

## PSYCHOLOGICAL MEANINGFULNESS DAN WORK ENGAGEMENT PADA KARYAWATI PT. XYZ

Ressy Mardiyanti<sup>1</sup>, Firsty Oktaria Grahan<sup>1</sup>, Ardianti Agustin<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Psikologi Universitas Wijaya Putra

<sup>2</sup>Fakultas Psikologi Universitas Wijaya Putra

<sup>2</sup>Fakultas Psikologi Universitas Wijaya Putra

ressymardiyanti@uwp.ac.id; oktaria@uwp.ac.id; ardiantiagustin@uwp.ac.id

### **Abstract :**

This study aims to determine the effect of Psychological meaningfulness in looking at work engagement on call center employees of PT. XYZ. The turnover rate in a company will be a special concern, especially for female employees, because it will be related to the personality and nature of being a mother. The company certainly wants the lowest possible turnover rate in order to reduce the budget for the recruitment and training process. Engagement in work is very necessary, so that employees can really enjoy and be immersed in their work and can improve performance at work. If the employee already has a suitability for the job, then he will interpret the job psychologically. This research is a quantitative research with purposive sampling technique. The hypothesis test used is a simple regression test with the help of SPSS 20 software. The results obtained are  $0.03 < 0.05$ , which means that there is an influence of psychological meaningfulness on work engagement in call center employees of PT. XYZ.

**Kata kunci :** keyword 1, keyword 2, keyword 3

### **Abstrak :**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *Psychological meaningfulness* dalam melihat *work engagement* pada karyawan *call center* PT. XYZ. Laju turn over pada suatu perusahaan akan menjadi suatu perhatian khusus, terutama karyawan yang berjenis kelamin perempuan, karena akan berkaitan dengan kepribadian dan kodrat menjadi sebagai seorang ibu. Perusahaan tentunya menginginkan angka turn over sekecil mungkin agar dapat menekan anggaran proses rekrutmen dan training. Keterikatan dalam bekerja sangat diperlukan, agar karyawan benar-benar dapat menikmati dan tenggelam dalam pekerjaannya dan dapat meningkatkan performa dalam bekerja. Apabila karyawan telah memiliki kesesuaian dengan pekerjaan maka ia akan memaknai pekerjaan secara psikologis. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan teknik sampling purposive. Uji hipotesis yang digunakan adalah uji regresi sederhana dengan bantuan software SPSS 20. Diperoleh hasil sebesar  $0,003 < 0,05$ , yang artinya ada pengaruh *psychological meaningfulness* terhadap *work engagement* pada karyawan *call center* PT. XYZ.

**Kata kunci :** Kata kunci 1, Kata kunci 2, Kata kunci 3

### **Pendahuluan**

Hampir setiap perusahaan memiliki layanan *call center* terpadu yang dapat dihubungi oleh konsumennya. Kehadiran *call center* dapat menunjukkan eksistensi perusahaan dalam memberikan layanan informasi kepada konsumen. Keberadaan *call center* juga merupakan ujung tombak perusahaan. Sebab, selain produk, *call center* juga mewakili sebuah perusahaan dalam kegiatan bisnisnya. Oleh sebab itu, layanan pelanggan ini harus mampu merepresentasikan citra baik dari perusahaan. Tak hanya bagi perusahaan besar, bisnis kecil dan menengah pun membutuhkan layanan pelanggan yang baik dan responsif.

*Call center* merupakan fasilitas yang menangani panggilan masuk dan keluar atas nama perusahaan atau organisasi. *Call center* dapat menangani layanan informasi konsumen, keluhan, dan saran terkait dengan produk dan layanan perusahaan. Peran *call center* dalam perusahaan biasanya diisi oleh beberapa orang agen. Agen ini yang akan menerima panggilan masuk dan melakukan panggilan keluar. Ada beberapa tugas dari *call center*, yaitu: menerima panggilan masuk dari konsumen, melakukan panggilan keluar kepada konsumen untuk menyelesaikan panggilan masuk sebelumnya, atau untuk kepentingan telemarketing, menerima dan menjawab pertanyaan dari pelanggan, memberikan dukungan teknis untuk pelanggan, misalnya mengenai cara penggunaan produk, memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan dengan se jelas mungkin, membantu memberikan solusi terbaik atas kendala yang dihadapi pelanggan, mencatat dan menampung saran, masukan, atau kritik dari pelanggan, melakukan kegiatan riset atau survei kepada pelanggan, misalnya menanyakan kepuasan pelanggan terhadap layanan perusahaan.

Permasalahan terbesar *call center* (Gusma, 2018) diantaranya tingkat ketidakhadiran, turnover, staff engagement, tidak ada jenjang karir, rendahnya tingkat kepuasan dan pelanggan kabur. Turnover menempati urutan ke 2 yang menjadi perhatian, begitu pula di PT XYZ, dimana laju karyawan yang mengajukan pengunduran diri cukup tinggi. Hal ini dikarenakan beberapa hal, diantaranya yang paling banyak alasannya adalah karena pindah ke perusahaan lain, pekerjaannya monoton, ketidak seimbangan dalam membagi waktu, dan tidak ada jenjang karir karena menjadi karyawan outsourcing. Rata-rata karyawan yang mengajukan pengunduran diri adalah Wanita.

Alasan terbesar karyawati memilih untuk mengundurkan diri di PT. XYZ adalah tidak bisa membagi waktunya antara keluarga dan pekerjaan, selain itu juga dikarenakan jadwal kerja yang shifting dan karena monoton. Karyawati *call center* harus bisa mengusir semua alasan yang terjadi agar memiliki *work engagement* yang tinggi. Engagement merupakan keadaan dimana karyawan mempersepsikan dirinya, pekerjaannya dan hubungan keduanya (Luthans dalam Olivia, 2017). Seorang karyawan yang memiliki *work engagement* maka akan memiliki kerelaan untuk bekerja keras, terlibat sepenuh hati mengerjakan tugas yang ditentukan, melakukan tindakan sukarela dan hanya sedikit menunjukkan perilaku yang tidak disukai perusahaan.

Karyawan yang engage memiliki level energi yang tinggi dan antusias terlibat dalam pekerjaan mereka (Bakker, Schaufeli, Leiter & Taris, 2008). Selain itu mereka juga menikmati pekerjaan, memiliki keterlibatan dengan pekerjaan, dan melihat masalah sebagai suatu hal yang menantang. Setiap karyawan memiliki tingkat *work engagement* yang berbeda-beda sesuai dengan level trait atau pandangan seseorang yang akan berbeda satu sama lain (Bakker, Arnold & Leiter, Michael, 2010). Seperti penelitian yang dilakukan oleh Olivia & Prihatsanti (2017) yang menunjukkan bahwa *work engagement* berkorelasi secara positif dengan iklim organisasi. Semakin positif iklim organisasi yang ada maka semakin tinggi pula *work engagement* yang dimiliki. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan karyawan semakin tinggi juga level engagement-nya. *Work engagement* terbentuk karena karyawan merasa sesuai dengan pekerjaan yang ia tekuni.

Ketika karyawan sudah terikat dengan pekerjaannya maka karyawan bisa memaknai pekerjaan dengan baik. Karyawan yang merasa pekerjaannya sebagai panggilan jiwa menunjukkan kepuasan kerja yang lebih tinggi dan menghabiskan lebih banyak waktu untuk bekerja, bahkan ketika pekerjaan

tersebut tidak dibayar (Wrzesniewski et al., 1997). Mereka juga dapat membawa pengaruh positif lebih baik di lingkungan sosial selain kemajuan karier dalam organisasi (Fairlie, 2011). *Psychological meaningfulness* merupakan perasaan yang diterima dari hasil penggunaan energi fisik, kognitif, maupun emosional. . Pemaknaan diri yang baik membuat seseorang merasa tidak terpisahkan dengan pekerjaannya, memiliki komitmen dan keterikatan dengan organisasi (Chalofsky & Krishna, 2009), serta mampu meningkatkan kreativitasnya (Meitar, Carmeli, & Waldman, 2009).

Stegar, Dik & Duffy (2012) mengungkapkan bahwa perasaan bermakna didalam pekerjaan ialah membuat makna kerja itu sendiri sehingga dapat memberikan kontribusi yang optimal bagi organisasi. Ada tiga aspek yang merepresentasikan *Psychological meaningfulness*, yaitu positive meaning, meaning making through work, dan greater good motivations. Ketiga aspek tersebut menjelaskan bahwa kebermaknaan kerja didapatkan dari pengalaman bekerja, cara membangun makna kerja secara personal, dan bagaimana pekerjaan yang dilakukan berimplikasi kepada orang lain. Seperti yang diungkapkan pada penelitian yang telah dilakukan oleh Mulyati (2020) mengenai kebermaknaan kerja dan keterikatan kerja yang menghasilkan korelasi positif, dimana kebermaknaan kerja erat kaitannya dengan tujuan, persepsi bahwa pekerjaannya penting, dan pengalaman individu di tempat kerja. Hal ini membuat individu memiliki motivasi, rasa optimis, dan merasa perlu untuk terlibat secara efektif dalam pekerjaannya.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif explanative, yaitu penelitian yang melibatkan perhitungan statistika untuk menjelaskan gejala yang sedang diamati. Subjek penelitian adalah karyawan call center PT. XYZ. Teknik pengambilan sampelnya adalah incidental sampling. Skala *psychological meaningfulness* diadaptasi dari penelitiannya Akmadelita (2015) terdiri dari 27 aitem dan *work engagement* diadaptasi dari penelitian widarnandana (2019) yang terdiri dari 19 aitem dengan tingkat reliabilitas sebesar 0,856. Teknik penyebaran data dilakukan di perusahaan tempat peneliti melakukan penelitian. Uji normalitas dan linieritas dilakukan sebelum melakukan uji hipotesis. Uji hipotesis menggunakan analisis regresi sederhana dengan bantuan software SPSS 20.

## **Hasil dan Pembahasan**

Dalam penelitian ini seluruh subjek yang diambil adalah karyawan yang berjenis kelamin perempuan yang kebetulan bertemu dengan peneliti berjumlah 60 orang, dengan sebaran usia sebagai berikut:

**Table 1. data deskripsi berdasarkan usia**

Rentang usia	Jumlah	prosentase
22 tahun – 25 tahun	25	41,67%
26 tahun – 29 tahun	20	33,33%
30 tahun – 33 tahun	10	16,67%
34 tahun – 37 tahun	5	8,33%
Total	60	100%

Jika dilihat dari rentang nilai maka dapat diketahui bahwa rata-rata karyawan berada diusia 22 tahun hingga 25 tahun, dimana ini merupakan usia rata-rata seseorang baru menyelesaikan studi di perguruan tinggi. Diantara responden yang kebetulan di followup oleh peneliti, rata-rata mengatakan bahwa bekerja sebagai call center dijadikan batu loncatan, yang terpenting, setelah lulus mereka bekerja terlebih dahulu. Data yang terbanyak ke dua adalah usia 26 tahun hingga 29 tahun, ini masa-masa para responden masih merasakan betah dan dapat bertahan bekerja sebagai call center. Sedangkan usia diatas 29 tahun jumlahnya tidak terlalu banyak, dan rata-rata banyak yang mengundurkan diri karena telah menikah atau pindah diperusahaan lain.

Jika dilihat dari jenjang pendidikan, banyak yang dari jenjang sarjana sebanyak 39 orang (65%) dan diploma sebanyak 21 orang (35%). Tidak ada jenjang SLTA karena sesuai dengan requirement Pendidikan minimal adalah diploma/ Sarjana.

**Table 2. data deskripsi berdasarkan jenjang pendidikan**

Jenjang Pendidikan	Jumlah	prosentase
Diploma	21	35%
Sarjana	39	65%
Total	60	100%

Langkah selanjutnya adalah pengolahan data untuk uji hipotesis, menggunakan uji regresi sederhana dengan bantuan SPSS 20, dan didapatkan hasil seperti dibawah ini:

**Table 3. Hasil SPSS analisis regresi sederhana**

**Coefficientsa**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	38.806	9.250		2.943	.000
Psychological meaningfulness (x)	.730	.188	.379	1.885	.003

a. Dependent Variable: Work engagement (Y)

Dari hasil olah tersebut diketahui bahwa nilai signifikansi sebesar  $0,003 < 0,05$  sehingga hipotesis alternatif yang diajukan diterima, yang artinya bahwa ada pengaruh antara psychological meaningfulness dengan work engagement pada karyawan call center PT. XYZ. Dapat dituliskan garis regresinya sebagai berikut :  $Y=38,806+0,730X$ , artinya bahwa setiap kenaikan kebermaknaan psikologi maka akan diikuti oleh kenaikan keterikatan kerja pada karyawan. Ketika karyawan merasa pekerjaannya berarti dan berdampak positif bagi lingkungan, maka ia akan menghabiskan lebih banyak waktu dan berusaha untuk mencapai hasil yang maksimal. Bisa dikatakan bahwa dia sudah terikat dengan kerjanya. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Peral & Geldenhuys (2016). Hal sama terlihat juga dari penelitian yang dilakukan oleh Sylvia, dkk (2019) bahwa kebermaknaan psikologi memiliki pengaruh sebesar 63,6% terhadap work engagement.

Pemaknaan diri yang baik kemudian akan membuat seseorang merasa tidak terpisahkan dengan pekerjaannya sehingga membentuk engagement di dalam dirinya (Chalofsky & Khrisna, 2009). Perasaan bermakna dan berharga bahwa diri mampu berkontribusi dengan melakukan pekerjaan yang menantang membentuk makna kerja di dalam diri karyawan, dimana terbentuk kesatuan antara pekerjaan dengan tujuan pribadi, nilai hidup, hubungan sosial, dan sasaran hidup (Chalofsky, 2009; Steger, dkk., 2012), yang kemudian membentuk engagement yang lebih baik. Karyawan yang mampu membangun psychological meaningfulness terhadap pekerjaan yang menantang memiliki tingkat engagement yang lebih baik dibandingkan karyawan yang kurang mampu membangun psychological meaningfulness walaupun pengaturan pekerjaannya sudah baik.

Selanjutnya untuk melihat besar pengaruh pada penelitian ini dapat dilihat pada table dibawah ini:

**Table 4. besaran pengaruh  
 Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.679 <sup>a</sup>	.429	.402	11.58741

a. Predictors: (Constant), psychological meaningfulness (x)

b. Dependent Variable: work engagement (Y)

Berdasarkan pada table tersebut, nilai R yang dimiliki adalah sebesar 0,429 artinya bahwa psychological meaningfulness berpengaruh terhadap workengagement sebesar 42,9%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Kebermaknaan merupakan salah satu factor yang mempengaruhi keterikatan kerja (Kahn, 1990), dimana ada perasaan/ energi emosional yang positif, sehingga karyawan akan menikmati tugas, peran dan interaksi dalam kerja. Diharapkan karyawan yang memiliki kebermaknaan secara psikologis dapat memiliki keterikatan kerja, sehingga karyawan akan betah dan bertahan lama di perusahaan. Akan tetapi Kembali lagi, bila laju turn over tinggi, maka ada gaktor-faktor lain yang lebih mempengaruhi ketika mengambil keputusan untuk tetap disini atau keluar dari pekerjaan.

## Simpulan dan Saran

Berdasarkan pada uji hipotesis yang telah dilakukan, maka dalam penelitian ini hipotesis yang diajukan diterima, yaitu ada pengaruh antara psychological meaningfulness dengan work engagement pada karyawan call center PT. XYZ. Psychological meaningfulness memberikan pengaruh terhadap work engagement sebesar 42,9%. Kebermaknaan merupakan salah satu factor yang mempengaruhi keterikatan kerja pada karyawan. Oleh karena itu perlu untuk diperhatikan apa saja kebutuhan untuk meningkatkan psychological meaningfulness. Saran yang dapat diberikan untuk kemajuan perusahaan adalah agar perusahaan tetap memperhatikan umpan balik yang diberikan, membuat system kerja yang nyaman dan ramah bagi kebutuhan karyawan, terutama untuk karyawan wanita yang memiliki peran ganda, misalkan seperti ruang laktasi, tempat penyimpanan asi, dan yang lainnya, agar ia tetap mampu untuk berprestasi dan memiliki keterikatan. Selain itu bisa memberikan training tentang psikologi positif dan time management, agar lebih mampu membagi waktunya dengan baik. Bagi penelitian lanjutan, agar meneliti variable lain yang belum diteliti oleh peneliti.

## Daftar Pustaka

- Kahn, W.A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724. Diunduh dari: <http://www.proquest.com>.
- Chalofsky, N., & Krishna, V. (2009). Meaningfulness, commitment, and engagement: The intersection of a deeper level of intrinsic motivation *Advances in Developing Human Resources*, 11(2), 189-203. <http://dx.doi: 10.1177/1523422309333147>.
- Steger, M. F., Dik, B. J., & Duffy, R. D. (2012). Measuring meaningful work: The work and Meaning Inventory (WAMI). *Journal of Career Assessment*, 00(0), 1-16. <http://dx.doi: 10.1177/1069072711436160>.
- Steger, M. F., Ovadia, H. L., Miller, M., Menger, L., & Rothmann, S. (2012). Engaging in work even when it is meaningless: Positive affective disposition and meaningful work interact in relation to work engagement. *Journal of Career Assessment*, 21(2), 348-361. <http://dx.doi: 10.1177/1069072712471517>.
- Sylvia, D. P., Chaterine, Saebani Hardjino, Bella Clarissa. (2019). Pstchological Meaningfulness and Work Engagement effect on doctor's job satisfaction. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 10 (2), 229-239. <http://jdm.unnes.ac.id>
- Peral, S., & Geldenhuys, M. (2016). The Effects of Job Crafting on Subjective Well-Being amongst South African High School Teachers. *Sa Journal of Industrial Psychology*, 42(1), 1-13.
- Akmadelita, W. P. (2015). Psychological meaningfulness at work (kebermaknaan psikologis di tempat kerja) sebagai mediator antara karakteristik pekerjaan dengan keterikatan kerja pada guru SD Negeri di Yogyakarta. Skripsi. Yogyakarta: Program Studi Psikologi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
- Widarnandana, I Gede Dhika. (2019). Penyusunan Skala Work Engagement pada Pegawai di Indonesia. *Jurnal Psikologi Mandala*, Vol 3, No 1, 15-27
- Mulyati, Rina. (2020). Kebermaknaan Kerja dan Keterikatan Kerja : Sebuah Tinjauan Metaanalisis. *Jurnal Psikologika*, Vol 25 No 1, 29-44. <https://journal.uui.ac.id/Psikologika/article/view/14764/10362>

- Olivia, S.N, Prihatsanti. (2017). Hubungan antara Iklim Organisasi dengan Work Engagement pada Anggota Sabhara Polda Jateng Semarang. *Jurnal Empati*, vol 6, no 4, 354-361. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/empati/article/view/20107>
- Bakker, A.B., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., & Taris, T.W. (2008). Work Engagement : An Emerging Concept in Occupational Health. *Psychology Journal of Work & Stress*. 187- 200.
- Bakker, A.B & Leiter, M.P. (2010). *Work engagement : a handbook of essential theory and research*. New York: Psychology Press.
- Wrzesniewski A, McCauley C, Rozin P, Schwartz B. 1997. Jobs, careers, and callings: People's relations to their work. *Journal of research in personality* 31(1): 21-33.
- Failie, paul. (2011). Meaningful Work, Employee Engagement, and Other Key Employee Outcomes : Implications for Human Resource Development. *Advances in Developing Human Resources* 13(4) 508–525 © 2011 SAGE Publications Reprints and permission: [sagepub.com/journalsPermissions.nav](http://sagepub.com/journalsPermissions.nav) DOI: 10.1177/1523422311431679
- Steger, M. F., Dik, B. J., & Duffy, R. D. (2012). Measuring meaningful work: The Work and Meaning Inventory (WAMI). *Journal of Career Assessment*, 20(3), 322–337.
- Meitar, R., Carmeli, A., & Waldman, D. (2009). Linking Meaningfulness in the Workplace to Employee Creativity: The Intervening Role of Organizational Identification and Positive Psychological Experiences. *Creativity Research Journal*, 361-375 DOI: 10.1080/10400410902969910.
- Gusma, Sandi. (2018). Masalah Terbesar Contact center. <https://id.linkedin.com/pulse/masalah-terbesar-contact-center-yang-biasa-terjadi-dan-sandi-gusma>