|  |  |
| --- | --- |
| LOGO | **Perilaku Kerja: *Social Support* dengan *Work Engagement* pada Karyawan *Departemen Store***  ***Work Behavior: Social Support with Work Engagement on Department Store Employees***  Muhammad Rafiiuddin, Sowanya Ardi Prahara  Fakultas Psikologi, Universitas Mercu Buana Yogyakarta  Email: [mrafiiuddin@gmail.com](mailto:mrafiiuddin@gmail.com); [Sowanya\_hara@yahoo.com](mailto:Sowanya_hara@yahoo.com) |
| *KATA KUNCI*  *KEYWORDS*  *ABSTRAK* | *Social support, work engagement*  *Social support, work engagement*  Karyawan yang saling memberikan dukungan satu sama lain akan meningkatkan dukungan sosial (*social support*) sehingga karyawan cenderung akan bergairah dalam bekerja, mengerahkan kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaan dan berkeinginan untuk mencapai prestasi kerja yang optimal memiliki keterikatan kerja (*work engagement*) yang tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *social support* dengan *work engagement* pada karyawan Parkson *Department Store* Yogyakarta*.* Subjek dalam penelitian ini berjumlah 30 orang yang memiliki karakteristik rentan usia 20-40 tahun dan minimal masa kerja 3 bulan. Cara pengambilan subjek dengan menggunakan *purposive sampling*. Pengambilan data penelitian ini menggunakan Skala *Work Engagement* dan Skala *Social Support*. Teknik analisis data yang digunakan adalah korelasi *product moment* dari Karl Pearson. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh koefisien korelasi (R) sebesar 0,731 dengan p = 0.000 (p < 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif signifikan antara *social support* dengan *work engagement* pada karyawan sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima. |
| *ABSTRACT* | *Employees who provide support to one another will increase social support so that employees tend to be passionate about working, exerting their ability to complete work and wish to achieve optimal work performance have high work engagement. This study aims to determine the relationship between social support and work engagement among Parkson Department Store Yogyakarta employees. The subjects in this study amounted to 30 people who have the characteristics of vulnerable ages 20-40 years and a minimum working period of 3 months. How to take a subject using purposive sampling. The data collection of this research uses Work Engagement Scale and Social Support Scale. The data analysis technique used is the product moment correlation from Karl Pearson. Based on the results of data analysis obtained correlation coefficient (R) of 0.731 with p = 0.000 (p <0.05). This shows that there is a significant positive relationship between social support and work engagement on employees so that the hypothesis in this study is accepted* |

**PENDAHULUAN**

Di era globalisasi saat ini merupakan kata kunci utama dalam organisasi atau perusahaan. Banyak sekali sistem yang harus dilakukan dengan menggunakan teknologi. Hal tersebut tidak hanya menyangkut peralatan, mesin-mesin, dan perlengkapan lain untuk menghasilkan produk dan pelayanan, tetapi juga keterampilan yang spesifik dari sumber daya manusia, pengetahuan dan prosedur untuk mengoperasikan peralatan tersebut (Sulistyani & Rosidah, 2018). Dalam suatu oganisasi atau perusahaan, peran dan fungsi sumber daya manusia harus diselaraskan dengan elemen-elemen sumber daya lainnya seperti dalam membuat kebijakan. Sumber daya manusia (SDM) merupakan elemen yang paling penting di antara berbagai macam sumber daya lainnya (Priyono, 2010). Hal ini sependapat dengan Samsudin (2010) menyimpulkan bahwa sumber daya tidak mengacu pada benda atau substansi, melainkan manusia yang bisa disebut juga dengan karyawan yang memiliki tujuan tertentu untuk kepuasan dan kebutuhan hidup.

Perusahaan dituntut untuk memiliki karyawan yang berkompeten dan memiliki kinerja yang baik, karna kunci keberhasilan suatu perusahaan adalah karyawan. Perusahaan mengharapkan karyawannya untuk memiliki kinerja yang lebih tinggi, lebih berorientasi pada proses, terlibat dalam kepemimpinan, mampu mendapatkan pengetahuan yang memberikan nilai tambah bagi perusahaan dan diharapkan karyawan perusahaan dapat bersaing dengan perusahaan lain (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2009). Menurut Soliha (2008) Industri ritel di Indonesia saat ini semakin berkembang dan semakin banyak pembangunan gerai-gerai baru di berbagai tempat. Kegairahan para pengusaha ritel untuk berlomba-lomba menanamkan investasi dalam pembangunan gerai-gerai baru tidaklah sulit untuk dipahami. Dengan pertumbuhan ekonomi rata-rata di atas 3% sejak tahun 2000 dan makin terkendalinya laju inflasi, bisa menjadi alasan bahwa ekonomi Indonesia akan menguat kembali di masa mendatang. Persaingan dalam bidang industri yang semakin ketat mengharuskan perusahaan untuk meningkatkan performanya, tak terkecuali pada bidang industri ritel. Industri ritel merupakan salah satu dari sekian banyak industri yang mengalami perkembangan yang cukup positif. Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (Aprindo) memprediksi adanya pertumbuhan hingga 10% sampai dengan akhir 2019. Angka tersebut lebih tinggi dari klaim realisasi tahun lalu yang berada di kisaran 8%—8,5%. Semakin berkembangnya industri ritel di Indonesia menuntut setiap perusahaan untuk mampu bertahan dan bersaing dalam pasar.

Priyono (2010) berasumi bahwa apabila karyawan memberikan hasil pekerjaannya sesuai dengan standar atau kriteria organisasi, maka kinerja yang dimiliki karyawan tersebut tergolong baik dan jika tidak, kinerja karyawan tersebut buruk. Sjabadhyni, Graito, dan Wutun (2001) mengemukakan bahwa potensi dan kemampuan tenaga kerja perlu dikembangkan secara terus-menerus, sehingga pemanfaatan sumber daya manusia semakin meningkat. Dalam hal ini, kegiatan-kegiatan produktif akan terlihat jumlah tenaga kerja yang bekerja, baik yang bekerja penuh maupun yang bekerja tidak penuh. Tujuan perusahaan hanya dapat dicapai apabila karyawan bergairah dalam bekerja, mengerahkan kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaan, dan berkeinginan untuk mencapai prestasi kerja yang optimal. Jika karyawan kurang berprestasi dan kurang terampil bagi organisasi atau perusahaan maka sulit untuk memperoleh hasil yang baik (Hasibuan, 2014). Bakker dan Leiter (2010) melihat bahwa makna *work engagement* mengacu pada keterlibatan, komitmen, semangat, antusiasme, penyerapan, upaya terfokus dan berenergi pada karyawan. Menurut Schaufeli (2018) beberapa penelitian ilmiah lainnya menunjukkan bahwa *work engagement* sangat bermanfaat bagi pekerja dan juga untuk organisasi.

Bakker dan Leiter (2010) mendefinisikan *work engagement* adalah suatu kondisi yang positif, memuaskan, keadaan yang memiliki motivasi dan afektif dalam pekerjaan dari kesejahteraan terkait dengan pekerjaan yang dapat dilihat sebagai orang yang bertentangan dengan kelelahan kerja dan karyawan yang terlibat memiliki tingkat energi yang tinggi dan antusias dalam pekerjaan. Schaufeli, Salanova, Gonzalez-roma dan Bakker (2002) juga mendefinisikan *work engagement* adalah sebagai kondisi pikiran yang positif, memuaskan, terkait pekerjaan yang ditandai dengan *vigor*, *dedication*, dan *absorption*.

Bakker, Demerouti, Hakanen, dan Xanthopoulou (2007) menjelaskan mengenai dimensi yang terdapat dalam *work engagement*, yaitu *Vigor* suatu keadaan yang mengacu tingkat tinggi energi, ketahanan mental saat bekerja, kemauan untuk berinvestasi usaha dalam pekerjaan seseorang dan ketekunan dalam menghadapi masalah. *Dedication* suatu keadaan yang memiliki rasa signifikansi, antusiasme, inspirasi, kebanggaan, dan tantangan. *Absorption* suatu keadaan yang ditandai dengan terkonsentrasi sepenuhnya, menyukai hal yang dikerjakan, waktu yang berlalu dengan cepat dan memiliki satu kesulitan untuk melepaskan diri dari pekerjaan.

Penelitian yang dilakukan Gallup terhadap lebih dari 140 negara pada kurun waktu 2011 - 2012 menunjukkan bahwa secara global hanya 13% pekerja yang *engaged* terhadap pekerjaannya, 63% *not engaged,* dan 24% *actively disengaged*. Nilai *engagement* tersebut naik 2% dari penelitian sebelumnya sebesar 11% pada kurun waktu 2008 – 2009; artinya, *engagement* adalah suatu hal yang dinamis, dapat dikelola, dan ditingkatkan. Di Indonesia berdasarkan hasil penelitian Gallup tahun 2012 menunjukkan 8% *engaged*, 77% *not engaged,* dan 15% *actively disengaged*. Di antara lima negara di Asia Tenggara, yaitu Philippines, Thailand, Malaysia, Singapore dan Indonesia, penelitian Gallup menunjukkan bahwa Indonesia menempati peringkat terendah pada dua siklus penelitian yang dilakukan pada tahun 2011 – 2012 maupun 2014 – 2016. Kemudian hasil Gallup’s Global Workplace Analytics yang dikutip oleh Marajohan (2017) mengenai *work engagement* di Indonesia juga menyebutkan hanya 8% pekerja di Indonesia yang *feeling engaged* atau pekerja yang bergairah dalam bekerja dan merasakan sebuah hubungan yang kuat dengan perusahaan tempat karyawan bekerja. Saat karyawan terbaik pada suatu perusahaan tidak *feeling engaged*, karyawan cenderung meninggalkan organisasi terkait dengan masalah pekerjaanya dan biasanya tidak bahagia berada di dalam organisasi tersebut.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Attridge (2009) menurut buku *First, Break All the Rules,* yang pertama kali menyusun hasil dari program penelitian organisasi Gallup tentang *engagement.* Kurang dari satu dari setiap lima pekerja secara aktif terlibat dalam pekerjaan. Tingkat *engagement* yang rendah ini terus ditemukan pada hasil survey lainnya yang dilakukan dalam 10 tahun terakhir dan merupakan krisis global dalam produktivitas dan kesejahteraan pekerja. Pada penelitian yang dilakukan oleh Man dan Hadi (2013) memiliki sesuatu yang menarik bahwa tuntuntan kerja pada guru SMA Swasta di Surabaya terus meningkat setiap tahunnya, namun hal itu tidak membuat para guru memiliki tingkat *work engagement* yang rendah, melainkan 42 orang guru memiliki tingkat *work engagement* yang tinggi dan sangat tinggi, yaitu 32%. Sedangkan 56 orang guru lainnya memiliki tingkat *work engagement* yang sedang, yaitu 44%. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri, Priyatama, dan Karyanta (2015) bahwa tingkat *work engagement* pada karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Solo memiliki tingkat *work engagement* sangat tinggi, yaitu 18%, memiliki tingkat tinggi, yaitu 38%, memiliki tingkat sedang, yaitu 42%, dan memiliki tingkat sangat rendah, yaitu 2%.

*Social support* merupakan bagian dari *job resources* yang merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi *work engagement* (Bakker & Demerouti, 2008). Hal ini dapat dibuktikan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bakker dan Leiter (2010) menyimpulkan dari penelitian sebelumnya bahwa sumber daya pekerjaan pada bagian *social support* secara positif berkaitan dengan *work engagement.* Hal ini sesuai dengan pendapat Christian, Garza, dan Slaughter (2011) bahwa *social support* adalah karakteristik sosial yang berterkaitan dengan *work engagement*.

Menurut Sarafino dan Smith (2011) *social support* adalah dukungan yang dapat datang dari berbagai sumber, seperti pasangan, keluarga, teman, komunitas atau organisasi. Menurut Cohen, Underwood, dan Gottlieb (2000) *social support* adalah proses hubungan sosial yang dapat meningkatkan kesehatan dan kesejahteran. Sarafino dan Smith (2011) menyediakan empat aspek dalam *social support* yaitu, *emotional support* yaitu menyampaikan empati, kepedulian, perhatian, penghargaan positif, dan dorongan terhadap orang tersebut. Hal ini dapat memberikan kenyamanan dan kepastian dengan rasa memiliki dan dicintai. *Tangible support*, yaitu melibatkan bantuan langsung. Misal memberi atau meminjamkan uang kepada teman atau membantu menyelesaikan tugas. *Informational support* termasuk memberikan nasihat, arahan, saran, atau umpan balik tentang bagaimana orang tersebut melakukannya. Misal, orang yang sakit mungkin mendapatkan informasi dari teman, keluarga, atau dokter tentang cara mengobati penyakit tersebut. *Companionship support* mengacu pada ketersediaan orang lain untuk menghabiskan waktu bersama orang tersebut, memberikan perasaan keanggotaan dalam sekelompok orang yang berbagi minat dan kegiatan sosial.

Sarafino dan Smith (2011) menjelaskan bahwa *social support* sebagai suatu tindakan yang sebenarnya dilakukan oleh orang lain atau menerima dukungan. Menurut Puspita (2012) *social support* yang tinggi menjadikan seseorang merasa cenderung menghabiskan banyak waktu dalam pekerjaannya, merasa penuh energi saat bekerja, merasa *engaged* dengan penuh terhadap apa yang dikerjakan, dan waktu begitu cepat belalu ketika bekerja dan sebaliknya, *social support* yang rendah menjadikan seseorang tidak memiliki motivasi, kurang bersemangat, dan menjadi cepat mudah bosan, sehingga seseorang akan mengalami *disengaged* ataudapat dikatakan *work engagement*-nya menjadi rendah karena ketidakpuasan yang mengakibatkan seseorang menghidar dari peran kerjanya. Secara khusus, *social support* merupakan sumber daya positif yang akan berkaitan dengan *work engagement* (Bakker & Leiter, 2010).

Hal ini sependapat dengan penelitian yang dilakukan oleh Man dan Hadi (2013) yang menyatakan bahwa *social support* di organisasi memiliki hubungan dengan tingginya *work engagement* seseorang. Bakker (2011) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa *social support* merupakan pendorong yang akan meningkatkan *work engagement* dimasa yang akan datang. Gallup (2013) menjelaskan bahwa karyawan dengan tingkat *work* *engagement* yang rendah cenderung tidak memiliki passion dalam bekerja, merasa tidak bahagia, kurang antusias terhadap pekerjaan yang diberikan, memiliki motivasi dan inisiatif yang rendah, dan mudah untuk teralihkan dan tidak fokus dengan pekerjaannya.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Puspita (2012) menyatakan bahwa semakin tinggi *social support* yang diterima individu maka akan semakin tinggi juga *work engagement* dan sebaliknya semakin rendah *social support* maka semakin rendah juga *work engagement*. Hasil penelitian di atas juga didukung oleh Septiani dan Nurtjahjanti (2017) bahwa semakin tinggi *social support*, maka semakin tinggi *work engagement* dansebaliknya semakin rendah *social support* makan semakin rendah juga *work engagement.* Sehingga peneliti mengajukan rumusan hipotesis dalam penelitian ini yaitu terdapat hubungan positif antara *social support* dengan *work engagement*. Berdasarkan latar belakang penelitan di atas, peneliti mengajukan sebuah rumusan permasalahan *apakah ada hubungan antara social support dengan work engagement pada karyawan Parkson Department Store*?

**METODE PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan permasalahan serta rumusan hipotesis penelitian maka yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah *Work Engagement* sebagai variabel kriteria dan *Social Support* sebagai variabel prediktor.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, jumlah subjek dalam penelitian ini adalah 30 subjek. Pada penelitian ini peneliti mengambil subjek berdasarkan dengan pemenuhan karakteristik-karakteristik sebagai berikut: yaitu karyawan dengan usia 20-40 tahun yang merupakan SPG dan SPB Parkson *Department Store* Yogyakarta dan telah bekerja minimal selama tiga bulan. Metode pennyusunan skala dalam penelitian ini mengacu pada model *likert*. Skala dalam penelitian ini adalah Skala *Social Support* dan Skala *Work Engagement* dengan aitem-aitem skala yang hanya dibagi dalam satu kelompok saja, yaitu kelompok *favourable*. Bentuk skala yang digunakan adalah model skala *likert*, dengan 4 alternatif jawaban yaitu: Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS), Sangat Tidak Sesuai (STS).

Skala *Work Engagement* terdiri dari 15 aitem dengan indeks daya beda bergerak dari rentang 0.289 – 0.864 dengan koefisien reliabilitas alpha sebesar 0.909. dari hasil perhitungan uji seleksi aitem dapat diketahui bahwa tidak ada aitem yang gugur pada Skala *Work Engagement* dengan demikian Skala *Work Engagement* merupakan pengukuran yang reliabel. Skala *Social Support* terdiri dari 20 aitem dengan indeks daya beda bergerak dari rentang 0.448 – 0.796 dengan koefisien reliabilitas alpha sebesar 0.939. Hasil perhitungan uji seleksi aitem dapat diketahui bahwa tidak ada aitem yang gugur pada Skala *Social Support* dengan demikian Skala *Social Support* merupakan pengukuran yang reliabel. Metode analisis data yang digunakan adalah teknik korelasi *product moment.*

**ANALISIS & HASIL**

Sebelum melakukan uji hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji normalitas dan linieritas.

Tabel 1

Hasil Normalitas Work Engagement dan Social Support

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Variabel | Kolmogorov-Smirnov | |
| Statistic | Sig. |
| *Work Engagement* | 0,156 | 0,059 |
| *Social Support* | 0,159 | 0,051 |

Uji normalitas menggunakan teknik analisis model Kolmogorov-smirnov. Dari hasil uji coba normalitas variabel *work engagement* diperoleh KS-Z = 0.156 dengan p = 0.059 dan variabel *social support* diperoleh KS-Z = 0.159 dengan p = 0.51. Data tersebut menunjukkan bahwa skor variabel *Work Engagement* dan *Social Support* berdistribusi normal.

Tabel 2

*Hasil Linieritas Work Engagement dengan Social Support*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | F | Sig. |
| *Work Engagement* \*  *Social Support* | 39.651 | .000 |

Selanjutnya pada uji linearitas diperoleh F = 39.651 dan p = 0.000. Hal tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara *social support* dengan *work engagement* merupakan hubungan yang linier.

Tabel 3

*Hasil hipotesis*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Correlations** | | | |
|  | | Work Engagement | Social Support |
| Work Engagement | Pearson Correlation | 1 | .731\*\* |
| Sig. (1-tailed) |  | .000 |
| N | 30 | 30 |
| Social Support | Pearson Correlation | .731\*\* | 1 |
| Sig. (1-tailed) | .000 |  |
| N | 30 | 30 |
| \*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed). | | | |

Berdasarkan hasil analisis *product moment* (*pearson correlation*) diperoleh koefisien korelasi (rxy) = 0.731 dengan p = 0.000 (p < 0,05) yang berarti terdapat hubungan antara *social support* dengan *work engagement* pada karyawan Parkson *Department Store* Yogyakarta. Hal tersebut menunjukan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima. Besarnya nilai R = 0.731 yang artinya antara variabel *social support* dengan *work engagement* memang terdapat korelasi.

Tabel 4

*Nilai Koefisiensi determinasi*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Measures of Association** | | | | |
|  | R | R Squared | Eta | Eta Squared |
| Work Engagement \* Social Support | .731 | .534 | .901 | .811 |

Selain itu hasil analisis data tersebut juga menunjukkan nilai koefisiensi determinasi (R²) sebesar 0.534 yang menunjukkan bahwa variabel social support pada karyawan Parkson *Department Store* memiliki kontribusi 53.4% terhadap *work engagement* dan sisanya 46.6 % dipengaruhi oleh faktor lain dari *job resources* meliputi *autonomy* dan *performance feedback* atau *job demands* dan *personal resources.*

Dari hasil penelitian ini menunjukkan terdapat hubungan positif yang signifikan antara *social support* dengan *work engagement* dengan nilai korelasi (rxy) sebesar r = 0.731 dengan p = 0.000. Adanya korelasi tersebut membuktikan bahwa *social support* mempunyai peran penting terhadap *work engagement* pada karyawan Parkson *Department Store* Yogyakarta. Hal tersebut sejalan dengan hipotesis yang diajukan oleh peneliti bahwa semakin positif *social support* maka semakin tinggi *work engagement*. Sebaliknya, semakin negatif *social support* maka semakin rendah *work engagement* pada karyawan Parkson *Department Store* Yogyakarta.

**DISKUSI**

*Social support* merupakan satu variabel yang memiliki sumbangan positif terhadap *work engagement.* Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Nanda (2019) dengan hasil yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif antara *social support* dengan *work engagement* pada karyawan. Semakin positif *social support* maka cenderung akan semakin tinggi juga *work engagement*. Sebaliknya, semakin negatif *social support* maka cenderung akan semakin rendah *work engagement*. Adanya hubungan antara social support dengan *work engagement* berarti setiap aspek dari *social support* memberikan sumbangan terhadap *work engagement* pada karyawan *Parkson Department* Store.

Menurut Schlecker dan Fleischer (2013) *social support* adalah hubungan timbal balik yang saling menguntungkan dengan mengedepankan ikatan bersama dan saling bergantung pada suatu individu atau kelompok. Christian, Garza, dan Slaughter (2011) menyatakan bahwa *social support* adalah karakteristik sosial yang kemungkinan terkait dengan *work engagement*. Menurut Sarafino dan Smith (2011) terdapat empat aspek yang mempengaruhi *social support* yaitu *emotional support*, *tangible support*, *informational support*, *companionship support*.

*Emotional support* adalah dukungan yang menyampaikan empati, kepedulian, perhatian, penghargaan positif, dan dorongan terhadap orang tersebut (Sarafino & Smith, 2011). Individu yang mendapatkan dukungan emosional yang tinggi adalah individu yang mendapatkan kepedulian dan perhatian dari karyawan yang lain (Ismainar, 2015). Dukungan emosional yang baik dapat berupa penghargaan, kepercayaan serta kesediaan untuk mendengarkan (Apollo & Cahyadi, 2012). Perhatian emosional dapat diekspresikan dengan rasa empati, misalnya ketika menghadapi suatu masalah, maka ekspresi perhatian dari orang lain sangatlah membantu (Taylor, Peplau, & Sears, 2009). Dukungan emosional dari orang lain dapat memicu emosi positif sehingga dapat membuat karyawan merasa optimis, memiliki kepercayaan diri, antusias dan berenergi dalam melakukan pekerjaannya (Xanthopoulou, Bakker, Demerouti, & Schaufeli, 2012; Bakker, Demerouti, Hakanen, & Xanthopoulou, 2007).

*Tangible support* adalah dukungan yang melibatkan bantuan langsung (Sarafino & Smith, 2011). Ketika karyawan dihadapkan dengan suatu masalah atau beban kerja yang terlalu banyak, rekan kerja dapat berinisiatif untuk membantu mengerjakan sebagian tugas dan bekerjasama dalam menyelesaikan masalah yang terjadi pada karyawan (Yuwono & Khajar, 2005).Karyawan yang mendapatkan bantuan langsung ketika dihadapkan dengan suatu masalah cenderung merasa senang sehingga mampu meredam bentuk-bentuk stres kerja (Iswanto & Agustina, 2016). Hal ini membuat karyawan mendapatkan dukungan sehingga kinerja karyawan menjadi lebih baik (Dana & Dewi, 2016). Dukungan berwujud dari orang lain maupun organisasi berdampak pada peningkatan komitmen, performa kerja dan keterlibatan kerja (Rhoades & Eisenberger, 2002). Hal ini menyebabkan karyawan lebih berkonsentrasi penuh dalam menyelesaikan pekerjaannya(Bakker, Demerouti, Hakanen, & Xanthopoulou, 2007). Selain itu, karyawan yang memiliki *work engagement* dicerminkan dengan adanya semangat serta terdorong untuk mencapai tujuan (Bakker & Leiter, 2010).

*Informational support* adalah dukungan yang termasuk memberikan nasihat, arahan, saran, atau umpan balik tentang bagaimana orang tersebut melakukannya (Sarafino & Smith, 2011). Dukungan informasi dapat berupa informasi terbaru dan relevan yang diberikan kepada karyawan selama masa bekerja, sehingga dapat membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya (Iswanto & Agustina, 2016). Dukungan informasi juga dapat berupa umpan balik atau penilaian yang positif dari rekan atau organisasi, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan bahwa peningkatan usaha dalam bekerja akan dihargai (Ismainar, 2015). Kondisi pekerjaan yang memberikan kenyamanan dan mendukung pekerjaannya, cenderung akan membuat karyawan merasa tenang dalam bekerja (Hardiansyah, Amelia, & Santika, 2018).Hal inilah yang menyebabkan karyawan menjadi *enganged* yaitucenderungterbuka terhadap informasi baru, lebih produktif dan memiliki keinginan untuk melakukan hal-hal yang lebih dari pada yang diharapkan (Bakker & Demerouti, 2007)*.* Penghargaan atas kontribusi karyawan juga dapat membuat karyawan melihat tugas-tugas yang diberikan sebagai sesuatu yang menyenangkan, sehingga karyawan menyukai tugas yang dikerjakan, hal tersebut merupakan ciri dari dimensi *absorption* dari *work engagement* (Robbins & Judge, 2008).

*Companionship support* adalah dukungan yang mengacu pada ketersediaan orang lain untuk menghabiskan waktu bersama orang tersebut, memberikan perasaan keanggotaan dalam sekelompok orang yang berbagi minat dan kegiatan sosial (Sarafino & Smith, 2011). Rekan kerja yang menghormati merupakan sikap dan tindakan dalam menghargai karyawan, dengan adanya rasa saling menghargai tersebut bisa memberikan perasaan nyaman dalam mendukung kelancaran kerja (Yuwono & Khajar, 2005). Selain itu, rekan kerja yang aktif mendengerakan keluh kesah atau cerita dari karyawan akan membuat karyawan tersebut merasakan hubungan yang hangat dari rekan kerja (Simamora, 2004). Dengan adanya hubungan yang hangatdengan rekan kerja membuat karyawan bahagia, sehingga merasa bahwa waktu berlalu terlalu cepat (Schaufeli, Salanova, Gonzalez-roma, & Bakker, 2002). Kehadiran orang lain juga membuat karyawan ingin menetap dalam organisasi (Rhoades & Eisenberger, 2002).Hal tersebut menunjukkan ciri *vigor* dan *absorption* dari *work engagement* (Bakker, Demerouti, Hakanen, & Xanthopoulou, 2007).

**SIMPULAN**

Berdasarkan analisis dan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara *social support* dengan *work engagement* pada karyawan Parkson *Department Store* Yogyakarta.

**SARAN**

Bagi subjek secara umum subjek telah memiliki tingkat *work engagement* dalam kategori tinggi. Berdasarkan hal tersebut subjek yaitu karyawan Parkson *Department Store* Yogyakarta yang menjadi bagian dari penelitian ini diharapkan untuk tetap mempertahankan *work engagement* yang telah dimilikinya dengan cara meningkatkan *social support* yang berupa dukungan dari orangtua, keluarga, teman, pasangan, rekan kerja, dan atasan sehingga tercipta suatu motivasi dan kinerja yang optimal bagi karyawan Parkson *Department Store*.

Bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan work engagement pada karyawan Parkson Department Store. Hal tersebut dapat dilakukan dengan meningkatkan hubungan timbal balik atau dukungan mengenai social support, menjalin hubungan kerja yang baik antar karyawan hingga atasan, dan saling memberikan dukungan satu sama lain antar karyawan Parkson Department Store. Ketika karyawan memiliki social support yang tinggi maka work engagement di perusahaan juga akan tinggi.

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk menggali teori dan faktor yang dapat mempengaruhi *work engagement* yang ada di *job resources* yaitu *autonomy*, *performances feedback*, dan *supervisory coaching*, karena penelitian tentang *work engagement* masih cukup kurang terutama pada faktor yang mempengaruhi di atas.

**DAFTAR PUSTAKA**

Apollo, & Cahyadi, A. (2012). *Konflik peran ganda perempuan menikah yang bekerja ditinjau dari dukungan sosial keluarga dan penyesuaian diri*. Madiun: Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Katolik Widya Mandala Madiun.

Attridge, M. (2009). Measuring and managing employee work engagement: A review of the research and business literature. *Journal of Workplace Behavioral Health*, *24*(4), 383–398.

Bakker, A. B. (2011). An evidence-based model of work engagement. *Current Directions in Psychological Science*, *20*(4), 265–269.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, *13*(3), 209–223.

Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology*, *99*(2), 274–284.

Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (2010). *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. USA and Canada: Psychology Press

Christian, M. S., Garza, A. S., & Slaughter, J. E. (2011). Work engagement: A quantitative review and test of its relations with task and contextual performance. *Personnel Psychology*, *64*(1), 89–136.

Cohen, S., Underwood, L. G., & Gottlieb, B. H. (2000). *Social support measurement and interventions. A guide for health and social scientist*. New York: Oxford University Press.

Dana, N. M. S. A., & Dewi, A. A. S. K. (2016). Pengaruh kompensasi dan dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan di hotel Asana Agung Putra Bali. *E-Jurnal Manajemen Unud*. *5*(9), 5978–6006.

Dhamayantie, E. (2014). Peranan dukungan sosial pada interaksi positif pekerjaan-keluarga dan kepuasan hidup. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, *18*(2), 181 – 200.

Gallup. (2013). The state of the american workplace: Employee engagement insights for U.S. business leaders. In *Gallup*.

Hardiansyah, A. T., Amelia, A., & Santika, M. (2018). Kepuasan kerja sebagai faktor terbentuknya sikap kerja pegawai negeri sipil kantor kecamatan Klampis, Bangkalan. *Journal of Management Studies*, *12*(2), 167–187.

Hasibuan, M. S. P. (2014). *Manajemen sumber daya manusia.* *Edisi revisi.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Ismainar, H. (2015). *Manajemen unit kerja: untuk perekam medis dan informatika kesehatan ilmu kesehatan masyarakat keperawatan dan kebidanan*. Yogyakarta: Deepublish.

Iswanto, F., & Agustina, I. (2016). Peran dukungan sosial di tempat kerja terhadap keterikatan kerja karyawan. *Jurnal Psikologi*, *2*(02), 38–45.

Man, G. S., & Hadi, C. (2013). Hubungan antara *perceived organizational support* dengan *work engagement* pada guru SMA Swasta di Surabaya. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, *2*(2), 90-99.

Nanda, H. R. (2019). *Hubungan antara social support dengan work engagement pada karyawan*. <https://doi.org/10.4324/9781315853178>

Priyono. (2010). *Manajemen sumber daya manusia.* Taman Sidoarjo: Zifatama.

Puspita, M. D. (2012). Hubungan antara dukungan sosial dan makna kerja sebagai panggilan (*Calling*) dengan keterikatan kerja. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, *1*(1), 1–17.

Putri, V. P., Priyatama, A. N., & Karyanta, N. A. (2015). Hubungan antara efikasi diri dan optimisme dengan keterikatan pada karyawan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Cabang Solo. *Jurnal Psikologi,* 7(13), 67-81.

Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, *87*, 698-714.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku organisasi, buku 1, edisi 12*. Jakarta: Salemba Empat.

Samsudin, N. S. (2010). *Manajemen sumber daya manusia*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Sarafino, E. P., & Smith, T. W. (2011). *Health psychology: biopsychosocial interaction* (7th ed.). USA: John Wiley & Sons, Inc.

Schaufeli, W. B. (2018). Work engagement in Europe: Relations with national economy, governance and culture. *Organizational Dynamics*, *47*(2), 99–106.

Schaufeli, W., Salanova, M., González-romá, V., & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, *3*, 71-92.

Schlecker, M., & Fleischer, F. (2013). *Ethnographies of social support*. USA: Palgrave Macmillan.

Septiani, N., & Nurtjahjanti, H. (2017). Keterikatan kerja pada aparat pemerintah desa di kecamatan X, Y , Z kabupaten batang. *Jurnal Empati*, *6*(4), 157–162.

Simamora, F. (2004). Analisa peranan faktor eksternal untuk meningkatkan motivasi kerja PT. Dinamika Indonusia Prima. *Jurnal Manajemen*, *2*(4).

Sjabadhyni, B., Graito, B. K. I., & Wutun, R. P. (2001). *Pengembangan kualitas SDM dari perspektif PIO*. Depok: Bagian Psikologi Industri dan Organisasi, Fakultas Psikologi, Universitas Indonesia.

Sulistyani, A. T., & Rosidah. (2018). *Manajemen sumber daya manusia. Pendekatan teoritik dan praktik untuk organisasi publik.* Yogyakarta: Gava Media.

Soliha, E. (2008). Analisis industri ritel di Indonesia. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*. *15*(2), 128-142.

Taylor, S. E., Peplau, L. A., & Sears, D. O. (2009). *Psikologi sosial edisi kedua belas*. Jakarta: Kencana.

Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2009). Reciproal relationships between job resources, personal resources, and work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, *74*, 235-244.

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.

Yuwono, & Khajar, I. (2005). Analisis beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai kejaksaan tinggi D. I. Yogyakarta. *Journal of Business Review Indonesia*, *1*(1), 75–89.