

**HUBUNGAN RESILIENSI DENGAN WORK ENGAGEMENT PADA AGEN  
ASURANSI PT X**  
*RELATIONSHIP BETWEEN RESILIENCY WITH WORK ENGAGEMENT INSURANCE AGENTS IN  
PT X*

**Marisa Reni Santoso<sup>1</sup> dan Devi Jatmika<sup>2\*</sup>**  
*Fakultas Psikologi, Universitas Bunda Mulia,  
Jl. Lodan Raya No. 2, Ancol, Jakarta Utara 14430, Indonesia  
\*Email : djatmika@bundamulia.ac.id  
No Handphone : 081280887810*

**ABSTRAK**

*Dalam suatu perusahaan asuransi, agen asuransi adalah hal penting, karena menjadi gambaran atau cerminan dari perusahaan asuransi didepan nasabah perusahaan asuransi. Melihat begitu pentingnya agen asuransi dalam perusahaan, perusahaan asuransi memberikan penghargaan untuk mendukung jenjang karir agen sehingga pada akhirnya membuat agen akan terikat dengan perusahaan sehingga munculnya work engagement. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara resiliensi dengan work engagement pada agen asuransi perusahaan X. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang bersifat korelasional. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 104 orang agen asuransi dengan teknik purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara resiliensi dengan work engagement dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,286 ( $p = 0,003$ ). Dalam penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang berarti pada setiap variabel, sehingga dapat dikatakan apabila resiliensi agen tinggi, maka work engagement agen akan tinggi juga dan sebaliknya. Peneliti menyarankan untuk pihak perusahaan asuransi untuk selalu berkembang untuk mendengarkan pendapat dari agen sehingga terjalin hubungan yang baik antara agen dan pekerjaannya.*

**Kata Kunci:** Resiliensi, work engagement, agen asuransi

**ABSTRACT**

*In an insurance company, insurance agent is an important thing. Insurance Agent could become an image or reflection of insurance company in front of clients. By looking at the importance of insurance agent, insurance company will give reward to support agent's career path which finally is making agents tied to the company and resulting the appearance of work engagement. The purpose of this dissertation is to understand the correlation between resilience and work engagement of insurance agent in X-Company. The method that being used is Correlational Quantitative Research Method. The data is being collected by questionnaire with 104 insurance agent amount of sample and purposive sampling technique. The result of this dissertation shows that there's a positive and strong correlation between resilience and work engagement with 0.286 correlation coefficient value ( $p = 0.003$ ). It shows that there's a meaningful correlation in each variable so it can be said if the resilience of agent is high, the work engagement of the agent is also high and vice versa. Writer suggest that company can be actively participate in communicating with its agents so that there will be a good correlation between agents and their job.*

**Keywords :** Resilience, Work engagement, insurance

Industri keuangan merupakan motor penggerak perekonomian di suatu negara, industri keuangan tersebut diantaranya bank, perusahaan asuransi, dana pensiun, dan reksadana telah berperan dalam perdagangan instrumen keuangan (Djaelani, et.al, 2011). Penguatan lembaga keuangan non bank di Indonesia diperlukan untuk mendukung tercapainya

sasaran pembangunan jangka panjang (Bank Dunia dalam Djaelani et.al, 2011). Menurut Djaelani, salah satu industri lembaga keuangan non bank yang berperan penting dalam sistem keuangan Indonesia adalah asuransi (Djaelani et.al, 2011). Sejalan dengan Rahim

(2013) bahwa industri asuransi menjadi salah satu pilar dalam pertumbuhan ekonomi di suatu negara.

Patricia (Hana, 2015) yang merupakan Presiden Direktur di salah satu perusahaan asuransi menilai pelaku industri asuransi untuk selalu dapat mendorong penetrasi secara berkelanjutan, seperti edukasi layanan jasa finansial, karena menurutnya masyarakat saat ini masih harus dikejar oleh pelaku industri dimana yang berperan di lapangan biasa disebut sebagai tenaga pemasaran atau agen.

Agen dalam dunia asuransi merupakan pilar utama dalam kemajuan perusahaan. Seperti yang dikatakan oleh Rahim (dalam Kompas, 2016) bahwa tenaga pemasaran merupakan aset terpenting bagi industri asuransi jiwa serta memiliki peranan yang sangat besar dalam pertumbuhan industri asuransi. Pada kenyataannya, agen asuransi memiliki kendala dalam pekerjaannya. Hasil wawancara peneliti dengan agen asuransi. Dari hasil wawancara didapat bahwa pekerjaan mereka dipandang sebelah mata yang mengakibatkan mereka dikucilkan dari pergaulan pertemanan ataupun keluarga pada awal memulai profesi sebagai agen asuransi. Pekerjaan mereka yang kebanyakan dilapangan untuk bertemu dengan calon nasabah membuat mereka juga sering menerima penolakan hingga penolakan dengan kasar menggunakan fisik, seperti disiram teh dan diusir dengan sapu. Kelelahan psikis dan fisik yang berkepanjangan akan menjadi tantangan yang dihadapi oleh agen. Untuk menghadapi kondisi tersebut penting bagi seorang agen untuk memiliki resiliensi dalam menghadapi situasi yang sulit seperti yang telah dijabarkan sebelumnya.

Menurut Yuniar (2011), resiliensi secara umum didefinisikan sebagai kemampuan beradaptasi terhadap situasi-situasi yang sulit dalam kehidupan. Seorang yang memiliki resiliensi akan mampu mengatur emosinya dan berinteraksi lebih efektif dalam lingkungan sosial. Resiliensi ini terkait dengan proses negosiasi, mengelola, dan beradaptasi dengan sumber signifikan dari stress atau trauma di tempat kerja (Williams dan Wilkins, 2013).

Hasil penelitian Vernold (2008) mengenai resiliensi menunjukkan bahwa orang dapat bertahan atau terus di perusahaan tersebut karena memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap faktor pembentuk resiliensi, sedangkan orang-orang yang berencana meninggalkan pekerjaan mereka memiliki tingkat kepuasan yang rendah. Hal ini sejalan dengan Naswall dkk (2013) dimana lingkungan organisasi mempengaruhi tingkat resiliensi karyawan melalui faktor pembelajaran.

Hubungan antara kondisi psikologis pegawai dengan pekerjaannya memegang peranan yang sangat penting khususnya pada sektor pekerjaan yang berhubungan dengan informasi dan pelayanan (Bakker dalam Indrianti, 2012). Suatu organisasi tidak lagi hanya mencari calon pegawai yang memiliki kemampuan di atas rata-rata, namun juga mencari calon pegawai yang

mampu menginvestasikan diri sendiri untuk terlibat secara penuh dalam pekerjaan proaktif dan memiliki komitmen tinggi terhadap standar kualitas kinerja (Bakker dalam Indrianti, 2012). Selain itu, perusahaan juga membutuhkan pegawai yang bisa terikat dengan pekerjaannya (Bakker dalam Airila dkk, 2012). Karyawan yang berdedikasi adalah karyawan yang memakai serta berkontribusi terhadap pekerjaannya, dan mengerjakan pekerjaan dengan mencurahkan segenap energi fisik, kognitif dan emosi (Kular dalam Welch, 2011).

Bakker (dalam Indrianti, 2012) mengatakan bahwa keterikatan kerja (*work engagement*) merupakan aspek yang meliputi emosi positif, keterlibatan penuh dalam melakukan pekerjaannya dan dikarakteristikan dalam tiga dimensi utama yaitu semangat (*vigor*), dedikasi (*dedication*), serta penyerapan terhadap pekerjaan (*absorption*). *Work engagement* merupakan salah satu konstruk yang dimasukkan dalam konteks psikologi positif karena konstruk tersebut menekankan pada kesejahteraan seorang karyawan (Bakker dalam Indrianti, 2012). Karyawan yang memiliki tingkat *work engagement* yang tinggi akan menunjukkan performa terbaik mereka, hal ini karena karyawan tersebut menikmati pekerjaan yang mereka lakukan (Bakker dalam Indrianti, 2012).

Ketika karyawan sudah terikat (*engagement*) dengan suatu perusahaan maka karyawan memiliki suatu kesadaran terhadap bisnis. Kesadaran akan bisnis perusahaan ini yang membuat karyawan akan memberikan seluruh kemampuan terbaiknya terhadap perusahaan. Karyawan yang terikat dengan perusahaan akan meningkatkan performa perusahaan, *work engagement* dapat ditumbuh kembangkan dalam diri karyawan (Nusatiria, 2011). Karyawan akan merasa bahwa perusahaan dan pekerjaannya memiliki arti bagi mereka sehingga hal ini akan membuat hubungan karyawan-perusahaan menjadi lebih dekat dan karyawan akan merasa menjadi bagian dari perusahaan yang akan membuat mereka dapat memberikan kontribusi untuk kepentingan kedua belah pihak. Menurut Gallup Organization (dalam Donan dkk, 2014), *Work Engagement Index* (WEI) memiliki implikasi yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, pertumbuhan yang berkelanjutan, kenaikan keuntungan, kenaikan nilai saham, produktivitas dan retensi karyawan.

Schaufeli (dalam Indrianti, 2012) menyatakan bahwa ada beberapa pekerjaan yang menuntut *work engagement* yang tinggi, diantaranya pekerjaan yang melibatkan kualitas pelayanan sebagai modal utamanya. Hasil penelitian dari Baker & Matthijs (2010) mengemukakan bahwa penting bagi seorang yang bekerja di bidang jasa untuk memiliki *work engagement* karena hal ini berhubungan secara positif dengan prestasi kinerja mingguan. Fredrickson (dalam Bakker & Matthijs, 2010) menyatakan bahwa pekerja yang terikat pada pekerjaannya memiliki kemampuan untuk

menciptakan sumber daya mereka sendiri, dan lebih mungkin untuk mencapai tujuan mingguan mereka terkait dengan pekerjaan.

Berdasarkan fenomena yang dijabarkan oleh peneliti mengenai hal yang terjadi pada agen asuransi, maka peneliti merasa tertarik untuk mengetahui resiliensi dan *work engagement* agen di perusahaan asuransi. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan resiliensi dan *work engagement* pada agen asuransi PT X.

Dari segi pekerjaan resiliensi memiliki definisi sebagai proses dan pengalaman terganggu oleh perubahan, peluang, tekanan, dan kesulitan, dan setelah beberapa introspeksi, pada akhirnya mengakses karunia dan kekuatan (resiliensi) untuk tumbuh lebih kuat melalui masalah (Naswall dkk., 2013).

McCann dkk. (2013) mendefinisikan resiliensi sebagai kemampuan untuk menjaga kesejahteraan pribadi dan profesional dalam menghadapi stres kerja yang sedang berlangsung dan kesulitan yang ada. Lengenick-Hall dkk., Richardson; Baird dkk (dalam Naswall dkk., 2013) menyoroti pandangan kontemporer tentang resiliensi sebagai proses transformasi, dimana individu tidak hanya mengatasi dan berhasil mengatasi perubahan, tetapi juga belajar darinya dan menyesuaikannya dengan berkembang di lingkungan baru.

Winwood, Colon, dan McEwen (dalam Williams & Wilkins, 2013) berpendapat bahwa resiliensi juga dapat di artikan proses negosiasi, mengelola, dan beradaptasi dengan sumber signifikan dari stres atau trauma dalam pekerjaan. Williams dan Wilkins (2013) menjelaskan beberapa komponen resiliensi yang ia rangkum dari beberapa penelitian sebelumnya. Adapun komponen tersebut adalah:

- a. Hidup otentik (hidup dengan benar).  
Faktor ini dipandang mewakili mengetahui dan memegang nilai-nilai pribadi, pengeluaran kekuatan pribadi, dan memiliki tingkat yang baik kesadaran emosional dan regulasi.
- b. Mencari panggilan diri  
Faktor ini pada dasarnya terkait dengan mencari pekerjaan yang sejalan dengan tujuan dan nilai-nilai pribadi. Selain itu faktor ini juga berhubungan dengan rasa memiliki seseorang terhadap pekerjaannya.
- c. Mempertahankan perspektif  
Faktor ini berbicara mengenai bagaimana seseorang dapat fokus pada penyelesaian masalah daripada hal-hal negatif dari suatu masalah. Bagaimana seseorang dapat menyikapi suatu kegagalan
- d. Mengelola stress  
Faktor ini berbicara tentang menggunakan rutinitas pekerjaan dan kehidupan sehari-hari untuk mengelola stresor, menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, dan waktu untuk relaksasi.

- e. Berinteraksi dengan kooperatif  
Faktor ini berbicara mengenai budaya dan sikap kerja terkait dengan hal *feedback*, saran, dan dukungan baik terhadap diri sendiri ataupun orang lain.
- f. Menjaga kesehatan  
Faktor ini berbicara mengenai bagaimana seseorang menjaga kesehatan fisik dan pola makan yang baik.
- g. Membangun jaringan  
Faktor ini berbicara mengenai bagaimana seseorang membangun dan mempertahankan relasi baik ditempat kerja maupun di luar tempat kerja.

Kahn mendefinisikan *work engagement* sebagai upaya dari anggota organisasi untuk mengikatkan diri mereka dengan perannya di pekerjaan. Menurut Schaufeli (dalam Widodo, 2013) mendefinisikan *work engagement* sebagai keadaan motivasional yang positif yang mengandung karakteristik *vigor* (semangat), *dedication* (dedikasi) dan *absorption* (penyerapan). *Vigor* di artikan sebagai level energi dan resiliensi yang tinggi, terdapat kemauan untuk menginvestasikan tenaga, presistensi, dan tidak mudah lelah. *Dedication* diartikan sebagai keterlibatan yang kuat yang di tandai oleh antusiasme dan rasa bangga dan inspirasi. *Absorption* diartikan sebagai keadaan sulit memisahkan karyawan dari pekerjaannya.

Agen Asuransi adalah orang yang bekerja sendiri atau bekerja pada badan usaha, yang bertindak untuk dan atas nama Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah dan memenuhi persyaratan untuk mewakili Perusahaan Asuransi atau Perusahaan Asuransi Syariah memasarkan produk asuransi atau produk asuransi syariah (Undang-Undang, 2014).

Menurut Wahyu Prihantoro, agen adalah orang yang dipercaya oleh perusahaan asuransi dan dipercaya oleh pemegang polis yang bertugas mencari dan mendapatkan calon-calon pemegang polis dengan memberikan penerangan tentang pentingnya jaminan untuk hari tua, perlindungan untuk keluarga, atau orang lain yang ada kepentingan asuransinya (Prihantoro, 2001)

Pekerjaan agen memiliki beberapa ciri-ciri khusus yang membedakannya dengan pekerjaan lainnya. Ciri-ciri khusus tersebut adalah sebagai berikut (Stanton & Etzel dalam Wijaya, 2013) :

1. Agen mewakili organisasinya kepada dunia luar, sehingga sikap terhadap organisasi dan produknya seringkali didasarkan pada daya tarik yang diberikan oleh agen tersebut. Masyarakat kadang-kadang menilai suatu organisasi berdasarkan penampilan perusahaannya (seperti gedung kantornya) atau tingkah laku karyawannya.
2. Agen bekerja hanya dengan sedikit atau tanpa pengawasan langsung dari atasannya, sehingga untuk mencapai kesuksesan seorang agen harus

3. kreatif, ulet, serta memiliki inisiatif yang tinggi dan bermotivasi tinggi.
4. Agen harus melakukan banyak perjalanan untuk memperluas penjualannya.
5. Agen memiliki tanggung jawab untuk memberikan keuntungan bagi perusahaan, sesuai dengan strategi dan kebijaksanaan yang telah ditetapkan oleh perusahaan yang bersangkutan.

Kewajiban dan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh seorang agen PT. X:

1. Agen wajib memiliki sertifikasi dan lisensi keagenan sebagaimana disyaratkan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.
2. Agen wajib untuk mempergunakan waktu dan perhatiannya untuk melakukan hal-hal di bawah ini dengan baik:
  - a. Mempromosikan, memasarkan dan menjual produk asuransi kepada nasabah dan melayani pertanyaan dari nasabah mengenai produk asuransi.
  - b. Mencari dan menghubungi nasabah atas nama perusahaan, dan memberikan layanan purna jual kepada nasabah tersebut.
  - c. Mengumpulkan dan memberikan seluruh informasi mengenai nasabah kepada perusahaan, serta mempersiapkan dokumen dan laporan yang dibutuhkan, termasuk namun tidak terbatas pada dokumen-dokumen sehubungan dengan pengajuan atau perubahan polis perusahaan, dan
  - d. Melakukan dan menyelesaikan tugas-tugas, kewajiban-kewajiban, hal-hal, fungsi-fungsi yang ditugaskan kepada agen oleh perusahaan dari waktu ke waktu.
3. Apabila agen memberikan aplikasi produk asuransi atau dokumen-dokumen lain sehubungan dengan nasabah kepada perusahaan, maka agen akan dianggap menyatakan dan menjamin perusahaan bahwa:
  - a. Agen telah melakukan verifikasi atas seluruh detail informasi yang dirujuk, tertera atau disertakan dalam aplikasi nasabah tersebut dan bahwa informasi tersebut adalah benar, lengkap dan akurat; dan
  - b. Dokumen-dokumen pendukung yang disertakan dalam aplikasi nasabah tersebut adalah merupakan dokumen asli, atau bilamana dalam bentuk fotokopi maka fotokopi tersebut memuat data-data yang sama dengan dokumen aslinya dan tanda tangan yang tertera dalam aplikasi dan dokumen-dokumen tersebut adalah tanda tangan asli nasabah.
4. Agen wajib untuk setiap saat dan dalam segala hal patuh dan tunduk terhadap:
  - a. Setiap dan seluruh strategi, pedoman, perintah dan prosedur yang ditetapkan oleh

- b. perusahaan dari waktu ke waktu sehubungan dengan kinerja agen
- b. Peraturan keagenan, peraturan AAJI, peraturan AASI, peraturan OJK dan berpartisipasi dalam setiap pelatihan-pelatihan mengenai anti pencucian uang (Anti Money Laundering), sosialisasi produk dan program-program kepatuhan (baik diadakan oleh perusahaan maupun pihak lain) yang disyaratkan oleh perusahaan, dan
- c. Seluruh peraturan dan perundang-undangan yang berlaku terhadap agen dan wajib memastikan bahwa jasa dilakukan dalam cara yang tidak (i) melanggar peraturan dan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia atau (ii) yang menurut pendapat perusahaan dapat merusak reputasi perusahaan.
5. Agen wajib untuk melaksanakan jasa secara kompeten dan baik serta wajib bertindak semaksimal untuk kepentingan perusahaan dan nasabah.
6. Dalam memberikan jasa, agen wajib untuk setiap saat:
  - a. Bertindak jujur dan penuh integritas
  - b. Bertindak dengan niat baik dan meletakkan kepentingan nasabah di atas kepentingan agen
  - c. Memberikan informasi yang benar dan akurat mengenai produk asuransi kepada nasabah
  - d. Mempertahankan agar polis-polis produk asuransi tetap berlaku (menjaga persistensi nasabah)
  - e. Memastikan bahwa kesehatan nasabah diperiksa oleh pemeriksa kesehatan yang telah ditunjuk oleh perusahaan, kecuali dalam hal tidak ada pemeriksa kesehatan yang ditunjuk perusahaan di daerah tersebut
  - f. Mengusahakan agar nasabah membayar semua premi secara langsung ke perusahaan, atau melalui bank yang ditunjuk oleh perusahaan dari waktu ke waktu.
  - g. Mengirimkan surat pengajuan asuransi jiwa yang lengkap dalam jangka waktu 2 (dua) hari kerja terhitung sejak agen menerima surat pengajuan asuransi jiwa dari nasabah
  - h. Meneruskan setiap dan seluruh keluhan (complaint) tertulis nasabah kepada perusahaan selambat-lambatnya dalam jangka waktu 2x24 jam terhitung sejak agen menerima keluhan tersebut, dan
  - i. Melaporkan secara tertulis setiap dan seluruh klaim untuk manfaat produk asuransi kepada perusahaan secepatnya, namun tidak lebih dari 2x24jam terhitung sejak diterimanya pemberitahuan klaim dari nasabah dan/atau wakilnya

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Pada penelitian ini, populasi yang diambil oleh peneliti adalah agen asuransi dari PT X yang *full time*. Roscoe (dalam Sugiyono, 2010) juga menambahkan beberapa cara untuk pengambilan sampel bila tidak diketahui jumlah populasi secara keseluruhan yakni dengan sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 sampel dari kebanyakan penelitian menggunakan metode kuantitatif. Berdasarkan hal tersebut, jumlah sampel yang ditentukan dalam penelitian ini adalah sebanyak 104 orang agen asuransi. Dengan ketentuan 61 subjek pria, dan 43 subjek perempuan.

Teknik Sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. (Tholifah, 2015). Menggunakan *purposive sampling* karena subjek penelitian diwajibkan agen asuransi dari PT X dan *full time*.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan peneliti adalah skala likert. Menggunakan pengukuran dari variabel resiliensi menggunakan *RAW scale* yang diadaptasi dari Winwood, Colon, dan McEwen (dalam Williams & Wilkins, 2013) terdiri dari 20 pertanyaan dari penelitian aslinya dan 33 pertanyaan yang diadaptasi dari *RAW scale*. Instrumen skala sikap variabel *work engagement* menggunakan *Utrecht Work Engagement Scale (UWES)* yang diadaptasi dari Schaufeli (2006) terdiri dari dimensi *vigor*, *dedication* dan *absorption*. Secara keseluruhan kuesioner ini terdiri dari 17 pertanyaan yang bersifat *favorable*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil uji normalitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa sebaran atau distribusi data pada variabel resiliensi dan *work engagement* adalah normal. Hal ini terlihat dari nilai signifikansi dengan probabilitas ( $p$ ) sebesar 0,756 yang artinya memiliki probabilitas diatas 0,05 ( $p > 0,05$ ) sehingga terdistribusi normal.

**Tabel 1. Gambaran Resiliensi dan *Work Engagement* Agen Asuransi**

Variabel	Mean	Std. Deviation
Resiliensi	134,45	12.958
<i>Work engagement</i>	57,59	6.056

Nilai rata-rata untuk resiliensi sebesar 134,45 (SD= 12.958) dan nilai rata-rata *work engagement* sebesar 57.59 (SD= 6.056)

**Tabel 2. Gambaran Resiliensi dan *Work Engagement* Agen Asuransi**

Variabel	Mean Hipotetik	Mean Empirik
Resiliensi	90	134,45
<i>Work engagement</i>	40	57,59

Dari hasil penelitian diketahui pada variabel resiliensi dan *work engagement* agen asuransi memiliki nilai empirik > nilai hipotetik yang berarti cenderung tinggi.

**Tabel 6. Tabel Uji Korelasi Resiliensi dengan *Work Engagement***

	Koefisien korelasi	Sig (2tailed)
Resiliensi dan <i>work engagement</i>	0,286	0,003

Dalam penelitian ini untuk menguji ada atau tidaknya hubungan antara resiliensi dan *work engagement* pada agen asuransi, peneliti melakukan uji korelasi pearson. Hal ini dikarenakan data pada penelitian ini didistribusikan secara normal. Hasil analisa data korelasi antara variabel hubungan antara resiliensi dan *work engagement* menunjukkan nilai  $p=0,003$  ( $p<0,01$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara resiliensi dan *work engagement*. Sedangkan untuk koefisien korelasi antara resiliensi dan *work engagement* menunjukkan hasil 0,286. Hal ini menunjukkan bahwa variabel resiliensi dan *work engagement* mempunyai hubungan yang lemah tetapi tetapi positif, artinya jika resiliensi naik maka *work engagement* akan naik. Dan sebaliknya bila resiliensi turun maka *work engagement* akan turun.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara resiliensi dengan *work engagement* pada agen asuransi. Hubungan yang ada adalah hubungan yang lemah dan positif yaitu sebesar 0,286 yang artinya jika resiliensi rendah maka *work engagement* pada agen asuransi juga akan rendah. Hasil korelasi pearson juga didapat signifikansi untuk mengetahui apakah ada hubungan yang berarti pada dua variabel tersebut, pada penelitian ini di dapat angka 0,003 untuk signifikansinya artinya adalah ada hubungan yang berarti antara resiliensi dan *work engagement* karena  $0,003 < 0,05$ .

Hasil ini sesuai dengan teori yang dipaparkan oleh Yuwono dkk dalam Yuniar dkk (2011) yakni karyawan yang tidak mampu menghadapi tantangan (tidak resilien) dan mengubah tantangan yang dihadapi menjadi kesempatan untuk bangkit akan menunjukkan

perilaku yang negatif. Dimana perilaku yang timbul seperti agresi, menyakiti rekan kerja, mementingkan tugas diri sendiri. Di lain pihak, agen yang lebih resilien akan semakin mungkin menolong teman sekerjanya tanpa mengharap imbalan, memberikan ide-ide yang bermanfaat bagi organisasi, mematuhi peraturan agar terhindar konflik dengan karyawan lain dan sadar akan semua tugas dan tanggung jawabnya tanpa tekanan atasan. Bakker (2003) mengatakan dimana salah satu dimensinya ditandai oleh tingginya tingkat energi dan ketahanan mental saat bekerja, kemauan untuk berinvestasi usaha dalam pekerjaan seseorang dan ketekunan bahkan dalam menghadapi kesulitan. Menurut Baumruk dan Gorman (dalam Racmawati, 2010) karyawan yang terikat cenderung tetap bertahan di perusahaan meskipun terdapat peluang untuk bekerja di perusahaan lain.

Dalam penelitian ini juga didapat bahwa variabel resiliensi yang ada pada agen asuransi cukup tinggi yaitu mean empirik sebesar 134,45, dimana pada setiap dimensi memiliki nilai yang cukup tinggi dapat dikatakan para responden memiliki resiliensi yang cukup tinggi. Salah satu dimensi yang memiliki mean empirik tinggi adalah “membangun jaringan”. Jackson, Firtko dan Edenborough (2007) dalam penelitiannya mengenai resiliensi juga mengusulkan strategi pengembangan diri salah satunya adalah membangun hubungan positif yang profesional dan jaringan, agar dapat mengembangkan jaringan dengan orang luar dan mengekspos profesionalitas kepada kolega untuk memperlihatkan wajah perusahaan dan menjaga hubungan profesionalitas dengan klien perusahaan.

Sedangkan untuk variabel *work engagement* agen asuransi pada penelitian ini adalah mean empirik sebesar 57,59, dimana dimensi yang paling menonjol atau mayoritas sangat tinggi adalah *vigor* yang artinya agen memiliki level energi dan semangat yang tinggi, ketahanan secara mental, persistensi dan tidak mudah lelah. Menurut Shuck dan Alborno (dalam Haerani, 2013) menyebutkan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi *work engagement* adalah lingkungan kerja, atasan, karakteristik karyawan, dan kesempatan untuk belajar. Sama halnya dengan Schaufeli (2003) yang berpendapat bahwa yang menunjukkan *work engagement* adalah karyawan aktif yang mengambil inisiatif di tempat kerja dan menghasilkan umpan balik yang positif pada diri mereka sendiri. Sedangkan menurut Kahn (dalam Haerani, 2013) faktor yang mempengaruhi *work engagement* di tempat kerja adalah (rasa bermakna) kebermaknaan tersebut dapat memberikan pengembalian investasi terhadap usaha dan energi karyawan, (keamanan dan rasa aman) kemampuan untuk menampilkan diri sendiri tanpa rasa takut dan konsekuensi negatif terhadap citra diri, status, atau karier dan (ketersediaan dukungan ditempat kerja) rasa memiliki sumber daya fisik, emosional, dan psikologis yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan. Schaufeli (2003) juga berpendapat salah satu

jenis proses yang terjadi adalah motivasi, proses dimana sumber daya kerja yang tersedia terikat dengan *work engagement* yang pada akhirnya adalah terikat dengan sikap kerja yang positif.

Dalam penelitian ini, peneliti mengamati agen asuransi dalam beraktivitas dimana selain agen bekerja untuk mendapatkan hasil, setiap satu hari dalam satu minggu mereka akan berkumpul bersama dan saling memotivasi serta saling berbagi ilmu bagaimana dalam melakukan penjualan. Hal ini dapat membuat agen merasa nyaman dan terikat dengan pekerjaan serta dapat membuat agen merasa optimis kembali bila dalam satu minggu mereka memiliki masalah dalam pekerjaan. Perusahaan yang mampu memperbaiki diri mengikuti keinginan konsumen ataupun agen membuat agen menjadi semakin bersemangat, dengan hal yang telah dilakukan perusahaan peneliti menanggapi bahwa ini menjadi salah satu hal yang membuat pada penelitian ini hasil resiliensi dan *work engagement* tergolong tinggi.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data statistik yang telah dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara resiliensi dan *work engagement* pada agen asuransi sebesar 0,286 dan signifikan  $0,003 < 0,05$ . Hubungan positif dan signifikan antara resiliensi dan *work engagement* yang artinya, semakin tinggi resiliensi agen maka semakin tinggi *work engagement* pada perusahaan asuransi dan sebaliknya semakin rendah resiliensi maka semakin rendah *work engagement* pada perusahaan asuransi. Dalam hasil penelitian ini diperoleh hubungan yang berarti antara resiliensi dan *work engagement*. Gambaran deskriptif resiliensi maupun *work engagement* para agen rata-rata pada kategori tinggi.

Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat menambahkan pertanyaan terbuka pada kuisioner, ini dapat berguna untuk mendapatkan informasi yang lebih berhubungan dengan variabel yang diteliti. Selain itu, dapat membuat atau mengadaptasi ulang kembali alat ukur agar dapat disesuaikan dengan karakteristik kerja di Indonesia.

Saran bagi perusahaan agar dapat membuat agen meningkatkan resiliensi dan *work engagement* dengan cara memberikan lebih banyak kegiatan seperti *gathering*, *training*, ataupun lebih memperhatikan kondisi psikologis agen agar dapat mengatasi problem yang dialami dan membuat mereka dapat mempertahankan resiliensi bagi untuk diri sendiri ataupun untuk anggota team mereka. *Team leader* agen dapat semakin memahami kebutuhan agen agar resiliensi dan *work engagement* pada agen dapat terbentuk. Agen dapat melatih resiliensi mereka baik dengan mendekati diri kepada anggota ataupun memecahkan problem yang terjadi di lapangan sehingga resiliensi mereka akan meningkat atau bertahan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Airila, A., Hakanen, J., Punakallio, A. (2012). *Is Work Engagement Related to Work Ability Beyond Working Conditions and Lifestyle Factors?*. Published online : Springer-Verlag.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Bakker, A. B. & Matthijs, P. (2010). Weekly work engagement and performance: A study among starting teachers. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*.
- Bakker, A.B., & Wilmar, S. (2003). Utrecht work engagement scale (UWES). Preliminary manual, version 1. Occupational health psychology unit Utrecht University.
- Haerani, S. (2013). *Employee Engagement dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Departemen Process Plant Pt. Inco Pasca Akuisisi*. *Jurnal Management*. Vol 1 (1), 1-22.
- Hana, O. D. B. (2015 Februari 16). Pembeli Hanya Itu-Itu Saja. *Koran Bisnis Indonesia* Hal 21.
- Indrianti, R. & Hadi, C. (2012). Hubungan Antara Modal Psikologis dengan Keterikatan Kerja pada Perawat di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Jiwa Menur Surabaya. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 1(2), 110-115.
- Jackson, D., Firtko, A., & Edenborough, M. (2007). Personal resilience as strategy for surviving and thriving in the face of workplace adversity: A literature review. *Journal of Advanced Nursing*, 60(1), 1-9.
- Kompas (2016, Agustus). Agar Tetap Tumbuh, Industri Asuransi Mesti Paham Tiga Hal ini. Diunduh dari : <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2016/08/12/194940326/agar.tetap.tumbuh.industri.asuransi.mesti.paham.tiga.hal.ini>
- Kular, S., Gatenby, M., Rees, C., Soane, E., Truss, K. (2008). *Employee Engagement: A Literature Review*. Working Paper Series, Vol 19, 1-33.
- McCann, C. M., Beddoe, E., McCormick, K., Huggard, P., Kedge, S., Adamson, C., & Huggard, J. (2013). Resilience in The Health Professions: A Review of Recent Literature. *Internasional Journal of Wellbeing* Vol 3 (1).
- Naswall, K., Kuntz, J., Hodliffe, M., Malinen, S., (2013). *Employee Resilience Scale (EmpRes): Technical Report*. New Zealand : Research Report.
- Nusatiria, S., Suharnomo. (2011). *Employee Engagement : Antecedent dan Konsekuensi Studi pada Unit CS PT. Telkom Indonesia Semarang*. *Jurnal Management*. Vol 1 (1), 1-31.
- Presiden Republic Indonesia. (2014). Undang-Undang Republik Indonesia nomor 40 tahun 2014 Tentang Perasuransian.
- Prihantoro, M. W. (2001). *Pengantar Asuransi II: Manajemen Pemasaran dan Tata Usaha Asuransi*. Yogyakarta : Kanisius.
- Rahim, H. (2013). Optimisme Pertumbuhan Asuransi Indonesia; Proyeksi Perkembangan Lima Tahun (2014-2018). *Jurnal Asuransi dan Manajemen Resiko*, 1(2), 1-21.
- Schaufeli, W.B & Bakker, A.B. (2006). The Measurement Of Work Engagement With A Short Questionnaire. *Jurnal Education And Psychological Measurement*. Vol 66 (4), 701-715.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Verold, E. L. (2008). Special Education Teacher Resiliency: what keeps teachers in the field?
- Wagnild, G. M. & Young, H. M. (1993). Development and psychometric evaluation of the resilience scale. *Journal of nursing measurement*. Vol 1 (2).
- Welch, M. (2011). The Evolution of The Employee Engagement Concept : Communication Implications. *An International Journal*. Vol 16 (4).
- Widodo, F.A.S. (2013). Hubungan *employee engagement* dengan perilaku produktif karyawan. *Jurnal Psikologi Industri dan organisasi*. Vol 2 (1), 1-6.
- Wijaya, S. V. (2013). Gambaran Sembilan Sifat Unggul pada Agen Asuransi Jiwa PT "X" Jakarta. *Jurnal Psikologi Universitas Bunda Mulia (PSIBERNETIKA)*. Vol 6. No.2. Oktober 2013
- Williams, L. & Wilkins. (2013). A Practical Measure of Workplace Resilience Developing the Resilience at Work Scale. *Journal Occupational and Environmental Medicine*, 55(10), 1205-1212.
- Yuniar, I. G. A. A. Y., Nurtjahjanti, H., Rusmawati, D. (2011). Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dan Resiliensi Dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* Pada Karyawan Kantor Pusat PT. BPD Bali. *Jurnal Psikologi Undip*, 9(1), 11-16.