NATIONAL CONFERENCE
NCSSR SOCIAL SCIENCE AND RELIGION

RESILIENSI PETUGAS KESEHATAN SELAMA COVID-19

Tiara Sri Annisa Hadibroto[1)], Adi Rahmat[2)] dan M. Rasyid Abdillah[3)]
[1)]Pascasarjana Universitas Lancang Kuning
Email: tiarasri20@gmail.com

Abstract: *This paper attempts to theoretically explain the impact of work engagement as a mechanism that can explain the relationship between friendship at work and resilience. Furthermore, this paper explains whether friendship in the workplace has a positive effect on the resilience of health workers. If so, does work engagement mediate the mechanisms underlying the relationship between workplace friendships and health worker resilience. This paper produces four propositions, first, friendship in the workplace has a positive effect on worker resilience; second, friendship at work has a positive effect on work engagement. Third, work engagement has a positive effect on resilience; and fourth, work engagement mediates the effect of friendship at work on resilience.*

Keywords: *Work Engagement, Friendships at Work, Resilience*

Abstrak: Paper ini berusaha menjelaskan secara teoritis dampak dari keterikatan kerja sebagai salah satu mekanisme yang dapat menjelaskan hubungan antara pertemanan di tempat kerja dengan resiliensi. Lebih lanjut, paper ini menjelaskan apakah pertemanan ditempat kerja berpengaruh positif terhadap resiliensi petugas kesehatan. Jika ya, apakah keterikatan kerja memediasi mekanisme yang mendasari hubungan antara pertemanan ditempat kerja dan resiliensi petugas kesehatan. Paper ini menghasilkan empat proposisi, pertama, pertemanan ditempat kerja berpengaruh positif terhadap resiliensi pekerja; kedua, pertemanan ditempat kerja berpengaruh positif terhadap keterikatan kerja. Ketiga, Keterikatan kerja berpengaruh positif terhadap resiliensi; dan keempat keterikatan kerja memediasi pengaruh pertemanan ditempat kerja terhadap resiliensi.

Kata Kunci: Keterikatan Kerja, Pertemanan Ditempat Kerja, Resiliensi

Pendahuluan

Ketertarikan membahas mengenai kinerja individu yang turut membangun kinerja organisasi menjadi sebuah fenomena menarik dan menjadi pokok bahasan dalam bidang manajemen dan organisasi serta bahwasanya keberhasilan organisasi dalam mencapai keberhasilan mengejar visi misinya tidak terlepas dari peran individu baik secara langsung maupun tidak langsung. Peran pemimpin dalam membuat karyawan berkontribusi pada organisasi memang sangat strategis [1]. Dalam organisasi terdapat berbagai jenis karakter sumber daya manusia yang berbeda-beda. Ketika terjadi interaksi antara orang-orang maupun kelompok maka akan ada potensi munculnya perbedaan dan pergesekan [2]. Lingkungan kerja yang dinamis dengan bermacam perubahannya membuat pekerjaan penuh dengan tantangan. Berbagai peristiwa traumatik meningkat

diberbagai tempat seperti pada kejadian menyebarnya pandemi covid 19 yang sudah beberapa tahun terakhir dan pasien yang dihadapi oleh para petugas kesehatan silih berganti mewarnai keseharian dalam pekerjaan [3]

Rekan kerja dan atasan merupakan pihak yang paling dekat dengan pekerja di dalam pekerjaannya. Ketika dihadapkan dengan berbagai tekanan dalam pekerjaan dan pekerjaan yang monoton, terkadang pekerja akan merasa bosan atau jenuh. Ketika pekerja merasa bosan atau menemui masalah dalam pekerjaan, mereka akan mencari pertolongan, bantuan, dan dukungan dari orang-orang yang berada di lingkungan kerjanya, terutama dari rekan kerja dan atasan [4]. Di dalam tempat kerja, dukungan sosial paling potensial diberikan oleh atasan dan rekan kerja. Keluarga, atasan, dan rekan kerja akan menjadi sumber dukungan sosial yang diukur dalam penelitian ini [5]. Namun, sikap rekan kerja dalam memberikan dukungan sosial terkadang juga memberikan dampak negatif pada seseorang yang berusaha bertahan dalam menghadapi tekanan dalam bekerja [6]. Sehingga penelitian yang mencoba menjelaskan pertemanan ditempat kerja dalam memberikan dukungan sosial yang dapat mendorong kemampuan pekerja untuk bertahan menghadapi tekanan pekerjaan (*resilience*) sangat dibutuhkan dalam bidang manajemen dan organisasi, khususnya pada upaya mencapai keberhasilan kinerja individual.

Resiliensi merupakan salah satu faktor internal yang dapat mempengaruhi kemampuan pekerja dalam mengatasi kesulitan atau stressor yang juga bentuk ketahanan mental. Secara umum, *resilience of efficacy* bermakna kemampuan seseorang untuk bangkit dari keterpurukan yang terjadi dalam perkembangannya. *Resilience of efficacy* dapat dianggap sebagai proses adaptasi terhadap kesulitan dan stres [7]. Organisasi sukses membutuhkan karakteristik karyawan yang bersedia memberikan kinerja optimal. Kinerja optimal tidak saja sesuai dengan apa yang diinginkan organisasi, tetapi diharapkan mampu melebihi harapan yang ada [8]

Bukti-bukti empiris menemukan bahwa resiliensi karyawan dalam menghadapi tantangan pekerjaan dipengaruhi oleh peran pertemanan ditempat kerja [1]. Dalam hal ini jika seorang pekerja mampu menghadapi tekanan di lingkungan kerja serta mampu menjalankan pekerjaan yang optimal dapat dikatakan pekerja tersebut memiliki *resilience of efficacy* dan *self efficacy* yang tinggi. Sebaliknya jika seorang pekerja tidak mampu menghadapi hal tersebut dia akan mencoba menghindar dari masalah, menganggapnya sebagai kesulitan yang tidak ada solusinya. Diperlukan pertemanan yang baik dalam memberikan dukungan sosial kepada rekan kerja agar mampu bertahan menghadapi tekanan. Namun, di Indonesia, penelitian yang secara spesifik mencoba menjelaskan hubungan pertemanan ditempat kerja dan resiliensi masih belum ditemukan.

Sampai saat ini, penelitian yang mencoba menjelaskan lebih dalam mengenai mekanisme yang mendasari hubungan antara pertemanan ditempat kerja dan resiliensi petugas kesehatan masih belum ditemukan, khususnya pada konteks Indonesia. Penelitian terdahulu telah menemukan bahwa efektivitas intervensi berbasis *mindfullness* dalam meningkatkan resiliensi di tempat kerja [9]. Namun, penelitian yang menjelaskan hubungan antara pertemanan ditempat kerja dengan keterikatan kerja masih belum dieksplorasi. Selain itu juga dijelaskan juga bahwa pertemanan ditempat kerja dapat membangun kemampuan bertahan atau menyesuaikan diri [10]. Penelitian ini selanjutnya, mengajukan keterikatan kerja sebagai salah satu mekanisme yang dapat menjelaskan hubungan antara pertemanan di tempat kerja dengan resiliensi.

Berdasarkan permasalahan (kesenjangan penelitian) yang telah dijelaskan tersebut, penelitian ini mengajukan dua pertanyaan utama yaitu apakah pertemanan ditempat kerja berpengaruh positif terhadap resiliensi petugas kesehatan? Jika ya, apakah keterikatan

kerja memediasi mekanisme yang mendasari hubungan antara pertemanan ditempat kerja dan resiliensi petugas kesehatan?

Job-Demand Resource Theory

Dalam membangun model teoritis, asumsi yang dibangun dalam penelitian ini didasarkan pada *job-demand resource theory* [11]. Berdasarkan teori ini, sumber daya pekerjaan (karakteristik fisik, psikologis, sosial, dan organisasi dari suatu pekerjaan) merangsang sikap positif seperti keterlibatan dan komitmen organisasi. Pertemanan dalam bekerja telah diakui oleh para peneliti di bidang manajemen dan organisasi sebagai salah satu sumber daya yang ada ditempat kerja [12] yang dapat merangsang sikap dan perilaku kerja bawahan. Proses kepemimpinan sebagai sumber daya di tempat kerja mencakup komponen emosional yang penting, yang menunjukkan bahwa pemimpin dapat mempengaruhi kebahagiaan pengikut yang pada akhirnya akan membentuk sikap kerja dan perilaku kerja bawahan.

Pertemanan ditempat Kerja

Dalam manajemen pertemanan ditempat kerja memegang peranan penting. Pertemanan merupakan sumber daya, dimana sumber daya merupakan sumber energi, tenaga, kekuatan (*power*), yang diperlukan untuk menciptakan daya, gerakan, aktivitas, kegiatan dan tindakan. Sumber daya tersebut terdiri dari sumber daya alam, sumber daya *financial*, sumber daya manusia, sumber daya ilmu pengetahuan dan sumber daya teknologi. Dari seluruh sumber daya yang ada, sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling penting keberadaannya [13].

Pertemanan ditempat kerja telah diakui memiliki peran penting dalam menentukan perilaku kerja inovatif [14]. Penelitian sebelumnya telah mengungkapkan bahwa pertemanan ditempat kerja dapat menentukan *employee engagement*, *employee performance* [15]. Adapun batasan pengukuran *workplace friendship* dalam penelitian ini menurut Nielsen dibedakan menjadi dua dimensi yaitu: 1). Pengukuran *workplace friendship* dimensi peluang: a) Mengenal rekan kerja b) Bekerja secara kolektif c) Bebas berkomunikasi d) Dukungan organisasi e) Hubungan dekat f) Toleransi; 2). Pengukuran *workplace friendship* dimensi prevalensi: a) Keintiman b) Sosialisasi c) Berbagi cerita d) Kepercayaan e) Motivasi f) Netral [16].

Keterikatan Kerja

Karyawan memiliki peran yang besar dalam berjalannya sebuah perusahaan. Karyawan yang memiliki tingkat keterikatan kerja yang tinggi akan menunjukkan performa terbaik dalam bekerja. Keterikatan kerja adalah suatu kemampuan karyawan yang optimal dan bersifat positif yang berkaitan dengan pemenuhan kerja. Di sisi lain, keberadaan karyawan tidak lepas dari adanya dukungan organisasi. Dukungan organisasi adalah keyakinan yang dimiliki oleh anggota organisasi atau karyawan tentang sejauh mana organisasi atau perusahaan menilai kontribusi, memberi dukungan, dan peduli dengan kesejahteraan karyawan [17]

Keterikatan sendiri dipengaruhi oleh tiga faktor dimana dua faktor dikemukakan oleh Bakker yaitu sumber kerja (*job resources*) dan sumber daya pribadi (*personal resources*) [18]. Keterikatan kerja adalah sebuah hal yang positif, merupakan pemenuhan, keadaan afektif-motivasional dari *work-related wellbeing* yang berlawanan dengan *burnout* pada pekerjaan, dan karyawan yang terikat memiliki tingkat energi yang tinggi, dan antusias terlibat dalam pekerjaan mereka [19]. Skala yang digunakan untuk mengungkap Keterikatan Kerja dalam penelitian ini mengacu pada teori yang dikemukan oleh Schaufeli & Bakker [18] , yang terdiri dari tiga dimensi yaitu, : 1) *vigor*, 2) dedikasi, 3) absorpsi. Semakin tinggi skor total yang diperoleh, maka semakin tinggi keterikatan kerja yang dimiliki karyawan. Pertama, *Vigor* (semangat) Aspek *vigor* dikarakteristikkan sebagai bentuk atau tingkatan energi yang tinggi dan ketahanan mental yang baik saat

melakukan pekerjaan, dimana terdapat kemauan untuk berusaha secara maksimal dan sebaik mungkin pada suatu pekerjaan.

Resiliensi

Resiliensi merupakan individu sendiri ternyata memiliki kemampuan untuk bisa menyesuaikan diri yang tinggi dan luwes saat dihadapkan pada tekanan internal maupun eksternal [20]. Resiliensi adalah proses tetap berjuang saat berhadapan dengan kesulitan, masalah, atau penderitaan [21]. Menurut McNaughton dan Gray resiliensi atau ketahanan atau *resilience* (dalam bahasa inggris) diadopsi dari bahasa latin yaitu *resilire*, yang bermakna memantul atau bangkit kembali [22]. Menurut Cooper et al. ketahanan karyawan atau resiliensi karyawan adalah kemampuan seseorang untuk bangkit kembali dari kemunduran dengan tetap efektif dalam menghadapi berbagai tuntutan yang berat dan keadaan sulit serta tumbuh lebih kuat dalam prosesnya [23].

Instrumen yang digunakan untuk meneliti resiliensi pada responden adalah instrumen resiliensi diukur dengan instrumen penelitian *Resiliency Attitudes Scale (R.A.S.)* yang dibuat oleh Biscoe and Harris berdasarkan teori resiliensi yang dikemukakan oleh Wolin and Wolin. Aspek-aspek resiliensi tersebut yaitu: 1) berwawasan, 2) independen, 3) hubungan, 4) inisiatif, 5) kreativitas, 6) humor, 7) moralitas.

Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan teoritis tersebut, maka paper ini menghasilkan beberapa proposisi. pertama, pertemanan ditempat kerja berpengaruh positif terhadap resiliensi pekerja; kedua, pertemanan ditempat kerja berpengaruh positif terhadap keterikatan kerja. Ketiga, Keterikatan kerja berpengaruh positif terhadap resiliensi; dan keempat keterikatan kerja memediasi pengaruh pertemanan ditempat kerja terhadap resiliensi. Untuk studi selanjutnya, dibutuhkan pengujian secara empiris untuk keempat proposisi tersebut.

Referensi

[1] Salas-Vallina, A., Rofcanin, Y., & Las Heras, M. (2021). Building resilience and performance in turbulent times: The influence of shared leadership and passion at work across levels. *BRQ Business Research Quarterly*, 23409444211035138.

[2] Purba, S., Revida, E., Parinduri, L., Purba, B., Muliana, M., Purba, P. B., ... & Leuwol, N. V. (2020). *Perilaku Organisasi*. Yayasan Kita Menulis.

[3] Hendriani, W. (2018). *Resiliensi psikologis: sebuah pengantar*. Kencana.

[4] Labiib, A. (2013). Analisis hubungan dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan dengan tingkat burnout pada perawat Rumah Sakit Jiwa. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro*, *2*(1), 18731.

[5] Santoso, E., & Setiawan, J. L. (2018). Peran dukungan sosial keluarga, atasan, dan rekan kerja terhadap resilient self-efficacy guru sekolah luar biasa. *Jurnal Psikologi*, *45*(1), 27-39.

[6] Darendehe, A. (2013). Gaji, Kepemimpinan, dan Sikap Rekan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan PT. Askes (Persero) Cabang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, *1*(4).

[7] Nuari, N. A. (2017). Resilience Of Efficacy Perawat Berbasis Tingkat Stres dan Kepuasan Kerja. *Jurnal Kesehatan*, *8*(3), 375-381.

[8] Hukdar, S. N. F., Auliyah, F., Syahputra, M. I., & Wahyulangdari, T. (2021) Resilience of Recruitment pada PT Mandala Multifinance. *IPTEK: Jurnal Hasil Pengabdian kepada Masyarakat*, *1*(2).
[9] Putri, N. M. W. W. A., & Yudiarso, A. (2021). Efektivitas intervensi berbasis mindfulness dalam meningkatkan resiliensi di tempat kerja: Studi meta analisis. *MEDIAPSI*, *7*(1), 27-36.
[10] Mao, H. Y., & Hsieh, A. T. (2017). Friendship at work and error disclosure. *BRQ Business Research Quarterly*, *20*(4), 213-225.
[11] Hobfoll, S. E. (2002). Social and psychological resources and adaptation. Review of general psychology, 6(4), 307-324.
[12] Abdillah, M. R., Wu, W., & Anita, R. 2020. Can altruistic leadership prevent knowledge-hiding behaviour? Testing dual mediation mechanisms. Knowledge Management Research & Practice. https://doi.org/10.1080/14778238.2020.1776171
[13] Lestari, D., & Azizah, S. N. (2020). Pengaruh Motivasi Berafiliasi dan Workplace Friendship terhadap Kinerja dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, *2*(3), 331-345.
[14] Helmy, I. (2020). *Pengembangan Friendship Knowledge Sharing sebagai Upaya Peningkatan Perilaku Kerja Inovatif Karyawan UMKM di Daerah Istimewa Yogyakarta* (Doctoral dissertation, Universitas Jenderal Soedirman).
[15] Nielsen, I. K., Jex, S. M., & Adams, G. A. (2000). Development and validation of scores on a two-dimensional workplace friendship scale. Educational and Psychological Measurement, 60(4), 628-643.
[16] Ramdhani, G. F., & Sawitri, D. R. (2017). Hubungan antara dukungan organisasi dengan keterikatan kerja pada karyawan PT. X di Bogor. *Jurnal empati*, *6*(1), 199-205.
[17] Bakker, A. B. (2011). An evidence-based model of work engagement. Curr. Dir. Psychol. Sci. 20, 265–69
[18] Adi, P. R. P., & Indrawati, K. R. (2019). Perbedaan keterikatan kerja berdasarkan generasi kerja karyawan pada perusahaan berkonsep THK ditinjau dari etos kerja. *Jurnal Psikologi Udayana*, *6*(1), 46-57.
[19] Pragholapati, A. (2020). Resiliensi Perawat Yang Bekerja Di Unit Gawat Darurat (UGD) Rumah Sakit Al Islam (RSAI) Bandung.
[20] Wolin, S. J., & Wolin, S. 1994. The Resilient Self: How Survivors of Troubled Families Rise Above Adversity. New York: Villard Books.
[21] McNaughton, R.B., Gray, B. (2017). Entrepreneurship and resilient communities -Introduction to the special issue. J. Enterprising Communities: People Places Glob. Econ., 11 (1)(2–19).
[22] Cooper, C. D., Kong, D. T., & Crossley, C. D. (2018). Leader humor as an interpersonal resource: Integrating three theoretical perspectives. Academy of Management Journal, 61(2), 769-796.