunakan untuk: 1) mengurangi tuntutan dari pekerjaan dan usaha yang dikerluarkan secara fisik maupun psikis, 2) meraih suatu tujuan/*goal* dari pekerjaan 3) dan menstimulasi perkembangan, pertumbuhan dan

pembelajaran pribadi. Menurut model teori *job demands- resources*, Halbesleben (dalam Bakker & Leiter, 2010, h. 109) menyatakan bahwa sumber daya kerja merupakan penahan hubungan antara tuntutan kerja dan kelelahan (*exhaustion*). Dibawah kondisi pekerjaan, pekerja yang memiliki level tinggi dari *resources* memberikan lebih masukan dan kemudian lebih mampu berhubungan dengan tuntutan (*demands*). Hasilnya, pekerja akan cenderung memiliki tingkat kelelahan yang rendah dalam bekerja.

c. Sumber daya pribadi (*Personal resources*)

Diartikan sebagai aspek kognitif dan afektif dari kepribadian, yang merupakan kepercayaan positif terhadap diri sendiri dan lingkungan serta bersifat dapat dikembangkan, yang mana hal ini dapat memotivasi dan memfasilitasi pencapaian tujuan bahkan saat menghadapi kesulitan dan tantangan. (Bakker, 2008, h. 8-13).

