

Pengaruh *Psychological Capital* terhadap *Work Engagement* pada IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia

Sofi Wulandari Astuti, Hedi Wahyudi

Prodi Psikologi, Fakultas Psikologi

Universitas Islam Bandung

Bandung, Indonesia

sofiwulandari184@gmail.com

Abstract—The COVID-19 pandemic has an impact on increasing the workload for employees who are still working during the pandemic. An increase in workload can threaten to decrease employee performance, so employees need adequate self-capacity to maintain performance through involvement in their work. This study aims to empirically examine the effect of psychological capital on work engagement in service sector workers who experience an increase in workload during the COVID-19 pandemic. This study uses a quantitative and causal approach with multiple regression techniques. The subjects in this study were 56 customer service of IndiHome service IndiHome. The psychological scale used in this study is a psychological capital measurement tool from Luthans et.al, as well as a work engagement measuring tool from Schaufeli & Bakker. The results showed that 89.29% of customer service employees had high psychological capital and 89.29% of customer service employees had high work engagement. The results of multiple regression showed that psychological capital had a significant effect on work engagement by 85.2% ($R = .923$, $R^2 = 0.852$). All dimensions of psychological capital have a significant effect on work engagement, especially the hope dimension (X2) with the largest effect of .409 and the dimension of resilience (X3) with the smallest effect of .153.

Keywords— *Psychological Capital, Work Engagement, Customer Service*

Abstrak—Pandemi COVID-19 memberikan dampak pada peningkatan beban kerja bagi karyawan yang masih tetap bekerja selama pandemi. Peningkatan beban kerja dapat mengancam terhadap menurunnya kinerja karyawan, sehingga karyawan memerlukan kapasitas diri yang memadai untuk tetap mempertahankan kinerja melalui keterlibatan terhadap pekerjaannya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh *psychological capital* terhadap *work engagement* pada pekerja sektor layanan yang mengalami peningkatan beban kerja selama pandemi COVID-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kausalitas dengan teknik *multiple regression*. Subjek dalam penelitian ini adalah 56 orang karyawan customer service IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia. Skala psikologis yang digunakan dalam penelitian ini adalah alat ukur *psychological capital* dari Luthans et.al, dan alat ukur *work engagement* dari Schaufeli & Bakker. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 89.29% karyawan customer service memiliki *psychological capital* tinggi dan 89.29% karyawan customer service memiliki *work*

engagement tinggi. Hasil *multiple regression* menunjukkan bahwa *psychological capital* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *work engagement* sebesar 85.2% ($R = .923$, $R^2 = 0.852$). Seluruh dimensi *psychological capital* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *work engagement*, terutama dimensi *hope* (X2) dengan pengaruh paling besar sebanyak .409 dan dimensi *resilience* (X3) dengan pengaruh paling kecil sebanyak .153.

Kata Kunci—*Psychological Capital, Work Engagement, Customer Service*

1. PENDAHULUAN

Kementerian perindustrian menyatakan bahwa hampir seluruh sektor industri terkena dampak negatif sejak virus yang disebabkan oleh sindrom pernafasan akut parah coronavirus-2 (SARS-CoV-2) ditetapkan menjadi sebuah pandemi COVID-19 termasuk di Indonesia, yang mengungkapkan bahwa 60% lebih perusahaan lumpuh atau tak beroperasi. Namun ternyata, terdapat beberapa industri yang justru mendapatkan dampak positif dengan meraup keuntungan dari pandemi COVID-19 ini seperti industri tekstil, industri telekomunikasi, sektor jasa logistik, industri makanan dan minuman, dll (Putri, 2020). Maka dari itu, situasi pandemi menuntut semua industri yang masih beroperasi untuk bergerak melakukan penyesuaian untuk menghadapi berbagai permasalahan yang tidak pasti selama pandemi dengan mengutamakan kesehatan sumber daya manusia, yaitu tenaga kerja yang dimiliki serta penerapan beberapa kebijakan baru untuk menunjang perusahaan agar dapat tetap berlangsung (Cakranegara & Rahadi, 2020).

Penerapan kebijakan baru dilakukan dengan mengubah tatanan kegiatan operasional dengan menerapkan berbagai protokol kesehatan serta pembatasan aktivitas (Cakranegara & Rahadi, 2020), hingga perubahan pola kerja dan penambahan tugas (Yulianto et.al, 2020). Hal ini menyebabkan tidak sedikit karyawan mengalami peningkatan beban kerja pada saat pandemi (Yulianto et.al, 2020). Kondisi beban kerja yang berlebih serta keterbatasan aktivitas dalam kondisi jangka panjang karena adanya beberapa kebijakan baru yang diterapkan secara mendadak ini akan berdampak pada kinerja karyawan yang terancam menurun (Widaningsih et.al, 2020).

Kondisi tersebut menjadi sebuah tantangan bagi para

pemimpin perusahaan untuk melakukan beberapa evaluasi manajemen sumber daya manusia terhadap tenaga kerja, karena tenaga kerja merupakan sumber daya yang penting untuk dikelola oleh perusahaan (Cakranegara & Rahadi, 2020), yaitu melalui upaya pertahanan kinerja karyawan dalam kondisi yang stabil (Yulianto et.al, 2020). Dari berbagai faktor, salah satu isu yang memiliki kontribusi penting dalam meningkatkan kinerja karyawan adalah work engagement (Robert & Davenport, 2002). *Work engagement* telah diakui dengan baik dan nilai prediktifnya sebagai konsep dalam peningkatan kinerja (Bakker, Stajkovic, dan Luthans, dalam Allesandri et.al, 2014).

Work engagement adalah emosi positif dan keterlibatan penuh ketika bekerja yang ditandai dengan *vigor*, *dedication*, dan *absorption* (Schaufeli, Salanova dan Bakker, 2002). *Vigor* merupakan curahan energi dan mental yang kuat selama bekerja, kemauan untuk berusaha sekuat tenaga dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, dan tekun dalam menghadapi kesulitan kerja (Schaufeli, Salanova dan Bakker, 2002). *Dedication* mengacu pada keterlibatan yang intens terhadap pekerjaan serta mengalami rasa signifikansi, antusiasme, inspirasi, kebanggaan dan tantangan (Schaufeli, Salanova dan Bakker, 2002). *Absorption* mengacu pada konsentrasi penuh dan merasa senang hati ketika bekerja, dimana waktu berlalu dengan cepat dan mengalami kesulitan untuk melepaskan diri dari pekerjaan (Schaufeli, Salanova dan Bakker, 2002).

Selama dua dekade terakhir ini, jumlah studi mengenai *work engagement* telah meningkat pesat (Bakker, 2018). Karena untuk bersaing secara efektif dalam dunia kerja kontemporer, selain harus merekrut karyawan terbaik, perusahaan juga harus merekrut karyawan yang mampu menginspirasi dan mengaplikasikan kemampuannya secara penuh terhadap pekerjaan (Bakker et.al, 2011), yaitu yang mampu menginvestasikan diri mereka sepenuhnya terhadap peran mereka, proaktif dan memiliki komitmen terhadap standar kinerja yang berkualitas tinggi (Bakker et.al, 2011), dan hal tersebut tercermin pada karyawan yang *engaged* terhadap pekerjaannya. Bakker et.al (2018) mengemukakan bahwa terdapat isu khusus dalam peningkatan *work engagement* yang sangat berpeluang untuk dilakukan pengembangan penelitian dimasa depan yaitu *psychological capital*. Russell dan Carroll (dalam Cheng et.al, 2018) menyatakan bahwa agar karyawan dapat sepenuhnya *engaged* dalam pekerjaan, maka mereka harus memiliki keadaan psikologis yang positif (stabil, optimis, menyenangkan).

Psychological capital adalah keadaan perkembangan psikologis yang positif pada individu dengan ditandai oleh gabungan dari aspek *self-efficacy*, *optimism*, *hope*, dan *resilience* (Luthans et.al, 2007). *Psychological capital* dicirikan apabila individu (1) memiliki kepercayaan diri (*self-efficacy*) dalam mengambil dan menempatkan upaya yang diperlukan agar berhasil dalam melakukan tugas yang menantang, (2) membuat atribusi positif (*optimism*) mengenai sukses di masa sekarang dan di masa depan, (3) gigih dalam mencapai tujuan (*hope*) dan bila perlu

mengarahkan jalan menuju tujuan untuk berhasil, dan (4) individu menopang serta bangkit kembali ketika dilanda masalah dan kesulitan (*resilience*) bahkan melampauinya untuk meraih kesuksesan (Luthans et.al, 2007).

Temuan penelitian lain terkait penelitian *psychological capital* dan *work engagement* dilakukan pada perawat (Grover et.al, 2018) dengan menggunakan model *job demand* dan *job resources*, yang memposisikan *psychological capital* sebagai rasa kemampuan perawat untuk mengontrol lingkungan kerjanya agar dapat mencapai kesuksesan dalam mengatasi tuntutan kerja yang tinggi. Sehingga para perawat yang memiliki *psychological capital* akan memiliki konsep diri yang lebih positif yang pada akhirnya akan mengarah pada pembentukan *work engagement*.

Upaya pencarian artikel mengenai *psychological capital* dan *work engagement* di Indonesia melalui SINTA dan Garuda, dalam 10 tahun terakhir hanya ditemukan 2 penelitian yang dilakukan oleh Setyo, et.al (2013) pada pegawai bank, dan yang dilakukan oleh Suharianto, et.al (2014) pada dosen. Hasil-hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara kedua variable. Sehingga penelitian mengenai pengaruh *psychological capital* terhadap *work engagement* di Indonesia masih terbatas, maka dari itu penelitian ini dilakukan untuk memperluas informasi terkait pengaruh *psychological capital* terhadap *work engagement* dengan menggunakan penjelasan model *job demand-job resources* pada bagian pekerjaan lain dalam konteks pandemi COVID-19.

Pandemi COVID-19 membawa banyak perubahan yang terjadi diseluruh dunia, salah satunya adalah karena adanya penerapan kebijakan pembatasan sosial berskala besar (PSBB). Dalam konteks organisasi, hal ini membuat sektor telekomunikasi menjadi salah satu sektor yang masih memiliki daya tahan ditengah pandemi COVID-19 karena kebutuhan masyarakat akan gaya hidup digital dengan akses jaringan internet selama pandemi (Sidik, 2020). Maka penelitian ini akan dilakukan pada salah satu sektor industri telekomunikasi yang mengalami peningkatan jumlah pelanggan sebanyak 47% selama pandemi yaitu IndiHome pada karyawan bagian *customer service*.

IndiHome pernah menjadi trending topik di salah satu media sosial karena banyak pengguna yang mengeluhkan terkait jaringan IndiHome yang lambat dan bahkan tidak dapat digunakan pada beberapa waktu. Dengan hal ini, semakin meningkatnya jumlah pelanggan, semakin meningkat pula jumlah keluhan. Konsekuensi daripada hal ini adalah adanya peningkatan beban pekerjaan salah satunya pada karyawan bagian *customer service*, karena kebutuhan dan keluhan para pelanggan tentunya diatasi oleh seorang *customer service* dan pada saat ini jumlah antrian keluhan pelanggan IndiHome sangat banyak ditambah dengan kebijakan baru yaitu penerapan protokol kesehatan yang membuat aktivitas mereka menjadi terbatas.

Berdasarkan wawancara dengan manajer *customer care* IndiHome, selama pandemi ini *customer service* IndiHome

II. METODOLOGI

mendapatkan tambahan tugas yang berlangsung dari bulan Maret hingga sekarang. Merespon fenomena yang ada, para *customer service* perlu mengembangkan sumber daya psikologis yang positif karena dapat berdampak pada sikap dan perilaku terkait pekerjaan yang positif (Avey et.al, 2010). Dalam mengatasi tuntutan kompetensi dari perusahaan, kapasitas diri dan keadan psikologis positif yang terbentuk dalam *psychological capital* sangat diperlukan oleh para karyawan *customer service* karena menurut Grover et.al (2018), ketika karyawan memiliki *psychological capital*, maka karyawan tersebut akan mampu mengembangkan kemampuan yang lebih besar untuk mengatasi tuntutan pekerjaan yang tinggi.

Selain itu, manajer *customer care* IndiHome mengatakan bahwa layanan *customer service* menjadi salah satu perhatian perusahaan karena kebutuhan dan kepuasan pelanggan bergantung pada bagaimana kualitas layanan dari seorang *customer service*. Barner (2013) mengatakan bahwa dalam sebagian besar transaksi layanan, interaksi antara pelanggan dengan *customer service* sangat penting untuk kepuasan pelanggan yang akan berdampak pada keuntungan perusahaan. Bitner (dalam Barner, 2013) menemukan bahwa penyebab utama kepuasan pelanggan salah satunya adalah bagaimana respon karyawan terhadap kebutuhan dan permintaan pelanggan. Maka dari itu, setiap karyawan *customer service* IndiHome dituntut untuk memiliki sebuah kompetensi yang dapat memenuhi tuntutan pekerjaannya.

Berdasarkan wawancara dengan manajer *customer care* IndiHome, selama pandemi kinerja *customer service* berada pada rentang yang cukup stabil. Kinerja *customer service* tidak mengalami penurunan, bahkan meningkat walaupun tidak terlalu signifikan. Terlihat dari banyaknya keluhan *customer* yang terselesaikan dengan tuntas oleh para *customer service* dengan jumlah rata-rata sebanyak 20 kasus setiap harinya. Waktu penyelesaian setiap keluhan-nya pun selalu kurang dari waktu yang telah ditetapkan. Infomedia Solusi Humanika sebagai perusahaan yang menangani kepegawaian IndiHome, menilai bahwa kinerja *customer service* IndiHome dapat dibilang baik karena para pelanggan IndiHome jarang sekali mengeluhkan terkait dengan kualitas layanan para *customer service*. Sehingga hal ini menjadi ketertarikan bagi peneliti untuk melakukan penelitian terkait hal yang menyebabkan kinerja para *customer service* IndiHome tidak menurun pada saat beban kerja meningkat melalui *psychological capital* dan *work engagement*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Seberapa besar *psychological capital* pada karyawan *customer service* di IndiHome?
2. Seberapa besar *work engagement* pada karyawan *customer service* di IndiHome?
3. Seberapa besar pengaruh *psychological capital* terhadap *work engagement* pada karyawan *customer service* di IndiHome?

Psychological capital adalah keadaan perkembangan psikologis yang positif pada individu dengan ditandai oleh gabungan dari *aspek self-efficacy, optimism, hope, dan resilience* (Luthans et.al, 2007). *Psychological capital* dicirikan apabila individu (1) memiliki kepercayaan diri (*self-efficacy*) dalam mengambil dan menempatkan upaya yang diperlukan agar berhasil dalam melakukan tugas yang menantang, (2) membuat atribusi positif (*optimism*) mengenai sukses di masa sekarang dan di masa depan, (3) gigih dalam mencapai tujuan (*hope*) dan bila perlu mengarahkan jalan menuju tujuan untuk berhasil, dan (4) individu menopang serta bangkit kembali ketika dilanda masalah dan kesulitan (*resilience*) bahkan melampauinya untuk meraih kesuksesan (Luthans et.al, 2007).

Work engagement adalah emosi positif dan keterlibatan penuh ketika bekerja yang ditandai dengan *vigor, dedication, dan absorption* (Schaufeli, Salanova dan Bakker, 2002). *Vigor* merupakan curahan energi dan mental yang kuat selama bekerja, kemauan untuk berusaha sekuat tenaga dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, dan tekun dalam menghadapi kesulitan kerja (Schaufeli, Salanova dan Bakker, 2002). *Dedication* mengacu pada keterlibatan yang intens terhadap pekerjaan serta mengalami rasa signifikansi, antusiasme, inspirasi, kebanggaan dan tantangan (Schaufeli, Salanova dan Bakker, 2002). *Absorption* mengacu pada konsentrasi penuh dan merasa senang hati ketika bekerja, dimana waktu berlalu dengan cepat dan mengalami kesulitan untuk melepaskan diri dari pekerjaan (Schaufeli, Salanova dan Bakker, 2002).

Dalam memahami proses terjadinya *work engagement*, terdapat sebuah teori yang disebut sebagai *job demand-job resources model*. Demerouti et.al (2001) mendefinisikan *job demand* sebagai aspek fisik, sosial, dan organisasi dari pekerjaan yang memerlukan upaya fisik atau psikologis (kognitif atau emosional) yang berkelanjutan dan berkaitan dengan biaya fisiologis serta biaya psikologis tertentu. Contohnya adalah kelebihan beban kerja, tekanan kerja yang tinggi, dll (Demerouti et.al, 2001). Sedangkan *job resources* didefinisikan oleh Demerouti et.al (2001) sebagai aspek fisik, sosial, atau organisasi dari pekerjaan yang dapat melakukan salah satu dari hal berikut: (a) berfungsi dalam mencapai tujuan kerja; (b) mengurangi tuntutan pekerjaan dan biaya fisiologis dan psikologis yang terkait; (c) merangsang pertumbuhan dan perkembangan pribadi. Contoh *job resources* adalah gaji dan peluang karir, feedback, dukungan sosial dari supervisor dan rekan kerja, otonomi, dll (Demerouti et.al, 2001). Untuk mencapai kondisi *engaged*, maka *job demand* dan *job resources* perlu berada dalam kondisi yang seimbang.

Dilihat dari tujuan penelitian ini yaitu untuk membuktikan pengaruh *psychological capital* terhadap *work engagement*, maka metode penelitian yang akan digunakan adalah metode kuantitatif dan kausalitas, karena tujuan penelitian ini adalah untuk membuktikan hubungan sebab akibat, maka penelitian ini akan menghasilkan bagaimana salah satu variabel mempengaruhi variabel yang lain

(Sugiyono, 2008). Penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan skala psikologi kepada responden dalam bentuk *google form*.

Alat ukur *psychological capital* yang digunakan dalam penelitian ini adalah alat ukur baku yang mengacu pada teori *psychological capital* yang disusun oleh Luthans, et.al (2007) dengan jumlah pernyataan sebanyak 24 item yaitu skala PCQ (*Psychological Capital Questionnaire*) yang telah diadaptasi oleh Vora Leolita Islami (2014) dengan skala 1-5 (1=Tidak Sesuai, 5=Sangat Sesuai).

Alat ukur *work engagement* yang digunakan dalam penelitian ini merupakan alat ukur baku yang disusun dengan mengacu pada teori *work engagement* dari Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma & Bakker (2002) berupa UWES-17 dengan jumlah pernyataan sebanyak 17 item dengan skala 0-6 (0= Tidak Pernah, 6=Selalu).

Anggota populasi dalam penelitian ini adalah seluruh customer service yang merupakan karyawan outsourcing di IndiHome PT. Telekomunikasi Indonesia Persero cabang Bandung yang berjumlah 56 orang.

III. PEMBAHASAN DAN DISKUSI

A. *Psychological Capital* (X)

Berikut adalah hasil perhitungan rata-rata variabel *psychological capital*.

TABEL 1. REKAPITULASI HASIL PENGUKURAN KATEGORI RESPONDEN VARIABEL PSYCHOLOGICAL CAPITAL

No	<i>Psychological Capital</i>	Frekuensi	%
1	Rendah	6	10.71
2	Tinggi	50	89.29
	Total	56	100

Tabel 1 menunjukkan hasil bahwa karyawan bagian customer service IndiHome yang memiliki *psychological capital* tinggi secara keseluruhan sebanyak 89.29%.

TABEL 2. HASIL PERHITUNGAN MEAN VARIABEL PSYCHOLOGICAL CAPITAL

Dimensi	Mean
<i>Self-Efficacy</i>	24.11
<i>Hope</i>	23.20
<i>Resilience</i>	21.79
<i>Optimism</i>	24.91

Berdasarkan hasil perhitungan mean variable *psychological capital* pada tabel 2, dapat dilihat bahwa dimensi *psychological capital* yang memiliki mean paling tinggi adalah dimensi *optimism* sedangkan dimensi memiliki mean paling rendah adalah dimensi *resilience*. Maka dapat disimpulkan bahwa dalam menyelesaikan pekerjaan, para karyawan customer service selalu berharap yang terbaik ketika dihadapkan pada situasi apapun terlebih

pada saat pandemi sekarang, namun mereka sedikit kurang mampu untuk bertahan secara mandiri ketika dihadapkan pada masa sulit, maka dari itu yang sering mereka lakukan adalah saling menjaga kebersamaan satu sama lain antar rekan kerja untuk membantu mereka bertahan pada situasi sulit.

B. *Work Engagement* (Y)

Berikut adalah hasil perhitungan rata-rata variabel *work engagement*.

TABEL 3. REKAPITULASI HASIL PENGUKURAN KATEGORI RESPONDEN VARIABEL WORK ENGAGEMENT

No	<i>Work Engagement</i>	Frekuensi	%
1	Rendah	6	10.71
2	Tinggi	50	89.29
	Total	56	100

Tabel 3 menunjukkan hasil bahwa karyawan *customer service* IndiHome yang memiliki *work engagement* tinggi secara keseluruhan sebanyak 89.29%.

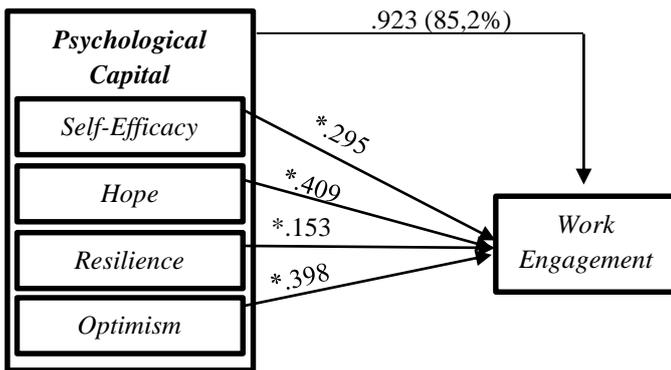
TABEL 4. HASIL PERHITUNGAN MEAN VARIABEL WORK ENGAGEMENT

Dimensi	Mean
<i>Vigor</i>	26.14
<i>Dedication</i>	23.89
<i>Absorption</i>	24.80

Berdasarkan hasil perhitungann mean variabel *work engagement* pada tabel 4.8, dapat dilihat bahwa dimensi *work engagement* yang memiliki mean paling tinggi adalah dimensi *vigor*, sedangkan dimensi memiliki mean paling rendah adalah dimensi *dedication*. Maka dapat disimpulkan bahwa para karyawan customer service memiliki kemauan yang kuat hingga bersemangat dalam menyelesaikan pekerjaannya dan memiliki ketekunan sehingga dapat bertahan pada kondisi kerja yang menekan namun mereka kurang memandang pekerjaannya sebagai hal yang bermakna. Walaupun begitu, *work engagement* mereka tetap tinggi karena dalam menyelesaikan pekerjaannya mereka tetap merasa senang.

C. Pengaruh *Psychological Capital* (X) terhadap *Work Engagement* (Y)

Berikut adalah hasil perhitungan *multiple regression* mengenai pengaruh *Psychological Capital* beserta dimensinya terhadap *Work Engagement*.



GAMBAR 1. HASIL PENGOLAHAN DATA

Berdasarkan hasil regresi yang diperoleh dalam penelitian ini, diketahui bahwa *psychological capital* memiliki pengaruh yang besar terhadap *work engagement* (Tabel 4.19, $R = 0.923$). Dalam bekerja, karyawan *customer service* sering menilai bahwa mereka akan sukses mengatasi keluhan para pelanggan. Sehingga ketika dihadapkan pada masa sulit, mereka akan tetap gigih untuk mengarahkan jalan untuk mencapai keberhasilan dalam mengatasi keluhan tersebut. Karyawan *customer service* mampu menilai kapasitas diri yang mereka miliki secara positif sehingga mereka mampu mengukur kemampuan mereka dalam mengerjakan suatu pekerjaan.

Para *customer service* mampu mencapai kondisi *engaged* terhadap pekerjaannya karena adanya kondisi *job resources* (*social support, feedback*) dan *job demand* (*workload, work pressure*) yang seimbang, dan hal tersebut dapat terjadi karena mereka memiliki kapasitas diri yang positif yaitu *psychological capital*. *Psychological capital* membuat para *customer service* mengalami emosi positif selama bekerja, sehingga mereka termotivasi dan pada akhirnya berada dalam kondisi *engage*. Hal inilah yang menjelaskan mengapa mereka tetap menghasilkan kinerja yang baik walaupun berada pada kondisi kerja yang sulit karena adanya pandemi COVID-19. Kinerja mereka yang baik terlihat dari pencapaian mereka dalam keberhasilan mengatasi keluhan para pelanggan dengan waktu kurang dari yang ditetapkan, sering mendapatkan bonus atas pencapaian mereka, dan jarang ada keluhan yang datang dari pelanggan terkait kualitas pelayanan *customer service* di IndiHome.

Hasil dari perhitungan *multiple regression* memperlihatkan bahwa dimensi *psychological capital* (X) yang paling besar memberikan pengaruh terhadap *work engagement* (Y) adalah *hope* (X₂) dengan pengaruh yang diberikan sebesar .409. Hal tersebut menunjukkan bahwa *hope* yang dimiliki oleh para karyawan *customer service* membuat mereka memiliki semangat yang tinggi dan mendorong motivasi kerja untuk menemukan berbagai cara dalam penyelesaian masalah. Hal ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa karyawan dengan *hope* yang tinggi akan mengejar strategi untuk mencapai tujuannya dengan penuh energi, antusias dan

senang hati dalam pekerjaan mereka (Karatepe, 2014). Situasi sulit yang dihadapi tidak dianggap sebagai sebuah hambatan, mereka akan mengambil keuntungan dari strategi lain yang mereka rancang untuk mencapai tujuan-nya (Karatepe, 2014). Semangat yang ditunjukkan oleh karyawan dengan *hope* yang tinggi cenderung sering memunculkan emosi positif dan pandangan yang mengarah pada tujuan positif, sehingga mereka termotivasi untuk bekerja dengan penuh dedikasi dan penuh semangat (Yavas, dalam Karatepe 2014).

Berdasarkan pada hasil pengukuran, dimensi *psychological capital* yang kurang dimiliki oleh para *customer service* IndiHome adalah dimensi *resilience* (Tabel 4.9, $M = 21.79$). Hal tersebut dikarenakan para karyawan *customer service* terkadang merasakan emosi negatif seperti stress dan cemas ketika masalah mereka belum terselesaikan. Mengingat bahwa emosi negatif berpeluang untuk menurunkan motivasi kerja para karyawan (Fredrickson, 2001), maka karyawan harus berlatih untuk melakukan regulasi emosi ketika sedang mengalami suatu kendala dalam pekerjaan.

Dari hasil penelitian yang telah dipaparkan diatas, terdapat persamaan dengan hasil penelitian dari Simons & Buitendach (2013) yang dilakukan pada karyawan *call centre* yang termasuk pada jenis pekerjaan yang sama yaitu sektor layanan. Dalam penelitian ini dan penelitian yang dilakukan oleh Simons & Buitendach (2013) menunjukkan bahwa keempat dimensi dari *psychological capital* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *work engagement*. Namun dalam kedua penelitian ditemukan perbedaan yaitu jika pada penelitian Simons & Buitendach (2013), dimensi *psychological capital* yang paling signifikan pengaruhnya terhadap *work engagement* pada karyawan *call centre* di Afrika adalah dimensi *optimism*. Karena pandangan *optimism* bagi karyawan *call centre* di Afrika sangat penting terhadap hubungannya dengan kualitas interaksi mereka dengan pelanggan disana. Sedangkan dalam penelitian ini, dimensi yang paling besar pengaruhnya terhadap *work engagement* adalah *hope*, karena dalam mengatasi fenomena saat ini bahwa pandemi menyebabkan adanya peningkatan pelanggan serta keluhan pelanggan para karyawan *customer service* harus memiliki energi yang kuat agar dapat bekerja dengan giat untuk mencapai sebuah tujuan yaitu mengatasi semua keluhan pelanggan yang ada.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan dan pembahasan dalam Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah di paparkan, maka terdapat beberapa kesimpulan yang dapat penulis ambil sebagai berikut:

1. *Psychological capital* karyawan *customer service* di IndiHome dikategorikan tinggi.
2. *Work engagement* karyawan *customer service* di IndiHome dikategorikan tinggi.
3. Secara keseluruhan, *psychological capital* memberikan pengaruh yang besar terhadap *work*

engagement pada karyawan customer service di IndiHome dengan pengaruh yang diberikan sebesar 0.923.

4. Dimensi *psychological capital* yang memberikan pengaruh paling besar terhadap *work engagement* adalah *hope* (X_2) dengan pengaruh yang diberikan sebesar 0.409 sedangkan dimensi *psychological capital* yang memberikan pengaruh paling kecil adalah *resilience* (X_3) dengan pengaruh yang diberikan sebesar 0.153

ACKNOWLEDGE

Terimakasih kepada Dr. Hedi Wahyudi, M.Psi., Psikolog selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan arahan kepada penulis dalam menyusun penelitian ini dengan baik. Terimakasih kepada responden yang sudah memberikan waktu dan kesediaannya dalam membantu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Alessandri, G., Borgogni, L., Schaufeli, W. B., Caprara, G. V., & Consiglio, C. (2014). From Positive Orientation to Job performance: The Role of Work Engagement and Self-efficacy Beliefs. *Journal of Happiness Studies*, 16(3), 767–788. <https://doi.org/10.1007/s10902-014-9533-4>
- [2] Avey, J.B., Luthans, F. and Youssef, C.M. (2010), The additive value of positive psychological capital in predicting work attitudes and behaviors. *Journal of Management*, 36(2), 430-452. <https://doi.org/10.1177/0149206308329961>
- [3] Bakker, A., Schaufeli, W., Leiter, M., Waris, T. (2008). Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22(3), 187-200 <https://doi.org/10.1080/02678370802393649>
- [4] Bakker, A., Albrecht, L., Leiter, M. (2011). Key questions regarding work engagement. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(1), 4-28. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2010.485352>
- [5] Bakker, A., Albrecht, S. (2018). Work engagement: Current trends. *Career Development International*, 23(1), 4-11 <https://doi.org/10.1108/CDI-11-2017-0207>
- [6] Cakranegara P., Rahadi, D. 2020. Sumber Daya Manusia Sektor UMKM di Kala Pandemi COVID-19 “. *Sebatik*, 24(2), 315-320.
- [7] Cheng, T., Hong, C., Yang, B. (2018). Examining the moderating effects of service climate on psychological capital, work engagement, and service behavior among flight attendants. *Journal of Air Transport Management*. 67, 94-102.
- [8] Demerouti, E., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands-Resources Model of Burnout. 86(3), 499–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
- [9] Fredrickson, B. L. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56, 218–226. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.56.3.218>
- [10] Grover, L., Teo, S., Roche, M., & Newton, C. (2018). Psychological capital as a personal resource in the JD-R model. *Personnel Review*. <https://doi.org/10.1108/PR-08-2016-0213>
- [11] Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B., & 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>
- [12] Leolita, V., Indriati, F. (2014). Pengaruh Psychological Capital Terhadap Kepuasan Kerja Pada Pemadam Kebakaran di Sudin Pemadam Kebakaran dan Penanggulangan Bencana Jakarta Timur. (Skripsi, Universitas Indonesia, 2014). Diakses dari <https://docplayer.info/59316541>
- [13] Roberts, D. R., & Davenport, T. O. (2002). Job engagement: Why it's important and how to improve It. *Employment Relations Today*, 29(3), 21–29. <https://doi.org/10.1002/ert.10048>
- [14] Yulianto, H., Suryadi, D., Akbar, Z. (2020). Dampak Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Masa Pandemi Covid-19. *Nobel Management Review*, 1(2), 317-326. <https://doi.org/10.37476/nmar.v1i2.1319>
- [15] Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA
- [16] Manz, C. C. (1986). Self-Leadership: Toward an Expanded Theory of Self-Influence Processes in Organizations. *Academy of Management Review*, 11(3), 585–600.
- [17] Halimah Dzar Nurul, Nawangsing Endah. (2021). Studi Deskriptif Mengenai Happiness pada Mahasiswa Pengguna Media Sosial di Kota Bandung. *Jurnal Riset Psikologi*, 1(1), 7-11.