

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Work engagement (keterikatan kerja) menjadi topik penting yang ramai dibicarakan dalam beberapa tahun terakhir. Penelitian oleh Watson menunjukkan hasil bahwa masih sangat rendahnya *engagement* yang dimiliki pegawai di Indonesia. Adapun survei bertajuk *global workforce study* yang mendapatkan hasil sangat miris karena hasil survei yang telah dilakukan menunjukkan bahwa hampir dua pertiga pegawai Indonesia tidak memiliki hubungan yang kuat pada instansinya. Sekitar (38%) dari pegawai tidak memiliki *work engagement* dan cenderung akan meninggalkan pekerjaan dalam kurun waktu dua tahun.¹

Sejalan dalam penelitian Watson sebuah lembaga survei bernama Gallup yang telah membagi *work engagement* menjadi tiga kategori, yaitu pertama “*engaged*” yang berarti bahwa pegawai baik secara fisik dan psikologis berkontribusi penuh terhadap tugas-tugasnya, kedua “*non engaged*” maksudnya pegawai yang kurang memiliki motivasi cenderung kurang berupaya dalam menjalankan tugasnya, dan yang ketiga “*actively disengaged*” menunjukkan pegawai tidak bahagia dan tidak produktif dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

Lembaga survei Gallup Indonesia memaparkan data pada tahun 2016 yang menunjukkan bahwa pegawai yang masuk dalam kategori *engaged* sebesar (8%) sedangkan pegawai dengan kategori *not engaged* sebesar (77%) dan (15%) pada

¹ Watson, “The Power of Three: Taking Engagement to New Heights” (WTW, 2019), 1–10.

pegawai dengan kategori *actively disengaged*. Berdasarkan hasil di atas maka dapat disimpulkan bahwa pegawai yang *not engaged* lebih tinggi daripada yang *engaged*. Isu terkait *work engagement* ini sudah mulai diperhatikan di Indonesia. Di sisi lain, telah ditemukan fakta bahwa *work engagement* yang rendah akan diikuti dengan performa pegawai yang rendah, adanya kebosanan pegawai dan munculnya ketidakpercayaan terhadap instansi terkait.² Selain itu, penelitian yang juga dilakukan oleh Yong Xing pada tahun 2017 menunjukkan hasil bahwa pegawai yang memiliki keterikatan memiliki hubungan yang signifikan dengan kinerja tugas, yang berarti jika pegawai yang terlibat akan memungkinkan untuk menunjukkan kinerja tugas mereka secara lebih efektif dan efisien.³

Work engagement adalah salah satu penentu atas keberhasilan pada suatu instansi dalam mencapai target pekerjaan. *Work engagement* merupakan sikap positif yang dapat ditunjukkan dengan perasaan puas terhadap pekerjaan serta tidak berperilaku seperti menunda-nunda pekerjaan. Pegawai yang melakukan pekerjaannya dengan sungguh-sungguh serta mampu meningkatkan kemajuan instansi, perilaku kerja seperti ini disebut dengan *work engagement*.

Secara positif *work engagement* berhubungan dengan kinerja, komitmen organisasi dan kesehatan secara emosional. Pegawai dengan komitmen kerja yang tinggi dapat memiliki beberapa keuntungan seperti meningkatkan produktivitas, meningkatkan kinerja berkualitas tinggi, efisiensi serta mengurangi ketidakhadiran. Hal tersebut juga dapat membuat pegawai tidak akan berpikir

² Gallup, "Why Indonesia Must Engage Younger Workers.," 2016, Retrieved from <https://news.gallup.com/businessjournal/166280/why-indonesia-engageyounger-workers.aspx>.

³ Guo Yongxing et al., "Work Engagement and Job Performance: The Moderating Role of Perceived Organizational Support," *Anales de Psicología* 33, no. 3 (July 21, 2017): 708, <https://doi.org/10.6018/analesps.33.3.238571>.

untuk *resign* dari instansi ataupun berpindah ke instansi lain. Namun apabila *work engagement* pegawai rendah maka akan menumbuhkan rasa tidak semangat dalam menyelesaikan pekerjaannya, pesimis dengan tanggung jawab yang sudah diberikan, dan juga tidak dapat memenuhi tuntutan pekerjaan secara maksimal.

Sedangkan pegawai yang tidak dapat memenuhi tuntutan pekerjaan yang disebabkan oleh tuntutan kerja yang tinggi dapat membuat pegawai memiliki keinginan untuk berpindah pekerjaan. Ketika seorang pegawai dapat menemukan makna dari pekerjaannya, maka hal yang terjadi pada pegawai tersebut adalah mampu bertahan setiap tekanan kerja yang dihadapi sehingga bisa terlibat penuh dalam waktu kerja yang panjang. Hal ini akan berpengaruh pada keinginan untuk tidak meninggalkan pekerjaannya.⁴ Pegawai harus melakukan penilaian kinerja diri, baik sebagai hamba maupun pekerja, karena Allah memerintahkan kita untuk senantiasa bekerja sebagaimana Allah berfirman:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ ۙ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَلِيمٍ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

“Katakanlah (Nabi Muhammad), “Bekerjalah! Maka, Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (Zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan.” (Q.S. At-Taubah/9:105)

Keterikatan kerja merupakan kondisi yang dapat menciptakan perilaku positif yang kuat terhadap pekerjaan. Dalam sudut pandang islam mempertegas jika kewajiban dalam menunaikan akad atau kesepakatan antara pegawai dan

⁴ Krisna Satya Cahyana and Sowanya Ardi Prahara, “Work Engagement Dengan Intensi Turnover Pada Karyawan,” *Intuisi : Jurnal Psikologi Ilmiah* 12, no. 3 (June 6, 2021): 285–94, <https://doi.org/10.15294/intuisi.v12i3.24073>.

instansi dengan cara sebaik-baiknya. Seorang muslim didorong untuk bekerja secara profesional. Semua pekerjaan yang dikerjakan karena Allah maka pada saat itu juga akan dibalas oleh Allah. Allah SWT tidak pernah ingkar janjinya pada seluruh umatnya. Allah akan memberikan hadiah yang tidak hanya dapat dinikmati di dunia, melainkan juga di akhirat kelak dengan keagungan Allah memberikan kompensasi atau pekerjaannya. Anjuran untuk bekerja dengan sungguh-sungguh, kewajiban untuk memenuhi persetujuan yang telah disepakati termuat dalam Al-Qur'an sebagai berikut:⁵

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْجِعْ ۝

“Apabila engkau telah selesai (dengan suatu kebajikan), teruslah bekerja keras (untuk kebajikan yang lain) dan hanya kepada Tuhanmu berharaplah!” (Q.S. Al-Insyirah/94:7-8)

Work engagement yang positif akan menciptakan berbagai dampak secara positif, termasuk keterikatan kerja. Kondisi tersebut sangat mungkin berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan oleh pegawai yang pada akhirnya dapat berpengaruh pada kinerja instansi. Apabila seorang pegawai memiliki keterlibatan akan muncul rasa energik dan koneksi yang efektif dengan aktivitas kerjanya dan melihat diri mereka mampu menghadapi dengan baik tuntutan pekerjaan mereka. Dengan demikian, ketika kondisi pegawai dengan *work engagement* rendah, maka hal tersebut membuat pegawai kurang memiliki rasa energik dan hubungan dengan pekerjaannya menjadi tidak efektif. Pegawai juga

⁵ Bagja Hidayah, M Kholil Nawawi, and Syariah Gustiawati, “Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Islami terhadap Kinerja Karyawan pada Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Pomad” 5, no. 1 (2022).

akan mengalami kesulitan untuk dapat menghadapi secara tepat berbagai tuntutan dalam pekerjaannya.⁶

Pada penelitian yang dilakukan oleh Swathi menunjukkan hasil tentang hubungan kepemimpinan dan keterlibatan kerja diketahui bahwa kepemimpinan transformasional mengarah kepada keterikatan kerja pegawai yang lebih tinggi pada perusahaan sektor jasa. Ketika semua aspek kepemimpinan dipraktikkan oleh manajer yang dipimpinnya, maka keterikatan kerja pegawai menjadi lebih tinggi. Hal tersebut mampu mengembangkan dan menjaga keterikatan pegawai yang membutuhkan hubungan dua arah antara pemimpin dan pegawai. Kepemimpinan bisa memberikan efek pada semangat dan kesetiaan pegawai terhadap pekerjaan maupun instansi.⁷

Hal lain yang dapat meningkatkan keterikatan kerja yaitu pelatihan kerja atau kegiatan yang dilaksanakan oleh manajemen dalam meningkatkan keterampilan pegawai agar menjadi bagian dari kemajuan suatu instansi. Seorang pegawai yang diberikan pelatihan sesuai dengan pekerjaannya akan merasa lebih terikat pada pekerjaannya dan instansi terkait. Karenanya keterikatan yang tinggi akan ditunjukkan melalui sikap, perilaku dan perhatian yang lebih terhadap rekan kerjanya. Terbukti dengan adanya penelitian oleh Manuel jika pelatihan dan pengembangan pegawai merupakan salah satu kebutuhan untuk meningkatkan

⁶ Paul I. Green et al., "The Energizing Nature of Work Engagement: Toward a New Need-Based Theory of Work Motivation," *Research in Organizational Behavior* 37 (2017): 1–18, <https://doi.org/10.1016/j.riob.2017.10.007>.

⁷ Swathi, "Effecting Employee Engagement Factors" 3, no. 8 (2013).

keterikatan pegawai. Pelatihan merupakan sebuah metode pembelajaran yang efektif dalam membawa perubahan sikap dan kinerja pegawai.⁸

Dalam sebuah penelitian lain terdapat faktor yang juga dapat menjadi pengaruh yang signifikan dengan keterikatan kerja adalah disiplin kerja, hal ini terlihat dalam hasil t-statistik sebesar ($t = 4,101$; $p < 0,05$) yang berarti lebih besar dari $t_{tabel} = 1,96$. artinya kedisiplinan yang tinggi maka akan dapat meningkatkan keterikatan kerja pegawai. Dengan tingginya keterikatan yang dimiliki pegawai maka dapat menghasilkan kinerja yang sangat maksimal serta berkompeten.⁹

Dari beberapa hasil penelitian yang telah dilakukan pada penelitian sebelumnya ditemukan hasil bahwa kepemimpinan, kompensasi, pelatihan kerja, serta disiplin kerja dapat menjadi pengaruh dalam *work engagement* (keterikatan kerja) pada pegawai baik dalam perusahaan, institusi maupun instansi. Menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan juga sangat diperlukan sebab hal tersebut dapat memenuhi kebutuhan para pegawai sehingga menumbuhkan rasa semangat kerja mereka.

Peneliti melakukan observasi dan mendapatkan hasil bahwa salah satu faktor keterikatan kerja adalah disiplin kerja, seperti yang telah dijelaskan pada penelitian sebelumnya bahwa disiplin kerja pegawai yang tinggi maka keterikatan kerja yang dimiliki pegawai meningkat juga. Sedangkan yang terjadi pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi)

⁸ Fabian David Manuel, "The Effect of Training & Development and Employee Engagement on Perceived Business Performance," 2014.

⁹ Deny Surya Permana Eddy Yunus, "Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Keterikatan Kerja Pt. Jasa Marga Surabaya Mojokerto," *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis* vol 3 (n.d.): 358.

Banjarmasin menunjukkan kedisiplinan yang berbeda saat ada atau tidak adanya kepala kantor. Hal tersebut terlihat pada jam datang para pegawai yang terlambat. Keterlambatan tersebut akan membuat pekerjaan mereka tertunda sehingga akan berdampak pada kinerja yang dihasilkan. Kedisiplinan kerja menjadi salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap keterikatan kerja pegawai.¹⁰

Adapun atasan yang terlalu sering melakukan perjalanan dinas keluar kota ataupun keluar negeri, akan membuat pegawai yang membutuhkan tanda tangan untuk sebuah laporan menjadi tertunda dan jika kurun waktu perjalanan dinasnya lama maka laporan tersebut akan tertumpuk sebelum ditanda tangan. Karena itulah perlu adanya keterikatan kerja tinggi antara pemimpin dengan pegawai agar suatu instansi dapat dengan mudah dalam mempertahankan kinerja pegawai. Segala sesuatu yang terjadi tersebut tidak lepas dari adanya pengaruh lingkungan kerja yang ada disekitar baik secara fisik maupun non fisik.¹¹

Apabila pegawai nyaman dengan lingkungan kerjanya akan merasa betah dalam melakukan aktivitas sehingga waktu kerja yang dipergunakan akan lebih meningkatnya kualitas pekerjaan pegawai, karenanya lingkungan kerja juga sebagai sumber informasi serta tempat melakukan segala aktivitas yang berlangsung selama jam kerja. Menurut Ulva dkk jika lingkungan kerja yang tercipta tidak nyaman maka akan memberikan dampak yang fatal terhadap

¹⁰ Lucia Maduningtias, "The Effect of Working Discipline and Training on Employee Performance (at PT. Transkom Indonesia in Tangerang)," *PINISI Discretion Review* 1, no. 2 (March 18, 2020): 65, <https://doi.org/10.26858/pdr.v1i2.13046>.

¹¹ Marija Runic Ristic, Tahir Masood Qureshi, and Marko Selakovic, "Employee Motivation Strategies And Creation Of Supportive Work Environment In Societies Of Post-Socialist Transformation," *Polish Journal of Management Studies* 15, no. 2 (June 2017): 205–16, <https://doi.org/10.17512/pjms.2017.15.2.19>.

pegawai terlihat pada kinerja yang dihasilkannya. Oleh sebab itu, hal ini sangat mempengaruhi emosi pegawai pada saat berada di tempat kerja.¹²

Supportive work environment (lingkungan yang mendukung) merupakan faktor yang dibutuhkan untuk mendukung sumber daya manusia dalam mencapai tujuan. Adapun hal-hal yang mendukung *supportive work environment* yaitu memahami iklim, hubungan dengan atasan, interaksi antara pegawai, dan dukungan dari organisasi. Menurut Luthans, hal ini sangat diperlukan oleh pegawai untuk dapat mempertahankan pengembangan serta keuntungan yang diinginkan. Adapun *theory organizational equilibrium*, menjelaskan bahwa seorang pegawai yang mampu menciptakan lingkungan kerja yang baik diharapkan dapat meningkatkan keterikatan kerja pegawai terhadap instansinya.¹³

Hasil penelitian terdahulu oleh Suci Alifa dan Lenny Rakhmawati dalam judul “Pengaruh *supportive work environment* terhadap retensi karyawan yang dimediasi oleh komitmen afektif pada karyawan kyriad muraya hotel banda aceh” yang menemukan hasil bahwa adanya pengaruh positif yang signifikan dari *supportive work environment* terhadap retensi karyawan serta komitmen afektif. Hal itu sesuai dengan hipotesis 4 yang menyatakan apabila komitmen efektif memediasi *supportive work environment* terhadap retensi karyawan kyriad muraya hotel banda aceh. Artinya dari penelitian sebelumnya dapat disimpulkan jika semakin tinggi *supportive work environment* yang diberikan oleh suatu

¹² Ulva Ardhianti and Ade Irma Susanty, “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Suatu Perusahaan Di Jakarta,” *Jurnal Menara Ekonomi : Penelitian Dan Kajian Ilmiah Bidang Ekonomi* 6, no. 3 (October 16, 2020), <https://doi.org/10.31869/me.v6i3.2131>.

¹³ Fred Luthans and Suzanne J. Peterson, “Employee Engagement and Manager Self-efficacy,” *Journal of Management Development* 21, no. 5 (June 1, 2002): 376–87, <https://doi.org/10.1108/02621710210426864>.

organisasi maka dapat memunculkan perasaan emosional pegawai terhadap organisasi, bukan hanya itu melainkan komitmen yang efektif dan tinggi juga dapat membuat pegawai bertahan dengan atas keinginan sendiri. Segala sesuatu yang ada di sekitar pegawai dapat menjadi pengaruh mereka dalam menyelesaikan pekerjaan. *Supportive work environment* bukan hanya dapat membuat jam kerja terkendali dengan efisien, tetapi juga terhadap peran mereka.¹⁴

Peneliti melakukan wawancara terhadap subjek ber inisial Z. Dengan hasil wawancara yang menunjukkan lingkungan kerja yang termasuk dalam salah satu faktor lingkungan kerja non fisik seperti pada saat peneliti melakukan wawancara terhadap salah satu pegawai kantor menemukan aktivitas bekerja yang tidak maksimal dikarenakan oleh rekan kerja yang menurutnya tidak cocok dengan dirinya, sehingga pegawai tersebut meminta kepada atasannya untuk dipindahkan agar tidak lagi satu ruangan dengan rekan kerja tersebut. Menurutnya rekan kerja tersebut pada saat bekerja tidak sesuai dengan seharusnya, lebih banyak menghabiskan waktu untuk bermain *handphone* daripada menyelesaikan pekerjaan.¹⁵

Dalam penelitian oleh Muffarikah menjelaskan bahwa faktor yang dapat berperan dalam meningkatkan *work engagement* adalah *perceived organizational support* (persepsi dukungan organisasi) yaitu persepsi pegawai mengenai dukungan, kepedulian dan kontribusi organisasi terhadap kesejahteraan pegawai.

¹⁴ Suci Alifa Lenny Rakhmawati, "Pengaruh Supportive Work Environment (SWE) Terhadap Retensi Karyawan Yang Dimediasi Oleh Komitmen Efektif Pada Karyawan Kyriad Muraya Hotel Banda Aceh," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, No.1, Vol.7 (2022): 150–51.

¹⁵ Subjek Z, Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin, wawancara pribadi dilakukan Agustus 2023.

Sejauh mana organisasi tersebut dapat menghargai kontribusi peduli terhadap kesejahteraan pegawai lainnya.¹⁶ Selanjutnya dalam penelitian Hardianto menunjukkan hasil yang sama dengan adanya pengaruh *perceived organizational support* (persepsi dukungan organisasi) dapat meningkatkan *work engagement* pada pegawai. Oleh karena itu, dari beberapa riset terdahulu peneliti ingin melakukan pembaruan dalam penelitian selanjutnya dengan melihat apakah “Peranan *supportive work environment* dapat meningkatkan *work engagement* pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Banjarmasin”.¹⁷

Alasan memilih tema ini karena melihat begitu pentingnya peran lingkungan dapat memberikan pengaruh terhadap keterikatan kerja pegawai dengan tempatnya bekerja. Apalagi setelah melihat adanya masalah-masalah yang terjadi pada lokasi penelitian, yang menunjukkan perilaku seperti tidak datang tepat waktu, tidak menyelesaikan tugas sesuai waktu yang ditentukan tak jarang pula ada pegawai yang tidak masuk kerja tanpa keterangan, hal tersebut membuat pekerjaan menjadi tidak maksimal karena keterlambatan serta ketidakhadiran pegawai. Dengan itu peneliti yakin untuk melakukan observasi lebih lanjut untuk mendapatkan solusi pada *work engagement* pegawai yang masih belum sesuai harapan. Sehingga diperkirakan adanya indikasi *work engagement* yang rendah dari perilaku yang ditunjukkan, dengan menjadikan lingkungan yang dapat

¹⁶ Jufi Lailatul Mufarrikah, Muhammad Salis Yuniardi, and Nandy Agustin Syakarofath, “Peran Perceived Organizational Support Terhadap Work Engagement Karyawan,” *Gajah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)* 6, no. 2 (October 27, 2020), <https://doi.org/10.22146/gamajop.56396>.

¹⁷ Yoga Hardianto and Dewi Ratna, “Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Work Engagement Pada Karyawan Panghegar Stone Quarry,” *JURNAL PENELITIAN PENDIDIKAN, PSIKOLOGI DAN KESEHATAN (J-P3K)* 3, no. 1 (April 4, 2022): 1–6, <https://doi.org/10.51849/j-p3k.v3i1.130>.

mendukung keberlangsungan pegawai sehingga dapat meningkatkan *work engagement* yang tinggi. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Banjarmasin yang berlokasi di Banjarbaru, karena ketersediaan data yang relevan dengan topik penelitian, akses lokasi penelitian mudah dijangkau membuat waktu penelitian menjadi lebih efektif, serta fenomena yang terjadi relevan dengan topik pembahasan pada penelitian ini. Agar dapat meningkatkan mutu pelayanan karena Kantor Imigrasi merupakan sektor jasa. Artinya sangat diperlukan adanya keterikatan kerja oleh pegawai sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang berumutu.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat *work engagement* pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Banjarmasin?
2. Bagaimana tingkat *supportive work environment* pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Banjarmasin?
3. Bagaimana peranan *supportive work environment* terhadap *work engagement* pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Banjarmasin

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui tingkat *supportive work environment* pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Banjarmasin
2. Untuk mengetahui tingkat *work engagement* pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Banjarmasin
3. Untuk mengetahui adanya peranan *supportive work environment* terhadap

work engagement pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Banjarmasin

D. Signifikansi Penelitian

Penelitian ini berharap dapat memberikan manfaat diantaranya sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan kontribusi keilmuan yang berkaitan dengan kajian dalam disiplin ilmu psikologi, terkhusus psikologi islam mengenai *work engagement* dengan *supportive work environment*.
- b. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan atau referensi secara teoritis terhadap penelitian selanjutnya terkait dengan pembahasan tentang *work engagement* dengan *supportive work environment*.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi manfaat dan dapat memberikan gambaran serta pengetahuan bagi pembaca terkait dengan peranan *supportive work environment* terhadap *work engagement* pegawai sehingga diharapkan mampu menambah wawasan bukan hanya untuk instansi terkait melainkan orang banyak.
- b. Penelitian ini juga diharapkan menjadi bahan bacaan serta dapat menyadarkan instansi betapa pentingnya peran *supportive work environment* terhadap *work engagement* pegawai agar lebih maksimal dalam keberlangsungan selama bekerja.

- c. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan dampak secara langsung atau alternatif dari suatu permasalahan dengan memaksimalkan beberapa aspek pada *supportive work environment* agar mampu mengatasi pegawai pada kategori rendah. Dapat juga sebagai acuan untuk mengetahui strategi mempertahankan pegawai.

E. Definisi Operasional

1. *Work Engagement*

Bakker mendefinisikan “keterikatan” sebagai label yang mencakup konsep-konsep tradisional, seperti komitmen efektif (keterikatan emosional pada organisasi), komitmen kelanjutan (keinginan untuk tetap bertahan), dan perilaku ekstra peran (perilaku dikresi yang mendorong berfungsinya organisasi secara efektif). Dalam penelitian ini Bekker juga menyebutkan ada beberapa aspek-aspek *work engagement* seperti *vigor*, *dedication*, dan *absorption*.¹⁸ Definisi *work engagement* menurut peneliti adalah sikap positif yang ditunjukkan oleh pegawai di tempat kerjanya, karena merasa bahwa telah sepenuhnya terikat baik secara emosional, maupun secara fisik terhadap tanggung jawab yang telah diberikan kepada dirinya. Keterikatan kerja yang tinggi akan membuat pegawai lebih bertanggung jawab terhadap pekerjaan serta menjalin hubungan yang mendukung antara rekan kerja ataupun dengan atasan.

¹⁸ Wilmar B. Schaufeli, Arnold B. Bakker, and Marisa Salanova, “The Measurement of Work Engagement With a Short Questionnaire: A Cross-National Study,” *Educational and Psychological Measurement* 66, no. 4 (August 2006): 701–16, <https://doi.org/10.1177/0013164405282471>.

2. *Supportive Work Environment*

Kundu dan Lata mendefinisikan *supportive work environment* sebagai kondisi kerja, termasuk lingkungan kerja yang nyaman, menyenangkan, hubungan yang sehat dan kondusif antara rekan kerja dan atasan, serta dukungan yang diberikan oleh organisasi. Dalam penelitian ini Kundu dan Lata juga menyebutkan beberapa aspek yang mendasari *supportive work environment* yaitu *perceived climate*, *peer interaction group*, *supervisory support*, dan *perceived organizational support*.¹⁹ Menurut peneliti *supportive work environment* merupakan sebuah peran yang sangat penting dalam menunjang keberlangsungan pegawai agar dapat menyelesaikan semua tuntutan pekerjaan yang maksimal oleh karena itu maka lingkungan tempat mereka bekerja harus mendukung baik secara fisik maupun non fisik. Pegawai yang merasa nyaman dan betah pada saat bekerja akan mampu menghasilkan kinerja yang baik dan menumbuhkan rasa keterikatan kerja yang tinggi terhadap diri mereka.

F. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini terdapat beberapa penelitian terdahulu yang sangat bermanfaat sebagai rujukan ilmiah serta memiliki relevansi dan keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan:

1. *Work engagement* pada karyawan perusahaan pelayaran “x” cabang surabaya ditulis oleh nurul sih widanti dkk tahun 2019. Dengan

¹⁹ Subhash C. Kundu and Kusum Lata, “Effects of Supportive Work Environment on Employee Retention: Mediating Role of Organizational Engagement,” *International Journal of Organizational Analysis* 25, no. 4 (September 4, 2017): 703–22, <https://doi.org/10.1108/IJOA-12-2016-1100>.

menggunakan metode kuantitatif dengan analisis data deksriptif dengan menghitung nilai standar deviasi dan membuat distribusi normal pada variabel penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa subjek dalam memiliki *work engagement* dalam kategori rendah. Implikasi penelitian ini masih diperlukannya upaya-upaya dari karyawan maupun menejemen agar dapat meningkatkan keterikatan karyawan pada pekerjaannya supaya mendapatkan kinerja yang optimal.²⁰

2. Pengaruh *work engagement* dan *empowering leadership* terhadap *employee performance* melalui *intrinsic motivation* sebagai variabel mediasi (studi pada *nesia pan-pacific clothing*) yang ditulis oleh Alifa Tria Ulfah pada tahun 2020. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik *nonprobability sampling* dengan metode *convenience sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *work environment* dan *empowering leadership* yang baik, maka karyawan akan termotivasi untuk meningkatkan kinerja mereka.²¹
3. *Work engagement* pada petugas layanan *work engagement on service officer* yang ditulis oleh Della Belinda dkk pada tahun 2021. Metode pada penelitian ini menggunakan studi pustaka sistematis, literatur pada penelitian ini juga terbatas hanya menggunakan jurnal yang diterbitkan oleh ilmu psikologi serta manajemen. Tujuan penelitian ini untuk mengeksplorasi keadaan terkait *work engagement* ditempat kerja. Hasil

²⁰ Nurul Sih Widanti, Dewi Mustami'ah, and Akhmad Giri Nuriman, "Work Engagement Pada Karyawan Perusahaan Pelayaran 'X' Cabang Surabaya," 2019.

²¹ Alifa Tria Ulfah, "Pengaruh Work Engagement Dan Empowering Leadership Terhadap Employee Performance Melalui Intrinsic Motivation Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Nesia Pan-Pacific Clothing)" (IAIN Surakarta, 2020).

penelitian ini memperoleh bahwa *work engagement* banyak dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal, namun faktor eksternal juga mempunyai peran penting dalam mempengaruhi *work engagement* pegawai.²²

4. Hubungan gaya kepemimpinan transformasional dengan *work engagement* pada karyawan pt. Mandau adista swastika ditulis oleh rudi gustova angara putra pada tahun 2021. Penelitian merupakan penelitian kuantitatif dalam bentuk korelasional yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan secara sistematis dan akurat fakta dan karakteristik terkait situasi dan keadaan. Hasil pada penelitian ini adalah menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan transformasional dapat meningkatkan *work engagement* pada karyawan PT. Mandau adista swastika. Artinya *work engagement* pada karyawan dapat ditingkatkan dengan meningkatkan gaya kepemimpinan transformasional.²³
5. Pengaruh kompetensi, lingkungan kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada kantor dinas perdagangan dan perindustrian kabupaten gowa ditulis oleh Musa Djawad pada tahun 2022. Jenis penelitian ini dengan menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, berdasarkan data yang telah diinput disimpulkan jika lingkungan kerja

²² Della Belinda et al., "Work Engagement Pada Petugas Layanan Work Engagement on Service Officer," *PHILANTHROPY: Journal of Psychology* 5, no. 2 (December 28, 2021): 329, <https://doi.org/10.26623/philanthropy.v5i2.4156>.

²³ Rudi gustova angara putra, "Hubungan Gaya Kepemimpinan Transformasional Dengan Work Engagement Pada Karyawan Pt. Mandau Adista Swastika" (UIN Suska Riau, 2021).

dan komitmen organisasi memiliki pengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap pegawai.²⁴

G. Sistematika Penulisan

1. Bab I, terdiri dari pendahuluan yang menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.
2. Bab II, memuat landasan teori yang membahas mengenai variabel kualitas pelayanan dan status kepuasan, yang akan menjelaskan keterkaitan antara dua variabel tersebut, yang di tambah dengan kerangka berpikir.
3. Bab III, yakni berisi metode penelitian, jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan instrumen penelitian.
4. Bab IV, yang berisi tentang hasil penelitian serta pembahasan penelitian, analisis data penelitian dan pembahasan tentang masalah yang didapat oleh peneliti beserta hasil semua data yang telah di analisis.
5. Bab V, adalah bab yang letaknya diakhir pada penelitian, yang memuat kesimpulan, dan saran sebagai penutup dari penelitian yang telah dibahas oleh peneliti.

²⁴ Musa djawad, “Pengaruh Kompetensi, Lingkungan Kerja Dan Komitmen Kerja Terhadap Kinerja pegawai Pada Dinas Perdagangan Dan Perindustrian Kabupaten Gowa” (Institut Teknologi dan Bisnis Nobel Indonesia, 2022).