



PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN STRESS KERJA TERHADAP WORK ENGAGEMENT KARYAWAN DI MASA PANDEMI COVID19

Rengganis Putri Pratami

Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui secara empiris pengaruh kepuasan kerja dan stress kerja memengaruhi work engagement pada karyawan swasta selama masa pandemic Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengambil sampel purposive sampling. Jumlah sampel sebanyak 62 karyawan yang bekerja diperusahaan swasta. Uji hipotesis dilakukan dengan tehnik regresi berganda yang menunjukkan bahwa ada pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap work engagement pada karyawan swasta.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Stress Kerja, Work Engagement, Pandemi

PENDAHULUAN

Karyawan memegang peranan penting dalam perusahaan untuk menentukan tercapai atau tidaknya tujuan dari perusahaan tertentu. Perusahaan membutuhkan karyawan dengan *work engagement* atau keterikatan kerja yang proaktif dan memiliki komitmen yang tinggi untuk bekerja, sehingga perusahaan mampu bertahan dalam menghadapi persaingan yang semakin kuat.

Hal ini di dukung berdasarkan penelitian Bakker & Demerouti (2008) menjelaskan bahwa peningkatan dan pengembangan suatu perusahaan dapat dilakukan dengan menciptakan karyawan yang *engaged* dengan pekerjaannya. Berdasarkan penelitian dari Hanaken et al (2005) menjelaskan bahwa *work engagement* dapat memberikan dampak yang baik dalam sebuah regu kerja, seperti dapat berkomunikasi antar rekan untuk mempererat hubungan pekerjaan. Sedangkan dalam penelitian Erna (2011) menjelaskan bahwa bahwa karyawan dengan keterikatan kerja yang tinggi terhadap tugas - tugasnya, organisasi, dan lingkungan kerja akan lebih mudah dalam mengelola hubungan kerja dan mengelola stres atas tekanan pekerjaan dan mengelola perubahan yang terjadi.

Menurut Lockwood (2007) *work engagement* adalah keadaan dimana seseorang mampu berkomitmen dengan organisasi baik secara emosional maupun secara intelektual. Schaufeli dan Bakker (2004) mendeskripsikan *work engagement* sebagai pernyataan pikiran yang positif dan pemenuhan yang terkait dengan pekerjaan dan pengalaman yang menyenangkan bagi para karyawan. Hal tersebut datang bersamaan dengan perasaan mengenai semangat (*vigour*), dedikasi (*dedication*) dan penghayatan (*absorption*). Pendapat lain Hewitt (2008) mengenai *work engagement* adalah sikap positif yang dimiliki oleh

pekerja terhadap organisasi dan nilai-nilai yang berada di dalamnya.

Menurut Robinson *et al* (2004) karyawan yang *engaged* menyadari konteks bisnis dan kerja dengan rekan-rekannya sesama pekerja untuk meningkatkan kinerja dalam pekerjaan untuk kepentingan organisasi. Selain itu, Field and Buitendach (2011) berpendapat bahwa *work engagement* memiliki hubungan korelasional dan prediktif dengan komitmen organisasi. Penelitian dari Saks (2006) juga menjelaskan bahwa *work engagement* memediasi hubungan antara anteseden atau karakteristik pekerjaan dan hasil kerja positif seperti komitmen organisasi. Sedangkan penelitian dari Widjaja (2015) *employee engagement* mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *turnover intention*. Dari beberapa penelitian yang telah diuraikan di atas menunjukkan bahwa *work engagement* diperlukan bagi karyawan, mengingat *work engagement* dapat berfungsi sebagai prediktor munculnya perilaku positif karyawan di dalam organisasi seperti komitmen organisasi dan kepuasan kerja

Banyak karyawan mengeluh karena kesulitan melakukan WFH (*Working From Home*). Berdasarkan hasil wawancara dengan 7 karyawan swasta terdapat alasan karyawan tidak puas bekerja dari rumah antara lain; kurangnya istirahat, jangkauan kerja terganggu, sulit beraktivitas, tidak focus dalam bekerja, batasan dalam interaksi social, dan pekerjaan menjadi tidak efektif. Sebagian karyawan tetap semangat dalam melakukan WFH (*Working From Home*) di masa pandemi Covid19. Berdasarkan hasil wawancara dengan 10 orang karyawan mereka tetap bersemangat dalam menyiapkan dirinya menghadapi hari untuk WFH, antusias dalam menyelesaikan pekerjaan, dan pada saat diluar jam WFH beberapa

karyawan masih menyelesaikan pekerjaannya dan bersedia pulang larut malam untuk karyawan yang masih harus bekerja di kantor atau dengan kata lain karyawan sulit untuk lepas dari pekerjaan yang sedang dihadapinya. Walaupun dengan tuntutan yang cukup banyak, karyawan mengerjakannya dengan sepenuh hati. Karyawan melakukan tugas dengan perasaan antusias, bangga, dan menikmati pekerjaan tersebut.

Menurut Federman (2009) ciri-ciri karyawan yang memiliki *work engagement* yang tinggi yaitu karyawan merasa mampu dan tidak merasakan tekanan serta bekerja dengan mendekati tantangan dengan sikap dan tingkah laku yang dewasa, fokus untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan menganggap diri sendiri adalah bagian dari suatu tim atau organisasi yang bersama-sama untuk memajukan organisasi. Sedangkan menurut Iswanto & Agustina (2016) karyawan yang kurang memiliki keterikatan pada pekerjaannya akan membuat karyawan menjadi malas, bekerja dengan tidak sepenuh hati, pekerjaan tidak akan terselesaikan dengan baik serta karyawan tidak dapat memahami bagaimana seharusnya pekerjaan itu dilakukan.

Berdasarkan penelitian Vazirani (2007) menjelaskan bahwa beberapa faktor yang turut mempengaruhi *work engagement* pada karyawan, adalah kesehatan dan keamanan, kepemimpinan, komunikasi dan kepuasan kerja. Menurut Hasibuan (2009) Kepuasan kerja adalah sikap emosional seseorang yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Berdasarkan penelitian Chen et al (2010) menjelaskan adanya hubungan negatif kepuasan kerja terhadap *turnover intention* dimana semakin kepuasan kerja meningkat maka *turnover intention* menurun sehingga kinerja perusahaan dapat ditingkatkan dan seseorang merasa puas

dengan pekerjaannya jika pekerjaan tersebut sesuai dengan harapan mereka. Menurut Sharma *et al* (2017) yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu: *pay, training, recognition, promotion, supervision dan job security*.

Berdasarkan hasil penelitian Syahronica *et al* (2015) menjelaskan bahwa kepuasan kerja dan stres kerja berpengaruh terhadap *turnover intention* menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki kontribusi besar terhadap *turnover intention*. Artinya semakin baik kepuasan kerja di perusahaan maka akan menurunkan tingkat *turnover intention*, sebaliknya ketidakpuasan kerja akan memicu tingginya tingkat *turnover intention* karyawan. Sedangkan stres kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* sehingga memicu tingginya tingkat *turnover intention*, sebaliknya semakin rendah tingkat stres kerja maka akan menurunkan tingkat *turnover intention* karyawan.

Menurut Robbins (2006) stres kerja adalah kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta dikarakteristikkan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka. Menurut King (2010) Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Stress pada pekerjaan (*Job stress*) adalah pengalaman stres yang berhubungan dengan pekerjaan.

Handoko (2001) mengungkapkan bahwa terdapat sejumlah kondisi kerja yang sering menyebabkan stres bagi karyawan, diantaranya adalah : beban kerja yang berlebihan, tekanan atau desakan waktu, kualitas supervisi yang jelek, iklim politik yang tidak aman, umpan balik tentang pelaksanaan kerja yang tidak memadai, wewenang yang tidak mencukupi untuk melaksanakan

tanggung-jawab, kemenduaan peranan (role ambiguity), frustrasi, konflik antar pribadi dan antar kelompok, perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dan karyawan, berbagai bentuk perubahan. Sedangkan dampak stress kerja hasil penelitian Nur (2013) yaitu berpengaruh negatif terhadap kinerja pegawai artinya semakin tinggi tingkat stres kerja pegawai akan memberikan dampak negatif dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Dari uraian diatas dikemukakan pentingnya *work engagement* tersebut, maka perusahaan perlu memperhatikan dan meningkatkan *work engagement* karyawan. Selain itu *work engagement* dapat menjadi prediktor munculnya perilaku positif karyawan di dalam organisasi seperti komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Peran kepuasan kerja merupakan factor yang dapat meningkatkan daya dan usaha karyawan serta *work engagement* dalam diri karyawan

Berdasarkan hal tersebut pada penelitian ini akan diteliti mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap *work engagement*, pengaruh antara stress kerja terhadap *work engagement* dan pengaruh secara ber-sama-sama antara kepuasan kerja dan stress kerja terhadap *work engagement*.

METODE

Sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu menguji pengaruh kepuasan kerja dan stress kerja terhadap *work engagement* maka penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan swasta. Dengan sampel sebanyak 62 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian adalah *Probability random sampling* yaitu dengan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Dalam kuesioner tersebut terdapat skala

kepuasan kerja, skala stres kerja dan skala *work engagement* yang mengacu pada skala model *Likert*

Skala Kepuasan kerja yang digunakan dalam penelitian ini disusun dengan adaptasi skala Sharma *et al* (2017) yang dikembangkan berdasarkan dimensi Spector (1985) yaitu *pay* (gaji), *recognition* (rekognisi) dan *supervision* (supervision). Untuk dimensi *training* (pelatihan). dikembangkan berdasarkan item terpilih dari Paterson, West, Shackleton, dawson, Lawthom dan Maitlis *et al* (2005) serta Karim, Somers dan Bhattacharjee (2007). Sedangkan untuk dimensi *recognition* (rekognisi) di adaptasi berdasarkan Mueller dan McCloskey (1990).

Skala stress kerja yang digunakan dalam penelitian ini diukur dengan adaptasi skala Xiang Wu *et al* (2018) yang dikembangkan berdasarkan dimensi Cooper *et al* (1988) *job itself* (pekerjaan itu sendiri), *role management* (peran manajemen), *interpersonal relationships* (hubungan personal), *organization style* (gaya organisasi), *career development* (perkembangan karir).

Skala *work engagement* yang digunakan dalam penelitian ini disusun berdasarkan dimensi – dimensi *work engagement* dari Kahn (1990) yaitu *physical engagement* (keterlibatan fisik), *emotional engagement* (keterlibatan emosional), *cognitive engagement* (keterlibatan kognitif).Validitas dalam penelitian ini menggunakan ini menggunakan *content validity* dan *face validity*. Dalam penelitian ini untuk menguji daya diskriminasi peneliti menggunakan analisis item total correlation dengan bantuan IBM SPSS Statistic Version 25.00.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan pengujian konsistensi internal. Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini penlitia menggunakan analisis Alpha Cronbach dengan bantuan program IBM SPSS

Statistis Version 25.00. Sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu menguji pengaruh kepuasan kerja (X1) terhadap *work engagement* (Y) dan menganalisis pengaruh stress kerja (X2) terhadap *work engagement* (Y) maka teknik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah analisis regresi berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebelum penelitian dilakukan disiapkan tiga buah skala yaitu skala kepuasan kerja, stress kerja dan *work engagement*. Skala kepuasan kerja terdiri 22 item yang diadaptasi skala Sharma *et al* (2017) yang dikembangkan berdasarkan dimensi Spector (1985) yaitu *pay* (gaji), *recognition* (rekognisi) dan *supervision* (supervision). Untuk dimensi *training* (pelatihan) dikembangkan berdasarkan item terpilih dari Paterson, West, Shackleton, dawson, Lawthom dan Maitlis *et al* (2005) serta Karim, Somers dan Bhattacharjee (2007). Sedangkan untuk dimensi *recognition* (rekognisi) di adaptasi berdasarkan Mueller dan McCloskey (1990).

Skala stress kerja diadaptasi dari skala Xiang Wu *et al* (2018) yang dikembangkan berdasarkan dimensi Cooper *et al* (1988) yaitu *job itself* (pekerjaan itu sendiri), *role management* (peran manajemen), *interpersonal relationships* (hubungan personal), *organization style* (gaya organisasi), *career development* (perkembangan karir). Skala stress kerja terdiri dari 20 item.

Skala *work engagement* terdiri dari 18 aitem yang dikembangkan berdasarkan dimensi – dimensi *work engagement* dari Kahn (1990) yaitu *physical engagement* (keterlibatan fisik), *emotional engagement* (keterlibatan emosional), *cognitive engagement* (keterlibatan kognitif). Penyebaran kuesioner mulai dilakukan pada tanggal 20 April 2021. Peneliti menggunakan kuesioner secara online sehingga jumlah

keseluruhan yang terisi adalah 62 kuesioner dan semua layak dan memenuhi syarat untuk dianalisis. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan *content validity*. Berdasarkan hasil uji daya diskriminasi aitem yang dilakukan terhadap skala kepuasan kerja diketahui bahwa dari 22 aitem skala kepuasan kerja yang diujikan menghasilkan 3 aitem gugur. Rentang korelasi aitem – aitem yang memiliki daya diskriminasi aitem yang baik 19 aitem bergerak antara 0,303 – 0,400 dan angka koefisien reliabilitas sebesar 0,713.

Berdasarkan hasil uji daya diskriminasi aitem yang dilakukan terhadap skala stress kerja diketahui bahwa 20 aitem skala stress kerja yang diujikan menghasilkan 9 aitem gugur. Terdapat 11 aitem yang memiliki daya diskriminasi aitem yang baik. Rentang korelasi aitem memiliki daya diskriminasi aitem yang baik bergerak antara 0,256 sampai 0,383 dan angka koefisien reliabilitas sebesar 0,879.

Berdasarkan hasil uji daya diskriminasi aitem yang dilakukan terhadap skala *work engagement* diketahui bahwa 18 aitem skala *work engagement* yang diujikan tidak terdapat item gugur dan memiliki daya diskriminasi aitem yang baik. Rentang korelasi aitem memiliki daya diskriminasi aitem yang baik bergerak antara 0,379 sampai 0,437 dan angka koefisien reliabilitas sebesar 0,935.

Sebelum hasil dari analisis data dalam penelitian ini dapat dijadikan dasar untuk menarik hipotesis maka dilakukan uji asumsi yang terdiri dari uji normalitas dan uji linearitas. Untuk uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan program *SPSS 25.00 for windows* yaitu uji *kolmogorov smirnov*. Berdasarkan pengujian normalitas *kolmogorov smirnov* pada variabel kepuasan kerja diperoleh hasil signifikansi sebesar 0,02 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa sebaran skor variabel kepuasan kerja berdistribusi

normal. Berdasarkan pengujian normalitas *kolmogorov smirnov* pada variabel stres kerja diperoleh hasil signifikansi sebesar 0,02 ($p < 0,05$). Berdasarkan pengujian pengujian normalitas *kolmogorov smirnov* pada variabel *work engagement* diperoleh hasil signifikansi sebesar 0,001 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa sebaran skor variabel *work engagement* berdistribusi normal. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel 1. Tabel 2 menunjukkan hasil uji linearitas diperoleh F sebesar 26,309;

1,528 dan 13,303 dengan signifikansi sebesar 0,000 ($p \leq 0,05$). Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel kepuasan kerja, stress kerja dan *work engagement*.

Hasil analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa diperoleh nilai F sebesar 13,303 dan koefisien signifikansi sebesar 0,000 ($p \leq 0,050$). Hal ini berarti

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas

Variabel	Kolmogorov Smirnov	P	Keterangan
Kepuasan Kerja	.200	$P < 0,05$	Normal
Stres Kerja	.200	$P \leq 0,05$	Normal
<i>Work engagement</i>	.001	$P < 0,05$	Normal

Tabel 2 Hasil Uji Linearitas

Variabel	F	Sig	P	Keterangan
Kepuasan Kerja dengan <i>work engagement</i>	26,309	.000	$P < 0,05$	Linear
Kepuasan kerja dengan stress kerja	1,528	.221	$P \leq 0,05$	Linear
Kepuasan kerja dan stress terhadap <i>Work engagement</i>	13,303	.000	$P < 0,05$	Linear

Tabel. 3 Hasil Uji Regresi Kepuasan Kerja Terhadap *Work engagement*

F	Sig	R Square
26,309	.000	.305

Tabel. 4 Hasil Uji Regresi Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap *Work engagement*

F	Sig	R Square
13,303	.000	.311

Menunjukkan pengaruh stress kerja (X2) dan work engagement (Y) hanya sebesar 0,0%. Hal ini berarti 0,0% variabel work engagement tidak dipengaruhi oleh stress kerja.

Hasil koefisien determinasi (R square) menunjukkan bahwa pengaruh kepuasan kerja (X1) dan stress kerja (X2) secara bersama – sama terhadap work engagement (Y) sebesar 31,1%, sedangkan 68.9% dipengaruhi oleh factor – factor lain. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian – penelitian yang sudah ada, penelitian Arianti (2020) menunjukkan bahwa kepuasan kerja memberikan pengaruh sebesar 41,3% terhadap work engagement atau keterikatan kerja. kepuasan kerja dan keterikatan kerja. Arianti (2020) menjelaskan karyawan dengan work engagement yang tinggi memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi bila dibandingkan dengan karyawan yang tidak engaged. Karyawan dengan work engagement lebih cenderung menunjukkan sikap positif, niat, dan perilaku dalam lingkungan kerja.

Dari hasil analisis deskripsi responden berdasarkan usia, diketahui bahwa karyawan swasta yang memiliki usia 20-26 tahun memiliki kepuasan kerja dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa usia dapat menjadi salah satu karakteristik adanya kepuasan kerja. Semakin tua seseorang akan semakin kecil kemungkinannya untuk keluar dari pekerjaannya. Karena karyawan yang berumur muda mempunyai kesempatan yang lebih banyak untuk mendapatkan kepuasan kerja dan memiliki tanggung jawab. Menurut Robbins (2008) seseorang yang puas dengan pekerjaannya akan memiliki tingkat kinerja yang baik dan cenderung berbicara secara positif tentang organisasi perusahaannya tempat bekerja, sehingga membuat karyawan akan berbuat lebih dalam terhadap pekerjaannya. Selain itu karyawan yang merasa puas cenderung

lebih ramah, dan responsif terhadap para pelanggan.

Untuk analisis tambahan mengenai kategorisasi subjek penelitian, diketahui bahwa skor empiric pada variabel yaitu work engagement dan stress kerja dalam kategori sedang. Sedangkan skor empiric pada variabel kepuasan kerja dalam kategori tinggi. Skor mean empiric pada variabel work engagement menunjukkan bahwa work engagement pada karyawan swasta cukup tinggi (ME =74,1). Hal ini mungkin dipengaruhi oleh usia karyawan yang sebagian besar masih berusia muda. Dalam penelitian ini responden terbanyak berusia 20 -26 tahun. Dimana usia ini adalah usia produktif individu untuk bekerja, sehingga akan lebih muda untuk mendapatkan kepuasan pekerjaannya.

Selain kepuasan kerja, skor mean stress kerja menunjukkan bahwa stress kerja pada karyawan berada dalam kategori sedang (ME = 48.7). Hal ini berarti tempat bekerja karyawan memberikan stress terhadap karyawan tetapi masih bisa bertahan di perusahaan. Menurut Xiang Wu (2018) faktor- factor yang mempengaruhi stress kerja dibentuk oleh factor – factor yang apabila tidak terpenuhi untuk jangka panjang maka akan muncul stress di tempat kerja antara lain job itself (pekerjaan itu sendiri), role management (peran manajemen), interpersonal relationships (hubungan personal), organization style (gaya organisasi), career development (perkembangan karir).

Selanjutnya, skor mean empiric work engagement menunjukkan bahwa work engagement pada karyawan berada dalam kategori tinggi (ME = 74,1). Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan mampu engaged dengan pekerjaannya. Federman (2009) ciri-ciri karyawan yang memiliki work engagement yang tinggi yaitu karyawan merasa mampu dan tidak merasakan tekanan serta

bekerja dengan mendekati tantangan dengan sikap dan tingkah laku yang dewasa, fokus untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan menganggap diri sendiri adalah bagian dari suatu tim atau organisasi yang bersama-sama untuk memajukan organisasi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dari penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap work engagement karyawan sebesar 30,5%. Tidak ada pengaruh stres kerja terhadap work engagement sebesar 0,0%. Terdapat pengaruh kepuasan kerja dan stress kerja secara bersama – sama terhadap work engagement sebesar 31,1%, sisanya sebesar 68.9% disebabkan oleh factor – factor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Hal tersebut mungkin dikarenakan beberapa factor yang bisa mempengaruhi work engagement seperti usia dan masa kerja

Berdasarkan kategorisasi deskripsi responden penelitian pada setiap variabel diketahui bahwa kepuasan kerja dan work engagement berada pada kategori tinggi, sedangkan stress kerja karyawan berada dalam kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa responden penelitian memiliki kepuasan kerja di perusahaan mereka bekerja dan stress kerja sebagai factor yang bisa mempengaruhi work engagement karyawan. Untuk penelitian selanjutnya yang ingin meneliti kepuasan kerja disarankan agar mencantumkan bidang pekerjaan subjek agar lebih spesifik sehingga nantinya akan mendapatkan gambaran yang lebih lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

Alan M. Saks (2006), Antecedents and Consequences of Employee Engagement. *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 21 Iss. 7 pp. 600 – 619. Emerald Group.

Windy Putri Arianti, Windy.P Hubeis.Musa., Puspitawati, H. (2020). Pengaruh Factor Kepuasan Kerja Terhadap Employee Engagement di Perwiratama Group. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan*

Bakker, Arnold. B., & Evangelia, Demerouti. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International* Vol.13, No.3, pp. 209-233.

Erna, L. (2011). Work engagement (Antusias karyawan unggul dalam pekerjaan merekamenjaga keseimbangan antara energi yang mereka berikan dan energi yang mereka terima). Skripsi. Fakultas Psikologi. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.

Field, L. K., & Buitendach, J. H. (2011). Happiness, Work engagement and Organizational Commitment of Support Staff at a Tertiary Education. *Institution in South Africa. AOSIS Open Journals*, 37, 1, 1-10.

Federman, Bard. (2009). *Employee Engagement: A Road For Creating Profits, Optimizing Performance, And Increasing Loyalty*. San Fransisco: Josey Bass

Handoko, H. T. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.

Hakanen, J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*, 43, 495-513.

Hasibuan, Malayu S.P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi revisi cetakan ke tigabelas)*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Hewitt, P.G. (2003). *Conceptual Integrated Science Chemistry*. San Francisco. Pearson Education, Inc.

Iswanto, F & Agustina, I. (2016). Peran dukungan sosial di tempat kerja terhadap keterikatan kerja karyawan. *Mediapsi*. 2 (2). 38-45

Kahn, W.A. (1990). *Psychological Conditions Of Personal Engagement And*

Disengagement at Work. Academy of Management Journal. Vol 33, pp 692724.

King, Laura, A. (2010). Psikologi Umum. Sebuah Pandangan Apresiatif. Buku 2. Alih Bahasa: Brian Marwensdy. Jakarta: Salemba Humanika

Lockwood, N. R. (2005), Employee engagement,: The Road to Economic Recovery.Society For Human Resource Management

Robinson, D., Perryman, S., & Hayday. (2004). The Drivers of Employee Engagement Report 408. Brington: Institute for Employment Studies.

Sharma, P. K., Misra, R. K., Misra, P. (2017). Job satisfaction Scale: Adaptation and Validation Among India IT (information Technology) Employees.Sage Publications.

Spector, P.E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the job satisfaction survey. American Journal of Community Psychology, 13(6), 693-713.

Syahronica, Gabriela, dkk.(2015). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention (Studi Pada Karyawan Departemen Dunia Fantasi PT Pembangunan Jaya Ancol, Tbk). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 20 No. 1

Vazirani, Nitin. (2007).Employee Engagement: Working Paper Series.SIES College of Management Studies, h. 1-17.

Wu, Xiang., Li,Y., Yao, Y., Luo,X., He., Yin,W. (2018).Development of construction Workers Job Stres Scale and Satefy Behaviour: An Empirical study in Beijing. International Journal of Environment and Public Health. V