

**Hubungan Antara Resiliensi Karyawan Dengan Keterlibatan  
Kerja Karyawan Bank Wilayah Kota Pekanbaru Pada Masa *New  
Normal Life***

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Akademik Guna Menyelesaikan Jenjang  
Pendidikan Sarjana Strata 1 (S1) Pada Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau*



**Disusun Oleh :**

**Rino Gohansen**

**NPM: 178110217**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**PEKANBARU**

**2021**

## LEMBAR PENGESAHAN

### HUBUNGAN ANTARA RESILIENSI KARYAWAN DENGAN KETERLIBATAN KERJA KARYAWAN BANK WILAYAH KOTA PEKANBARU PADA MASA NEW NORMAL LIFE

**RINO GOHANSEN**

**178110217**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Pada Tanggal

**14 Juli 2021**

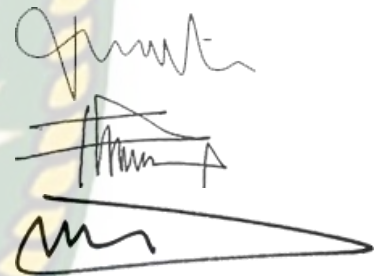
#### DEWAN PENGUJI

Yanwar Arief, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Dr. Fikri, S.Psi., M.Si

Dr. Syarifah Farradinna, S.Psi., M.A

#### TANDA TANGAN



**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh  
gelar Sarjana Psikologi**

Pekanbaru, 04 Agustus 2021

Mengesahkan

Dekan Fakultas Psikologi



**Yanwar Arief, M.Psi Psikolog**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rino Gohansen  
NPM : 178110217  
Fakultas : Psikologi  
Tahun Akademik : 2020/2021  
Judul Skripsi : Hubungan Antara Resiliensi Karyawan Dengan Keterlibatan Kerja Karyawan Bank Wilayah Kota Pekanbaru Pada Masa *New Normal Life*.

Dengan ini saya menyatakan penulisan skripsi ini adalah hasil penelitian, pemikiran dan karya saya sendiri. Jika terdapat karya tulis milik orang lain saya mencantumkan sumber dengan jelas menurut aturan yang berlaku.

Atas pernyataan ini saya siap menerima tindakan/sanksi akademik yang dijatuhkan kepada saya jika ditemukan pelanggaran etika penelitian dalam skripsi saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan keadaan sehat dan dalam keadaan sadar tanpa ada paksaan dari pihak manapun

Pekanbaru, Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



Rino Gohansen

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini di persembahkan untuk:

**Orangtua ku**

Kiranya dengan kelulusan ini dapat  
membanggakan kalian

### **Motto**

Abraham Maslow pernah berkata “jika anda tidak pernah mengeluarkan potensi anda sesungguhnya, anda akan tidak bahagia seumur hidup anda”

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat dan kasih-Nya yang peneliti selalu rasakan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi. Skripsi ini dengan judul **“Hubungan Antara Resiliensi Karyawan Dengan Keterlibatan Kerja Karyawan Bank Wilayah Kota Pekanbaru Pada Masa *New Normal Life*”** Penulisan skripsi ini ditujukan sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada keluarga besar peneliti karena penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak yang turut membantu, terkhusus kepada kedua orang tua saya yaitu Bapak Alfino Nainggolan dan Ibu Meriati Tarigan yang memperjuangkan penyelesaian pendidikan peneliti dan kepada saudara kandung saya Kasta Rio dan Galang Dani, terimakasih atas dukungan yang diberikan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan seluruh tahapan skripsi dengan penuh sukacita.

Pada kesempatan ini peneliti ingin meyampaikan terimakasih dan penghormatan kepada bapak pimpinan Universitas Islam Riau dan kepada seluruh bapak dan ibu dosen Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau atas seluruh ilmu yang telah diberikan :

1. Prof. Dr. H Syafrinaldi, SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Yanwar Arief, M.Psi., Psikolog selaku Dekan Fakultas Psikologi serta Dosen Penasehat Akademik.

3. Dr.Fikri Idris, S.Psi.,M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau.
4. Lisfarika Napitupulu, M.Psi., Psikolog selaku Wakil Dekan II Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau.
5. Yulia Herawati, S.Psi., MA selaku Wakil Dekan III Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau.
6. Juliarni Siregar, M.Psi.,Psikolog Selaku ketua Program Studi Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau.
7. Didik Widianoro,M.Psi.,Psikolog Selaku Sekretaris Program Studi Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau.
8. Tengku Nila Fadhila, S.Psi., M.Psi. Irma Kusuma Salim, M.Psi., Psikolog, Ahmad Hidayat, S.Psi., S.Th.I., M.Psi., Leni Armayati, S.Psi., M.Si., Dr. Sigit Nugroho, S.Psi., M.Psi., Syarifah Farradinna, S.Psi., M.A., Phd., dr.Raihanatu Bin Qolbin Ruzain, M.Kes., Icha Herawati, S.Psi., M.Soc.Sc., Irfani Rizal, S.Psi.,M.Psi., Wina Diana Sari, S.Psi., MBA., Bahril Hidayat, M.Psi., Psikolog, dan staff karyawan Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih telah memberikan ilmu dan berbagai pengalaman selama peneliti belajar di Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau.
9. Teman-Teman Seperjuangan (Rady,Rahmat,Vira, Fanny, Elni) dan seluruh teman seperjuangan yang tidak bisa disebutkan dengan satu-persatu yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

10. Maria Tiurniari Sihombing, terimakasih telah memberikan dukungan selama proses penyelesaian skripsi ini

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini bukanlah suatu karya yang sempurna, sebagai insan yang penuh keterbatasan dan kekurangan, dengan tulus peneliti mengharapkan saran atau kritikan yang membangun dari bapak/ibu dosen agar menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata peneliti banyak menyampaikan syukur dan terimakasih kepada seluruh pihak yang memberikan bantuan dan dukungan kepada peneliti guna menyelesaikan skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan terkhusus di bidang Psikologi Industri dan Organisasi. Terimakasih dan salam sejahtera

Pekanbaru, 02 Juli 2021

Peneliti

Rino Gohansen

## DAFTAR ISI

### BAB I

#### PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9

### BAB II

#### LANDASAN TEORI

2.1 Keterlibatan Kerja.....	11
2.1.1 Pengertian Keterlibatan Kerja.....	11
2.1.2 Aspek-Aspek Keterlibatan Kerja.....	17
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keterlibatan Kerja.....	19
2.2 Resiliensi.....	20
2.2.1 Pengertian Resiliensi.....	20
2.2.2 Aspek-Aspek Resiliensi.....	22
2.2.3 Faktor-Faktor Resiliensi.....	23
2.3 Hubungan Antara Resiliensi Dengan Keterlibatan Kerja Pada Karyawan.....	26
2.4 Hipotesis.....	29

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian.....	30
3.2 Identifikasi Variabel Penelitian.....	30
3.3 Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
3.3.1 Keterlibatan Kerja.....	30
3.3.2 Resiliensi.....	31
3.4 Subjek Penelitian.....	32



3.4.1 Populasi Penelitian.....	32
3.4.2 Sampel Penelitian .....	32
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	33
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	33
3.5.1 Skala Keterlibatan Kerja.....	34
3.5.2 Skala Resiliensi .....	35
3.6 Pelaksanaan Uji Coba Skala .....	37
3.7 Hasil Uji Coba Skala .....	37
3.7.1 Skala Resiliensi Karyawan .....	38
3.7.2 Skala Keterlibatan Kerja.....	40
3.8 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	41
3.8.1 Uji Validitas .....	41
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	42
3.9 Teknik Analisis Data .....	43
3.9.1 Uji Asumsi Dasar.....	43
3.9.2 Uji Normalitas .....	43
3.9.3 Uji Linearitas .....	44
3.9.4 Uji Hipotesis .....	44
<b>BAB IV</b>	
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Persiapan Penelitian.....	46
4.1.1 Orientasi Kancah Penelitian .....	46
a. PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk .....	46
b. PT. Bank Mandiri Jaya Perkasa.....	47
c. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk .....	47
d. PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk.....	48
e. PT. Bank Mega, Tbk.....	49

f. PT. BPR Duta Perdana .....	50
g. PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk .....	51
h. PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk .....	52
i. PT. Bank Central Asia, Tbk .....	53
j. PT. Bank UOB Indonesia .....	53
k. PT. Bank Sinarmas, Tbk .....	54
l. PT. Bank Panin, Tbk .....	55
m. PT. Bank CCB Indonesia .....	56
n. PT. BPR Arsham .....	57
o. PT. Permata Bank, Tbk .....	58
p. PT. Bank Mayapada, Tbk .....	58
q. PT. Bank OCBC NISP, Tbk .....	59
4.1.2 Proses Perizinan .....	60
4.1.3 Pelaksanaan Uji Coba .....	60
4.2 Pelaksanaan Penelitian .....	61
4.3 Hasil Analisis Data .....	62
4.3.1 Analisa Data Demografi .....	62
4.3.2 Deskripsi Data Penelitian .....	64
a. Resiliensi .....	64
b. Keterlibatan Kerja .....	65
4.4 Uji Asumsi .....	69
a. Uji Normalitas .....	69
b. Uji Linearitas .....	70
c. Uji Hipotesis .....	71
4.5 Pembahasan .....	73

**BAB V**

**PENUTUP**

A. Kesimpulan..... 80  
B. Saran ..... 80

**DAFTAR PUSTAKA..... 82**



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 <i>Blue Print</i> Skala Keterlibatan Kerja .....	34
Tabel 3.2 <i>Blue Print</i> Skala Resiliensi .....	34
Tabel 3.3 <i>Blue Print</i> Skala Resiliensi Karyawan Setelah Uji Coba .....	39
Tabel 3.4 <i>Blue Print</i> Skala Keterlibatan Kerja Setelah Uji Coba.....	41
Tabel 4.1 Respon Demografi Subjek.....	62
Tabel 4.2 Rentang Skor Penelitian .....	66
Tabel 4.3 Kategorisasi Variabel Resiliensi Karyawan .....	67
Tabel 4.4 Kategorisasi Variabel Keterlibatan Kerja.....	68
Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas .....	69
Tabel 4.6 Hasil Uji Linearitas.....	70
Tabel 4.7 Hasil Uji Hipotesis.....	71

**Rino Gohansen**

**178110217**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU**

**Abstrak**

Sektor perbankan merupakan salah satu sektor yang merasakan dampak pandemi Covid-19. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara Resiliensi Karyawan Dengan Keterlibatan Kerja Karyawan Bank Wilayah Kota Pekanbaru Pada Masa *New Normal Life*. Responden dalam penelitian ini sebanyak 131 orang karyawan bank yang berasal dari 17 bank BUMN dan swasta wilayah kota Pekanbaru. Penelitian ini dengan metode kuantitatif, teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran skala. Skala resiliensi karyawan terdiri dari 24 item dengan koefisien reliabilitas 0.937 dan skala keterlibatan kerja terdiri dari 21 item dengan koefisien reliabilitas 0.881. Teknik analisis data dengan analisis parametrik menggunakan uji korelasi *Pearson*. Hasil analisis data diperoleh nilai koefisien korelasi  $r = 0.788$ , dengan nilai signifikansi sebesar  $p = 0.000$ ,  $p < 0.05$ ). Dengan hasil analisis ini maka hipotesis dapat diterima, yang dapat dimaknai bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara resiliensi karyawan dengan keterlibatan kerja karyawan, dengan tingkat hubungan yang kuat dan arah hubungan yang positif. Maka dapat disimpulkan semakin ditingkatkan resiliensi karyawan juga akan meningkatkan keterlibatan kerja karyawan.

Kata kunci : resiliensi karyawan, keterlibatan kerja, karyawan bank

**The Relationship Between Employee Resilience and Work Engagement of  
Bank Employees in Pekanbaru City Area During the New Normal Life**

**Rino Gohansen**

**178110217**

**FACULTY OF PSYCHOLOGY  
ISLAMIC UNIVERSITY OF RIAU**

**Abstract**

The banking sector is one of the sectors that has felt the impact of the Covid-19 pandemic. This study aims to examine the relationship between Employee Resilience and Work Involvement of Bank Employees in Pekanbaru City during the New Normal Life Period. Respondents in this study were 131 bank employees from 17 state-owned and private banks in the city of Pekanbaru. This research uses quantitative methods, data collection techniques are carried out by spreading the scale. The employee resilience scale consists of 24 items with a reliability coefficient of 0.937 and the work involvement scale consists of 21 items with a reliability coefficient of 0.881. Data analysis technique with parametric analysis using Pearson correlation test. The results of data analysis obtained the value of the correlation coefficient  $r = 0.788$ , with a significant value of  $p = 0.000$ ,  $p < 0.05$ . With the results of this analysis, the hypothesis can be accepted, which can be interpreted that there is a significant relationship between employee resilience and employee job involvement, with a strong level of relationship and a positive direction of relationship. So it can be concluded that increasing employee resilience will also increase employee work engagement.

Keywords: employee resilience, work engagement, bank employees

ارتباط بين Resiliensi موظف بمزاولة عمله في بنك ولاية مدينة بكنبارو في عصر *New Normal Life*

رينو غوهنسين  
178110217

كلية علم النفس  
الجامعة الاسلامية الرياوية

ملخص

كان قطاع مصري من القطاع يؤثره وباه كورونا-19. يهدف هذا البحث إلى معرفة ارتباط بين resiliensi موظف بمزاولة عمله في بانك ولاية مدينة بكنبارو في عصر *new normal life*. وتتكون مجموعة البحث على 131 موظفا من 17 بانك BUMN و الأهلية في ولاية مدينة بكنبارو. هذا البحث بحث كمي. ويستخدم الباحث توزيع المقياس لجمع البيانات. يتكون مقياس resiliensi على 24 بنودا با koefisien reliabilitas 0.937 و مقياس مزاولة العمل على 21 بنودا با koefisien reliabilitas 0.881. وتحلل البيانات بتحليل parametrik باستخدام حساب الارتباط pearson. ودلت نتيجة البحث على نتيجة  $r = 0.788$ ، بنتيجة signifikansi  $p = 0.05 < p = 0.0000$ . نظرا إلى نتيجة البحث فتكون فرضية البحث مقبولة. أي وجود ارتباط بين resiliensi موظف بمزاولة عمله ارتباطا قويا وإيجابيا. فالخلاصة هي إذا يرتفع resiliensi موظف فترتفع مزاولة عمله.

الكلمات الرئيسية: resiliensi موظف، مزاولة العمل، موظف بانك.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Mengawali tahun 2020 dunia dilanda pandemi Covid-19 hal ini mengakibatkan penurunan pertumbuhan ekonomi dunia yang cukup drastis. Krisis kesehatan menyebabkan dampak yang parah pada kegiatan perekonomian, kondisi perekonomian global diproyeksikan berkontraksi tajam hingga minus 3 persen pada tahun 2020, hal ini lebih buruk daripada krisis keuangan tahun 2008-2009 (*World Economic Outlook*, 2020). Dalam penanganan Covid-19 ini dilakukan pembatasan transportasi antar negara hal ini menyebabkan terganggunya pasokan bahan baku dalam hal ini aktivitas ekspor dan impor serta melemahnya permintaan yang memberikan dampak buruk di lapangan kerja dan mengurangi pendapatan negara. Kondisi ini memperparah keuangan negara-negara dengan peningkatan hutang. Melihat dari tinjauan ekonomi dunia, kondisi perekonomian dunia akan meningkat 5,8 persen pada tahun 2021, hal ini tentu dibantu dan di dukung dengan kebijakan-kebijakan (*World Economic Outlook*, 2020). Oleh sebab itu perlu adanya sinergi dari seluruh stakeholder agar kembali meningkatkan perekonomian global.

Akibat pandemi global Covid-19 dunia semakin merasakan ketidakpastian (*uncertainty*) yang ekstrim terhadap pertumbuhan ekonomi. Pandemi ini sulit untuk diprediksi kapan berakhir, sementara perekonomian ditentukan dengan hal tersebut. Karena saat pandemi ini dibatasi jalur masuk



antar negara begitu juga terbentuknya perilaku baru pada penduduk diseluruh dunia yaitu menghindari pusat perbelanjaan dan menghindari aktivitas transportasi.

Di Eropa dan Asia Tengah wabah virus corona ini juga berdampak pada pertumbuhan ekonomi. Penyebaran virus memegang peranan terhadap alur perekonomian di wilayah ini, Jika karantina wilayah, pembatasan perjalanan, dan penutupan perjalanan internasional di cabut maka aktivitas perekonomian dapat kembali dilanjutkan serta rantai pasokan dapat pulih dan pasar keuangan serta harga komoditas bisa kembali stabil. Tetapi kebijakan tersebut belum bisa dicabut karena penyebaran wabah virus corona ini masih terus berlanjut. Jika kondisi seperti ini masih tetap berlanjut maka Eropa dan Asia Tengah bersiap untuk resesi (*The World Bank in Europe and Central Asia*, 2020)

Berdasarkan data yang dihimpun *World Bank* perekonomian Indonesia pada tahun 2020 setelah dilanda pandemi Covid-19 diperkirakan menurun tajam yaitu minus 3.5 persen (*World Bank East Asia and Pacific Economic Update April 2020*, 2020). Sebelum dilanda Covid-19 data *baseline* pertumbuhan perekonomian Indonesia berada pada 2.1 persen. (*World Bank East Asia and Pacific Economic Update April 2020*, 2020). Indonesia mengalami perlambatan pertumbuhan ekonomi pada tahun 2020 ini. Jika pada 2019 GDP Indonesia mencapai 5.0 persen sedangkan pada tahun 2020 saat ini GDP Indonesia hanya 0.5 persen (*World Economic Outlook*, 2020). Melihat data *current account balance* di Indonesia di tahun

2020 semakin menurun. Pada tahun 2019 *current account balance* Indonesia minus 2.7 persen dan di tahun 2020 saat ini semakin menurun diperkirakan mencapai minus 3.2 persen (*World Economic Outlook*, 2020). Hal ini menunjukkan aktivitas perekonomian Indonesia anjlok serta mengalami perlambatan pertumbuhan ekonomi di tahun 2020 ini. Perdagangan Internasional terganggu imbas Covid-19.

Setelah beberapa bulan bertarung melawan Covid-19 saat ini memasuki tatanan kehidupan baru atau yang disebut dengan *New Normal Life* hal ini bukan berarti selesai dengan pertarungan melawan Covid-19 tetapi hidup berdampingan dengan Covid-19. Tatanan kehidupan baru yang disebut dengan *New Normal Life* adalah perubahan perilaku untuk kembali menjalankan kegiatan normal kembali melalui skenario untuk memutus persebaran Covid-19 dari aspek kesehatan, sosial dan ekonomi dengan kembali memperbolehkan masyarakat beraktivitas kembali normal tetapi dengan mematuhi protokol Kesehatan (*Kementerian Keuangan*, 2020). Pemerintah melalui Kementerian Kesehatan telah mengeluarkan Keputusan Menteri Kesehatan nomor HK.01.07/MENKES/328/2020 Tentang Panduan Pencegahan Dan Pengendalian Covid-19 Di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri Dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha Pada Situasi Pandemi, penerapan *New Normal Life* diberlakukan secara bertahap di seluruh Indonesia tidak dilakukan secara serentak karena permasalahan tidak sama di 514 kabupaten dan kota (*Kementerian Kesehatan*, 2020). Di kota Pekanbaru telah diterapkan *New Normal Life*, hal ini diberlakukan setelah Walikota

Pekanbaru menerbitkan Peraturan Walikota Pekanbaru Nomor 104 Tahun 2020 Tentang Pedoman Perilaku Hidup Baru Masyarakat Produktif dan Aman Dalam Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) di Kota Pekanbaru (*Walikota Pekanbaru, 2020*). Menjalani kehidupan *New Normal Life* terdapat beberapa pedoman yang harus dipedomani masyarakat untuk berperilaku hidup baru agar produktif dan tetap aman ditengah pandemi Covid-19 ini mulai dari pada layanan kesehatan, kegiatan diluar rumah, di tempat kerja, hingga layanan pendidikan, pedoman perilaku baru yang dimaksud seperti pembatasan jumlah pengunjung pertokoan, perkantoran, pusat bisnis, bank dan sebagainya maksimum 50% dari kapasitas tempat yang tersedia, menyediakan fasilitas cuci tangan, pemberian tanda pembatas jarak, tetap physical distancing, cek suhu badan, dan sebagainya (*Walikota Pekanbaru, 2020*). Dalam menjalani kehidupan di masa *New Normal Life* diharapkan perekonomian serta kehidupan masyarakat segera membaik ditengah pandemi Covid-19 ini.

Peneliti melihat keterlibatan kerja karyawan pada masa kehidupan tatanan baru saat ini atau *New Normal Life* mengalami beberapa permasalahan, dapat ditinjau dari data yang dihimpun PPM Manajemen menunjukkan 80% pekerja mengalami stress, 59% karyawan khawatir terhadap keselamatan dan kesehatan anggota keluarga dan 56% karyawan takut terkontaminasi dan terinfeksi virus corona (Anindyajati, 2021). Kemudian peneliti menghimpun data dari survei JobStreet yang diikuti 5000 responden di Indonesia menunjukkan kebahagiaan pekerja di Indonesia

sebelum pandemic Covid-19 sebesar 93% setelah hadirnya pandemic Covid-19 kebahagiaan pekerja di Indonesia turun menjadi 38% (*JobStreet Indonesia*, 2020). Berikutnya peneliti mengamati data dari Lokadata yaitu 540 responden berasal dari 70 perusahaan di bulan September 2020 menunjukkan 60% responden merasa khawatir dengan kesehatan diri sendiri dan anggota keluarga, terdapat 40% pekerja mengalami penurunan pendapatan sehingga hal tersebut mempengaruhi pada keberlangsungan hidup pekerja dan keluarganya (Lokadata, 2020).

Berdasarkan paparan berbagai data tersebut dapat menggambarkan kondisi keterlibatan kerja karyawan bermasalah ditengah pandemi Covid-19 saat ini karena karyawan penuh kekhawatiran dalam bekerja sehingga tidak dapat menghayati pekerjaannya yang tentu dapat memberikan pengaruh buruk pada kualitas kerja. Kemudian tingkat kebahagiaan karyawan turun ditengah pandemi Covid-19 saat ini, tentu hal ini juga dapat memperburuk kualitas kerja. Kemudian berdasarkan data tersebut banyak pekerja mengalami stress ditengah pandemi Covid-19 saat ini, kondisi stress ini dapat menurunkan semangat, dedikasi maupun penghayatan karyawan dalam bekerja. Aspek keterlibatan kerja terdiri dari vigor (semangat), absorption (penghayatan), dedication (loyalitas), jika karyawan merasa khawatir maka karyawan tidak nyaman dalam bekerja dan mengurngi penghayatannya dalam bekerja, selain itu kondisi stress mempengaruhi tingkat semangat karyawan dalam menghadapi tantangan di pekerjaan, berdasarkan data di atas karyawan mengalami penurunan kebahagiaan hal ini mengakibatkan

permasalahan pada *dedication* atau loyalitas karyawan dalam bekerja (Bakker B. & P, 2010). Kondisi tersebut menggambarkan kondisi keterlibatan kerja karyawan mengalami permasalahan yang cukup serius, ditengah pandemi ini memiliki tantangan yang lebih dan mengharuskan karyawan memiliki ketrlibatan kerja yang optimal.

Kehidupan pada masa *New Normal Life* saat ini menjadi tantangan baru bagi dunia perbankan, lembaga perbankan memiliki peran yang penting memastikan keadaan ekonomi dalam keadaan stabil menghadapi pandemi Covid-19 ini. Industri perbankan mengalami dampak imbas Covid-19, industri perbankan terdampak karena kualitas kredit nasabah memburuk, penyaluran kredit yang positif selama satu dekade terakhir ini berhenti. Terjadi peningkatan jumlah gagal pembayaran cicilan kredit pada nasabah, baik nasabah bisnis maupun nasabah individu. Sektor bisnis retail masih bertumbuh negatif sehingga aktivitas nasabah retail pun berkurang (Katadata, 2020)

Direktur Eksekutif Penelitian dan Pengaturan Perbankan OJK menyampaikan bahwasanya perbankan nasional dapat menghadapi berbagai krisis ekonomi tetapi khusus tahun ini 2020-2021 selama pandemi Covid-19 melandai hingga menurun. Meski vaksin sudah ditemukan dan sebagian telah didistribusikan namun resiko akibat pandemi Covid-19 terhadap perbankan masih tetap ada juga dalam sektor riil keadaannya belum pulih dan sebagian nasabah yang kreditnya di restrukturisasi gagal melakukan pembayaran. *Loan at risk* meningkat pada bulan Oktober 2020 sebesar

23.89% dengan keadaan pada bulan sebelumnya sebesar 23.53% (Katadata, 2020).

Selain permasalahan tersebut pandemi Covid-19 ini mengakibatkan bertambah tantangan dan permasalahan perbankan diantaranya yaitu kebutuhan kredit menurun dan pemberian kredit yang dilakukan oleh perbankan lebih selektif, pendapatan usaha debitur berkurang yang menyebabkan menurun kesanggupan membayar utang, bank melakukan penangguhan pembayaran kewajiban debitur hal ini mempengaruhi likuiditas bank, kemudian pertumbuhan ekonomi dan kredit yang melambat menurunkan pendapatan bunga, untuk mengantisipasi transmisi virus corona setiap unit bank mengeluarkan biaya tambahan penerapan protokol Covid-19 serta biaya CKPN, akibat penurunan laba CAR memiliki potensi penurunan (Asmoro, 2020)

Menghadapi berbagai tantangan dan permasalahan diatas divisi Human Resources Development (HRD) pada bank memiliki peranan besar merespons masalah tersebut imbas Covid-19. Seperti yang dilakukan direktur Human Capital BNI memiliki strategi tersendiri yaitu tidak melakukan pengurangan pegawai, dan melakukan penghematan biaya pelatihan karyawan, biaya perjalanan dinas, serta meminimalisir pengeluaran yang tidak mendesak serta lebih memfokuskan pendanaan untuk kesehatan karyawan. Bank Mandiri memiliki strategi untuk tidak mengganti atau mengurangi jumlah karyawan, hal ini berbeda dengan PT. Bank Mayora yang disampaikan oleh direktur utama bahwasanya bank tersebut sudah

mengurangi 15%-20% karyawan sepanjang tahun ini(Kontan.co.id, 2020). Beberapa kebijakan divisi HRD tersebut dilakukan untuk tetap mampu bertahan dan menghadapi masalah imbas Covid-19. Divisi HRD pada setiap unit bank memiliki peranan yang besar untuk merespons dampak Covid-19 bagi lembaga perbankan baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang.

Hal ini yang melatar belakangi peneliti melakukan penelitian pada masalah keterlibatan kerja pada karyawan bank .Penelitian ini dilakukan kepada karyawan bank wilayah kota Pekanbaru. Dilakukan di beberapa unit bank karena pada dasarnya tugas pokok karyawan bank sama. Selain itu yang menjadi pertimbangan peneliti melakukan penelitian di beberapa bank karena jumlah karyawan pada satu bank sedikit dan di rahasiakan hal ini akan melemahkan kualitas penelitian karena jumlah subjek sedikit apabila dilakukan pada satu bank, oleh kerena itu peneliti melakukan penelitian di bank di kota Pekanbaru.

Penelitian ini juga didukung oleh penelitian dari (Sari & Soetjningsih, 2019) mengungkapkan bahwasanya terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Resiliensi dengan keterlibatan kerja. Penelitan ini juga didukung oleh penelitian (Steven & Prihatsanti, 2017) yang mengungkapkan karyawan antusias dan berdedikasi tinggi mempelajari perubahan dan hal yang baru agar terhindar dari pelanggaran atau kesalahan menjalankan fungsi perbankan sehingga dapat tetap tercapai progres dan terdapat hubungan yang positif antara resiliensi karyawan dengan keterlibatan kerja karyawan. Penelitian ini di dukung juga oleh penelitian dari (Santoso & Jatmika, 2017)

yang mengungkapkan terdapat hubungan yang positif antara resiliensi karyawan dengan keterlibatan kerja karyawan, hal tersebut memberikan kenyamanan tersendiri disetiap karyawan yang dapat menumbuhkan rasa memiliki kepada perusahaan, hal ini bentuk dari resiliensi dan keterlibatan kerja yang tinggi pada karyawan

Penelitian berfungsi membantu menemukan penjelasan dan solusi terhadap permasalahan atau fenomena dengan mengamati serta mengidentifikasi variabel-variabel yang terlibat, dan mempelajari hubungan diantara variabel tersebut serta menemukan alternatif untuk pemecahan masalah (Azwar, 2018). Memasuki kehidupan *New Normal Life* imbas Covid-19 peneliti tertarik melakukan penelitian terkait Resiliensi dan Keterlibatan Kerja pada karyawan bank karena hal ini menjadi variabel yang terlibat dalam fenomena *New Normal Life* imbas Covid-19. Judul penelitian ini yaitu “Hubungan Antara Resiliensi Karyawan Dengan Keterlibatan Kerja Karyawan Bank Wilayah Kota Pekanbaru Pada Masa *New Normal Life*”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah untuk penelitian ini yaitu : “ apakah ada hubungan antara resiliensi karyawan dan Keterlibatan Kerja“

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan resiliensi karyawan terhadap keterlibatan kerja



## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan pada bidang ilmu psikologi industri organisasi serta menambah literatur terkait psikologi industri dan organisasi.

### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa landasan melakukan peningkatan keterampilan yang paling dibutuhkan untuk karyawan di perusahaan serta dapat dijadikan referensi dalam melakukan pengembangan organisasi dalam suatu perusahaan



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Keterlibatan Kerja

##### 2.1.1 Pengertian Keterlibatan Kerja

Keterlibatan kerja merupakan kebalikan dari kelelahan kerja. Karyawan yang memiliki keterlibatan kerja pada dirinya akan bersemangat serta merasa mampu menghadapi berbagai tuntutan pekerjaan mereka dengan baik. Karyawan yang memiliki tingkat keterlibatan kerja yang tinggi akan tidak merasa lelah menghadapi berbagai tuntutan pekerjaan melainkan menjadi tetap semangat menghadapi tuntutan pekerjaan mereka (W. Schaufeli & Bakker, 2004).

Perusahaan mengharapkan sumber daya manusia yang dimiliki memiliki kompetensi yang baik, mengutamakan proses, serta memiliki nilai tambah bagi perusahaan dan diharapkan sumber daya manusia yang dimiliki dapat membuat perusahaan bersaing dengan kompetitor lainnya (Xanthopoulou et al., 2009). Karyawan yang memiliki inisiatif, penuh tanggung jawab, dan proaktif ini sangat dibutuhkan oleh perusahaan, jika karyawan memiliki keterlibatan kerja yang tinggi akan dipastikan mendukung serta memiliki rasa kepedulian terhadap pekerjaan yang sedang dilakukan. Setiap karyawan yang memiliki tingkat keterlibatan kerja yang tinggi dapat bersamaan meningkatkan totalitas terhadap

pekerjaan serta keterlibatan kerja yang baik dapat mengurangi angka ketidakhadiran pada karyawan (Bakker B. & P, 2010).

Keterlibatan kerja ini berbeda dengan keterikatan kerja jika keterlibatan kerja didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang mengidentifikasi diri dengan pekerjaannya, giat berpartisipasi dalam pekerjaannya, dan menyadari bahwa apa yang dilakukannya penting bagi harga dirinya sedangkan keterikatan kerja merupakan tingkat sejauh mana karyawan memihak pekerjaannya dan secara aktif berpartisipasi di dalamnya dan menganggap bahwa pekerjaan tersebut penting bagi dirinya (Robbins, 2008).

Perusahaan sangat memerlukan karyawan yang berdedikasi tinggi dan penuh energi dalam menghadapi berbagai aktivitas dan pekerjaan di perusahaan ini dikenal dengan istilah keterlibatan kerja (Bakker B. & P, 2010). Keterlibatan kerja meliputi beberapa elemen diantaranya emosi positif, terlibat penuh dalam aktivitas pekerjaan serta dapat digambarkan dengan tiga aspek diantaranya yaitu semangat (*vigor*), kemudian dedikasi (*dedication*), serta penyerapan terhadap pekerjaan (*absorption*). Semangat (*vigor*) merupakan besarnya energi sehingga dapat mengaplikasikan seluruh kemampuan yang dimiliki, memiliki kesediaan hati untuk bekerja semaksimal mungkin, dan tetap konsisten menghadapi tantangan yang sulit dalam pekerjaan. Dedikasi merupakan suatu keadaan karyawan berambisi penuh

dalam menjalankan pekerjaannya, dan selalu bangga dan tertantang menghadapi tugasnya, memiliki inspirasi dengan pekerjaannya serta berharap pekerjaannya dapat memberikan dampak positif pada diri sendiri maupun kepada perusahaan. Penghayatan merupakan kondisi karyawan konsentrasi yang penuh dalam bekerja, dan merasakan waktu yang ada untuk pekerjaan begitu cepat berlalu, dan mengerjakan tugas dalam pekerjaan dengan sepenuh hati sehingga karyawan merasa sangat menikmati pekerjaan dan tidak dapat lepas dari pekerjaannya. Karyawan yang bekerja dengan tingkat keterlibatan kerja tinggi akan mengeluarkan performa yang optimal, ini diakibatkan karena karyawan menikmati pekerjaan yang mereka laksanakan (Bakker B. & P, 2010)

Karyawan yang memiliki keterlibatan kerja akan meyakini dapat menghadapi tekanan serta dapat menciptakan kebijakan yang terbaik untuk solusi permasalahan pada pekerjaannya, karyawan juga memiliki kualitas fokus yang baik, karyawan merasakan terlibat penuh dengan tim yang telah dibentuk perusahaan, serta karyawan merasa tertantang dengan berbagai perubahan yang ada di perusahaan sehingga karyawan dapat mengikuti irama kerja dalam dinamika permasalahan yang ada di perusahaan (Mujiasih, 2015). Pada situasi saat ini banyak terjadi perubahan atau dinamika permasalahan yang baru di perusahaan karena imbas Covid-19.

Sikap karyawan seperti ini dapat memberikan kontribusi yang sangat membantu perusahaan agar dapat bertahan dalam situasi sulit saat ini dan akan dapat membantu perusahaan mencapai target perusahaan dengan berkesinambungan.

Jika tingkat keterlibatan kerja pada karyawan rendah, dapat mengakibatkan stress dalam bekerja, merasa lelah berkepanjangan, serta karyawan akan tidak mampu menghadapi tantangan perubahan perusahaan dan menjadi gagal dalam menyelesaikan pekerjaan di perusahaan (Steven & Prihatsanti, 2017). Hal ini akan berakibat fatal bagi perusahaan di situasi yang sulit saat ini, yang akan mengakibatkan perusahaan semakin terpuruk dalam permasalahan karena perubahan yang besar dampak Covid-19.

Disaat karyawan sudah terlibat pada perusahaan maka karyawan merasa semakin sadar akan pentingnya perkembangan perusahaan. Kesadaran terhadap perkembangan atau kemajuan perusahaan akan membentuk karyawan untuk dapat mencurahkan seluruh kemampuan yang dimiliki kepada perusahaan. Karyawan yang memiliki ikatan atau hubungan yang istimewa kepada perusahaan akan bersedia dan mampu untuk meninggikan kualitas perusahaan (Santoso & Jatmika, 2017).

Kemampuan individu dapat mengenali diri dengan apa yang sedang dikerjakan, dengan proaktif dapat memberikan kontribusi yang baik terhadap pekerjaan tersebut dan beranggapan

dirinya memberikan peranan yang penting. Keterlibatan kerja yang tinggi dapat menekan berbagai masalah di perusahaan mulai dari terlambat kerja, pengunduran diri, serta ketidakhadiran karyawan. Apabila keterlibatan kerja rendah dapat menaikkan angka ketidakhadiran karyawan hingga pengunduran diri pada suatu perusahaan (Hiriyappa, 2009).

Keterlibatan kerja adalah suatu konsep yang menunjukkan bahwa karyawan yang memiliki keterlibatan merupakan karyawan yang memiliki keterlibatan tinggi akan memiliki rasa semangat yang tinggi dalam bekerja. Keterlibatan kerja mengacu pada keterlibatan, antusias dan kepuasan karyawan dalam menjalani pekerjaan. Keterlibatan kerja mencakup konsep motivasi, kepuasan serta komitmen organisasi(Saks, 2006).

Keterlibatan kerja adalah suatu kondisi psikologis pada diri karyawan yang telah membentuk pandangan terhadap dirinya dan perusahaan, bahwasanya pekerjaan itu penting bukan hanya untuk perusahaan saja melainkan juga untuk diri sendiri, sehingga karyawan yang memiliki keterlibatan kerja akan merasa memiliki hubungan yang positif dengan perusahaan dan akan memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan. Keterlibatan kerja merupakan kondisi pikiran yang positif, untuk mencapai keinginan yang terdapat pada diri yang hanya terarah kepada sebuah pekerjaan dengan ini dapat dicirikan dengan adanya semangat kerja yang

tinggi, memiliki rasa untuk mengabdikan dan rasa memiliki terhadap pekerjaan dan perusahaan(W. B. Schaufeli et al., 2002)

Keterlibatan kerja sebagai situasi yang memberikan dorongan positif dan terdapat karakteristik semangat (*vigor*), dedikasi (*dedication*) dan absorpsi. Pada tiap-tiap aspek tersebut mengandung makna yaitu *vigor* adalah level yang tertinggi, pada level ini merupakan kemampuan yang kuat untuk mengeluarkan energi, memiliki kesediaan untuk bekerja sekuat tenaga, prestasi dan dapat mempertahankan kekutan agar tidak turun menjadi lelah serta dapat bertahan dalam menghadapi kesulitan untuk melakukan pekerjaan. Yang kedua yaitu *Dedication* yang berarti sebagai keterlibatan yang terlihat dengan sikap antusias, rasa bangga, wawasan dan berkeinginan pekerjaan yang dilakukan dapat memberikan pengaruh besar terhadap perusahaan maupun diri sendiri. Aspek berikutnya *Absorption*, hal ini diartikan sebagai kondisi karyawan sulit memisahkan pekerjaan dengan dirinya dapat diartikan karyawan tersebut sangat menghayati pekerjaan yang dilakukan(Bakker B. & P, 2010)

Berdasarkan beberapa penjelasan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya keterlibatan kerja adalah komitmen karyawan kepada pekerjaan yang dicirikan dengan karyawan memiliki rasa kepedulian yang tinggi terhadap pekerjaan dan perusahaan, serta karyawan merasa terikat secara psikologis dengan



pekerjaan dan perusahaan. Dan karyawan berkeyakinan kuat dengan kemampuannya untuk menyelesaikan tantangan pekerjaan. Karyawan dengan keterlibatan kerja yang tinggi dapat menimbulkan rasa memiliki terhadap perusahaan dan memiliki motivasi kerja yang tinggi berasal dari dalam dirinya. Seseorang akan memiliki keterlibatan kerja yang buruk apabila memiliki motivasi kerja yang rendah dan sulit menikmati pekerjaannya. Hal ini berarti karyawan yang menganggap pekerjaan sebagai sesuatu yang kurang penting dalam hidupnya, maka karyawan dapat merasa kurang bangga terhadap perusahaan dan akan puas dengan pekerjaan yang dilakukan tanpa berkeinginan meningkatkan kompetensi diri.

### **2.1.2. Aspek-Aspek Keterlibatan Kerja**

Menurut Bakker dalam bukunya mengungkapkan (Bakker B. & P, 2010)

Terdapat tiga aspek Keterlibatan Kerja yaitu :

a. *Vigor*(Semangat)

Kondisi yang dipenuhi dengan mental yang tangguh dalam menyelesaikan pekerjaan, memiliki keinginan untuk terus berusaha dalam memberikan solusi permasalahan di dalam perusahaan dan gigih dalam menghadapi tantangan pekerjaan. Semangat kerja yang timbul akan

menghasilkan solusi untuk penyelesaian berbagai masalah dan tantangan yang dihadapi karyawan di perusahaan.

b. *Dedication*( Dedikasi )

Memiliki kesedian hati untuk melakukan pekerjaan, didalam diri merasa terlibat penuh terhadap pekerjaan yang ditunjukkan dengan penuh antusias pada pekerjaannya, ada rasa bangga dengan pekerjaan, serta tidak mudah menyerah menghadapi tantangan dalam pekerjaan yang sedang dilakukan

c. *Absorption*

Suatu perilaku karyawan yang mencurahkan penuh perhatian terhadap pekerjaan, melaksanakan pekerjaan dengan penuh konsentrasi, karyawan tetap merasa senang apabila tetap selalu terlibat dalam pekerjaan dan ketika menyelesaikan pekerjaan karyawan tidak merasa waktu berjalan artinya karyawan penuh penghayatan dan menikmati pekerjaan yang sedang dilakukan

Berdasarkan ketiga aspek keterlibatan kerja yang dipaparkan diatas dapat disimpulkan aspek yang sangat penting dalam keterlibatan kerja karyawan harus mampu memiliki tingkat semangat yang tinggi supaya mampu menyelesaikan setiap pekerjaan dengan maksimal, selain daripada itu seorang karyawan agar memiliki keterlibatan kerja harus memiliki dedikasi yang baik kepada perusahaan, menimbulkan perasaan memiliki dengan perusahaan dan bersikap yang baik untuk mengamati setiap pekerjaan di perusahaan.

### 2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keterlibatan Kerja

Ada tiga faktor yang mempengaruhi keterlibatan kerja (Steven & Prihatsanti, 2017)

a. *Job Demands* ( Tuntutan Pekerjaan )

Adalah suatu yang mengacu terhadap aspek fisik psikologis sosial serta organisasi dari suatu pekerjaan yang selalu akan membutuhkan sebuah usaha, meminimalisir kerugian yang berkaitan dengan faktor psikologis faktor ini mampu mendorong tercapainya suatu tujuan yang akan memberikan pembelajaran pada seseorang

b. *Job Resources* ( Sumber Daya Pekerjaan )

Sumber daya pekerjaan lebih mengacu pada sosial ataupun organisasi tetapi pada faktor ini dapat memungkinkan seseorang mengurangi tuntutan pekerjaan, untuk mampu mencapai target pekerjaan dan memberikan dorongan perkembangan pada pribadi seseorang

c. *Personal Resources* ( Sumber Daya Personal )

Sumber daya personal ini mengarah terhadap keadaan positif yang dapat berkaitan dengan tahan diri dan akan mengarah kepada kompetensi untuk mampu dengan mudah mengendalikan dan mencurahkan pengaruh yang positif terhadap lingkungan

Berdasarkan beberapa faktor yang telah dipaparkan bahwa terdapat tiga faktor dalam keterlibatan kerja ini terdiri dari *Job Resources* ini lebih

mendorong individu untuk meraih suatu tujuan yang telah dilimpahkan didalam pekerjaan, *Job Resources* adalah suatu faktor yang menggambarkan bahwa individu akan mencoba menentukan dan meminimalisir pekerjaan yang ada secara mendahulukan pekerjaan yang sangat dibutuhkan dalam waktu dekat sementara *Personal Resources* menggambarkan bahwa individu akan mampu bertahan dengan berbagai pekerjaan dengan memiliki kemampuan ini dapat mencurahkan pengaruh yang baik kepada lingkungannya

## **2.2 Resiliensi**

### **2.2.1 Pengertian Resiliensi**

Resiliensi merupakan kemampuan untuk menyesuaikan terhadap masalah yang berat yang sedang terjadi didalam kehidupan (Reivich & Shatte, 2002). Resiliensi merupakan kemampuan individu untuk menanggapi kesulitan dalam pekerjaan yang memperkuat diri serta membangun diri menjadi pribadi yang lebih baik (M.Taufiq Amir, 2017). Resiliensi dalam bekerja merupakan kemampuan untuk tetap sejahtera pribadi atau psikologis dan tetap tahan menghadapi kesulitan akibat tekanan dalam pekerjaan serta dapat beradaptasi dengan ketidakpastian dan perubahan yang ada di dalam pekerjaan, sehingga ketika memiliki resiliensi di dalam diri akan menghasilkan kinerja yang baik serta memiliki komitmen kepada pekerjaan dan mampu mengelola tekanan psikologis (Kusumaputri & Riyanti, 2018)

Dengan resiliensi yang dimiliki karyawan atau tenaga kerja dapat membawa organisasi untuk bangkit dan menghadapi permasalahan ataupun perubahan yang sedang terjadi, resiliensi ini merupakan kemampuan yang dapat dikembangkan (Naswall et al., 2015). Resiliensi dalam bekerja juga merupakan proses negosiasi, serta pengelolaan dan proses adaptasi dengan sumber stress yang ada di tempat kerja sehingga dapat kembali bangkit terhadap masalah di tempat kerja selama dalam menjalani pekerjaan (Peter C. Winwood et al., 2013).

Para pekerja yang memiliki resiliensi di dalam diri akan terhubung secara psikologis terhadap apa yang dikerjakan. Berbagai tantangan dan perubahan yang mereka hadapi tidak dilihat menjadi suatu hambatan. Hal ini berbeda dengan orang yang kurang memiliki resiliensi di dalam dirinya, karena mereka mengalami kecenderungan untuk tidak mampu beradaptasi dengan masalah pekerjaan, *burnout*, serta akan mengalami penurunan komitmen terhadap pekerjaan. Dapat dipahami resiliensi merupakan kemampuan karyawan atau pekerja untuk menghadapi setiap peristiwa yang tidak menyenangkan dalam pekerjaan dan dapat beradaptasi dengan segala permasalahan yang tidak dapat diperkirakan (Astika & Saptoto, 2016).

Resiliensi merupakan kemampuan untuk bangkit dan membawa hasil adaptasi diri terhadap suatu permasalahan agar siap dan mampu menghadapi kesulitan, tantangan, atau keterpurukan dari suatu permasalahan (Oh et al., 2013). Resiliensi karyawan merupakan kapasitas

karyawan untuk beradaptasi dengan keadaan kerja yang mengalami perubahan, serta memiliki kemampuan untuk tetap positif merespons perubahan kerja yang sulit sehingga akan mampu bertahan dan bangkit dari perubahan keadaan kerja yang sulit (Näswall et al., 2013). Pada resiliensi terdapat kemampuan untuk beradaptasi dengan berbagai keadaan serta mampu mengendalikan keadaan yang terjadi di sekitar dan tetap optimis untuk dapat menghadapi berbagai situasi dengan baik. Seseorang yang resilien memahami kemampuan fisik sehingga dapat menjaga daya tahan fisik dan dapat mengembangkan kekuatan fisik. Kemudian pada resiliensi terdiri kemampuan manajemen emosi negatif sehingga menyadari apa yang diperlukan untuk diri sendiri pada kondisi tertentu. Seseorang dengan tingkat resiliensi yang baik mempunyai tujuan hidup serta merasa hidup yang bermakna dan dapat memberikan pengaruh kepada orang lain untuk menjalankan kehidupan yang seimbang serta dapat menggunakan waktu pada sesuatu yang bermanfaat dan pada berbagai hal yang dianggap penting (Sari & Soetjningsih, 2019).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan resiliensi ini merupakan kekuatan dan ketangguhan individu untuk mampu bangkit dari keterpurukan menghadapi situasi yang sulit dan dapat beradaptasi terhadap tantangan tantangan baru yang terjadi didalam kehidupan

### **2.2.2 Aspek Aspek Resiliensi**

Connor dan Davidson mengungkapkan resiliensi terdapat tiga aspek (Kathryn M. Connor & Jonathan R.T. Davidson, 2003)

a. Ketahanan (*Hardiness*)

Ketahanan adalah keinginan karyawan untuk mengelola sumber stress negatif menjadi tantangan positif, dapat memahami kejadian yang akan memunculkan stress, dan memiliki daya tahan yang tinggi untuk menghadapi stress yang diperoleh oleh suatu tekanan pada saat menyelesaikan pekerjaan.

b. Sumber-Sumber (*Resourcefulness*)

Adalah suatu kemampuan untuk mengenali sumber yang berasal dari luar dan sumber yang mampu memberikan ketahanan pada dalam diri, dan mampu berinisiatif supaya mampu mendapatkan suatu kesempatan dan dukungan yang tersedia untuk menghadapi pekerjaan.

c. Optimisme

Optimisme adalah keyakinan berasal dari dalam diri seseorang untuk mampu mengubah tantangan menjadi suatu hal yang positif dan harus dihadapi, serta mampu memahami tantangan tersebut dapat dihadapi dengan maksimal.

### 2.2.3 Faktor-Faktor Resiliensi

Terdapat tujuh faktor dalam resiliensi, terdiri dari :

(Reivich & Shatte, 2002)

Terdapat tujuh faktor dalam resiliensi, terdiri dari :

a. *Emotion Regulation* (Regulasi Emosi)

Regulasi emosi adalah kemampuan individu agar tetap tenang meskipun pada saat mengalami tekanan. Rendahnya kemampuan

pengendalian emosi individu tersebut dapat menjadi kesulitan untuk membangun hubungan baik terhadap orang lain.

Individu yang mampu mengendalikan dorongan dan keinginan dari dalam diri dengan berusaha menghalangi timbulnya kesalahan dengan pemikiran sehingga menimbulkan respon yang sesuai pada tantangan yang sedang dihadapi.

b. *Optimism* (Optimisme)

Optimisme adalah keyakinan seseorang dengan kemampuan nya sendiri bahwasanya ia dapat menyelesaikan permasalahan atau tantangan yang terjadi dimasa yang akan datang. Optimisme yang realistis yaitu suatu kepercayaan untuk mewujudkan masa yang akan datang lebih baik disertai usaha untuk mampu mewujudkan target yang telah direncanakan.

c. Analisis Kausal

Kemampuan ini mengacu pada analisis secara teliti untuk dapat mengetahui penyebab dari suatu masalah yang dihadapi dengan ini seorang karyawan harus memiliki kemampuan berfikir yang fleksibel serta seorang karyawan tidak akan menghakimi orang lain terhadap kesalahan yang telah dilakukan untuk melindungi harga diri dan memberikan kebebasan diri dari permasalahan yang dialami. Seorang karyawan dapat tetap fokus dan mampu mengendalikan masalah yang dihadapi.

d. Empati



Empati adalah kemampuan yang dapat memperlihatkan seseorang dapat mengamati dengan seksama keadaan emosi dan psikologis kepada orang lain. Terdapat seseorang yang bisa menginterpretasi bahasa-bahasa non-verbal yang ditunjukkan oleh seseorang dengan ekspresi wajah, intonasi nada bicara, bahasa tubuh, dan dapat mengetahui atau memahami mengenai apa yang dirasakan dan dipikirkan oleh orang lain.

e. Efikasi Diri

Efikasi diri merupakan keyakinan yang berasal dari dalam diri untuk dapat menghadapi persoalan yang sedang dihadapi dengan menggapai suatu keberhasilan. Efikasi diri juga salah satu faktor kognitif yang membentuk perilaku seseorang untuk menghadapi suatu persoalan dan sulit untuk menyerah menghadapi berbagai tantangan.

f. *Reaching out* (Pencapaian)

Seseorang memiliki kemampuan untuk mampu menjalin relasi yang baik terhadap orang lain dan mampu dengan mudah berbagi cerita, pengalaman, dan mampu mempertimbangkan resiko yang akan terjadi untuk menentukan suatu keputusan dalam menghadapi masalah.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan terdapat tujuh (7) faktor yang mempengaruhi tingkat resiliensi yaitu terdiri dari regulasi emosi yang merupakan kemampuan seseorang untuk mengendalikan emosi di dalam diri, optimisme merupakan keyakinan dengan kemampuan yang dimiliki ,analisis kausal merupakan

kemampuan melakukan analisa terhadap suatu masalah, empati adalah kemampuan mengamati dengan seksama permasalahan yang dialami orang lain, efikasi diri merupakan keyakinan yang berasal dari dalam diri untuk mampu menghadapi masalah, dan *Reaching out* (pencapaian) kemampuan seseorang dengan mudah untuk menjalin relasi dengan orang lain.

### **2.3 Hubungan Antara Resiliensi Dengan Keterlibatan Kerja Pada Karyawan**

Terdapat tiga aspek dalam keterlibatan kerja yang pertama yaitu *vigor* merupakan aspek tertinggi yang dicirikan dengan memiliki semangat serta ketekunan dalam menghadapi berbagai tantangan. *Dedication* merupakan keterlibatan yang kuat dicirikan dengan rasa bangga, antusias, dan memiliki inspirasi. *Absorption* merupakan suatu kondisi yang fokus dan konsentrasi kepada pekerjaan yang dilakukan serta merasa nyaman dan menikmati pekerjaan sehingga tidak merasakan menghabiskan waktu untuk pekerjaan (Bakker B. & P, 2010)

Keterlibatan kerja secara umum memandang fungsi dan *job resources* (sumber kerja), *personal resources* (sumber pribadi), serta *job demands* (tuntutan pekerjaan). Sumber pribadi adalah aspek setiap orang yang umumnya ada berkaitan terhadap resiliensi umumnya, secara khusus pada perubahan kondisi tertentu sumber pribadi ini merupakan dorongan positif untuk setiap orang dalam menilai kompetensi diri sendiri untuk mengendalikan dan memberikan pengaruh kepada

kesuksesannya dalam lingkungan kerja. Sumber pribadi adalah penilaian diri dengan cara positif yang berkaitan dengan resiliensi seseorang dan yang dapat dipergunakan untuk mengontrol situasi yang bertentangan (Koneremann, 2011)

Resiliensi adalah suatu kemampuan menyesuaikan diri dengan keadaan yang sulit dan penuh tantangan (Reivich & Shatte, 2002). Resiliensi merupakan kesanggupan seseorang untuk tetap sehat disaat keadaan yang sulit dan penuh tantangan. Seseorang menganggap dirinya pada situasi yang belum pernah dialami dan hal tersebut penuh dengan masalah, seseorang yang memiliki resiliensi di dalam diri dapat bangkit dan menyelesaikan permasalahan tersebut dengan maksimal(Hendriani, 2018). Resiliensi pada diri karyawan dicirikan dengan mereka dapat bertahan dan bangkit menghadapi berbagai tantangan baru dalam pekerjaan di perusahaan tempat mereka bekerja.

Berdasarkan penelitian terdahulu bahwasanya terdapat hubungan antara resiliensi dan keterlibatan kerja. Penelitian mengenai resiliensi dan keterlibatan kerja ini pernah dilakukan oleh Steven dan Prihatsanti pada tahun 2017 menjelaskan bahwa resiliensi menyumbang 54,5% terhadap keterlibatan kerja (Steven & Prihatsanti, 2017). Kemudian penelitian lainnya yaitu oleh Santoso dan Jatmika tahun 2017 menjelaskan terdapat hubungan yang positif antara resiliensi dan keterlibatan kerja dengan nilai korelasi 0,286(Santoso & Jatmika, 2017). Kemudian pada tahun 2019 pada penelitian Anisa dan Christiana

terdapat hubungan yang positif yang signifikan antara resiliensi dan keterlibatan kerja dengan nilai uji korelasi 0,732 dan nilai signifikansi 0,000(Sari & Soetjningsih, 2019). Hal ini menunjukkan semakin tinggi tingkat resiliensi karyawan maka akan semakin tinggi juga tingkat keterlibatan kerja pada karyawan.

Karyawan yang memiliki keterlibatan kerja yang tinggi dengan pekerjaan yang dilakukan maka mereka akan merasa yakin dapat mengatasi masalah di dalam pekerjaan serta dapat menikmati proses penyelesaian masalah di perusahaan dan akan merasa bernilai. Pada dasarnya keterlibatan kerja dipengaruhi dua hal yaitu model sumber daya dan model psikologis, resiliensi merupakan model psikologis. Seseorang yang resiliensi mempunyai suatu faktor yang memberikan perlindungan yang memungkinkan mereka untuk mengendalikan dengan efektif keadaan stress(Bakker B. & P, 2010)

Dalam kehidupan sehari-hari karyawan di perusahaan menghadapi berbagai masalah ataupun tantangan. Sehingga karyawan yang memiliki keterlibatan kerja dan resiliensi di dalam diri cenderung akan merasakan kepuasan kerja karena karyawan tersebut mampu nyaman dan menikmati pekerjaannya dan berkeinginan meningkatkan kompetensi melakukan pekerjaan.

Dapat ditarik kesimpulan bahwasanya resiliensi memiliki hubungan dengan keterlibatan kerja, karena karyawan yang memiliki keterlibatan kerja akan dapat membangkitkan dan mempertahankan

semangat meskipun karyawan tersebut menghadapi kondisi kerja yang sulit dan penuh tantangan,

#### **2.4 Hipotesis**

Berdasarkan penjelasan diatas mengenai konsep dan teori pada kajian pustaka diatas, maka hipotesis pada penelitian ini yaitu terdapat hubungan yang positif antara resiliensi dengan keterliban kerja pada karyawan bank wilayah kota Pekanbaru



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif ini menggunakan pendekatan korelasional yaitu untuk mengetahui ada atau tidak hubungan antara dua variabel. Pada penelitian ini peneliti menghubungkan resiliensi (X) dengan keterlibatan kerja (Y).

#### 3.2 Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel adalah suatu konsep yang sangat penting dalam penelitian, Variabel dibedakan menjadi variabel dependen dan variabel independen, variabel independent adalah variabel penyebab sedangkan variabel dependen merupakan variabel akibat atau variabel yang menerima efek akibat variabel lain (Dr. Agus Abdul Rahman, 2016) Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel Independen : Resiliensi Karyawan
2. Variabel Dependen : Keterlibatan Kerja

#### 3.3 Defenisi Operasional Variabel Penelitian

##### 3.3.1 Keterlibatan Kerja

Keterlibatan Kerja merupakan suatu keadaan pikiran tentang dalam mencapai keinginan yang ada di dalam diri disaat keadaan pikiran tentang hanya mengarah pada sebuah pekerjaan melalui hal ini dapat digambarkan individu yang memiliki keterlibatan kerja di dalam dirinya adanya rasa

memiliki terhadap suatu pekerjaan dan semangat yang tinggi dan penuh pengabdian(W. B. Schaufeli et al., 2002)

Skala keterlibatan kerja disusun dengan berdasarkan tiga aspek yaitu semangat, dedikasi, absorpsi. Semakin tinggi skor total pada skala keterlibatan kerja menandakan bahwa subjek semakin terlibat pada pekerjaannya . Jika semakin rendah skor total pada skala keterlibatan kerja menandakan bahwa subjek semakin rendah keterlibatannya pada pekerjaan atau dapat dikatakan tidak terlibat dengan pekerjaannya(Bakker B. & P, 2010)

### **3.3.2 Resiliensi**

Resiliensi merupakan kemampuan seseorang untuk menghadapi, meminimalisir, dan mencegah pengaruh negatif atau pengaruh buruk dalam kehidupan. Resiliensi adalah kemampuan individu untuk bangkit dari keadaan sulit dan berjuang untuk memaksimalkan kemampuan yang dimiliki agar mampu menyesuaikan diri terhadap permasalahan serta perubahan dalam kehidupan(Hendriani, 2018).

Pada Resiliensi terdapat tiga aspek yaitu ketahanan, sumber sumber dan optimisme. Semakin tinggi skor total pada skala resiliensi menunjukkan bahwa subjek semakin kokoh dan dapat bertahan dalam menghadapi masalah pekerjaan, sebaliknya, semakin kecil atau rendah skor total pada skala resiliensi karyawan menunjukkan bahwa subjek semakin lemah dan kurang mampu bertahan menghadapi masalah pekerjaan.

### **3.4 Subjek Penelitian**

#### **3.4.1 Populasi Penelitian**

Populasi merupakan seluruh penduduk yang akan diselidiki, populasi dibatasi dengan paling sedikit satu sifat yang sama. Sifat yang sama tersebut merupakan sifat dasar bawaan seperti jenis kelamin, warna kulit dan sebagainya, akan tetapi sifat tersebut juga dapat bukan sifat bawaan seperti murid dari suatu tingkat sekolah, sekumpulan orang dalam suatu jabatan tertentu (Hadi, 2017).

Populasi pada penelitian ini yaitu karyawan bank di wilayah kota Pekanbaru. Jumlah populasi tidak diketahui karena situasi penelitian karyawan bank kantor ataupun unit bank dan instansi terkait tidak dapat memberi informasi mengenai jumlah karyawan.

#### **3.4.2 Sampel Penelitian**

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang sama dengan populasi. Sampel yang baik dapat dilihat dari tingkat persamaannya dengan karakteristik populasi. 120 orang merupakan kategori sampel besar untuk melakukan penelitian (Hadi, 2016).



### 3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel

Peneliti menggunakan teknik kuota sampling (Hadi, 2017).

Peneliti dalam mendapatkan responden atau sampel untuk penelitian berdasarkan kuota yang menjadi target responden atau sampel penelitian. Target responden yaitu jumlah minimum sampel besar pada penelitian berdasarkan formula pakar penelitian.

Dikarenakan jumlah populasi tidak diketahui karena situasi penelitian karyawan bank kantor ataupun unit bank dan instansi terkait tidak dapat memberi informasi mengenai jumlah karyawan, maka peneliti mengambil batas minimum sampel besar penelitian kuantitatif yaitu 120 orang merupakan sampel besar. Pada penelitian peneliti berhasil mendapatkan 131 orang karyawan bank menjadi sampel penelitian

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data merupakan suatu cara yang dapat dipergunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini menggunakan metode skala sebagai alat ukur. Skala merupakan beberapa pernyataan atau pertanyaan tertulis yang dipergunakan untuk mendapatkan informasi dari responden mengenai suatu hal yang ingin diketahui (Azwar, 2012). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan skala resiliensi dan skala keterlibatan kerja.

### 3.5.1 Skala Keterlibatan Kerja

Skala keterlibatan kerja dalam penelitian ini adalah skala adaptasi dari (Gading, 2019) yang telah di adopsi oleh peneliti.

Berdasarkan teori keterlibatan kerja terdapat tiga aspek yang pertama semangat, yang kedua dedikasi dan yang ketiga absorpsi. Pernyataan dalam skala menggunakan likert terdiri dari jawaban opsional untuk pernyataan *favorable* dengan alat ukur yaitu (SS;4) sangat setuju, (S;3) setuju, (TS;2) tidak setuju, (STS;1) sangat tidak setuju, sedangkan untuk bagian pernyataan *unfavorable* dengan alat ukur yaitu: (SS;1) sangat setuju, (S;2) setuju, (TS;3) tidak setuju, (STS;4) sangat tidak setuju. Keterangan lebih lanjut dapat dilihat dari tabel berikut.

No	Aspek	Nomor Item		Jumlah
		Favorabel	Unfavorable	
1	Semangat	1,7,13,19,25 31,37	4,10,16,22,2, 8,34,40	15
2	Dedikasi	5,11,17, 23,29,35,41	28,14,20, 26,32,38	13
3	Absopsi	3,9,15,21,27 33,39	6,12,18,24 30,36,42	14
<b>Total</b>		21	21	42

#### *Blue Print* Skala Keterlibatan Kerja

Tabel diatas menjelaskan 42 item Keterlibatan Kerja terdiri dari 15 item pada aspek semangat, 13 item pada aspek dedikasi, dan 14 item pada aspek absopsi. Total keseluruhan 42 item.

### 3.5.2 Skala Resiliensi

Skala resiliensi dalam penelitian ini adalah skala adaptasi dari (Oktavianti, 2019) yang telah di adopsi oleh peneliti.

Tedapat tiga aspek resiliensi yang di ungkapkan oleh (Kathryn M. Connor & Jonathan R.T. Davidson, 2003) yaitu ketahanan (*hardiness*), sumber-sumber (*resourcefulness*), dan optimism. Pada skala ini hanya

terdapat pilihan jawaban untuk pernyataan *favorable* terhadap alat ukur yaitu: Sangat setuju, setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju.

Tabel 3.1 *Blue Print* Skala Resiliensi

No	Aspek	Indikator	Nomor Aitem Jumlah Favorable	
1	Ketahanan ( <i>Hardiness</i> )	Perilaku dalam mencapai tujuan, komitmen dan kemampuan membuat keputusan dalam kondisi tidak terduga	4,12,14,15,16, 17,18,23,24	9
2	Sumber-sumber ( <i>resourcefulness</i> )	Kemampuan dalam menangani keadaan yang merugikan, memiliki kemampuan untuk mencapai tujuan, dan dapat mengontrol kehidupan	1,2,5,11,13,22,25	7
3	Optimisme	Dapat mengontrol perasaan yang tidak menyenangkan dan memperbaiki situasi yang tidak terduga	3,6,7,8,9,10,19, 20,21	9
Jumlah			25	25

Tabel tersebut menunjukkan skala ini terdiri dari satu pernyataan positif (*favorable*). Pada skala terdapat 4 kategori tingkatan skor dengan rentang 1 sampai 4. Pada pernyataan ini, jawaban diberi skor 1 sampai 4. Untuk jawaban sangat setuju diberi skor 4, setuju diberi skor 3, tidak setuju diberi skor 2 dan sangat tidak setuju diberi skor 1. Pada tiap kategori, skor yang tinggi menjelaskan bahwasanya responden memiliki penguasaan pada kategori tersebut pada dirinya, sedangkan dengan skor rendah menjelaskan bahwasanya responden sedang melakukan usaha untuk menggapai kenyamanan pada kategori tersebut pada dirinya dalam menjalankan profesinya.

Tabel tersebut menunjukkan 25 aitem Resiliensi yang terdiri dari 3 aspek yaitu Ketahanan (*hardiness*) terdiri dari 9 (*Sembilan*) aitem, sumber-sumber (*resourcefulness*) terdiri dari 7 (tujuh) aitem dan optimisme terdiri dari 9 (*Sembilan*) aitem. Dengan total keseluruhan 25 item.

### **3.6 Pelaksanaan Uji Coba Skala**

Peneliti terlebih dahulu melakukan uji coba skala sebelum skala digunakan untuk penelitian. Hal ini bertujuan untuk mengetahui kelayakan alat ukur untuk dipergunakan pada penelitian.

Alat ukur yang digunakan adalah skala Resiliensi Karyawan yang terdiri dari 25 item dan skala Keterlibatan Kerja yang terdiri dari 42 item.

Uji Coba dilakukan pada tanggal 16 Maret 2021 sampai tanggal 18 April 2021, proses pelaksanaan uji coba peneliti menyebarkan 25 item skala resiliensi karyawan dan 42 item skala keterlibatan kerja melalui *google form* yang dibagikan kepada 65 orang karyawan bank di Pekanbaru . Peneliti mengunjungi

langsung beberapa bank di kota Pekanbaru dengan membawa surat pengantar penelitian dari fakultas dan menyampaikan ke perwakilan karyawan bank, kemudian peneliti memberikan link *google form* serta memberi tahu cara pengisian skala penelitian yang tertera pada *google form* kepada karyawan bank.

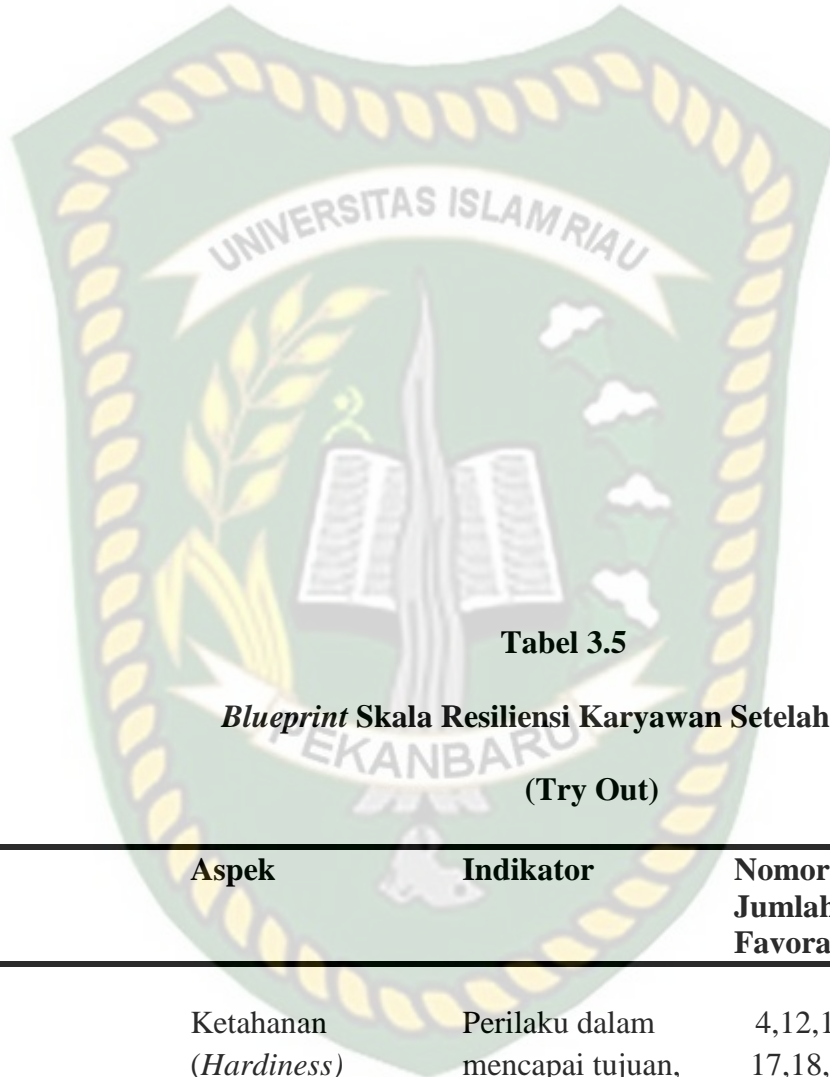
### 3.7 Hasil Uji Coba Skala

Skala psikologi menuntut koefisien reliabilitas yang yang memuaskan, yaitu kisaran 0,90. Instrumen riset yang yang menghasilkan reliabilitas pengukuran dibawah 0,80 tidak layak untuk digunakan dalam penelitian psikologi (Azwar, 2018). Menurut (Azwar, 2012) kriteria pemilihan aitem dipilih berdasarkan korelasi aitem total, yang digunakan biasanya  $\geq 0,30$ . Daya beda aitem yang memuaskan jika koefisien korelasi minimal mencapai 0,30. Apabila aitem tidak mencapai koefisien korelasi aitem total 0,30 atau dibawah 0,30 maka dapat diinterpretasikan aitem tersebut memiliki daya beda rendah. Pada hal ini skala resiliensi karyawan dan keterlibatan kerja menggunakan indeks daya diskriminasi aitem 0,30 dan aitem yang mencapai koefisien korelasi  $\geq 0,30$  dianggap reliabel dan aitem yang tidak mencapai 0,30 dinyatakan gugur.

#### 3.7.1 Skala Resiliensi Karyawan

Berdasarkan hasil uji coba skala resiliensi karyawan, maka diperoleh nilai koefisien reliabilitas (*Alpha Cronbach*) sebesar 0,932 dengan daya beda aitem atau daya diskriminasi bergerak dari 0,032 hingga 0,795. Dari 25 aitem yang di uji coba terdapat 1 item yang gugur yaitu aitem nomor 25. Peneliti kembali melakukan seleksi aitem dan memperoleh nilai *Alpha Cronbach* koefisien reliabilitas sebesar 0,937

dengan daya beda aitem bergerak dari 0,444 hingga 0,791. Hasil dari seleksi aitem setelah dilakukan uji coba dapat dilihat pada table 3.5 *Blueprint* skala resiliensi karyawan dibawah ini.



**Tabel 3.5**

***Blueprint* Skala Resiliensi Karyawan Setelah Uji Coba  
(Try Out)**

No	Aspek	Indikator	Nomor Aitem Jumlah Favorable	
1	Ketahanan ( <i>Hardiness</i> )	Perilaku dalam mencapai tujuan, komitmen dan kemampuan membuat keputusan dalam kondisi tidak terduga	4,12,14,15,16, 17,18,23,24	9
2	Sumber-sumber ( <i>resourcefulness</i> )	Kemampuan dalam menangani keadaan yang merugikan,	1,2,5,11,13,22,	7

		memiliki kemampuan untuk mencapai tujuan, dan dapat mengontrol kehidupan		
3	Optimisme	Dapat mengontrol perasaan yang tidak menyenangkan dan memperbaiki situasi yang tidak terduga	3,6,7,8,9,10,19, 20,21	9
Jumlah			24	24

### 3.7.2 Skala Keterlibatan Kerja

Berdasarkan hasil uji coba skala keterlibatan kerja, maka diperoleh nilai (*Alpha Cronbach*) koefisien reliabilitas sebesar 0,824 dengan daya beda aitem atau daya diskriminasi bergerak dari -0,197 hingga 0,670. Dari 42 aitem yang di uji coba terdapat 21 aitem yang gugur yaitu nomor 2, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 14, 15, 18, 19, 21, 22, 24, 31, 33, 34, 38, 40, 42. Peneliti kembali melakukan seleksi aitem dan kemudian memperoleh nilai (*Alpha Cronbach*) atau koefisien reliabilitas sebesar 0,881 dengan daya beda aitem atau daya diskriminasi aitem bergerak dari 0,302 hingga 0,637. Hasil dari seleksi aitem setelah dilakukan uji



coba dapat dilihat pada tabel 3.6 *Blueprint* skala keterlibatan kerja di bawah ini.

No	Aspek	Nomor Item		Jumlah
		Favorabel	Unfavorable	



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
 Perpustakaan Universitas Islam Riau

**Tabel 3.6**

***Blueprint* Skala Keterlibatan Kerja Setelah Uji Coba (Try Out)**

1	Semangat	1,5,10,19	6,3	6
2	Dedikasi	2,7,9,14,17,21	13,8,11,16	10
3	Absopsi	12,20	4,15,18,	5
<b>Total</b>		12	9	21

### 3.8. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

#### 3.8.1. Uji Validitas

Validitas dikonsepsikan sebagai seberapa akurat alat ukur (skala) mampu mengukur atribut psikologi yang seharusnya di ukur, serta apakah tercapai tujuan dan makna keselarasan antara isi alat ukur dan tujuan pengukuran (Azwar, 2018). Untuk mengetahui hal tersebut diperlukan prosedur validasi, pada alat ukur ini telah dilakukan proses validasi alat ukur yaitu uji validitas isi yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

Validitas isi menunjukkan keselarasan atau relevansi aitem dengan tujuan ukur alat ukur dan tidak berdasarkan hanya pada peneliti sendiri melainkan menggunakan kesepakatan atau penilaian dari beberapa ahli yang kompeten. Jika aitem disepakati oleh para ahli relevan maka aitem tersebut telah memenuhi syarat validitas isi skala (Azwar, 2012).

#### 3.8.2. Uji Reliabilitas

Alat ukur yang baik harus memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Reliabilitas mengacu kepada konsistensi suatu alat ukur, yang bersifat menyangkut hasil ukur (Azwar, 2012).

Pengukuran yang semakin reliabel jika koefisien reliabilitas mendekati 1,00. Rentang koefisien reliabilitas antara 0 sampai dengan 1,00. Pada umumnya reliabilitas termasuk sudah memuaskan jika koefisien reliabilitasnya mencapai 0,900 (Azwar, 2012).

Peneliti dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach Alpha* dengan bantuan software *SPSS 24.0 for windows*. Untuk mengukur reliabilitas instrument dilakukan dengan menggunakan koefisien *Cronbach's alpha*, pada alat ukur Resiliensi Karyawan (X) dalam penelitian ini koefisien *Cronbach's alpha* sebesar 0,937 dan alat ukur Keterlibatan Kerja (Y) memiliki koefisien *Cronbach's alpha* sebesar 0,881. Dengan nilai koefisien *Cronbach's alpha* tersebut dapat dikatakan reliabilitas alat ukur yang digunakan pada penelitian ini sudah memuaskan, dan reliabilitas pada penelitian ini lebih tinggi dibandingkan reliabilitas peneliti sebelumnya yaitu nilai koefisien *Cronbach's alpha* Resiliensi Karyawan (X) sebesar 0,834 dan Keterlibatan Kerja (Y) sebesar (0,892).

### 3.8 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini metode analisis data dengan statistik inferensial, yaitu peneliti memberikan kesimpulan yang berlaku kepada populasi. Statistik inferensial terbagi dua jenis yaitu parametris dan nonparametris, hal ini terbagi setelah melalui proses uji asumsi dasar. Statistik parametris memerlukan syarat yaitu terpenuhi uji asumsi dasar, jika tidak terpenuhi maka menggunakan nonparametris (Sugiyono, 2020)

Setelah melalui uji asumsi dasar maka peneliti memilih statistik parametris dikarenakan terpenuhi asumsi utama. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan software *SPSS 24.00 for windows*.

### **3.8.1 Uji Asumsi Dasar**

Uji asumsi mendasari pengambilan keputusan atau suatu tindakan, uji asumsi memiliki korelasi yang kuat dengan hasil keputusan. Pemilihan suatu model analisis data harus diawali dari proses uji asumsi dasar pada normalitas dan linearitas data (Hadi, 2015).

Dilakukan uji normalitas untuk mengetahui penyebaran data berdistribusi normal atau tidak, dianggap normal apabila data menunjukkan angka signifikansi lebih besar dari 0.05..

### **3.8.2 Uji Normalitas**

Dilakukan uji normalitas untuk mengetahui penyebaran data berdistribusi normal atau tidak, dianggap normal apabila data menunjukkan angka signifikansi lebih besar dari 0.05 (Hadi, 2015).

Pada penelitian ini peneliti menguji normalitas dihitung dengan bantuan software *SPSS 24.00 for windows*.

### 3.8.3 Uji Linearitas

Kemudian uji linearitas dilakukan untuk mengetahui penyebaran data kedua variable membentuk garis linear atau tidak, dikatakan linear jika nilai signifikansi lebih besar dari 0.05.(Hadi, 2015).

Untuk linearitas juga dapat diamati dari nilai pada kolom F-Linearity dan F-Deviation From Linearity. Dikatakan linier jika F-Linearity signifikan ( $p < 0.05$ ). Kemudian pada kolom F-Deviation From Linearity ( $p > 0.05$ ) (Widiarso, 2010).

### 3.8.4 Uji Hipotesis

Setelah dilakukan uji asumsi dasar maka selanjutnya yang akan dilakukan adalah uji hipotesis. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui korelasi atau hubungan antara Resiliensi Karyawan terhadap Keterlibatan Kerja pada Karyawan Bank Wilayah Pekanbaru. Uji hipotesis dalam penelitian ini untuk menentukan besarnya hubungan antara variabel Resiliensi Karyawan (X) dengan variabel Keterlibatan Kerja (Y).

Berdasarkan uji asumsi dasar yang telah dilakukan peneliti, maka peneliti memilih uji hipotesis dengan uji korelasi *Pearson*. Hal ini dikarenakan data berdistribusi normal dan memenuhi syarat utama untuk dilakukan analisis parametrik maka peneliti menggunakan

analisis parametrik dan menggunakan uji hipotesis dengan korelasi *Pearson product moment*. Korelasi *Pearson product moment* digunakan jika data berdistribusi normal sehingga diperlukan analisis parametrik (Ir.Syofian Siregar, 2017). Jika uji asumsi dasar terpenuhi maka kondisi tersebut diperbolehkan untuk menggunakan analisis parametrik (Azwar, 2018). Hal ini juga sejalan dengan pendapat (Hadi, 2015) bahwasanya jika pada kondisi data berdistribusi normal maka metode yang digunakan dengan analisis parametrik.

Hipotesis yang di uji pada penelitian ini sebagai berikut :

Ho : Tidak terdapat hubungan antara Resiliensi Karyawan dengan

Keterlibatan Kerja pada Karyawan Bank Wilayah Pekanbaru

Ha : Terdapat hubungan antara Resiliensi Karyawan dengan

Keterlibatan Kerja pada Karyawan Bank Wilayah Pekanbaru

Jika : Probabilitas  $< 0,05 \rightarrow$  Ha diterima Ho ditolak

Probabilitas  $> 0,05 \rightarrow$  Ho diterima Ha ditolak

Interpretasi koefisien korelasi (Prof.Dr.Sugiyono, 2020)

0,00 - 0,199 = Sangat Rendah

0,20 - 0,399 = Rendah

0,40 – 0,599 =Sedang

0,60 – 0,799 = Kuat

0,80 – 1,000 = Sangat Kuat

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Persiapan Penelitian

##### 4.1.1 Orientasi Kancan Penelitian

###### a. PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk

PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk merupakan bagian program restrukturisasi perbankan yang digerakkan pemerintahan Indonesia. Bank Mandiri jika dilihat dari sejarah adalah gabungan dari Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan yang keempat Bank Pembangunan Indonesia. Pada tahun 2014 Bank Mandiri masuk dalam Top 5 Bank di ASEAN. Sejak 2010 Bank Mandiri memfokuskan tiga area bisnis yaitu wholesale transaction, retail deposit and payment, dan retail financing. Pada masa sekarang ini sejak pandemic Covid-19 Bank Mandiri berkomitmen memberikan layanan terbaik serta senantiasa membantu penanganan Covid-19 di Indonesia dengan 141.500.000.000 dan disalurkan ke seluruh kantor-kantor cabang Bank Mandiri seluruh Indonesia. Dalam menjalankan tugas perbankan Bank Mandiri memiliki visi dan misi sebagai berikut (PT. Bank Mandiri (Persero), 2021):

###### **Visi**

Menjadi partner utama dalam finansial setiap nasabah dengan

### **Misi**

Menyediakan berbagai solusi perbankan digital yang berkualitas dan simple yang memudahkan nasabah.

#### **b. PT. BPR Mandiri Jaya Perkasa**

Merupakan salah satu bank perkreditan rakyat yang berada di kota Pekanbaru yang berada di Jl.Soekarno-Hatta. BPR Mandiri Jaya Perkasa memiliki bebrapa layanan perbankan yaitu menghimpun dana dari nasabah berupa deposito berjangka serta tabungan dan juga memberikan kredit. Kegiatan Bank Perkreditan Rakyat lebih sedikit daripada bank umum dikarenakan dilarang menerima simpanan giro, valas, ataupun asuransi. Dalam menjalankan tugas BPR Mandiri Jaya Perkasa memiliki visi dan misi sebagai berikut (Perkasa, 2021):

#### **Visi**

Menjadi BPR yang aman, bermanfaat, serta dapat dipercaya

#### **Misi**

Memberikan pelayanan jasa keuangan yang baik dengan harga wajar, penuh kejujuran, dan membangun lingkungan kerja yang aman serta memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengembangkan dirir.

#### **c.Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk**

Merupakan salah satu bank terbesar milik pemerintah Indonesia. Bank BRI memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan dengan setulus hati. BRI memiliki pengalaman lebih dari 120 tahun melayani masyarakat. Seluruh transaksi nasabah dikelola 24 jam setiap harinya menggunakan dengan fasilitas



yang di sediakan Bank BRI. Bank BRI menjadi yang pertama memberikan self service banking di Indonesia dengan BRI Hybrid Banking. Tahun 2014 Bank BRI mendapat prestasi yaitu jaringan ATM dan EDC terluas dan terbesar di Indonesia. BRI adalah bank satu-satunya dan yang pertama di dunia memiliki satelit sendiri. Dengan berbagai keunggulan BRI tersebut membawa BRI menjadi salah satu bank terbaik di Indonesia. Dalam menjalankan tugas perbankan memiliki visi dan misi sebagai berikut (PT.Bank Rakyat Indonesia, 2021):

**Visi**

Bank BRI memiliki Visi manjadi bank yang memprioritaskan kepuasan nasabah

**Misi**

Memberikan layanan jasa keuangan terbaik dan berfokus kepada usaha mikro, kecil, menengah. Serta bank BRI berusaha memberikan manfaat yang optimal kepada seluruh *stakeholder* yang terkait.

**d. PT. Bank Danamon Indonesia,Tbk**

Bank Danamon mengelola asset sebesar 193 triliun bersama PT.Adira Dinamika Multi Finance Tbk. Bank Danamon terdiri dari 846 kantor cabang, serta lebih dari 60.000 jaringan ATM yang tersebar diseluruh Indonesia. Bank Danamon menjadi peringkat pertama SLE Index 2021 pada kategori Bank Buku IV dari Satisfaction Loyalty Engagement Awards 2021 yang diadakan marketing research Indonesia dan infobank. Dalam menjalankan tugas

perbankan bank Danamon memiliki visi dan misi yaitu sebagai berikut (PT.Bank Danamon Indonesia, 2021) :

**Visi**

Membantu masyarakat untuk sejahtera dan berkembang menjadi lebih baik

**Misi**

Menjadi lembaga keuangan yang kredibel di Indonesia, melayani semua segmen dengan nilai yang unik untuk setiap segmen dan didukung teknologi berkualitas tinggi, karyawan yang terus beradaptasi terhadap perubahan serta fokus melakukan pengembangan diri dan SDM, bank Danamo memiliki nilai-nilai dalam menjalankan visi misinya yaitu berkolaborasi, integritas, sigap melayani, dan adaptif.

**e. PT.Bank Mega,Tbk**

Bank Mega berawal dari usaha keluarga yaitu PT.Bank Karman di Surabaya pada tahun 1969, dan berubah nama menjadi PT.Mega Bank. Seiring berjalannya waktu Mega Bank beralih pada PT.Para Global Investindo dan PT.Para Rekan Investama milik Chairul Tanjung. PARA GROUP selanjutnya berubah menjadi CT Corpora. Pada tahun 1997 logo bank Mega berubah huruf M menjadi kuning. Pada saat krisis ekonomi 1998 Bank Mega adalah salah satu bank yang tidak berdampak krisis ekonomi dan tetap bertumbuh tanpa dibantu pemerintah. Tahun 2000 dirubah nama PT.Mega Bank menjadi PT.Bank Mega. Bank Mega memegang azaz profesionalisme, keterbukaan dan kehati-hatian dan fasilitas perbankan yang terbaru. Tahun 2013 Bank Mega menggunkan semboyan untuk Indonesia yang lebih baik, hal

ini adalah harapan bank Mega untuk membangun Indonesia menjadi unggul dan tidak mudah menyerah. Tahun 2016 bank Mega salah satu bank untuk mengelola dana wajib pajak pada Tax Amnesty serta bank Mega turut berpartisipasi program QRIS. Dalam menjalankan tugas perbankan bank Mega memiliki visi dan misi sebagai berikut (PT.Bank Mega, 2021):

**Visi**

Menjadi bank yang membanggakan dan dengan

**Misi**

Menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah, membentuk SDM yang professional dan kinerja organisasi yang professional.

**f. PT. BPR Duta Perdana**

BPR Duta Perdana beralamat di Pekanbaru yaitu di Kec.Tampan Jl.Suka Karya. BPR Duta Perdana melakukan aktivitas perbankan berazaskan demokrasi ekonomi dengan prinsip kehati-hatian, BPR Duta Perdana berfungsi mengihimpun dana dari nasabah untuk menunjang pembangunan, pada hal ini khususnya Provinsi Riau. Bentuk tindakan yang dilakukan untuk memajukan pembangunan di Riau, BPR Duta Perdana melakukan kegiatan perekonomian yang belum dapat dijangkau bank umum seperti melayani kebutuhan jasa keuangan para petani, pedagang, nelayan, pengusaha kecil, dan pensiunan.

Dalam melaksanakan tugas perbankan, BPR Duta Perdana memiliki(Perdana, 2021):

**Visi**

- a. Menciptakan Keunggulan dalam Persaingan Pelayanan

## Misi

- a. Mengambil peran untuk mengembangkan usaha kecil dan menengah agar menjadi usaha yang kuat menghadapi perubahan dan mandiri
- b. Memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan penuh kerja sama tim yang professional, serta melayani pelayanan langsung ke masyarakat sebagai mitra usaha.
- c. Memberikan manfaat yang tinggi kepada nasabah, pemegang saham, karyawan, dan pemerintah.

## g. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk

Bank BNI merupakan bank milik BUMN, saat ini 60% saham-saham BNI dimiliki oleh pemerintah dan 40% dimiliki oleh masyarakat umum. Saat ini BNI adalah bank ke-4 terbesar di Indonesia, BNI di bantu oleh sejumlah anak perusahaannya yaitu BNI Multifinance, BNI Sekuritas, BNI Life Insurance dan BNI Remittance. BNI memberikan pelayanan penyimpanan dana dan pinjaman dana pada korporasi level menengah ataupun kecil. Bank BNI meraih peringkat 2 *The Best Corporate Secretary* dan *Corporate Cummunication* pada acara *Economic Review* tahun 2020 yang diselenggarakan ICA Corporate. Dalam rangka meningkatkan perekonomian negara, BNI mendukung pembentukan bank Syariah Nasional dengan kapasitas global dengan sinergi antara Bank Mandiri dan Bank BRI. Untuk melaksanakan aktivitas perbankan Bank BNI memiliki (PT.Bank Negara Indonesia, 2021):

## Visi

- a. Menjadi yang terbaik dan unggul memberikan pelayanan jasa keuangan dan progress yang berkesinambungan.

#### **Misi**

- a. Memberikan pelayanan optimal dan solusi digital kepada pelaku bisnis
- b. Memperkuat Bisnis Global dengan memingkatkan pelayanan internasional
- c. Meningkatkan investasi
- d. Membentuk kondisi terbaik kepada karyawan untuk mengembangkan diri

#### **g. Bank Syariah Indonesia, Tbk**

Bank Syariah memiliki tugas penting menjalankan aktivitas perekonomian pada ekosistem halal, dimana Indonesia adalah negara yang didominasi penduduk muslim. Di Indonesia terjadi peningkatan industri perbankan Syariah yang signifikan, BSI melakukan inovasi produk, peningkatan kualitas layanan syariah, dan pengembangan jaringan. BSI adalah sinergi dari Bank BRI Syariah, BNI Syariah dan Mandiri Syariah, dengan bergabung nya tiga bank tersebut akan menyatukan berbagai kelebihan dari tiap-tiap bank tersebut. BSI memiliki harapan menjadi energi dalam pembangunan dan kesejahteraan nasional. Untuk menggapai berbagai program kerja perbankan syariah BSI memiliki visi dan misi sebagai berikut (P. B. S. Indonesia, 2021):

#### **Misi**

- a. Menjadi Top 10 Global Bank Syariah

#### **Visi**

- a. Memberikan layanan keuangan syariah di Indonesia

- b. Memberikan nilai dan manfaat optimal bagi pemegang saham
- c. Memberdayakan masyarakat dan komitmen mengembangkan kemampuan karyawan

#### **h. Bank Central Asia, Tbk**

Merupakan bank swasta terbesar di Indonesia, yang berdiri tahun 1957 oleh Sudono Salim. BCA telah memiliki beberapa produk dan layanan jasa perbankan yang berkualitas tinggi dan professional yaitu produk simpanan, kredit, transaksi perbankan seperti auto debit, cash management, bancassurance, bank garansi, ekspor-impor, valuta asing dan berbagai system perbankan elektronik. Untuk pemegang saham BBCA di dominasi oleh investor asing sebesar 77% dan 23% investor domestic, pemegang saham investor asing pada kategori reksa dana. BCA meraih prestasi di ajang The Best Contact Center Indonesia tahun 2020 dengan menorehkan 47 penghargaan. Dalam menjalankan aktivitas perbankan Bank BCA memiliki visi dan misi (PT.Bank Central Asia, 2021) :

##### **Visi**

- a. Menjadi bank pilihan utama untuk memajukan perekonomian Indonesia

##### **Misi**

- a. Memberikan keunggulan layanan jasa perbankan untuk bisnis maupun individu
- b. Memberikan pelayanan yang megutamakan kepuasan nasabah
- c. Mengoptimalkan keuntungan *stakeholder* dan para pemegang saham

#### **i. PT.Bank UOB Indonesia**

Pada awalnya bank UOB bernama Bank Buana Indonesia, bank UOB saat ini terdiri 1 kantor pusat, 41 cabang, 137 cabang pembantu, dan 160 ATM yang tersebar di seluruh Indonesia. Jasa layanan bank UOB sudah dapat melalui internet banking untuk retail ataupun korporasi dan sudah memiliki ATM Prima, ATM Bersama dan visa. UOB berusaha berinovasi melalui kualitas layanan, system informasi yang professional, struktur modal yang kokoh, karyawan yang kompeten dan penuh tanggung jawab. UOB memiliki program social yang berfokus pada seni, anak-anak, dan edukasi. Bentuk penerapan program social bank UOB menyelenggarakan perlombaan seni lukis setiap tahun yaitu UOB Painting of the year yang telah mendonasikan kurang lebih Rp.1,25 miliar. UOB memiliki nilai-nilai dalam organisasi yaitu honourable, enterprising, united, dan committed. Adapun visi dan misi bank UOB Indonesia sebagai berikut (P. B. U. Indonesia, 2021):

**Visi**

- a. Menjadi bank yang terpercaya dan di hargai oleh karyawan, pemegang saham, nasabah, regulator dan menjadi bank yang terdepan.

**Misi**

- a. Memberikan nilai ekonomis dengan jangka panjang bagi seluruh nasabah dan pemegang saham, berdedikasi tinggi dan penuh loyalitas. Membentuk karyawan yang professional agar menghasilkan kinerja yang optimal.

**j. PT.Bank Sinarmas, Tbk**

Bank memperoleh status bank umum devisa pada tahun 1995. Tahun 2005 setelah PT.Sinar Mas Multiartha Tbk mengambil 21% saham pada

PT.Bank Shinta Indonesia. Tahun 2009 nama berganti menjadi PT.Bank Sinarmas, tahun 2010 Bank Sinarmas *initial public offering* (IPO) dengan modal Rp.728 miliar. Produk layanan utama Bank Sinarmas berupa layanan pendanaan seperti untuk konsumen umum, pelajar, deposito, valas, giro serta tabungan haji. Kemudian terdapat layanan reksadana berupa saham dan investasi, seluruh layanan ini telah *support digital*. Adapun visi dan misi Bank Sinarmas dalam menjalankan aktivitas perbankan yaitu sebagai berikut (PT.Bank Sinarmas, 2018):

**Visi**

- a. Menjadi bank dengan pelayanan yang prima dengan jaringan yang paling lengkap dan terintegrasi

**Misi**

- a. Meleakukan penyebaran kantor yang luas untuk menjangkau berbagai lapisan masyarakat
- b. Bekerja sama dengan mitra usaha agar memperluas basis nasabah
- c. Dalam memberikan layanan selalu update teknologi agar memudahkan nasabah
- d. Menggunakan manajemen resiko untuk budaya organisasi

**k. PT.Bank Panin,Tbk**

Merupakan gabungan Bank kemakmuran, bank Industri Djaja dan bank Industri dan Dagang Indonesia pada tahun 1971. Selanjutnya bank Panin melakukan gabungan bank swasta yaitu PT. Bank Lingga Harta, Bank Abadi Djaja, Bank Pembangunan Sulawesi dan bank Pembangunan Ekonomi. Pada



tahun 1998 saat krisis ekonomi menjadi bank yang termasuk kategori A. Pada tahun 2001 bank Panin menjadi bank terbaik di Industri Perbankan. Bank Panin merupakan bank terbesar ke 7 dengan jumlah aset Rp. 71,2 triliun dengan modal sebesar Rp. 9.8 triliun. Di Indonesia terdapat 450 jaringan di kota besar dengan 18.500 ATM. Bank Panin berfokus pada retail, produk jasa dan komersial. Bank Panin memiliki anak perusahaan yang terdiri dari PT. Clipan Finance Indonesia, Tbk, PT. Bank Panin Dubai Syariah, PT. Panin Dai-ichi Life. Dalam menjalankan tugas perbankan Bank Panin memiliki misi dan strategi yaitu (PT. Bank Panin, 2013):

#### **Misi**

Menjadi bank yang terpandang dalam perbankan dan bisnis di Indonesia

#### **Strategi**

- a. Memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah
- b. Memperluas saluran distribusi agar menjangkau nasabah ke seluruh Indonesia
- c. Memberikan layanan yang inovatif
- d. Menggunakan teknologi digital untuk efisiensi transaksi

#### **1. PT. Bank CCB Indonesia**

Merupakan bank devisa dan perusahaan terbuka yang berasal dari China dan memiliki kantor pusat di Beijing, Bank CCB ini hasil merger antara PT. Bank Windu Kentjana Internasional Tbk dan PT. Bank Antardaerah pada tahun 2016 yang tersebar di beberapa kota besar. Bank CCB Indonesia berfokus pada *corporate banking*, dan pengembangan UMKM. CCB bank memiliki harapan

untuk dapat berkembang ke seluruh dunia. Dalam menggapai harapan dan menjalankan aktivitas perbankan CCB Indonesia memiliki visi dan misi sebagai berikut (P. B. C. Indonesia, 2018).

### **Langkah Strategis**

- a. Meningkatkan kecepatan pengembangan pada *corporate banking* dan UMKM
- b. Mengembangkan industry perbankan dengan CAR yang telah dipastikan memadai
- c. Konsisten system manajemen risiko
- d. Mengoptimalkan fitur-fitur digital
- e. Pengembangan karyawan dengan training
- f. Menggunakan infrastruktur jaringan yang kuat agar mengoptimalkan berbagai transaksi maupun komunikasi

### **m. PT. BPR Arsham**

BPR Arsham berada di Jl.Durian, Pekanbaru. BPR Arsham memiliki produk perbankan berupa simpanan berjangka dan kredit. Fungsi dan Tugas BPR ini berbeda dengan bank pada umumnya dan hanya untuk menyimpan dana dari masyarakat atau nasabah serta memberikan pinjaman atau kredit. Dalam mengemban tugas, BPR Arsham memiliki visi dan misi yaitu sebagai berikut (SEJAHTERA, 2021):

### **Visi**

Membangun BPR yang professional untuk membangun kesejahteraan nasabah

### **Misi**

- a. Melayani nasabah sepenuh hati
- b. Membentuk budaya organisasi yang peka terhadap perubahan dan mampu beradaptasi
- c. Berpartisipasi aktif membangun kesejahteraan masyarakat
- d. Memberikan keuntungan yang wajar kepada para pemegang saham dan *stakeholder* terkait

### **n.PT. Permata Bank Tbk**

Permata bank mendapatkan izin sebagai bank umum dengan berdasarkan SK Menteri Keuangan tahun 1957. Permata Bank memberikan jasa perbankan berupa deposito berjangka, reksa dana, obligasi, rekening tabungan dan giro, pinjaman, syariah dan konvensional. Selain daripada itu Permata Bank juga memberikan modal usaha, trade finance, forex, dan layanan sekuritas. Hingga saat ini jaringan permata bank sudah meluas ke 62 kota, 304 cabang, 1000 ATM, 15.000 EDC tersebar di seluruh Indonesia. Adapun visi dan misi Permata Bank dalam menjalankan tugas perbankan yaitu (PT.Permata Bank, 2021) :

### **Visi**

Menjadi bank yang professional dan berkomitmen membina mitra bisnis yang penuh manfaat.

### **Misi**

- a. Aktif berpartisipasi membangun kesejahteraan masyarakat melalui mitra keuangan
- b. Memberikan layanan yang simple, terpercaya dan berkualitas
- c. Memberikan nilai positif dan wajar bagi para pemegang saham

**o. PT. Bank Mayapada Tbk**

Dibentuk tahun 1989 di Jakarta, disahkan oleh menteri Kehakiman RI tahun 1990. Tahun 1995 berubah nama menjadi PT.Bank Mayapada International Tbk dan pada tahun 1997 beinisiatif untuk menjadi perusahaan publik.

Dalam melaksanakan fungsi dan tugas perbankan, PT. Bank Mayapada Tbk memiliki visi dan misi sebagai berikut (PT.Bank Mayapada Internasional, 2014):

**Visi**

Menjadi bank swasta berkualitas tinggi, professional dan terpendang dengan profitabilitas, nilai aset, dan kesehatan.

**Misi**

Melaksanakan tugas perbankan dengan integritas serta memberikan keuntungan dan manfaat yang wajar dan positif kepada karyawan, nasabah, pemerintah dan para pemegang saham.

**p. PT.Bank OCBC NISP, Tbk**

Didirikan tahun 1941 dan menjadi urutan keempat bank tertua di Indonesia, berawal dengan nama NV Nederlandsch Indische Spaar En Deposito Bank. Bank berfokus utama pada sector UMKM. Tahun 1967 bank ini dengan

nama NISP dan menjadi bank komersial, tahun 1990 menjadi bank devisa. Semakin cepat perkembangan bank ini setelah melantai di bursa efek Indonesia tahun 1994. Saat ini Bank OCBC Singapura menjadi pemegang saham terbesar dengan persentase 85.06%. Bank OCBC NISP Tbk telah mendapatkan prestasi Indonesian Bank *Loyalty Awards dan Retail Bank of the year and finance retail banking*. Dalam menjalankan tugas-tugas perbankan, OCBC NISP memiliki visi dan misi sebagai berikut (PT. Bank OCBC NISP, 2021):

#### **Visi**

Menjadi bank yang terpercaya dalam mitra keuangan

#### **Misi**

- a. Memberikan layanan yang inovatif dan relevan
- b. Menggunakan prinsip kehati-hatian dalam bekerja sama agar saling memberikan keuntungan yang positif dan wajar bagi pemegang saham, karyawan, nasabah, dan seluruh *stakeholder*
- c. Menggunakan pelayanan yang penuh semangat kekeluargaan

#### **4.1.2 Proses Perizinan**

Sebelum melaksanakan penelitian peneliti meminta surat pengantar dari Fakultas dan menyerahkan surat pengantar penelitian ke setiap bank yang menjadi tempat responden bekerja yaitu pada tanggal 28 April 2021. Peneliti menyampaikan surat pengantar penelitian dan menjelaskan proses penelitian kepada staff front office bank, pada hal ini peneliti beberapa melakukan proses perizinan secara langsung ke bank tempat responden

bekerja dan ada juga proses perizinan yang dilakukan secara via telepon dan via *whatsapp* dikarenakan pembatasan sosial dan juga karena akses ke bank untuk penelitian yang rumit dan terbatas.

#### **4.1.3 Pelaksanaan Uji Coba**

Sebelum dilaksanakan penelitian, terlebih dahulu mempersiapkan skala yang akan dipergunakan, skala yang digunakan yaitu skala Resiliensi Karyawan dari peneliti terdahulu yaitu (Oktavianti, 2019) dan skala Keterlibatan Kerja dari (Gading, 2019). Sebelum menggunakan skala tersebut peneliti meminta izin penggunaan skala dari kedua peneliti tersebut secara tersurat. Dilakukan uji coba menggunakan skala bertujuan untuk mengetahui item-item yang dapat dipergunakan dalam penelitian dan item-item yang kurang memenuhi syarat untuk di gugurkan dan tidak digunakan dalam penelitian.

Uji Coba skala penelitian dilakukan oleh peneliti kepada karyawan dilakukan pada tanggal 16 Maret 2021 sampai 16 April 2021 di PT.Bank Mega Syariah KC Pekanbaru, PT.Bank Panin KCP Sudirman Pekanbaru, PT.Bank Commonwealth Pekanbaru, PT.Bank Muamalat, dan PT.Bank Syariah Indonesia KCP Sudirman Pekanbaru dengan jumlah responden uji coba sebanyak 60 orang karyawan.

#### **4.2 Pelaksanaan Penelitian**

Penelitian dilaksanakan oleh peneliti pada tanggal 28 April 2021 sampai 25 Mei 2021, dengan jumlah responden yang diterima sebanyak 141 orang karyawan bank wilayah kota Pekanbaru dalam hal ini terdiri dari 17

bank BUMN dan swasta. Pelaksanaan penelitian dilakukan secara online melalui *google form* dan komunikasi melalui via telepon dan *whatsapp*, selama proses penelitian tidak dilakukan secara langsung karena situasi pandemi Covid-19 sehingga diberlakukan pembatasan sosial dan dikarenakan prosedur penelitian di perbankan tidak diperkenankan secara langsung ke kantor baik kantor cabang utama, kantor cabang pembantu, dan unit bank. Setiap responden mendapatkan 45 item skala yang terdiri dari 2 skala yaitu skala Resiliensi Karyawan 24 item dan Keterlibatan Kerja 21 item.

### 4.3 Hasil Analisis Data

#### 4.3.1 Analisa Data Demografi

**Tabel 4.1 Respon Demografi Subjek**

Variabel	Frekuensi	Percent
<b>Jenis Kelamin</b>		
1.Laki-Laki	77	58.8
2.Perempuan	54	41.2
Total	131	100
<b>Usia</b>		
23	12	9.2
24	6	4.6
25	9	6.9
26	8	6.1
27	12	9.2
28	7	5.3
29	7	5.3
30	14	10.7
31	3	2.3
32	7	5.3
33	5	3.8
34	6	4.6
35	2	1.5
36	3	2.3
37	6	4.6
38	4	3.1
39	2	1.5
40	4	3.1
41	2	1.5

44	2	1.5
45	1	0.8
46	1	0.8
47	3	2.3
48	1	0.8
49	1	0.8
50	2	1.5
52	1	0.8
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>
<b>Lama Bekerja</b>		
Dibawah 1 tahun	13	9.9
1-2 Tahun	23	17.6
2-3 Tahun	19	14.5
3-5 Tahun	24	18.3
5-10 tahun	19	14.5
diatas 10 tahun	33	25.2
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>
<b>Cara Kerja</b>		
1. WFO	111	84.7
2. WFH	20	15.3
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>
<b>Instansi</b>		
PT.BPR Mandiri Jaya Perkasa	5	3.8
PT.Bank Mandiri (Persero),Tbk	18	13.7
PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk	24	18.3
PT.Bank Danamon Indonesia,Tbk	4	3.1
PT.Bank Mega,Tbk	7	5.3
PT.BPR Duta Perdana	1	0.8
PT.Bank Negara Indonesia (Persero),Tbk	19	14.5
PT.Bank Syariah Indonesia,Tbk	1	0.8
PT.Bank Central Asia,Tbk	4	3.1
PT.Bank UOB Indonesia	7	5.3
PT.Bank Sinarmas,Tbk	13	9.9
PT.Bank Panin,Tbk	14	10.7
PT.Bank CCB Indonesia	2	1.5
PT.BPR Arsham	1	0.8
PT.Permata Bank,Tbk	3	2.3
PT.Bank Mayapada,Tbk	3	2.3
PT.Bank OCBC NISP,Tbk	5	3.8
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>
<b>Jabatan</b>		
Teller	10	7.6
Costumer Service	16	12.2
Branch Sales Supervisor	9	6.9
Back Office	13	9.9
IT	11	8.4
Frontliner	3	2.3
Marketing	19	14.5



Auditor	6	4.6
Sekretaris	3	2.3
Manager	1	0.8
Asisten Administrasi	1	0.8
Staff	15	11.5
Reporting Staff	1	0.8
Operasional	3	2.3
Section Head	2	1.5
Service Executive	1	0.8
Admin Kredit	2	1.5
Research Assisstant	1	0.8
SPV	1	0.8
SPV lending	2	1.5
AO KPR	4	3.1
SPV Operation	1	0.8
Mikro Funding	1	0.8
Funding Officer	2	1.5
Insurance Officer	1	0.8
Staff Teller	2	1.5
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>
<b>Tingkat Pendidikan</b>		
SMA/SMK	11	8.4
D I	1	0.8
D III	12	9.2
D IV	4	3.1
S1	97	74.0
S2	6	4.6
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100.0</b>

#### 4.3.2 Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan data yang telah di peroleh, bersama dengan ini dapat diketahui data penelitian yang menjelaskan nilai hipotetik serta nilai empiriknya. Nilai tersebut mencakup nilai maksimal dan minimal, rata-rata dan standar deviasi pada tiap-tiap skala dalam penelitian. Dengan ini dapat dilakukan perhitungan pada kedua variabel sebagai berikut.

##### a. Resiliensi

Kategori data hasil pengukuran variabel Resiliensi Karyawan Bank wilayah Pekanbaru, maka peneliti melakukan pehitungan di bawah ini:

1. Skor yang dimungkinkan (Hipotetik)

Jumlah item yang dianalisis: 24

Skala likert yang dipergunakan 1 sampai 4

Maka:

$$\text{Skor } X_{\min}: 1 \times 24 = 24$$

$$SD = \frac{\text{Range}}{2} = 12$$

$$\text{Skor } X_{\max}: 4 \times 24 = 96$$

2

$$\text{Range} = X_{\max} - X_{\min} = 96 - 24 = 72$$

$$\text{Mean} = \frac{X_{\max} + X_{\min}}{2} = \frac{96 + 24}{2} = 60$$

2. Skor hasil pengukuran (empirik)

Berdasarkan skor hasil pengukuran variabel resiliensi karyawan (X) yang telah didapatkan dalam penelitian, dengan bantuan software *SPSS 24.00 for windows* maka dapat diketahui:

$$\text{Skor } X_{\min} = 60$$

$$\text{Skor } X_{\max} = 96$$

$$\text{Mean} = 75.34$$

$$SD = 6.896$$

**b. Keterlibatan Kerja**

Kategori data hasil pengukuran variabel Resiliensi Karyawan Bank wilayah Pekanbaru, maka peneliti melakukan perhitungan di bawah ini:

1. Skor yang dimungkinkan (Hipotetik)

Jumlah item yang dianalisis: 21

Skala likert yang dipergunakan 1 sampai 4

Maka:

$$\text{Skor } X_{\min}: 1 \times 21 = 21$$

$$\text{Skor } X_{\max} : 4 \times 21 = 84$$

$$\text{Range} = X_{\max} - X_{\min} = 84 - 21 = 63$$

$$\text{Mean} = \frac{X_{\max} + X_{\min}}{2} = \frac{84 + 21}{2} = 52.5$$

$$\text{SD} = \frac{\text{Range}}{6} = 10.5$$

2. Skor hasil pengukuran (empirik)

Berdasarkan skor hasil pengukuran variabel Keterlibatan Kerja karyawan (X) yang telah didapatkan dalam penelitian, dengan bantuan software *SPSS 24.00 for windows* maka dapat diketahui:

$$\text{Skor } X_{\min} = 46$$

$$\text{Skor } X_{\max} = 84$$

$$\text{Mean} = 64.85$$

$$\text{SD} = 7.323$$

Dari penjelasan tersebut maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini rentang skor kedua variabel yaitu Resiliensi Karyawan dengan Keterlibatan Kerja :

**Tabel 4.2 Rentang Skor Penelitian**

Skor X yang diperoleh (Empirik)					Skor Y Hipotetik			
Variabel	X	X	Mean	SD	X	X	Mean	SD

Penelitian	Max	Min			Max	Min		
<b>Resiliensi(X)</b>	96	60	75.34	6.896	96	24	60	6
<b>Keterlibatan Kerja (Y)</b>	84	46	64.85	7.323	84	21	52.5	10.5

Pada bagian berikut memaparkan kategorisasi data hasil pengukuran kedua variabel penelitian ini, yang terdiri dari variabel Resiliensi Karyawan dan Keterlibatan Kerja Karyawan Bank Wilayah Kota Pekanbaru. Hal ini memiliki tujuan yaitu untuk menjelaskan tingkat atau kategori variabel penelitian. Terdiri dari 5 kelompok kategorisasi yaitu *sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah*.

Untuk kategorisasi data menjadi 5 kategori dapat dipergunakan tingkatan data hasil pengukuran yang telah ditentukan dengan norma di bawah ini :

1. Sangat tinggi :  $X \geq M + 1.5 SD$
2. Tinggi :  $M + 0.5 \leq SD \leq X < M + 1.5 SD$
3. Sedang :  $M - 0.5 SD \leq X < M + 0.5 SD$
4. Rendah :  $M - 1.5 SD \leq X < M - 0.5 SD$
5. Sangat Rendah :  $X < M - 1.5 SD$

Keterangan : M = median empiric

SD = Standar deviasi

X = skor hasil pengukuran

Pada tabel 4.3 di bawah ini dapat diketahui kategorisasi berdasarkan norma di atas untuk variabel Resiliensi karyawan (X), proses kategorisasi ini peneliti menggunakan bantuan software *SPSS 24.00 for windows*.

Kategori	Frekuensi	Persen
Sedang	7	5.3
Tinggi	87	66.4
Sangat tinggi	37	28.2
Total	131	100.0

**Tabel 4.3 Kategorisasi variabel Resiliensi Karyawan**

Berdasarkan hasil yang diperoleh pada kategorisasi di atas dapat diketahui pada setiap kategori untuk kategori Sedang terdapat 5.3 persen subjek, untuk kategori Tinggi 66.4 persen subjek hal ini kategori yang memiliki persentase tertinggi dari kategori lainnya, kemudian kategori Sangat tinggi 28.2 persen. Dengan ini dapat ditarik kesimpulan Resiliensi Karyawan dalam kategori Tinggi, dapat dilihat dari persentase 66.4 persen.

Pada tabel 4.4 di bawah ini dapat diketahui kategorisasi berdasarkan norma di atas untuk variabel Keterlibatan Kerja (Y), proses kategorisasi ini peneliti menggunakan bantuan software *SPSS 24.00 for windows*.

**Tabel 4.4 Kategorisasi variabel Keterlibatan Kerja (X)**

Kategori	Frekuensi	Persen
----------	-----------	--------

Tinggi	1	0.8
Sangat Tinggi	130	99.2
Total	131	100.0

Berdasarkan tabel kategorisasi di atas dapat diketahui untuk kriteria Tinggi 0.8 persen, kemudian pada kategori Sangat Tinggi 99.2 persen hal ini menjadi kategori dengan persentase tertinggi. Berdasarkan hasil yang telah diperoleh tersebut dapat ditarik kesimpulan Keterlibatan Kerja berada pada kategori Sangat Tinggi dengan persentase 99.2 persen.

#### 4.4 Uji Asumsi

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan pada kedua variabel dalam penelitian ini yaitu pada variabel Resiliensi Karyawan dan Keterlibatan Kerja, uji normalitas dilakukan dengan bantuan software *SPSS 24.00 for windows*.

Untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal, dapat dilihat dari nilai  $p > 0.05$  maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal, akan tetapi jika nilai  $p < 0.05$  maka data dapat disimpulkan tidak berdistribusi normal (Hadi, 2015). Dengan ini berdasarkan hasil

perhitungan yang telah dilakukan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* diperoleh hasil yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Variabel	Signifikansi <i>Kolmogorov-Smirnov</i> (p)	Keterangan
Resiliensi Karyawan	0.200	Normal
Keterlibatan Kerja	0.200	Normal

**Tabel 4.5 Hasil Uji Normalitas**

Angka signifikan pada variabel Resiliensi Karyawan sebesar 0.200 ( $p > 0.05$ ) dan pada variabel Keterlibatan Kerja 0.200 ( $p > 0.05$ ). Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan pada variabel Resiliensi Karyawan data yang diperoleh merupakan data yang normal, kemudian pada variabel Keterlibatan Kerja data juga berdistribusi normal.

#### **b.Uji Linearitas**

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui penyebaran data kedua variable membentuk garis linear atau tidak, dikatakan linear jika nilai signifikansi lebih besar dari 0.05.(Hadi, 2015).

Untuk linearitas juga dapat diamati dari nilai pada kolom F-Linearity dan F-Deviation From Linearity. Dikatakan linier jika F-

Linearity signifikan ( $p < 0.05$ ). Kemudian pada kolom F-Deviation From Linearity ( $p > 0.05$ ) (Widiarso, 2010).

Hasil uji linearitas memperoleh nilai signifikansi pada *deviation from linearity* 0.197 dengan f hitung 1.261. Hal tersebut menunjukkan hubungan yang linear pada kedua variabel hal ini dikarenakan nilai signifikansi *deviation from linearity* 0.197 ( $p > 0.05$ ). Hubungan yang linier di dukung juga dengan nilai (p) pada *linearity* sebesar 0.000 hal ini menunjukkan ( $p < 0.05$ ) maka dapat disimpulkan penyebaran data kedua variabel linear serta kedua variabel memiliki hubungan yang linear.

**Tabel 4.6 Hasil Uji Linearitas**

<b>ANOVA Table</b>	<b>F</b>	<b>P</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Linearity</b>	224.428	0.000	Data Linear
<b>Deviation From Linearity</b>	1.261	0.197	Data Linear

Berdasarkan hasil uji normalitas dan linearitas, dipenuhi syarat untuk analisis parametrik. Syarat utama analisis parametrik data harus



berdistribusi normal, pada penelitian ini data berdistribusi normal dan linear. Peneliti menggunakan analisis parametrik dan menggunakan uji korelasi *Pearson* untuk uji hipotesis.

**c. Uji Hipotesis**

Uji hipotesis yang dilakukan pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui korelasi atau hubungan antara Resiliensi Karyawan terhadap Keterlibatan Kerja pada Karyawan Bank Wilayah Pekanbaru. Uji hipotesis dalam penelitian ini untuk menentukan besarnya hubungan antara variabel Resiliensi Karyawan (X) dengan variabel Keterlibatan Kerja (Y).

Berdasarkan uji asumsi dasar yang telah dilakukan, data berdistribusi normal dan linear dimana syarat utama analisis parametrik adalah data yang berdistribusi normal, pada penelitian ini data berdistribusi normal. Peneliti menggunakan analisis parametrik dengan uji hipotesis menggunakan uji korelasi *Pearson product moment*. Tindakan yang di ambil peneliti di dukung oleh (Azwar, 2018) yang mengatakan jika pada kondisi data berdistribusi normal disarankan untuk menggunakan analisis parametrik, hal tersebut sejalan dengan pendapat (Hadi, 2015) dalam bukunya yang mengungkapkan jika data normal menggunakan metode parametrik.

**Tabel 4.7 Hasil Uji Hipotesis**

Variabel	r	p	Keterangan
Resiliensi Karyawan	0.788	0.000	Ha Diterima

---

## Dengan Keterlibatan Kerja

---

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,788 dengan nilai  $p = 0.000$ . ( $p < 0,05$ ). Hal tersebut menjelaskan terdapat korelasi yang signifikan atau terdapat hubungan yang berarti antara Resiliensi Karyawan dengan Keterlibatan Kerja Karyawan Bank Wilayah Pekanbaru. Diperoleh koefisien korelasi senilai 0,788 yang berarti tingkat kekuatan hubungan antara Resiliensi Karyawan dengan Keterlibatan Kerja memiliki hubungan yang kuat. Angka koefisien korelasi bernilai positif yaitu bernilai 0,788 sehingga kedua variabel tersebut memiliki sifat hubungan yang searah dan dapat di maknai semakin ditingkatkan resiliensi karyawan maka keterlibatan kerja juga akan semakin meningkat.

### 4.5. Pembahasan

Keterlibatan kerja adalah suatu kondisi psikologis pada diri karyawan yang telah membentuk pandangan terhadap dirinya dan perusahaan, bahwasanya pekerjaan itu penting bukan hanya untuk perusahaan saja melainkan juga untuk diri sendiri, sehingga karyawan yang memiliki keterlibatan kerja akan merasa memiliki hubungan yang

positif dengan perusahaan dan akan memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan (Robbins, 2003). Karyawan yang bekerja dengan tingkat keterlibatan kerja tinggi akan mengeluarkan performa yang optimal, ini diakibatkan karena karyawan menikmati pekerjaan yang mereka laksanakan (Bakker B. & P, 2010). Terdapat beberapa faktor keterlibatan kerja yaitu *job demands*, *job resources*, dan *personal resources* (Steven & Prihatsanti, 2017).

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh peneliti dengan ini dapat diketahui dari data deskripsi subjek yang didapatkan 131 orang karyawan bank wilayah kota Pekanbaru yang menjadi subjek atau responden penelitian, responden tersebut terdiri dari karyawan laki-laki 77 orang dan karyawan perempuan 54 orang, karyawan tersebut berasal dari 17 bank BUMN dan swasta di kota Pekanbaru. Dilihat dari lama karyawan bekerja 13 orang dibawah 1 tahun, 23 orang untuk 1-2 tahun, 19 orang untuk 2-3 tahun, 24 orang untuk 3-5 tahun , 19 orang untuk 5-10 tahun dan 33 orang diatas 10 tahun sehingga hal ini menjadi masa kerja karyawan yang paling lama yang menjadi responden pada penelitian ini. Jika ditinjau dari cara karyawan bekerja terdapat 111 orang karyawan bekerja dari kantor (WFO) dan 20 orang yang bekerja dari rumah (WFH). Ditinjau dari posisi atau jabatan responden terdiri dari 26 posisi di perbankan yaitu Teller 10 orang, customer service 16 orang, branch sales supervisor 9 orang, back office 13 orang, IT 11 orang, frontliner 3 orang, marketing 19 orang, auditor 6 orang, sekretaris 3 orang, manager 1

orang, asisten administrasi 1 orang, staff 15 orang, reporting staff 1 orang, operasional 3 orang, section head 2 orang, service executive 1 orang, admin kredit 2 orang, research assistant 1 orang, SPV 1 orang, SPV lending 2 orang, AO KPR 4 orang, SPV operation 1 orang, mikro funding 1 orang, funding officer 2 orang, insurance officer 1 orang, staff teller 2 orang. Responde pada penelitian ini dilihat dari tingkat pendidikan yaitu terdiri dari S2 6 orang, S1 97 orang, DIV 4 orang, DIII 12 orang, DI 1 orang, SMA/SMK 11 orang.

Berikutnya berdasarkan hasil kategorisasi data antara kedua variabel, variabel Resiliensi Karyawan dengan persentase paling besar yaitu pada ketogori Tinggi sebesar 66.4 persen dengan total responden pada kategori tersebut sebanyak 87 orang. Pada variabel Keterlibatan kerja persentase terbesar pada kategori Sangat Tinggi sebesar 99.2 persen dengan responden pada kategori tersebut sebanyak 130 orang. Hal ini berarti tingkat resiliensi karyawan yang dialami karyawan bank di kota Pekanbaru berada pada kategori Tinggi dan tingkat Keterlibatan Kerja yang dialami berada pada kategori Sangat Tinggi.

Hasil uji asumsi dasar yang terdiri dari uji normalitas dan linearitas. Diperoleh data pada hasil uji normalitas pada data kedua variabel yang didapatkan  $p = > 0.05$  dapat dimaknai data berdistribusi normal dengan nilai signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* ( $p$ ) sebesar 0.200 dan pada variabel keterlibatan kerja berdistribusi normal dengan ( $p$ ) 0.200. Berdasarkan uji linearitas telah dilakukan bahwasanya data linier

dengan hasil yang didapatkan pada nilai ( $p$ ) linearity sebesar 0.000 hal ini menunjukkan ( $p < 0.05$ ) dapat disimpulkan data linier (Hadi, 2015)

Hasil uji hipotesis yang diperoleh pada penelitian ini diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,788 dengan nilai  $p = 0.000$ . ( $p < 0,05$ ). Hal tersebut menjelaskan terdapat korelasi yang signifikan atau terdapat hubungan yang berarti antara Resiliensi Karyawan dengan Keterlibatan Kerja Karyawan Bank Wilayah kota Pekanbaru. Diperoleh koefisien korelasi senilai 0,788 yang berarti tingkat kekuatan hubungan antara Resiliensi Karyawan dengan Keterlibatan Kerja memiliki hubungan yang kuat. Angka koefisien korelasi bernilai positif yaitu bernilai 0,788, sehingga kedua variabel tersebut memiliki sifat hubungan yang searah dan dapat di maknai semakin ditingkatkan resiliensi karyawan maka keterlibatan kerja juga akan semakin meningkat. Penelitian ini di lakukan di sektor perbankan dimana sektor perbankan ini merupakan salah satu yang berdampak oleh Covid-19 yang tentunya mengalami tantangan baru dan perubahan dalam menjalankan aktivitas perbankan. Karyawaan bank wilayah kota Pekanbaru memiliki resiliensi yang tinggi, bentuk resiliensi karyawan bank terlihat dari kemampuan beradaptasi menjalankan aktivitas perbankan dalam situasi ditengah pandemih Covid-19 seperti bank saat ini sangat selektif atau dapat dikatakan tebang pilih dalam memberikan kredit, bank juga telah meningkatkan aktivitas layanan melalui online atau digital agar meminimalisir kerumunan atau kontak langsung dengan masyarakat, karyawan bank melakukan pelatihan atau

meeting ditengah pandemi Covid-19 dengan secara online, beberapa hal tersebut menunjukkan resiliensi yang baik pada karyawan bank karena dapat beradaptasi menghadapi berbagai tantangan baru imbas Covid-19. Selain daripada itu keterlibatan kerja juga dapat terlihat dari kemauan belajar yang besar terhadap sistem baru dalam aktivitas perbankan di setiap divisi hal ini merupakan bentuk dedikasi bagi perusahaan. Mematuhi dan taat menjalankan protokol kesehatan hal ini merupakan bentuk *absorption* dari keterlibatan kerja dimana karyawan tetap dapat menikmati pekerjaan meskipun dengan protokol kesehatan yang ketat. Karyawan memiliki keterlibatan kerja yang baik terlihat dari semangat atau aspek *vigor* yaitu karyawan bersedia hadir diluar jam kerja pada akhir dan awal bulan disaat bank padat laporan ke bank central.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yaitu terdapat hubungan positif dan signifikan antara resiliensi dengan *engagement* (keterlibatan kerja)  $r = 0.73$ ,  $p = 0.000$  ( $p < 0.001$ ), bahwasanya semakin meningkat resiliensi pada karyawan akan juga meningkatkan *work engagement* (keterlibatan kerja) yang dimiliki karyawan. Pada penelitian ini dapat dilihat aspek *vigor* atau semangat karyawan terlihat dari kesungguhan karyawan bank mencari nasabah ke luar kantor agar menggapai target yang telah ditentukan, keterlibatan kerja karyawan juga terlihat dari ketekunan dan konsentrasi karyawan yang tidak pernah turun terlihat dari proses input data di kantor. Bentuk keterlibatan juga terlihat dari dedikasi karyawan dalam bekerja seperti

tetap bersedia datang ke kantor diluar jam kerja untuk membantu penyelesaian tugas dari bank central, agar tidak terjadi kesulitan menggapai target pekerjaan karyawan terlihat antusias penuh mempelajari hal baru dan berbagai perubahan. Bentuk resiliensi karyawan dalam bekerja yaitu karyawan tetap mampu dan berkemauan tinggi belajar sistem yang baru dalam aktivitas perbankan. Karyawan antusias dan berdedikasi tinggi mempelajari perubahan dan hal yang baru agar terhindar dari pelanggaran atau kesalahan menjalankan fungsi perbankan sehingga dapat tetap tercapai progres perusahaan (Steven & Prihatsanti, 2017).

Pada penelitian dari (Sari & Soetjningsih, 2019) mengungkapkan bahwasanya terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Resiliensi dengan *work engagement* (keterlibatan kerja), dengan nilai  $r = 0,732$  dan  $p = 0.000$  ( $p < 0,05$ ). Dapat dimaknai semakin tinggi resiliensi juga semakin meningkatkan *work engagement* (keterlibatan kerja) yang dimiliki karyawan. Dalam penelitian ini karyawan memiliki resiliensi terlihat dari kemampuannya untuk bangkit dari keterpurukan dan berusaha menemukan alternatif mengembalikan keadaan. Karyawan terlihat memiliki keyakinan yang besar untuk dapat menyelesaikan berbagai tugas dan tanggung jawab dan semakin merasa menghargai diri. Karyawan dengan resiliensi yang baik akan menghadapi serta menyelesaikan seluruh tugas dan tanggung jawab di perusahaan dan bersedia menjalani berbagai kesulitan dalam setiap masalah di

perusahaan, dalam penelitian ini karyawan produksi dapat bersaing dalam menggapai target yang diberikan pimpinan perusahaan. Karyawan yang semakin resilien akan semakin gigih dalam menghadapi setiap permasalahan dan tekanan dari pimpinan.

Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara resiliensi karyawan dengan keterlibatan kerja (*work engagement*) dengan nilai  $r = 0,286$  dan nilai  $p = 0,003$  ( $p = 0,05$ ), hal tersebut dapat diartikan terdapat hubungan yang positif antara resiliensi dan keterlibatan kerja, maka semakin meningkat resiliensi juga akan semakin meningkat keterlibatan kerja pada karyawan. Dalam penelitian ini karyawan atau agen yang memiliki resiliensi akan semakin membantu rekan kerja tanpa menuntut gaji atau imbalan yang lebih, karyawan semakin memberikan ide bagi perusahaan, mentaati tata tertib perusahaan, serta semakin sadar dengan tanggung jawab pada jabatan yang di amanahkan. Semakin tinggi resiliensi karyawan akan semakin tinggi juga tingkat keterlibatan kerjanya, hal ini di tunjukkan pada penelitian ini karyawan setiap sehari dalam satu minggu rutin bertemu untuk saling memotivasi serta saling berbagi ilmu marketing. Hal tersebut memberikan kenyamanan tersendiri disetiap karyawan yang dapat menumbuhkan rasa memiliki kepada perusahaan, hal ini bentuk dari resiliensi dan keterlibatan kerja yang tinggi pada karyawan (Santoso & Jatmika, 2017).

Berdasarkan hasil penelitian oleh beberapa peneliti terdahulu tersebut, penelitian ini memiliki keselarasan atau kesesuaian dengan hasil



penelitian yang telah diperoleh. Namun selama penelitian peneliti menyadari terdapat kekurangan yang mempengaruhi hasil penelitian yaitu peneliti tidak dapat menjangkau seluruh karyawan bank di setiap kantor berpartisipasi dalam penelitian karena masih di rahasiakan jumlah keseluruhan karyawan bank di setiap kantor cabang atau unit.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa Resiliensi Karyawan memiliki hubungan yang kuat dan positif dengan Keterlibatan Kerja karyawan bank wilayah kota Pekanbaru. Hal tersebut dapat dimaknai bahwa ketika resiliensi karyawan semakin meningkat maka keterlibatan kerja juga akan semakin meningkat, dan kebalikannya jika Resiliensi Karyawan menurun maka keterlibatan kerja karyawan juga akan semakin menurun.

### B. Saran

Peneliti memiliki saran bagi beberapa pihak yaitu :

#### 1. Bagi Responden Penelitian

Dalam hal ini yaitu kepada karyawan bank bahwa untuk meningkatkan keterlibatan kerja dapat dilakukan dengan meningkatkan resiliensi karyawan untuk menjadi tetap optimal dalam menjalankan tugas dalam aktivitas perbankan. Jika resiliensi karyawan turun maka akan menurunkan juga tingkat keterlibatan kerja karyawan.

Hal ini dapat menjadi evaluasi bagi divisi *human resources* untuk mengetahui kondisi resiliensi karyawan dimasa Pandemi Covid-19 saat ini atau yang disebut

dengan masa *new normal life* agar dapat tetap menjaga serta meningkatkan keterlibatan kerja karyawan sehingga karyawan dapat optimal melaksanakan pekerjaan dan menghadapi setiap perubahan dalam mengemban tugas dimasa *new normal* ini yang penuh tantangan baru.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti dapat meneliti dengan metode yang campuran yaitu antara kuantitatif dan kualitatif agar lebih dapat menggali secara mendalam kondisi karyawan bank dan dapat mengurangi bias akibat kondisi di perbankan yang sulit akses untuk dilakukan penelitian. Juga diharapkan kepada peneliti berikutnya dapat mengembangkan dan meningkatkan kualitas skala baik dengan modifikasi atau membuat yang baru agar memudahkan karyawan menjawab atau menanggapi benar-benar sesuai dengan keadaan sebenarnya pada aktivitas kerja karyawan di tempat kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anindyajati, M. (2021). *Kondisi Karyawan Dampak Covid-19*. Jakarta: PPM Manajemen.
- Asmoro, A. (2020). *Tantangan Perbankan dan Kesiapan Menghadapi New Normal*. Jakarta: PT. Bank Mandiri
- Astika, N. F. L., & Saptoto, R. (2016). *Peran Resiliensi dan Iklim Organisasi terhadap Work Engagement*. Yogyakarta: Gadjah Mada Journal Of Psychology, 2(1), 38–47.
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Azwar, S. (2018). *Metode Penelitian Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bakker B., A., & P, M. L. (2010). *Work Engagement A Handbook of Essential Theory and Research*. Canada: Psychology Press.
- Dr. Agus Abdul Rahman, M. P. (2016). *Metode Penelitian Psikologi Langkah Cerdas Menyelesaikan Skripsi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Gading, S. N. (2019). Pengaruh Keterlibatan Kerja Pada Karyawan Dan Perilaku Kewarganegaraan Terhadap Counterproductive Work Behavior (CWB) Pada Karyawan. *Skripsi*. Program Studi Ilmu Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau. Tidak diterbitkan

- Hadi, S. (2015). *Isu Uji Asumsi*. Yogyakarta: Buletin Psikologi, 1.
- Hadi, S. (2016). *Statistik I*. Yogyakarta: Rajawali Press.
- Hendriani, W. (2018). *Resiliensi Psikologi*. Jakarta Timur: Kencana.
- Hiriyappa, B. (2009). *Organizational Behavior*. New Delhi: New Age International Publisher.
- Indonesia, P. B. C. (2018). *Website resmi PT.Bank CCB Indonesia*. Diunduh pada 28 Juli, 2021 dari <https://idn.ccb.com/>.
- Indonesia, P. B. S. (2021). *Website resmi PT.Bank Syariah Indonesia*. Diunduh pada 28 Juli, 2021 dari <https://webform.bsm.co.id/index.php>.
- Indonesia, P. B. U. (2021). *Website resmi PT.Bank UOB Indonesia*. Diunduh pada 28 Juli 2021 dari <https://www.uob.co.id/personal/index.page>.
- Ir.Syofian Siregar, M. . (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif* .Yogyakarta: Kencana.
- JobStreet Indonesia*. (2020). *Kondisi Psikologis Tenaga Kerja Indonesia Selama Pandemi Covid-19*. Jakarta: Job Indonesia
- Katadata. (2020). *Dampak Krisis Covid-19 Menghantui Perbankan Dalam Jangka Panjang*. Jakarta: Media Kata Data
- Kathryn M. Connor, M. D., & Jonathan R.T. Davidson, M. D. (2003). Development Of A New Resilience Scale: The Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC). *Depression and Anxiety*, 76–82.

- Kementerian Kesehatan. (2020). *Data Korban Yang Terinfeksi Virus Corona*. Jakarta: Media Kemenkes
- Kementerian Keuangan. (2020). *Data Keuangan Dalam Menghadapi Pandemi Covid-19*. Jakarta: Media Kemenkeu
- Konermann, J. (2011). *Teachers' Work Engagement: A Deeper Understanding of the Role of Job and Personal Resources in Relationship to Work Engagement, its Antecedents, and its Outcomes*. Canada: University of Twente.
- Kontan.co.id. (2020). *Industri Perbankan di Tanah Air Masih Belum Berniat Memangkas Jumlah Karyawan*. Jakarta: Media Kontan Data
- Kusumaputri, P., & Riyanti, B. P. D. (2018). Hubungan Resilience At Work Dengan Kinerja Marketing Officer Di PT X. *Jurnal Ilmiah Psikologi Manasa*, 7(2), 110–120.
- Lokadata. (2020). *Survei Pandemi*. Jakarta: Media Loka
- M. Taufiq Amir, P. . (2017). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Mujiasih, E. (2015). Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi (Perceived Organizational Support) Dengan Keterikatan Karyawan (Employee Engagement). *Jurnal Psikologi Undip*, 14(1), 40–51.
- Näswall, K., Kuntz, J., Hodliffe, M., & Malinen, S. (2013). Employee Resilience Scale (EmpRes). *Technical Report. Resilient Organisations Research Report*.
- Naswall, K., Kuntz, J., & Malinen, S. (2015) Employee Resilience. *Resilient*

*Organisations Research Report.*

- Oh, M. I., Kyoung, P. S., & Mi, J. J. (2013). Effects of Resilience on Work Engagement and Burnout of Clinical Nurses. *Korean Academy of Nursing Administration, 19(4)*, 525–535.
- Oktavianti, A. (2019). Hubungan Antara Resiliensi Karyawan dengan Keterlibatan Kerja Karyawan di PT.DIPO Pekanbaru.*Skripsi*. Program Studi Ilmu Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau. Tidak Diterbitkan
- Perdana, P. B. D. (2021). *Website resmi PT.BPR Duta Perdana*. Diunduh pada 28 Juli, 2021 dari <https://bprdutaperdana.com/>.
- Perkasa, P. B. M. J. (2021). *PT.BPR Mandiri Jaya Perkasa*. Diunduh pada 28 Juli, 2021 dari <https://bprmandirijayaperkasa.blogspot.com/2017/06/profil.html>.
- Peter C. Winwood, P., Rochelle Colon, M. O. P., & Kath McEwen, B. P. (Hons). (2013). A Practical Measure of Workplace Resilience. *Journal of Occupational and Environmental Medicine, 55(10)*.
- Prof.Dr.Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Prof.Drs.Sutrisno Hadi, M. . (2017). *Statistik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- PT. Bank OCBC NISP, T. (2021). *Website resmi PT.Bank OCBC NISP*. Diunduh pada 28 Juli, 2021 dari <https://www.ocbcnisp.com/>.
- PT.Bank Central Asia, T. (2021). *Website resmi PT.Bank Central Asia*. Diunduh pada 28 Juli, 2021 dari <https://www.bca.co.id/id/individu>.

- PT.Bank Danamon Indonesia, T. (2021). *Website resmi PT.Bank Danamon Indonesia*. Diunduh pada 28 Juli, 2021 dari <https://www.danamon.co.id/>.
- PT.Bank Mandiri (Persero), T. (2021). *Website resmi PT.Bank Mandiri (Persero)*. Diunduh pada 28 Juli, 2021 dari <https://bankmandiri.co.id/>.
- PT.Bank Mayapada Internasional, T. (2014). *Website resmi PT.Bank Mayapada Internasional*. Diunduh pada 28 Juli, 2021 dari <https://www.bankmayapada.com/>.
- PT.Bank Mega, T. (2021). *Website resmi PT.Bank Mega*. Diunduh pada 28 Juli, 2021 dari <https://www.bankmega.com/en/>.
- PT.Bank Negara Indonesia, T. (2021). *Website Resmi PT.Bank Negara Indonesia*. Diunduh pada 28 Juli, 2021 dari <https://www.bni.co.id/id-id/>.
- PT.Bank Panin, T. (2013). *Website resmi PT.Bank Panin*. Diunduh pada 28 Juli, 2021 dari <https://www.panin.co.id/>.
- PT.Bank Rakyat Indonesia, T. (2021). *Website resmi PT.Bank Rakyat Indonesia*. Diunduh pada 28 Juli, 2021 dari <https://bri.co.id/>.
- PT.Bank Sinarmas, T. (2018). *Website resmi PT.Bank Sinarmas*. Diunduh pada 28 Juli, 2021 dari <https://www.banksinarmas.com/id/personal>.
- PT.Permata Bank, T. (2021). *Website resmi PT.Permata Bank*. Diunduh pada 28 Juli, 2021 dari <https://www.permatabank.com/id/home/>.
- Reivich, K., & Shatte, A. (2002). The Resilience Factor 7 Essential Skill Overcoming Life's Inevitable Obstacle. *Journal Broadway Books*.



- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). Perilaku organisasi edisi ke-12. *Jakarta: Salemba Empat, 11*.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents And Consequences of Employee Engagement. *Journal of Managerial Psychology, 21(7)*, 600–619.
- Santoso, M. R., & Jatmika, D. (2017). Hubungan Resiliensi Dengan Work Engagement Pada Agen Asuransi PT X. *Jurnal Ecopsy*.
- Sari, A. P., & Soetjningsih, C. H. (2019). Hubungan Resiliensi Dengan Work Engagement Pada Karyawan Produksi Bagian Cutting PT. Argo Manunggal Triasta. *Jurnal Psikohumanika, XI(1)*, 33–44.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confoirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies 3*, 71–92.
- Schaufeli, W., & Bakker, A. (2004). Utrecht Work Engagemet Scale. *Occupational Health Psychology Unit Utrecht University*.
- Sejahtera, P. B. A. (2021). *Website resmi PT.BPR Arsham Sejahtera*. Diunduh pada 28 Juli, 2021 dari <http://bprarsham-sejahtera.blogspot.com/>.
- Steven, J., & Prihatsanti, U. (2017). Hubungan Antara Resiliensi Dengan Work Engagement Pada Karyawan Bank Panin Cabang Menara Imperium Kuningan Jakarta. *Jurnal Empati, 7(3)*, 160–169.
- The World Bank in Europe and Central Asia (2020). *Website resmi The World Bank in Europe and Central Asia*. Diunduh pada 30 April, 2021 dari

<https://www.worldbank.org/en/region/eca>

Walikota Pekanbaru.(2020). *Portal Resmi Kota Pekanbaru Provinsi*

*Riau*.Diunduh pada 17 Oktober, 2020 dari

<https://www.pekanbaru.go.id/p/news/kenapa-pekanbaru-new-normal--ini-pejelasan-walikota>

Widiarso, W. (2010). Catatan Pada Uji Linieritas Hubungan. *Fakultas Psikologi UGM*.

World Bank East Asia and Pacific Economic Update April. (2020). *Website resmi*

*World Bank*.Diunduh pada 20 Oktober, 2020 dari

<https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/33477>

World Economic Outlook. (2020).*Website resmi International Monetary Fund*.

Diunduh pada 19 Oktober, 2020 dari

<https://www.imf.org/en/Publications/WEO>

Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2009).

Reciprocal Relationships Between Job Resources, Personal Resources, and

Work Engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 235–244.