

PERAN MODAL PSIKOLOGIS DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP KETERIKATAN KERJA AGEN ASURANSI AGENCY X

Putri Alika Nurhanifa¹, Zamralita² & Meylisa Permata Sari³

¹Program Studi Sarjana Psikologi, Universitas Tarumanagara Jakarta
Email: putrialika2002@gmail.com

²Fakultas Psikologi, Universitas Tarumanagara Jakarta
Email: zamralita@fpsi.untar.ac.id

³Fakultas Psikologi, Universitas Tarumanagara Jakarta
Email: meylisa.sari@fpsi.untar.ac.id

Masuk : 06-12-2024, revisi: 03-01-2024, diterima untuk diterbitkan : 15-07-2024

ABSTRACT

The success of individuals in achieving high performance requires the role of work engagement, as well as insurance agents. Some factors that can affect work engagement are psychological capital and social support. Work engagement is a state in which individuals are positively attached in mind, feel satisfied with work, which is characterized by vigor, dedication, and absorption. Psychological capital is a positive condition of individual psychology that includes aspects of hope, resilience, optimism, and self-efficacy. Social support is a number of social interactions that provide assistance and are available in the work environment which can come from friends, significant other, and family. The purpose of this study was to determine the role of psychological capital and social support on work engagement. The participants of this study were 182 insurance agents aged 19 to 54 years old who worked at Agency X. The research method used is non-probability with purposive sampling. The measuring instruments used were Psychological Capital Questionnaire, Multidimensional Scale of Perceived Social Support, and Utrecht Work Engagement Scale (UWES). The results showed that psychological capital and social support jointly and partially contribute to the work engagement of Agency X insurance agents. This research has implications for the company to be able to design intervention programs to enhance the work engagement of insurance agents at Agency X.

Keywords: psychological capital, social support, work engagement, agent insurance

ABSTRAK

Keberhasilan individu dalam mencapai kinerja yang tinggi memerlukan peran dari keterikatan kerja, demikian pula dengan agen asuransi. Beberapa faktor yang dapat memengaruhi keterikatan kerja yaitu modal psikologis dan dukungan sosial. Keterikatan kerja merupakan keadaan di mana individu terikat secara positif dalam pikiran, merasa puas dengan pekerjaan, yang dicirikan dengan semangat, dedikasi, dan absorpsi. Modal psikologis merupakan kondisi positif dari psikologis individu yang meliputi aspek harapan, resiliensi, optimisme, dan efikasi diri. Dukungan sosial merupakan sejumlah interaksi sosial yang memberikan bantuan dan tersedia di lingkungan kerja yang dapat berasal dari teman, orang terpenting dalam hidup, dan keluarga. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran modal psikologis dan dukungan sosial terhadap keterikatan kerja. Partisipan penelitian ini adalah 182 agen asuransi berusia 19 hingga 54 tahun yang bekerja di Agency X. Metode penelitian yang digunakan yaitu *non-probability* dengan *purposive sampling*. Alat ukur yang digunakan adalah *Psychological Capital Questionnaire*, *Multidimensional Scale of Perceived Social Support*, dan *Utrecht Work Engagement Scale (UWES)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa modal psikologis dan dukungan sosial secara bersama-sama maupun secara parsial berperan terhadap keterikatan kerja agen asuransi Agency X. Penelitian ini memiliki implikasi bagi perusahaan untuk dapat merancang program intervensi guna meningkatkan keterikatan kerja agen asuransi Agency X.

Kata Kunci: modal psikologis, dukungan sosial, keterikatan kerja, agen asuransi

1. PENDAHULUAN

Kemajuan perusahaan asuransi di Indonesia telah mencapai pertumbuhan yang mencolok. Banyaknya perusahaan asuransi yang sudah ada, tidak diikuti dengan tingkat kepemilikan yang tinggi. Persentase penduduk Indonesia yang memiliki asuransi masih sedikit. Berdasarkan data dari Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI, 2022) menyatakan terdapat 75,45 juta masyarakat Indonesia yang memiliki asuransi. Jika disandingkan dengan total penduduk Indonesia sebanyak 278.700.000 jiwa, hanya sekitar 27% masyarakat Indonesia yang memiliki asuransi (Badan Pusat

Statistik [BPS], 2023). Pada proses pendistribusian produk asuransi kepada masyarakat, perusahaan asuransi mengandalkan tenaga pemasar yang dikenal sebagai agen asuransi. Profesi agen asuransi tidaklah mudah dan seringkali melibatkan tantangan. Agen asuransi mendapatkan penolakan dan perlakuan kasar di lapangan (Santoso & Jatmika, 2017). Berdasarkan kondisi di atas, tampaknya perusahaan perlu menyiapkan “modal” bagi agen asuransi agar dapat menghadapi tantangan dan permasalahan di lapangan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.

Salah satu faktor kunci yang memungkinkan seorang agen asuransi bekerja secara optimal adalah memiliki tingkat keterikatan kerja yang tinggi. Schaufeli et al. (2009) mengemukakan beberapa pekerjaan memerlukan tingkat keterikatan kerja yang tinggi, termasuk pekerjaan yang menekankan kualitas pelayanan sebagai aspek utamanya. Hal ini termasuk juga pada pekerjaan agen asuransi. Keterikatan kerja menjadi hal yang penting bagi individu yang bekerja dalam sektor jasa, karena memiliki korelasi positif dengan pencapaian kinerja setiap minggu (Bakker & Bal, 2010). Beberapa contoh perilaku keterikatan kerja termasuk memiliki daya tahan tinggi baik secara fisik maupun mental, memberikan upaya terbaik dalam pekerjaan, dan melihat kesulitan sebagai tantangan yang harus diatasi tanpa menyerah (Bakker et al., 2014; Schaufeli et al., 2002).

Schaufeli et al. (2002) menjelaskan keterikatan kerja sebagai kondisi individu yang terlibat dalam pemikiran positif, merasa puas dengan pekerjaan yang dilakukan, dicirikan dengan *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. Keterikatan kerja adalah kondisi motivasi positif dan pencapaian pribadi dalam pekerjaan, yang ditandai oleh keberadaan semangat (*vigor*), dedikasi (*dedication*), dan keterikatan penuh (*absorption*) (Pri & Zamralita, 2018). Keterikatan kerja dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang dapat dikategorikan menjadi dua pilar pokok, yakni sumber daya pekerjaan dan sumber daya pribadi (Bakker & Leiter, 2010). Schaufeli dan Bakker (2004) menjelaskan sumber daya pekerjaan mencakup berbagai aspek dalam pekerjaan, baik yang bersifat fisik, psikologis, sosial, maupun organisasional, yang berperan dalam mengurangi beban kerja, dampak fisiologis dan psikologis, membantu mencapai tujuan pekerjaan, serta meningkatkan pengembangan. Dimensi dari sumber daya pekerjaan melibatkan *autonomy*, *performance feedback*, *supervisory coaching*, *social support*, dan *work tools* (Bakker & Leiter, 2010). Salah satu dimensi yang memegang peran penting dalam sumber daya pekerjaan adalah dukungan sosial.

Karasek dan Theorell (dalam Othman dan Nasurdin, 2012) menjelaskan dukungan sosial sebagai sejumlah interaksi sosial yang memberikan bantuan dan tersedia di lingkungan kerja yang berasal dari rekan kerja maupun atasan. Zimet et al. (1988) mengungkapkan dukungan sosial mencakup bantuan yang diterima oleh individu yang dapat berasal dari keluarga, teman, dan *significant other*. JD-R model memberikan penjelasan bagaimana dukungan sosial dapat berperan terhadap keterikatan kerja. Ketika individu memiliki lebih banyak sumber daya pekerjaan, salah satunya adalah dukungan sosial, maka dapat membantu dalam menghadapi tuntutan pekerjaan sehari-hari dengan lebih efektif, mencegah terjadinya *burnout*, dan meningkatkan keterikatan dalam pekerjaan (Bakker & Demerouti, 2014). Pernyataan ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Cao dan Chen (2019) yang menemukan terdapat pengaruh positif dukungan sosial terhadap keterikatan kerja pada perawat hemodialisis. Schwarzer dan Knoll (2007) menambahkan dukungan sosial juga dapat berperan dalam membantu individu menghadapi stress yang dikenal dengan *stress-buffering effect*. Penilaian kognitif individu dan cara *coping* terhadap stress yang dialami, bergantung pada persepsi nya akan ketersediaan sumber daya sosial (Schwarzer & Knoll 2007). Semakin besar dukungan sosial yang tersedia, semakin efektif *coping* stress (Schwarzer & Knoll 2007).

Faktor lain yang berpotensi memengaruhi tingkat keterikatan kerja adalah sumber daya pribadi (Bakker & Leiter, 2010). Sumber daya pribadi atau dapat juga disebut modal psikologis diartikan dengan kondisi positif dari psikologis individu, mencakup (a) memiliki keyakinan pada kemampuan diri (*self-efficacy*) untuk mengatasi tantangan dan berupaya maksimal demi kesuksesan; (b) memiliki pandangan positif (*optimism*) terhadap hasil baik saat ini maupun di masa depan; (c) memiliki harapan (*hope*) untuk mencapai tujuan dan berusaha mencari cara untuk mencapainya; dan (d) memiliki ketangguhan (*resilience*) untuk tetap kuat dan bangkit setelah menghadapi kesulitan dalam perjalanan menuju kesuksesan (Luthans et al., 2007).

Pernyataan ini ini diperkuat oleh hasil sejumlah penelitian lainnya. Sebagai contoh, penelitian dari Ayu et al. (2015) melaporkan terdapat pengaruh positif modal psikologis terhadap keterikatan kerja. Penelitian lain yang dilakukan oleh Amalia dan Hadi (2019) juga menyebutkan adanya pengaruh positif modal psikologis terhadap keterikatan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Alessandri et al. (2018) dengan partisipan karyawan *white collars* menemukan adanya pengaruh positif modal psikologis terhadap keterikatan kerja. Meskipun terdapat sejumlah penelitian yang mendukung pengaruh modal psikologis terhadap keterikatan kerja, penelitian yang dilakukan Kurniadewi (2016) pada karyawan kementerian, mendapatkan hasil yang bertolak belakang. Penelitian tersebut mencatat bahwa tidak terdapat pengaruh modal psikologis terhadap keterikatan kerja.

Salah satu aspek penting yang dapat dipengaruhi oleh keterikatan kerja adalah kinerja. Keterikatan kerja dapat menjadi prediktor kinerja individu (Bakker, 2011). Individu yang memiliki keterikatan pada pekerjaan akan mentransfer keterikatan kepada individu lain dalam lingkungannya yang secara tidak langsung dapat meningkatkan kinerja tim yang merupakan hasil dari kolaboratif antar anggota (Bakker, 2011). Keberhasilan temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kašpárková et al. (2018) di mana ditemukan bahwa tingkat keterikatan kerja berkontribusi pada peningkatan kinerja pekerjaan.

Berdasarkan fenomena yang diamati dan telaah literatur dari penelitian-penelitian sebelumnya, peneliti tertarik untuk mendalami peran dari modal psikologis dan dukungan sosial terhadap keterikatan kerja. Diversitas hasil dalam penelitian-penelitian sebelumnya menekankan pentingnya dilakukan penelitian ini. Penelitian keterikatan kerja pada profesi agen asuransi masih jarang diteliti, lebih banyak pada profesi guru, tenaga kesehatan, dan karyawan korporat. Terlebih lagi keterikatan kerja dapat memprediksi kinerja. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kepentingan untuk mengetahui peran dari variabel modal psikologis dan dukungan sosial terhadap keterikatan kerja agen asuransi Agency X. Dengan demikian, hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut: (a) H1: Modal psikologis berperan positif terhadap keterikatan kerja; dan (b) H2: Dukungan sosial berperan positif terhadap keterikatan kerja.

2. METODE PENELITIAN

182 agen asuransi Agency X ikut serta sebagai responden dalam penelitian ini. Kriteria partisipan mencakup: (a) agen asuransi aktif; (b) memiliki pengalaman kerja sebagai agen asuransi selama minimal satu tahun; (c) laki-laki dan/atau perempuan; dan (d) berusia antara 18 hingga 58 tahun. Pengumpulan data dilakukan secara daring dengan mendistribusikan tautan *Google Form* kepada partisipan melalui *WhatsApp*. Selain itu, dilakukan kunjungan langsung ke kantor Agency X untuk bertemu dengan agen asuransi secara individual yang bersedia berpartisipasi dalam penelitian ini. Pendekatan ini diadopsi guna memastikan keabsahan identitas responden dan untuk memudahkan pengumpulan data secara efisien. Informasi demografis seperti usia, status pernikahan, jenis kelamin, tingkat pendidikan terakhir, masa kerja, dan jabatan akan dihimpun

dalam sebuah tabel untuk memberikan gambaran rinci mengenai karakteristik partisipan, sebagaimana tercantum pada Tabel 1.

Tabel 1

Aspek Demografis Data Partisipan

Karakteristik Demografis	Jumlah (N=182)	Persentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	61	33.5
Perempuan	121	66.5
Usia		
18-20	1	0.5
21-40	140	77
41-58	41	22.5
Status Pernikahan		
Belum Menikah	82	45.1
Menikah	95	52.2
Bercerai Hidup	3	1.6
Bercerai Mati	2	1.1
Pendidikan Terakhir		
SMA/SMK/Sederajat	29	16
D4	9	5
D3	22	12
S1	109	59.9
S2	13	7.1
Lama Bekerja		
1-5	125	68.7
6-10	41	22.5
11-15	16	8.8
Jabatan		
BE	77	42.3
BP	105	57.7

Jenis penelitian ini yakni kuantitatif *predictive correlated* menggunakan *non-probability* dengan pendekatan *purposive sampling*. Penelitian ini termasuk dalam jenis kuantitatif *predictive correlated* karena bertujuan untuk melihat peran dari dua variabel independen terhadap satu variabel dependen. Keterikatan kerja merupakan variabel yang diteliti sebagai variabel dependen, sementara modal psikologis dan dukungan sosial adalah variabel-variabel independen dalam penelitian ini.

Pengukuran modal psikologis menggunakan alat ukur *PsyCap Questionnaire (PCQ)* yang dikembangkan oleh Luthans et al. (2007). Instrumen ini terdiri dari 24 item yang mengukur empat dimensi dari modal psikologis, meliputi: (a) *self-efficacy*; (b) *hope*; (c) *resilience*; dan (d) *optimism*. Partisipan memberikan respons dengan 6 poin skala *likert* di rentang 1 (sangat tidak setuju) hingga 6 (sangat setuju) berdasarkan tingkat kesesuaian dengan kondisi partisipan. Pernyataan dalam PCQ-24 memiliki dua sifat item, yaitu item pernyataan positif (*favourable*) dan item pernyataan negatif (*unfavourable*). Contoh butir pada setiap dimensi modal psikologis ini mencakup, "Saya merasa percaya diri dalam menganalisa dan menemukan penyelesaian untuk problem jangka panjang" untuk dimensi *self-efficacy*, "Ada banyak jalan keluar disekeliling setiap masalah" untuk dimensi *hope*, "Saya biasanya dapat mengatasi masa-masa sulit dalam pekerjaan karena saya telah mengalami kesulitan sebelumnya" untuk dimensi *resilience*, dan "Saya optimis mengenai apa yang akan terjadi pada saya di masa depan selama itu berkaitan dengan pekerjaan" untuk dimensi *optimism*. Hasil pengujian reliabilitas alat ukur modal psikologis menunjukkan konsistensi internal yang baik (*Cronbach's α = 0.840*). Peneliti

melakukan pembuangan butir no 7 pada dimensi *hope* karena menunjukkan angka *item rest correlation* sebesar - 0.216. Reliabilitas pada setiap dimensi modal psikologis juga menunjukkan konsistensi internal yang baik dengan nilai *Cronbach's alpha* berada di rentang 0,573 hingga 0,623.

Pengukuran dukungan sosial menggunakan alat ukur MSPSS (*Multidimensional Scale of Perceived Social Support*) yang dikembangkan oleh Zimet et al. (1988). Jumlah item valid yang digunakan mencakup 12 item yang terbagi dalam tiga dimensi, yaitu *friend*, *significant other*, dan *family*. Pengukuran dilakukan dengan skala 1-7, dengan ketentuan skor 1 (jarang) hingga skor 7 (sering). Pernyataan dalam alat ukur MSPSS hanya memiliki satu sifat item, yaitu item positif (*favourable*). Contoh butir pada setiap dimensi dukungan sosial ini mencakup, "Rekan kerja saya benar-benar berusaha membantu saya" untuk dimensi *friend*, "Saya dapat mengandalkan *significant other* (orang terpenting dalam hidup) saya ketika ada masalah" untuk dimensi *significant other*, dan "Saya mempunyai keluarga yang peduli dengan perasaan saya" untuk dimensi *family*. Hasil pengujian reliabilitas alat ukur dukungan sosial menunjukkan konsistensi internal yang baik (*Cronbach's alpha* = 0.789). Peneliti melakukan pembuangan butir no 7 pada dimensi *significant other* karena menunjukkan angka *item rest correlation* sebesar 0.196. Reliabilitas pada setiap dimensi dukungan sosial juga menunjukkan konsistensi internal yang baik dengan nilai *Cronbach's alpha* berada di rentang 0,581 hingga 0,736.

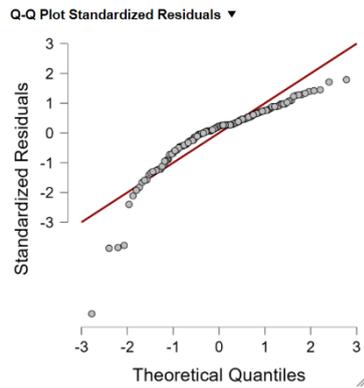
Pengukuran keterikatan kerja diukur menggunakan *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES-17). Alat ukur ini dikembangkan oleh Schaufeli dan Bakker (2003). Instrumen ini terdiri dari 17 item yang berisikan tiga dimensi, yaitu *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. Partisipan memberikan respons menggunakan 7 poin skala likert dengan skor 0 (tidak pernah) hingga skor 6 (selalu). Pernyataan dalam UWES-17 ini memiliki satu sifat item, yaitu item positif (*favourable*). Contoh butir pada setiap dimensi keterikatan kerja ini mencakup, " Di tempat kerja, saya merasa penuh dengan energi" untuk dimensi *vigor*, "Menurut saya, pekerjaan saya sarat dengan makna dan tujuan" untuk dimensi *dedication*, dan "Waktu berlalu begitu saja saat saya sedang bekerja" untuk dimensi *absorption*. Hasil pengujian reliabilitas alat ukur keterikatan kerja menunjukkan konsistensi internal yang baik (*Cronbach's alpha* = 0.864). Reliabilitas pada setiap dimensi keterikatan kerja juga menunjukkan konsistensi internal yang baik dengan nilai *Cronbach's alpha* berada di rentang 0,651 hingga 0,802.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum peneliti menguji hipotesis, peneliti terlebih dahulu melakukan uji asumsi klasik menggunakan *linear regression* pada nilai residual untuk menganalisis data. Uji normalitas residual dilakukan dengan melihat gambar *Q-Q plot standardized residuals* terhadap ketiga variabel. Berdasarkan hasil uji normalitas variabel modal psikologis, dukungan sosial, dan keterikatan kerja menggunakan *Q-Q plot standardized residuals*, terlihat bahwa titik-titik data menyebar di sekitar garis yang menandakan distribusi normal. Data lengkap dan lebih detail dapat dilihat pada Gambar 1 di bawah ini.

Gambar 1

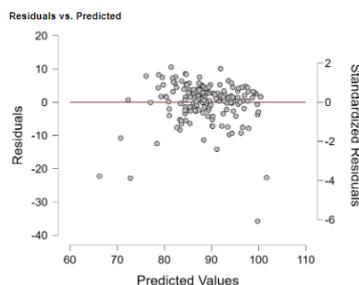
Q-Q Plot Regresi Modal Psikologis dan Dukungan Sosial terhadap Keterikatan Kerja



Pemeriksaan heteroskedastisitas dilakukan dengan mengamati pola sebaran titik-titik pada diagram *scatter plot*. Berdasarkan hasil uji pada model regresi, dapat diamati bahwa *scatter plot* menunjukkan sebaran yang cenderung merata di atas dan di bawah garis 0. Maka, dapat diambil keputusan bahwa tidak ada tanda-tanda indikasi heteroskedastisitas dalam data. Data lengkap dan lebih detail dapat dilihat pada Gambar 2 berikut.

Gambar 2

Scatter Plot Regresi Modal Psikologis dan Dukungan Sosial terhadap Keterikatan Kerja



Pemeriksaan multikolinearitas menerapkan cara dengan melihat nilai *tolerance* dan VIF (*Variance Inflating Factor*). Bila nilai *tolerance* > 0,01 dan VIF < 10, hal ini menunjukkan ketiadaan gejala multikolinearitas. Hasil menunjukkan nilai *tolerance* untuk model regresi berada pada angka 0.542 dan nilai VIF sebesar 1.845. Dengan dasar hasil tersebut, dapat ditarik kesimpulan tidak adanya indikasi multikolinearitas di antara variabel bebas atau independen pada model regresi tersebut.

Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji peran dari modal psikologis dan dukungan sosial terhadap keterikatan kerja. Dalam menguji hipotesis ini, perlu diingat bahwa indikator signifikansi suatu data adalah ketika $p < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang diolah memiliki signifikansi dan dampak yang berpengaruh. Hasil regresi menunjukkan bahwa dua prediktor menjelaskan 53.8% variasi ($R^2 = 0.538$, $F(104.210)$, $p < 0.001$). Ditemukan bahwa modal psikologis secara signifikan memprediksi keterikatan kerja ($\beta = 0.325$, $p < 0.001$), begitu juga dengan dukungan sosial ($\beta = 0.474$, $p < 0.001$). Rangkuman dari data yang telah diolah dapat dilihat pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2

Tabel Uji Hipotesa Penelitian

Regresi	F	R ²	β	t	p
Modal Psikologis & Dukungan Sosial » Keterikatan Kerja	104.210	0.538		-0.555	0.001
Modal Psikologis » Keterikatan Kerja			0.325	4.704	0.001
Dukungan Sosial » Keterikatan Kerja			0.474	6.865	0.001

Dimensi dari variabel dukungan sosial juga dianalisis untuk mengidentifikasi dimensi mana yang memberikan kontribusi signifikan terhadap keterikatan kerja. Dimensi dukungan sosial ini mencakup *friend*, *significant other*, dan *family*. Hasil regresi menunjukkan bahwa prediktor tersebut menjelaskan 53.9% variasi ($R^2 = 0.539$, $F(51.748)$, $p < 0.001$). Ditemukan bahwa modal psikologis secara signifikan memprediksi keterikatan kerja ($\beta = 0.319$, $p < 0.001$). Dimensi dukungan sosial yaitu *friend* memprediksi keterikatan kerja secara signifikan ($\beta = 0.229$, $p < 0.001$), dimensi *significant other* memprediksi keterikatan kerja secara signifikan ($\beta = 0.199$, $p = 0.001$), dan dimensi *family* juga memprediksi keterikatan kerja secara signifikan ($\beta = 0.191$, $p = 0.002$). Berdasarkan perolehan data tersebut, dapat dinyatakan diantara dimensi yang ada pada dukungan sosial, dimensi *friend* berperan paling besar dan signifikan terhadap keterikatan kerja. Di bawah ini terdapat tampilan lengkap dari semua hasil uji tersebut yang dapat dilihat pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3

Hasil Regresi Modal Psikologis dan Dimensi Dukungan Sosial terhadap Keterikatan Kerja

Regresi	F	R ²	β	t	p
Modal Psikologis » Keterikatan Kerja	51.748	0.539	0.319	4.513	< 0.001
<i>Friend</i> » Keterikatan Kerja			0.229	3.589	< 0.001
<i>Significant Other</i> » Keterikatan Kerja			0.199	3.305	0.001
<i>Family</i> » Keterikatan Kerja			0.191	3.079	0.002

Penelitian ini telah mengonfirmasi bahwa modal psikologis dan dukungan sosial berperan positif dan signifikan, baik ketika diuji secara terpisah maupun secara bersama pada pembentukan tingkat keterikatan kerja individu. Penjelasan mengenai bagaimana modal psikologis dapat berperan terhadap tingkat keterikatan kerja yaitu berdasarkan teori JD-R Model, dikatakan bahwa sumber daya personal atau modal psikologis, memiliki potensi motivasi intrinsik yang mampu menyebabkan tingkat keterikatan kerja yang tinggi (Lorente et al., 2014). Ketika individu percaya diri dalam menyelesaikan tugas pekerjaan (*self-efficacy*), yakin untuk berhasil dalam pekerjaan (*hope*) di mana individu memiliki dorongan yang kuat dan mengetahui rencana untuk mencapai keberhasilan tersebut, individu membuat afirmasi positif dalam diri (*optimism*), dan ketika ada kesulitan mampu untuk bangkit kembali (*resilience*), ini akan membuat individu dapat lebih terikat terhadap pekerjaan. Individu yang memiliki rasa percaya diri (*self-efficacy*) dalam menyelesaikan pekerjaan cenderung akan lebih terikat secara mental dalam menggapai tujuan pekerjaan (*absorption*); cenderung memberikan usaha untuk menghasilkan hasil yang diharapkan (*vigor*); dan sangat mengidentifikasi diri dengan apa yang dilakukan (*dedication*) (Sweetman & Luthans, 2010).

JD-R Model juga menjelaskan bahwa individu yang memiliki tingkat modal psikologis yang tinggi akan memiliki pandangan positif terhadap diri sendiri, mengalami tingkat kesesuaian antara tujuan yang ditetapkan dan kemampuan, yang pada akhirnya termotivasi secara intrinsik untuk mengejar tujuan dan menjadi lebih terikat dalam pekerjaan (Luthans et al., 2007). Penemuan dari hasil tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Alessandri et al. (2018) menemukan adanya pengaruh positif modal psikologis terhadap keterikatan kerja. Semakin meningkat modal psikologis individu, maka semakin meningkat pula keterikatan kerja. Melalui adaptasi positif terhadap kesulitan dan perubahan, komponen modal psikologis dalam ketahanan mengurangi

dampak negatif dari tuntutan pekerjaan (Alessandri et al., 2018). Hal ini mengakibatkan perilaku kerja yang lebih kuat melalui tiga elemen keterikatan kerja (Alessandri et al., 2018). Pada penelitian Alessandri et al. (2018) tersebut menggunakan dasar teori yang sama, yaitu JD-R Model. Dengan sejalanannya hasil penelitian ini dengan penelitian yang sudah ada, dapat menambahkan bukti bahwa model JD-R dapat digunakan di semua jenis pekerjaan (Bakker & Demerouti, 2014).

Dukungan sosial dapat mempengaruhi keterikatan kerja dikarenakan sumber daya pekerjaan seperti dukungan sosial dapat berfungsi sebagai motivasi ekstrinsik, dalam lingkungan kerja karena akan mendorong individu untuk menunjukkan kemauan dalam mendedikasikan usaha dan kemampuan untuk tugas pekerjaan (Meijman & Mulder, 1998). Ketika individu merasa memiliki dukungan sosial yang cukup, di mana individu merasa dihargai, diperhatikan, dan diapresiasi oleh rekan kerja/atasan, diberikan bantuan, baik itu yang bersifat emosional ataupun informasional, ini akan meningkatkan perasaan individu dalam kemampuan menangani masalah, meningkatkan harga diri sehingga ia lebih termotivasi untuk mendorong kemauan dan kemampuan terhadap pekerjaan (Lim & Kartasasmita, 2018). Pada penelitian ini juga ditemukan dukungan sosial dari *friend* dalam hal ini berasal dari rekan kerja/atasan memiliki peranan yang paling besar terhadap keterikatan kerja. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan Cao dan Chen (2019) mengenai hubungan dukungan sosial terhadap keterikatan kerja. Semakin tinggi dukungan sosial, semakin tinggi juga keterikatan kerja. Penelitian dari Cao dan Chen (2019) juga menemukan bahwa dukungan sosial dari atasan dan rekan kerja merupakan prediktor sumber dukungan yang paling besar terhadap keterikatan kerja. Hal ini dikarenakan teman atau anggota keluarga umumnya memiliki pengalaman kerja yang berbeda, sehingga menyulitkan berbagi emosi dan pengungkapan terkait pekerjaan (Cao & Chen, 2019).

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan temuan penelitian, dapat ditarik kesimpulan terdapat peran positif dan signifikan pada modal psikologis dan dukungan sosial terhadap tingkat keterikatan kerja agen asuransi *agency X*. Ketika tingkat modal psikologis meningkat, keterikatan kerja juga mengalami peningkatan, dan sebaliknya. Hal yang sama juga berlaku pada peran dukungan sosial terhadap tingkat keterikatan kerja.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat berkontribusi pada perkembangan pengetahuan, terutama dalam konteks psikologi industri dan organisasi. Selain itu, peneliti berharap temuan dari penelitian ini dapat menjadi landasan atau rujukan untuk penelitian dan studi lanjutan. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengevaluasi peran dari modal psikologis dan dukungan sosial terhadap tingkat keterikatan kerja agen asuransi *Agency X*. Penelitian ini tidak melakukan uji regresi pada dimensi-dimensi modal psikologis. Dalam konteks ini, saran diberikan untuk penelitian selanjutnya agar menguji lebih merinci setiap peranan dimensi dari modal psikologis terhadap keterikatan kerja dan menjelaskan secara lebih mendalam bagaimana proses tersebut dapat terjadi. Kemudian peneliti juga merekomendasikan pada penelitian selanjutnya untuk merancang konsep penelitian yang dapat mencakup sejumlah perusahaan asuransi, sehingga hasilnya lebih bervariasi, representatif, dan dapat dibandingkan.

Untuk pihak perusahaan, peneliti menyarankan agar dapat mengadakan intervensi berbentuk program yang bertujuan meningkatkan kondisi psikologis positif pada agen asuransi, melibatkan aspek-aspek seperti ketangguhan (*resilience*), efikasi diri (*self-efficacy*), harapan (*hope*), dan optimisme (*optimism*). Program intervensi tersebut yaitu dengan materi pembelajaran dan program pelatihan, seperti *mindfulness*, meditasi emosi positif, dan melakukan refleksi diri. Perusahaan juga dapat meningkatkan frekuensi pertemuan dengan para agen. Lebih rinci, atasan dapat sering

mengadakan pertemuan tim atau grup terhadap agen yang bertujuan untuk meningkatkan tingkat keterikatan kerja. Bagi agen asuransi, peneliti menyarankan agar dapat lebih aktif berpartisipasi dalam kegiatan pertemuan grup dengan rekan kerja/atasan sehingga memperkuat hubungan agen dengan rekan kerja/atasan dan meningkatkan persepsi agen terhadap dukungan sosial yang diterima. Agen asuransi juga disarankan untuk berani dan mau jika dipilih oleh atasan untuk menjadi narasumber dalam kegiatan rutin yang dilakukan perusahaan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan diri agen asuransi yang berguna juga ketika melakukan prospek di lapangan terhadap calon nasabah.

Ucapan Terima Kasih (*Acknowledgement*)

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung proses penelitian ini.

REFERENSI

- Alessandri, G., Consiglio, C., Luthans, F., & Borgogni, L. (2018). Testing a dynamic model of the impact of psychological capital on work engagement and job performance. *Career Development International*, 23(1), 33–47. <https://doi.org/10.1108/CDI-11-2016-0210>
- Amalia, R. S., & Hadi, C. (2019). Pengaruh work design characteristics, career growth, dan psychological capital terhadap work engagement karyawan generasi milenial di PT. XYZ. *Jurnal Psikologi*, 15(2012). <http://dx.doi.org/10.24014/jp.v15i1.7029>
- Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia. (2022, Juni 13). *Jumlah tertanggung tumbuh 18.1%, industri asuransi jiwa melindungi 75,45 juta masyarakat indonesia di kuartal I-2022*. AAJI. <https://aaji.or.id/NewsEvent/jumlah-tertanggung-tumbuhindustri-asuransi-jiwa-melindungi-7545-juta-masyarakat-indonesia-di-kuartal-i2022>
- Ayu, D. R., Maarif, S., & Sukmawati, A. (2015). Pengaruh job demands, job resources dan personal resources terhadap work engagement. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 1(1), 12–22. <https://doi.org/10.17358/jabm.1.1.12>
- Badan Pusat Statistik. (2023, Juni 27). *Jumlah penduduk pertengahan tahun (ribu jiwa), 2022-2023*. Badan Pusat Statistik Indonesia. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTk3NSMy/jumlah-pendudukpertengahan-tahun--ribu-jiwa-.html>
- Bakker, A. B., & Bal, P. M. (2010). Weekly work engagement and performance: A study among starting teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(1), 189–206. <https://doi.org/10.1348/096317909X402596>
- Bakker, A. B. & Leiter, M. (2010). Personnel psychology. *The Curated Reference Collection in Neuroscience and Biobehavioral Psychology*, 65(1). <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-809324-5.21790-2>
- Bakker, A. B. (2011). An evidence-based model of work engagement. *Current Directions in Psychological Science*, 20(4), 265–269. <https://doi.org/10.1177/0963721411414534>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014). Job demands-resources theory. *Wellbeing, III*, 1–28. <https://doi.org/10.1002/9781118539415.wbwell019>
- Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: The JDR approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1, 389–411. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091235>
- Cao, X., & Chen, L. (2019). Relationships among social support, empathy, resilience and work engagement in haemodialysis nurses. *International Nursing Review*, 66(3), 366–373. <https://doi.org/10.1111/inr.12516>
- Kašpárková, L., Vaculík, M., Procházková, J., & Schaufeli, W. B. (2018). Why resilient workers perform better: The roles of job satisfaction and work engagement. *Journal of Workplace Behavioral Health*, 33(1), 43–62. <https://doi.org/10.1080/15555240.2018.1441719>

- Kurniadewi, E. (2016). Psychological capital dan workplace well-being sebagai prediktor bagi employee engagement. *Psikologi Integratif* (Vol. 4, Issue 2, pp. 95–112).
- Lim, M. T. A. F., & Kartasasmita, S. (2018). Dukungan internal atau eksternal; self-compassion dan perceived social support sebagai prediktor stres. *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, Dan Seni*, 2(2), 551–562. <https://doi.org/10.24912/jmishumsen.v2i2.1587>
- Lorente, L., Salanova, M., Martínez, I. M., & Vera, M. (2014). How personal resources predict work engagement and self-rated performance among construction workers: A social cognitive perspective. *International Journal of Psychology*, 49(3), 200–207. <https://doi.org/10.1002/ijop.12049>
- Luthans, F., Avolio, B. J., & Norman, S. M. (2007). Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. *Personnel Psychology*, 60(3), 541–572. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2007.00083.x>
- Meijman, T. F., & Mulder, G. (1998). Psychological aspects of workload. In C. J. De Wolff, P. J. D. Drenth, & T. Henk (Eds.), *Work psychology*. (2nd ed., Vol. 2, p. 5-28). Psychology Press.
- Othman, N., & Nasurdin, A. M. (2012). Social support and work engagement: A study of Malaysian nurses. *Journal of Nursing Management*, 21(8), 1083–1090. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2012.01448.x>
- Pri, R., & Zamralita, Z. (2018). Gambaran work engagement pada karyawan di PT EG (manufacturing industry). *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, Dan Seni*, 1(2), 295. <https://doi.org/10.24912/jmishumsen.v1i2.981>
- Santoso, M. R., & Jatmika, D. (2017). Hubungan resiliensi dengan work engagement pada agen asuransi PT X. *Jurnal Ecopsy*, 4(2), 117. <https://doi.org/10.20527/ecopsy.v4i2.3853>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2003). Work & well-being survey (UWES). *Psyc TESTS*, 0, 2003. https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Tests/UWES_GB_17.pdf
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 295–315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement, and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30(7), 893–917. doi:10.1002/job.595
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., & Analitis, P. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71–92. <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- Schwarzer, R., & Knoll, N. (2007). Functional roles of social support within the stress and coping process: A theoretical and empirical overview. *International Journal of Psychology*, 42(4), 243–252. <https://doi.org/10.1080/00207590701396641>
- Sweetman, D., & Luthans, F. (2010). The power of positive psychology: Psychological capital and work engagement. In A. B. Bakker & M. P. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. (55- 60). Psychological Press.
- Zimet, G. D., Dahlem, N. W., Zimet, S. G., & Farley, G. K. (1988). The multidimensional scale of perceived social support. *Journal of Personality Assessment*, 52(1), 30–41. https://doi.org/10.1207/s15327752jpa5201_2