BAB II

KAJIAN TEORI

A. *Work Engagement*

Pekerja atau pekerja adalah salah satu pemeran utama dalam struktur organisasi, yang dikarenakan keterlibatan, komitmen dan keterikatan mereka terhadap pekerjaan dan tugas-tugasnya lah yang menjadikan organisasi bisa tetap kompetitif. *Gallup Management Journal :* 2006 (dalam Aldira G. Meyer, 2012, hal. 24) mengatakan bahwa pekerja dengan *Work Engagement* yang kuat terhadap organisasi, tugas-tugas dan lingkungan kerjanya akan lebih mudah dalam mengelola hubungan kerja, mengelola stres atas tekanan pekerjaan, dan mengelola perubahan.

1. Pengertian *Work Engagement*

Referensi berkaitan dengan *Work engagement* merupakan konsep baru bagi dunia akademik karena konsep ini diawali oleh temuan para konsultan dari area pemecahan masalah produktivitas dan kualitas kerja. Pada dasarnya konsep *Work Engagement* dibentuk oleh dua konsep yang telah dikenal dalam ranah akademik yaitu komitmen organisasi dan *Citizenship behavior* yaitu perilaku individu pekerja yang bersedia melakukan kegiatan melebihi tugas dan fungsi pokoknya untuk mewujudkan produktivitas dan kualitas kerja (Saroyeni Putu, 2011, hal. 3). Rafferty, et.al., : 2005 (dalam Saroyeni Putu, 2011, hal. 3) mengungkapkan perbedaaan komitmen dan *citizenship behavior* dengan keterikatan individu karena komitmen dan *citizenship behavior* merupakan reaksi

searah dari individu pekerja terhadap organisasi sementara keterikatan individu merupakan hasil proses interaksi dua arah antara manajemen dan pekerja.

Sampai saat ini terdapat begitu banyak definisi yang dipakai untuk menggambarkan *Work Engagement* atau *work engagement*, salah satunya adalah definisi yang dipakai oleh Kahn (dalam Mujiasih dan Ratnaningsih, 2012, hal. 3) *work engagement* dalam pekerjaan dikonsepsikan sebagai anggota organisasi yang melaksanakan peran kerjanya, bekerja dan mengekspresikan dirinya secara fisik, kognitif dan emosional selama bekerja. Kahn membedakan tiga dimensi dalam pengukuran *Work Engagement*, yaitu keterikatan emosional, keterikatan kognitif dan keterikatan fisik atau personal. (1) Keterikatan emosional adalah tingkat kepuasan individu dan inspirasi yang mereka dapatkan dari pekerjaannya dan menjadi bagian dari perusahaan. Ada aspek *"I will"* dalam dimensi emosional ini, ditunjukkan dengan perilaku kerjasama dan berempati kepada rekan kerja maupun atasan. (2) Keterikatan kognitif adalah kesadaran atas misi dan peran mereka dalam organisasi. Terdapat aspek *"the way"* pekerja melaksanakan tugasnya dalam dimensi ini. (3) Keterikatan fisik atau personal menunjukkan keberagaman atau tingkat keterikatan.

Brown, 2003 (dalam Mujiasih dan Ratnaningsih, 2012, hal. 3) memberikan definisi *work engagement* yaitu dimana seorang pekerja dikatakan memiliki *work engagement* dalam pekerjaannya apabila pekerja tersebut dapat mengidentifikasikan diri secara psikologis dengan pekerjaannya, dan menganggap kinerjanya penting untuk dirinya serta untuk organisasi. Pekerja dengan *work*

engagement yang tinggi dengan kuat memihak pada jenis pekerjaan yang dilakukan dan benar-benar peduli dengan jenis kerja itu.

Schaufeli, Salanova, González-Romá & Bakker, (2001, hal.4) mendefinisikan *work engagement* sebagai positivitas, pemenuhan kerja dari pusat pikiran yang memiliki dimensi yaitu *vigor, dedication dan absorption*. *Vigor* adalah level energy yang tinggi, adanya kemauan untuk investasi tenaga, persistensi, tidak mudah lelah. *Dedication* adalah keterlibatan yang kuat ditandai oleh antusiasme, rasa bangga, dan inspirasi. *Absorption* adalah keadaan terjun total (*total immersion)* pada pekerja yang dikarakteristikkan oleh cepatnya waktu berlalu dan sulitnya memisahkan seseorang dari pekerjaannya.

Lockwood (2007, hal.5) dalam *Society for Human Resource Management* (SHRM) member pengertian mengenai *work engagement* sebagai keadaan di mana seseorang mampu berkomitmen dengan organisasi baik secara emosional maupun secara intelektual. Pendapat lain mengenai *work engagement* adalah sikap positif yang dimiliki oleh pekerja terhadap organisasi dan nilai-nilai yang berada di dalamnya. Pekerja yang *engaged* menyadari konteks bisnis dan kerja dengan rekan-rekannya sesama pekerja untuk meningkatkan kinerja dalam pekerjaan untuk kepentingan organisasi (Robinson, Perryman, & Hayday, 2004).

Menurut Development Dimension International : 2005 (dalam Mujiasih dan Ratnaningsih, 2012, hal. 4) *work engagement* terjadi ketika seseorang merasa bernilai, menikmati dan percaya pada pekerjaan yang mereka lakukan. Institute of Employee Studies, 2004 (dalam Mujiasih dan Ratnaningsih 2012, hal. 4) mendefinisikan *employee work engagement* sebagai suatu sikap positif dari

pekerja terhadap organisasi tempat dirinya bekerja. Pekerja yang terpacu akan peduli terhadap bisnis organisasi dan bekerja secara tim untuk meningkatkan performasi organisasi.

Kesimpulan yang dapat diambil dari uraian teori di atas mengenai *work engagement* merupakan positifitas dalam pemenuhan kerja dengan mengekspresikan dirinya baik secara fisik, kognitif, afektif dan emosional.

2. Dimensi *Work Engagement*

Schaufeli, Salanova, Gonzales-Roma, & Bakker (2001, hal. 4) menjelaskan mengenai dimensi yang terdapat dalam *work engagement*, yaitu:

a. *Vigor*

Merupakan curahan energi dan mental yang kuat selama bekerja, keberanian untuk berusaha sekuat tenaga dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, dan tekun dalam menghadapi kesulitan kerja. Juga kemauan untuk menginvestasikan segala upaya dalam suatu pekerjaan, dan tetap bertahan meskipun menghadapi kesulitan.

b. *Dedication*

Merasa terlibat sangat kuat dalam suatu pekerjaan dan mengalami rasa kebermaknaan, antusiasme, kebanggaan, inspirasi dan tantangan.

c. *Absorption*

Dalam bekerja pekerja selalu penuh konsentrasi dan serius terhadap suatu pekerjaan. Dalam bekerja waktu terasa berlalu begitu cepat dan menemukan kesulitan dalam memisahkan diri dengan pekerjaan.

Dimensi *work engagement* yang dikemukakan oleh Schaufeli dan Baker juga didukung oleh pendapat Lockwood (2007, hal. 7) yang menyatakan bahwa *work*

engagement mempunyai tiga dimensi yang merupakan perilaku utama, aspek tersebut mencakup:

a. Membicarakan hal-hal positif mengenai organisasi pada rekannya dan mereferensikan organisasi tersebut pada pekerja dan pelanggan potensial.
b. Memiliki keinginan yang kuat untuk menjadi anggota organisasi tersebut, meskipun terdapat kesempatan untuk bekerja di tempat lain.
c. Memberikan upaya dan menunjukkan perilaku yang keras untuk berkontribusi dalam kesuksesan organisasi.

Pendapat lain menurut Macey, Schneider, Barbera & Young, (2008, hal. 5) *work engagement* mencakup 2 dimensi penting, yaitu:

a. *Work engagement* sebagai energi psikis. Dimana pekerja merasakan pengalaman puncak (*peak experience*) dengan berada di dalam pekerjaan dan arus yang terdapat di dalam pekerjaan tersebut. *Work engagement* merupakan tendangan fisik dari perendaman diri dalam pekerjaan (*immersion*), perjuangan dalam pekerjaan (*striving*), penyerapan (*absorption*), fokus (*focus*) dan juga keterlibatan (*involvement*).
b. *Work engagement* sebagai energi tingkah laku: Bagaimana *work engagement* terlihat oleh orang lain. *Work engagement* terlihat oleh orang lain dalam bentuk tingkah laku yang berupa hasil. Tingkah laku yang terlihat dalam pekerjaan berupa:

1) Pekerja akan berfikir dan bekerja secara proaktif, akan mengantisipasi kesempatan untuk mengambil tindakan dan akan mengambil tindakan dengan cara yang sesuai dengan tujuan organisasi.
2) Pekerja yang *engaged* tidak terikat pada "*job description*", mereka focus pada tujuan dan mencoba untuk mencapai secara konsisten mengenai kesuksesan organisasi.
3) Pekerja secara aktif mencari jalan untuk dapat memperluas kemampuan yang dimiliki dengan jalan yang sesuai dengan yang penting bagi visi dan misi perusahaan.
4) Pekerja pantang menyerah walau dihadapkan dengan rintangan atau situasi yang membingungkan.

Menurut Development Dimensions International (dalam Bakker & Leiter, 2010 dalam Mujiasih dan Ratnaningsih, 2012, hal. 6), terdapat 3 komponen dalam *work engagement*, yaitu:

a. *Affection* yang merupakan komponen emosional yang menunjuk pada ekspresi perasaan suka/tidak terhadap pekerjaan. Aspek ini bisa kita lihat dari cara seseorang bersemangat menghadapi tugas-tugas dengan terus mempertahankan energy sampai pada tahap outputnya.
b. *Behaviour* yang merupakan komponen perilaku nyata yang selalu terkait dengan sikap internal seseorang/obyek sikap, hal ini bisa dilihat ketika ia melibatkan diri dengan perilaku seseorang dengan dedikasinya dari dirinya sehingga ketika menjalankan tugasnya dalam pekerjaan ia akan menyerahkan

semua potensi dengan harapan dan tujuan mendapatkan sebuah penghargaan untuk aktualisasi dirinya.

c. *Cognitive* merupakan komponen "gudang" yang terdiri dari berbagai informasi terkait dengan obyek sikap dan seluruh informasi yang terorganisir untuk menanggapi segala hal. Pada komponen ini bisa kita lihat apabila seseorang sudah terlibat dalam pekerjaannya ia akan menggunakan pola pikirnya untuk membuat ide yang creative berusaha mencarai inovasi sehingga pekerjaan yang dilakukan terasa ringan dan menyenangkan.

Kesimpulan yang dapat diambil dari uraian tersebut bahwa secara umum dimensi *work engagement* dibgi menjadi dua yaitu (1) *work engagement* sebagai energi psikis yang meliputi perjuangan dalam bekerja, memiliki energi dan mental yang kuat, merasa bangga terhadap pekerjaan, totalitas dan keterlibatan secara penuh. (2) *work engagement* sebagai energi tingkah laku yang meliputi bekerja secara proaktif, tidak terikat pada "*job description*" , secara aktif untuk menambah pengetahuan dibidang pekerjaan itu, membicarakan hal-hal positif mengenai organisasi dan mereferensikan terhadap rekan-rekannya.

3. Karakteristik *Work Engagement*

Engelbrecht, 2006 (dalam Megani, 2012, hal. 33) menunjukkan bagaimana *engagement* diterjemahkan menjadi perilaku bahwa orang yang memiliki *engagement* mampu membangkitkan energy dan tetap mempertahankan semangatnya meskipun mereka berada ditengah-tengah lingkungan kerja yang memiliki moral rendah dan menyebabkan frustasi, ia juga akan mengerjakan apa

yang harus dikerjakan, memiliki sikap positif terhadap pekerjaannya, dan merasa bahagia atas apa yang dikerjakannya.

Federman (2009, hal.32) mengemukakan bahwa pekerja yang memiliki *work engagement* yang tinggi dicirikan sebagai berikut:

a. Fokus dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dan juga pada pekerjaan yang berikutnya.
b. Merasakan diri adalah bagian dari sebuah tim dan sesuatu yang lebih besar daripada diri mereka sendiri.
c. Merasa mampu dan tidak merasakan sebuah tekanan dalam membuat sebuah lompatan dalam pekerjaan.
d. Bekerja dengan perubahan dan mendekati tantangan dengan tingkah laku yang dewasa.

Robertson, Smythe, 2007 (Schaufeli, Taris & Rhenen,, 2008, dalam Mujiasih dan Ratnaningsih, 2012, hal. 7) berpendapat bahwa pekerja yang *engaged* menunjukkan antusiasme, hasrat yang nyata mengenai pekerjaannya dan untuk organisasi yang mempekerjakan mereka. Pekerja yang *engaged* menikmati pekerjaan yang mereka lakukan dan berkeinginan untuk memberikan segala bantuan yang mereka mampu untuk dapat mensukseskan organisasi dimana mereka bekerja. Pekerja yang *engaged* juga mempunyai level energi yang tinggi dan secara antusias terlibat dalam pekerjaannya.

Berdasarkan uraian di atas, karakteristik pekerja yang *engaged* tidak hanya mempunyai kapasitas untuk menjadi energik, tetapi mereka memiliki komitmen terhadap tujuan serta menunjukkan antusiasme terhadap pekerjaan dan

organisasai. Sehingga *work engagement* berkembang secara aktif dalam suatu pengaturan di mana adanya hubungan yang kuat antara organisasi dan nilai-nilai pada setiap individu.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Work Engagement*

ABC International Inc. (Meyer, Aldira G., 2012) menemukan beberapa faktor yang mempengaruhi *Work Engagement*, yaitu : *Adaptability* (keterbukaan terhadap ide-ide baru; kesiapan memodifikasi respon kerja pada saat menghadapi perubahan), *Achievement Orientation* (orientasi untuk selalu mendorong diri dalam siklus target, yaitu target kerja, mencapainya, dan menetapkan target yang semakin menantang), *Attraction to the work* (kemampuan mengelola sikap positif terhadap pekerjaannya selama periode stres dan frustrasi), *Emotional Maturity* (menghindari bertindak impulsif dan ekstrim atau menghindari reaksi emosional yang berdampak negatif terhadap efektifitas kerja dan terhadap hubungan kerja), *Positive Disposition* (menunjukkan keramahan dengan pelanggan dan rekan kerja; berkeinginan untuk menolong orang lain mencapai target kerja mereka), dan *Efikasi diri* (memperlihatkan kenyamanan, berkeras dalam menunjukkan percaya diri atas kemampuannya berhasil dalam pekerjaan dan melampaui prestasi orang lain).

Schaufelli dan Bakker, 2003 (dalam Hakanen, Bakker, Schaufeli, 2006, hal. 3) menyatakan bahwa *Work Engagement* pada dasarnya dipengaruhi oleh dua hal yaitu model JD-R (*Job demand-resources model)* dan modal psikologis (psychological capital). Model JD-R meliputi beberapa aspek seperti lingkungan fisik, social, dan organisasi, gaji, peluang untuk berkarir, dukungan supervisor dan

rekan kerja, serta performance feedback. Sedangkan untuk modal psikologis meliputi kepercayaan diri (self efficacy), rasa optimis (optimism), harapan mengenai masa depan (hope), serta resiliensi (resilience). Menurut Schaufelli&Bakker, 2003 (dalam Konermann, 2011, hal 200) *Job Resources* dan *Personal Resource* adalah predictor utama dari *Work Engagement. Personal Resource* mengacu pada sebuah evaluasi secara positif yang berhubungan dengan Resiliensi (daya tahan) seseorang dan mengacu pada kemampuan dalam mengontrol serta memberikan dampak pada lingkungan.

Menurut Lockwood (2007, hal. 2-11) *engagement* merupakan konsep yang kompleks dan dipengaruhi banyak faktor, diantaranya adalah budaya di tempat kerja, komunikasi organisasional, gaya manajerial yang memicu kepercayaan dan penghargaan serta kepemimpinan yang dianut dan reputasi perusahan itu sendiri. *Engagement* juga dipengaruhi karakteristik organisasional, seperti reputasi untuk integritas, komunikasi internal yang baik, dan inovasi budaya.

Faktor pendorong *work engagement* yang dijabarkan oleh Perrin (2003, hal. 10) meliputi 10 hal yaitu:

1. *Senior Management* yang memperhatikan keberadaan pekerja
2. Pekerjaan yang memberikan tantangan
3. Wewenang dalam mengambil keputusan
4. Perusahaan atau organisasi yang fokus pada kepuasan pelanggan
5. Memiliki kesempatan yang terbuka lebar untuk berkarier
6. Reputasi perusahaan
7. Tim kerja yang solid dan saling mendukung

8. Kepemilikan sumber yang dibutuhkan untuk dapat menunjukkan performa kerja yang prima
9. Memiliki kesempatan untuk memberikan pendapat pada saat pengambilan keputusan
10. Penyampaian visi organisasi yang jelas oleh senior management mengenai target jangka panjang organisasi

Penggerak *employee engagement* akan berbeda ditiap jenis pekerjaan dan organisasi. Secara umum McBain, 2007 (dalam Lamidi, 2010, hal. 4) menjelaskan bahwa ada tiga kluster utama yang menjadi penggerak *employee engagement*, yaitu:

a. Organisasi, Faktor organisasi yang dapat menjadi penggerak *employee engagement* adalah budaya organisasi, visi dan nilai yang dianut, *brand* organisasi.
b. Manajemen dan Kepemimpinan, *engagement* dibangun melalui proses, butuh waktu yang panjang serta komitmen yang tinggi dari pemimpin, untuk itu dibutuhkan kekonsis-tenan pemimpin dalam memonitoring pekerja. Dalam menciptakan *employee engagement*, pimpinan organisasi diharapkan memiliki beberapa keterampilan. Beberapa di antaranya adalah teknik berkomuni-kasi, teknik memberikan *feedback* dan teknik penilaian kinerja.
c. *Working life*, kenyamanan kondisi lingkungan kerja menjadi pemicu terciptanya *employee engagement*.

Kesimpulan dari penjelasan tersebut bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi *work engagement* dibagi menjadi dua yaitu (1) *Job demand-*

resources model yang meliputi beberapa aspek seperti lingkungan kerja, gaji, peluang untuk berkarir, dukungan pimpinan, budaya organisasi, brand organisasi. (2) Modal Psikologis yang meliputi kepercayaan diri (self efficacy), rasa optimis (optimism), harapan mengenai masa depan (hope), serta resiliensi (resilience).

B. Resiliensi

Menurut Reivich & Shatte, 2002 (dalam Pulungan, Tarmidi, 2012, hal. 1) resiliensi adalah kunci dari kesuksesan kerja dan kepuasan individual. Resiliensi yang dimiliki oleh seorang individu, mempengaruhi kinerja individu tersebut baik di lingkungan sekolah maupun di lingkungan masyarakat, memiliki efek terhadap kesehatan individu tersebut secara fisik maupun mental, serta menentukan keberhasilan individu tersebut dalam berhubungan dan berinteraksi dengan lingkungannya. Semua hal tersebut adalah faktor-faktor dasar dari tercapainya kebahagiaan dan kesuksesan hidup seseorang.

1. Pengertian Resiliensi

Resiliensi secara umum didefinisikan sebagai kemampuan beradaptasi terhadap situasi-situasi yang sulit dalam kehidupan. Individu dianggap sebagai seseorang yang memiliki resiliensi jika mereka mampu untuk secara cepat kembali kepada kondisi sebelum trauma dan terlihat kebal dari berbagai peristiwa kehidupan yang negatif (Reivich & Shatte, 2002 dalam Pulungan, Tarmidi, 2012, hal. 1). Newcomb ,1992 (dalam LaFramboise et al., 2006:194 dalam Tait, 2008, hal. 2) melihat resiliensi sebagai suatu mekanisme perlindungan yang memodifikasi respon individu terhadap situasi-situasi yang beresiko pada titik-titik kritis sepanjang kehidupan seseorang.

Ramirez (2007, hal. 2) menjabarkan, resiliensi sebagai kemampuan untuk pulih dengan cepat dari perubahan penyakit, depresi, kemalangan, daya apung, atau memliki kemampuan yang memungkinkan untuk kembali dalam keadaan semula setelah menghadapi suatu kegagalan. Seiring berjalannya waktu, beberapa *reviewer* di berbagai literarur mengungkapkan bahwa resiliensi lebih berfokus pada proses resiliensi seseorang individu berdasarkan pengalamannya.

Resiliensi dapat didefinisikan sebagai pengurangan kelemahan terhadap pengalaman yang beresiko, dan penanggulangan dalam menghadapi stres atau kesulitan (Rutter, 2006 dalam Rutter, 2012, hal. 2). Oleh karena itu, resiliensi merupakan konsep yang interaktif dimana kehadiran resiliensi harus disimpulkan dari variasi individu yang pernah mengalami stres atau kesulitan (Rutter, 1987 dalam Rutter, 2012, hal. 2). Resiliensi harus dipandang sebagai suatu proses dan bukan sebagai atribut tetap seorang individu. Tentu saja, tidak tertutup kemungkinan bahwa beberapa individu akan menunjukkan resiliensi di berbagai situasi, tapi itu tidak bisa diasumsikan bahwa fitur yang sama akan dapat melindungi dalam kaitannya dengan semua risiko (Rutter, 2012, hal. 2).

Resiliensi psikologis sebagaimana yang didefinisikan oleh Maddi, Kobasa dan Kahn (dalam Sholichatun, 2008, hal. 8) merefleksikan sebuah keyakinan bahwa individu dapat melakukan sebuah respon di bawah kondisi stress secara efektif. Kondisi ini mencakup tiga konstruk yang saling terkait. *Pertama* adalah komitmen terhadap hidup, yaitu adanya kecenderungan untuk melakukan aktivitas harian secara penuh termasuk melakukan hubungan dengan diri dan orang lain sehingga mereka menghargai nilai-nilai, tujuan-tujuan dan prioritas-prioritas

hidup mereka yang berbeda dari orang lain. *Kedua* adalah adanya pandangan individu bahwa perubahan adalah tantangan dan bahwa perubahan adalah hal yang normal. *Ketiga*, yaitu adanya keyakinan bahwa individu dapat mengontrol atau mempengaruhi kejadian-kejadian. Manifestasinya adalah adanya sebuah perasaan otonomi personan dan keyakinan bahwa individu dapat mempengaruhi nasib kehidupannya.

Menurut Block, 1971 (dalam Papalia 2001, hal. 525 dalam Widiowati, 2012, hal 27) resiliensi dikonseptualisasikan sebagai salah satu tipe kepribadian dengan ciri-ciri, kemampuan penyesuaian yang baik, percaya diri, mandiri, pandai berbicara, penuh perhatian, suka membantu dan berpusat pada tugas. Garmezy, 1971 (Luther, et al ., 2000; Olsson et al., 2003; Richardson et al., 1990; Richman & Fraser, 2001; Rutter, 1987, 2001 dalam Everall, et al., 2006:461, dalam Widiowati, 2012, hal. 27) menyampaikan konsep yang berbeda, resiliensi bukan dilihat sebagai sifat yang menetap pada diri individu, namun sebagai hasil transaksi yang dinamis antara kekuatan dari luar dengan kekuatan dari dalam individu. Resiliensi tidak dilihat sebagai atribut yang pasti atau keluaran yang spesifik namun sebaliknya sebagai sebuah proses dinamis yang berkembang sepanjang waktu. Hal ini senada dengan Masten, 2001 (dalam LaFramboise, et al., 2006: 194 dalam Widiowati, 2012, hal. 28) yang mengungkapkan bahwa resiliensi merupakan sebuah proses dan bukan atribut bawaan yang tetahal. Resiliensi lebih akurat jika dilihat sebagai bagian dari perkembangan kesehatan mental dalam diri seseorang yang dapat dipertinggi dalam siklus kehidupan seseorang.

Konsep lain dalam bidang resiliensi psikologis yang membahas relevansi karakteristik internal dalam membantu seseorang untuk mengatasi dan menangani pengalaman hidup negatif, adalah *hardiness* (Bissonnette, 1998, hal. 4). Konsep *hardiness* pertama kali diidentifikasi oleh Kobasa (1982). Temuan awal menunjukkan bahwa individu, yang mengalami tingkat stres yang tinggi, namun tetap sehat memiliki struktur kepribadian yang berbeda dari individu yang mengalami tingkat stres yang tinggi dan menjadi sakit. Struktur utama dari kepribadian ini, dilabeli sebagai *hardiness*, kemudian didefinisikan sebagai "penggunaan sumber daya ego yang diperlukan untuk menilai, menafsirkan dan menanggapi stres yang sehat". *Hardiness* memiliki dimensi kontrol, komitmen, dan tantangan (Subramanian and Vinothkumar, 2009, hal. 2).

Salah satu cara potensial untuk memiliki resiliensi adalah kepribadian *hardiness* yang merupakan perasaan karakteristik bahwa hidup ini bermakna, mampu menentukan masa depan, dan perubahan yang berharga (Bartone, 2006, hal. 2). *Hardiness* muncul sebagai pola sikap dan keterampilan yang, bersama-sama, memfasilitasi resiliensi saat dibawah tekanan dengan mengubah keadaan penuh tekanan dari potensi bencana menjadi peluang untuk tumbuh dalam kebijaksanaan dan kinerja (Kobasa, Maddi, & Kahn, 1982; Maddi & Kobasa, 1984, dalam Maddi, Harvey, Khoshaba, Fazel dan Resurreccion, 2009, hal. 2).

Warner dan April (2012, hal.54) mendefinisikan resiliensi dalam lingkup organisasi kerja sebagai kemampuan untuk tetap berfokus pada tugas, produktif dan terhubung dengan misi organisasi, meskipun mengalami masa-masa sulit. Hal ini mengharuskan pekerja, di semua tingkatan, untuk memiliki kekuatan dalam

diri dan kapasitas sumberdaya yang memungkinkan mereka untuk mengatasi dampak yang terjadi karena adanya perubahan skala besar pada organisasi, seperti prioritas baru, kepemimpinan baru, strategi baru organisasi, inisiatif perubahan besar, teknologi baru, merger dan perampingan.

Menurut Vernold (2008, hal. 4) Guru di Sekolah Luar Biasa (SLB) yang berencana untuk kembali ke posisi mereka pada tahun berikutnya memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap kemampuan resiliensi mereka, sedangkan guru-guru yang berencana meninggalkan posisi mereka memiliki tingkat kepuasan yang rendah. Selain itu Vernold (2008, hal. 4) juga menjelaskan bahwa dukungan lingkungan, peluang untuk partisipasi yang bermakna dan harapan yang tinggi dalam pekerjaan merupakan faktor-faktor penting untuk membangun resiliensi pada guru pendidikan khusus.

Individu yang resilien memiliki faktor pelindung yang memungkinkan mereka untuk secara efektif mengarahkan situasi stres. Mengingat sifat dari profesi guru, pendidik dihadapkan dengan berbagai kondisi yang stres setiap hari. Guru yang memiliki internal dan eksternal pelindung tenaga lebih cenderung memiliki kepuasan kerja yang lebih besar dan keinginan yang meningkat untuk tetap dalam profesi mereka. (Vernold, 2008, hal. 34) Dalam situasi di mana seorang guru merasa didukung dan dihormati, maka mereka cenderung menjadi lebih resilien. Sebaliknya dalam situasi di mana mereka merasa terisolasi, tidak siap, dan tidak didukung, mereka cenderung kurang resilien. (Belknap, 2012, hal. 130).

Resiliensi ditandai dengan semacam tindakan dengan tujuan tertentu dalam pikiran dan semacam strategi bagaimana untuk mencapai tujuan yang dipilih yang melibatkan beberapa unsur terkait. Pertama, rasa harga diri dan kepercayaan diri; kedua, self-efficacy serta kemampuan untuk menghadapi perubahan serta adaptasi; dan ketiga, sekumpulan pendekatan dalam pemecahan masalah sosial (Rutter, 1985, hal. 11)

Rutter, 1985 (dalam Sholichatun, 2008, hal. 9) mengungkapkan adanya empat fungsi resiliensi, yaitu: a) untuk mengurangi resiko mengalami konsekuensi-konsekuensi negatif setelah adanya kejadian-kejadian hidup yang menekan, b) mengurangi kemungkinan munculnya rantai reaksi yang negatif setelah peristiwa hidup yang menekan, c) membantu menjaga harga diri dan rasa mampu diri, dan d) meningkatkan kesempatan untuk berkembang. Resiliensi bukanlah karakteristik kepribadian atau *trait* tetapi lebih sebagai sebuah proses dinamis dengan disertainya sejumlah faktor yang membantu mengurangi resiko individu dalam menghadapi tekanan kehidupan. Hal serupa dinyatakan oleh O'Leary dan Ickoviks (dalam Coulson, 2006 dalam Sholichatun, 2008, hal. 9) yang menyatakan meskipun seorang individu mungkin memperoleh keuntungan dan perubahan positif dari sebuah tantangan hidup, namun tidak ada jaminan bahwa hasil yang sama akan nampak ketika menghadapi tantangan-tantangan lain yang hampir bersamaan terjadi.

Berdasarkan definisi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa resiliensi merupakan suatu kemampuan respon dalam berdaptasi terhadap situasi sulit yang bersifat dinamis sehingga dapat berkembang sepanjang waktu dalam siklus

kehidupan seseorang dengan disertai sejumlah faktor yang membantu mengurangi resiko individu dalam menghadapi tekanan hidup.

2. Daya Mampu Resiliensi

Rutter mengatakan (dalam Connor dan Davidson, 2003, hal. 80), ada 5 faktor yang membentuk resiliensi individu, yaitu:

a. Kompetensi pribadi, standar yang tinggi, dan keuletan

Perasaan individu yang kuat serta konsisten yang mendukung seseorang untuk mencapai suatu target atau "kekuasaan". Disamping itu, individu juga sangat berfokus pada tujuan dan siap ketika menghadapi kemunduran situasi.

b. Kepercayaan dalam naluri seseorang, toleransi terhadap pengaruh negatif

Faktor ini berfokus pada ketenangan seseorang, keputusan yang diambil dan ketepatan mengambil solusi ketika menghadapi stress, misalnya fokus dan berpikir secara hati-hati.

c. Penerimaan positif terhadap perubahan dan hubungan yang baik dengan orang lain

Faktor ini terutama terkait dengan kemampuan beradaptasi seseorang terhadap perubahan-perubahan yang terjadi, baik perubahan secara perlahan maupun secara tiba-tiba.

d. Kontrol

Individu tetap mampu mengontrol dirinya meski dalam situasi-situasi yang tertekan.

Hal ini merupakan kendali seseorang untuk mencapai tujuan sendiri tanpa mendapatkan bantuan dari orang lain.

e. Pengaruh spiritual

Nilai keimanan seseorang terhadap Tuhan dengan memohon dan berdoa atau hanya bergantung dan percaya akan nasib atau kemujuran.

Reivich dan Shatte, 2002 (dalam Wijayani, 2008, hal. 4), memaparkan tujuh kemampuan yang membentuk Resiliensi, yaitu regulasi emosi, pengendalian impuls, optimis, empati, analisis penyebab masalah, efikasi diri, dan Peningkatan aspek positif. Hampir tidak ada satupun individu yang secara keseluruhan memiliki tujuh kemampuan tersebut dengan baik.

a. Regulasi Emosi

Regulasi emosi adalah kemampuan untuk tetap tenang di bawah kondisi yang menekan (Reivich & Shatte, 2002). Hasil penelitian menunjukkan bahwa orang yang kurang memiliki kemampuan untuk mengatur emosi mengalami kesulitan dalam membangun dan menjaga hubungan dengan orang lain. Emosi yang dirasakan oleh seseorang cenderung berpengaruh terhadap orang lain. Semakin kita terasosiasi dengan kemarahan maka kita akan semakin menjadi seorang yang pemarah (Reivich & Shatte, 2002). Greef (2005) menyatakan bahwa individu yang memiliki kemampuan untuk mengatur emosinya dengan baik dan memahami emosi orang lain akan memiliki *self-esteem* dan hubungan yang lebih baik dengan orang lain. Tidak semua emosi yang dirasakan oleh individu harus dikontrol. Tidak semua emosi marah, sedih, gelisah dan rasa bersalah harus diminimalisir. Hal ini dikarenakan mengekspresikan emosi yang kita rasakan baik emosi positif maupun negatif merupakan hal yang konstruksif dan sehat, bahkan

kemampuan untuk mengekspresikan emosi secara tepat merupakan bagian dari resiliensi (Reivich & Shatte, 2002).

Menurut Reivich dan Shatte (2002) ada dua hal penting yang terkait dengan regulasi emosi, yaitu ketenangan (*calming*) dan fokus (*focusing*). Individu yang mampu mengelola kedua ketrampilan ini, dapat membantu meredakan emosi yang ada, memfokuskan pikiran-pikiran yang mengganggu dan mengurangi stress.

b. Pengendalian Impuls

Pengendalian impuls adalah kemampuan Individu untuk mengendalikan keinginan, dorongan, kesukaan, serta tekanan yang muncul dari dalam diri (Reivich & Shatte, 2002). Individu yang memiliki kemampuan pengendalian impuls yang rendah, cepat mengalami perubahan emosi yang pada akhirnya mengendalikan pikiran dan perilaku mereka. Mereka menampilkan perilaku mudah marah, kehilangan kesabaran, impulsif, dan berlaku agresif. Tentunya perilaku yang ditampakkan ini akan membuat orang di sekitarnya merasa kurang nyaman sehingga berakibat pada buruknya hubungan sosial individu dengan orang lain.

Individu dapat mengendalikan impulsivitas dengan mencegah terjadinya kesalahan pemikiran, sehingga dapat memberikan respon yang tepat pada permasalahan yang ada. Menurut Reivich dan Shatte (2002), pencegahan dapat dilakukan dengan dengan menguji keyakinan individu dan mengevaluasi kebermanfaatan terhadap pemecahan masalah. Individu dapat melakukan pertanyaan-pertanyaan yang bersifat rasional yang ditujukan

kepada dirinya sendiri. Kemampuan individu untuk mengendalikan impuls sangat terkait dengan kemampuan regulasi emosi yang Ia miliki. Seorang individu yang memiliki skor *Resilience Quotient* yang tinggi pada faktor regulasi emosi cenderung memiliki skor *Resilience Quotient* pada faktor pengendalian impuls (Reivich & Shatte, 2002).

c. Optimis

Individu yang resilien adalah individu yang optimis (Reivich & Shatte, 2002). Siebert (2005) mengungkapkan bahwa terdapat hubungan antara tindakan dan ekspektasi kita dengan kondisi kehidupan yang dialami individu. Optimisme adalah ketika kita melihat bahwa masa depan kita cemerlang (Reivich & Shatte, 2002). Peterson dan Chang (dalam Siebert, 2005) mengungkapkan bahwa optimisme sangat terkait dengan karakteristik yang diinginkan oleh individu, kebahagiaan, ketekunan, prestasi dan kesehatan. Individu yang optimis percaya bahwa situasi yang sulit suatu saat akan berubah menjadi situasi yang lebih baik. Mereka memiliki harapan terhadap masa depan mereka dan mereka percaya bahwa merekalah pemegang kendali atas arah hidup mereka. Individu yang optimis memiliki kesehatan yang lebih baik, jarang mengalami depresi, serta memiliki produktivitas kerja yang tinggi, apabila dibandingkan dengan individu yang cenderung pesimis.

Sebagian individu memiliki kecenderungan untuk optimis dalam memandang hidup ini secara umum, sementara sebagian individu yang lain optimis hanya pada beberapa situasi tertentu (Siebert, 2005). Optimisme

bukanlah sebuah sifat yang terberi melainkan dapat dibentuk dan ditumbuhkan dalam diri individu (Siebert, 2005). Tentunya optimisme yang dimaksud adalah optimisme yang realistis (*Realistic Optimism*), yaitu sebuah kepercayaan akan terwujudnya masa depan yang lebih baik dengan diiringi segala usaha untuk mewujudkan hal tersebut. Berbeda dengan *Unrealistic Optimism* dimana kepercayaan akan masa depan yang cerah tidak dibarengi dengan usaha yang signifikan untuk mewujudkannya. Perpaduan antara optimisme yang realistis dan efikasi diri adalah kunci resiliensi dan kesuksesan (Reivich & Shatte, 2002).

d. Empati

Secara sederhana empati dapat didefinisikan sebagai kemampuan untuk memahami dan memiliki kepedulian terhadap orang lain (Greef, 2005) Empati sangat erat kaitannya dengan kemampuan individu untuk membaca tanda-tanda kondisi emosional dan psikologis orang lain (Reivich & Shatte, 2005). Beberapa individu memiliki kemampuan yang cukup mahir dalam menginterpretasikan bahasa-bahasa nonverbal yang ditunjukkan oleh orang lain, seperti ekspresi wajah,intonasi suara, bahasa tubuh dan mampu menangkap apa yang dipikirkan dan dirasakan orang lain. Oleh karena itu, seseorang yang memiliki kemampuan berempati cenderung memiliki hubungan sosial yang positif (Reivich & Shatte, 2002).

Ketidakmampuan berempati berpotensi menimbulkan kesulitan dalam hubungan sosial (Reivich & Shatte, 2002). Individu-individu yang tidak membangun kemampuan untuk peka terhadap tanda-tanda nonverbal tersebut

tidak mampu untuk menempatkan dirinya pada posisi orang lain, merasakan apa yang dirasakan orang lain dan memperkirakan maksud dari orang lain. Ketidakmampuan individu untuk membaca tanda-tanda nonverbal orang lain dapat sangat merugikan, baik dalam konteks hubungan kerja maupun hubungan personal, hal ini dikarenakan kebutuhan dasar manusia untuk dipahami dan dihargai. Individu dengan empati yang rendah cenderung mengulang pola yang dilakukan oleh individu yang tidak resilien, yaitu menyamaratakan semua keinginan dan emosi orang lain (Reivich & Shatte, 2002). Penelitian yang dilakukan oleh Greef (2005), mengungkapkan bahwa salah satu perilaku yang ditampilkan oleh individu yang resilien adalah menunjukkan empati kepada orang lain.

e. Analisis Penyebab Masalah

Analisis penyebab masalah merujuk pada kemampuan individu untuk mengidentifikasikan secara akurat penyebab dari permasalahan yang mereka hadapi. Individu yang tidak mampu mengidentifikasikan penyebab dari permasalahan yang mereka hadapi secara tepat, akan terus menerus berbuat kesalahan yang sama. Seligman (dalam Reivich & Shatte, 2002) mengidentifikasikan gaya berpikir *explanatory* yang erat kaitannya dengan kemampuan analisis penyebab masalah yang dimiliki individu. Gaya berpikir *explanatory* dapat dibagi dalam tiga dimensi: personal (saya-bukan saya), permanen (selalu-tidak selalu), dan pervasive (semua-tidak semua). Individu dengan gaya berpikir “Saya-Selalu-Semua” merefleksikan keyakinan bahwa penyebab permasalahan berasal dari individu tersebut (Saya), hal ini selalu

terjadi dan permasalahan yang ada tidak dapat diubah (Selalu), serta permasalahan yang ada akan mempengaruhi seluruh aspek hidupnya (Semua). Sementara individu yang memiliki gaya berpikir "Bukan Saya-Tidak Selalu-Tidak semua" meyakini bahwa permasalahan yang terjadi disebabkan oleh orang lain (Bukan Saya), dimana kondisi tersebut masih memungkinkan untuk diubah (Tidak Selalu) dan permasalahan yang ada tidak akan mempengaruhi sebagian besar hidupnya (Tidak semua).

Gaya berpikir *explanatory* memegang peranan penting dalam konsep resiliensi (Reivich & Shatte, 2002). Individu yang terfokus pada "Selalu-Semua" tidak mampu melihat jalan keluar dari permasalahan yang mereka hadapi. Sebaliknya individu yang cenderung menggunakan gaya berpikir "Tidak selalu-Tidak semua" dapat merumuskan solusi dan tindakan yang akan mereka lakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Individu yang resilien adalah individu yang memiliki fleksibelitas kognitif. Mereka mampu mengidentifikasikan semua penyebab yang menyebabkan kemalangan yang menimpa mereka, tanpa terjebak pada salah satu gaya berpikir *explanatory*. Mereka tidak mengabaikan faktor permanen maupun pervasif. Individu yag resilien tidak akan menyalahkan orang lain atas kesalahan yang mereka perbuat demi menjaga *self-esteem* mereka atau membebaskan mereka dari rasa bersalah. Mereka tidak terlalu terfokus pada faktor-faktor yang berada di luar kendali mereka, sebaliknya mereka memfokuskan dan memegang kendali penuh pada pemecahan masalah,

perlahan mereka mulai mengatasi permasalahan yang ada, mengarahkan hidup mereka, bangkit dan meraih kesuksesan (Reivich & Shatte, 2002).

f. Efikasi diri

Efikasi diri adalah hasil dari pemecahan masalah yang berhasil. Efikasi diri merepresentasikan sebuah keyakinan bahwa kita mampu memecahkan masalah yang kita alami dan mencapai kesuksesan (Reivich & Shatte, 2002). Sementara Bandura (dalam Atwater & Duffy, 1999) mendefinisikan Efikasi diri sebagai kemampuan individu untuk mengatur dan melaksanakan suatu tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dalam keseharian, individu yang memiliki keyakinan pada kemampuan mereka untuk memecahkan masalah akan tampil sebagai pemimpin, sebaliknya individu yang tidak memiliki keyakinan terhadap Efikasi diri mereka akan selalu tertinggal dari yang lain. Menurut Bandura (1994), individu yang memliki efikasi diri yang tinggi akan sangat mudah dalam menghadapi tantangan. Individu tidak merasa ragu karena ia memiliki kepercayaan yang penuh dengan kemampuan dirinya. individu ini menurut Bandura (1994) akan cepat menghadapi masalah dan mampu bangkit dari kegagalan yang ia alami.

g. Peningkatan Aspek Positif

Resiliensi lebih dari sekedar bagaimana seorang individu memiliki kemampuan untuk mengatasi kemalangan dan bangkit dari keterpurukan, namun lebih dari itu resiliensi juga merupakan kemampuan individu meraih aspek positif dari kehidupan setelah kemalangan yang menimpa (Reivich & Shatte, 2002). Banyak individu yang tidak mampu melakukan peningkatan

aspek positif, hal ini dikarenakan mereka telah diajarkan sejak kecil untuk sedapat mungkin menghindari kegagalan dan situasi yang memalukan. Mereka adalah individu-individu yang lebih memilih memiliki kehidupan standar dibandingkan harus meraih kesuksesan namun harus berhadapan dengan resiko kegagalan hidup dan hinaan masyarakat. Individu-individu ini memiliki rasa ketakutan untuk mengoptimalkan kemampuan mereka hingga batas akhir.

Sementara itu, Individu yang meningkatkan aspek positif dalam hidup, mampu melakukan dua aspek ini dengan baik, yaitu: (1) mampu membedakan risiko yang realistis dan tidak realistis, (2) memiliki makna dan tujuan hidup serta mampu melihat gambaran besar dari kehidupan. Individu yang selalu meningkatkan aspek positifnya akan lebih mudah dalam mengatasi permasalahan hidup, serta berperan dalam meningkatkan kemampuan interpersonal dan pengendalian emosi (Reivich dan State, 2002)

Dari penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa daya mampu resiliensi yaitu kompetensi pribadi terkait dengan standar yang tinggi, dan keuletan, kepercayaan dalam naluri seseorang, toleransi terhadap pengaruh negative, penerimaan positif terhadap perubahan dan hubungan yang baik dengan orang lain, kontrol, pengaruh spiritual.

3. Sifat-sifat Resiliensi

Seiring berjalannya waktu, berbagai penelitian, mengenai resiliensi berkembang pesat. Banyak sekali pakar psikologi, psikiatri dan social yang tertarik untuk mengadakan penelitian yang membahas tentang tema resiliensi.

Walker dan Avant (dalam Ramirez, 2007) berpendapat bahwa keuntungan dari analisis konsep yaitu menghasilkan definisi teoritis maupun operasional yang saat ini dipergunakan dalam menyususn sebuah teori dan penelitian. Karena konsep tidaklah statis, akan tetapi dinamis dan selalu berkembang.

Ramirez (2007, hal. 4-5) menjelasakan beberapa sifat resiliensi yang ia rangkum dari beberapa penelitian sebelumnya. Adapun sifat-sifat tersebut adalah:

a. *Rebounding/Reintegration*

Rebounding merupakan kekuatan memantul (bangkit) kembali dan berkualitas dalam kehidupan setelah adanya kesengasaran ataupun kesulitan itu muncul dalam resiliensi dan selalu mengarah pada hal-hal serta respon positif. Sedangkan *Reintegration* adalah suatu ekspresi yang sering muncul dalam literature lama, yang menggambarkan proses setelah gangguan atau kesulitan di mana seorang individu ingin kembali ke rutinitas biasa atau kembali normal.

b. *High Expectancy/Self-Determination*

High Expectancy adalah sebuah rasa ingin menggapai tujuan dan prestasi dalam kehidupan. Sedangkan *Self-Determination* adalah suatu perasaan yang terlepas dari keadaan atau hambatan dalam hidup, individu tersebut merasa bahwa dia akan mampu mengatasi dan keluar sari suatu hambatan.

c. *Positiver Relationship/Social Support*

Dengan adanya *social support* dan hubungan yang berarti memberikan kesempatan untuk berkomunikasi dan saling memberikan dukungan yang

penting, tidak hanya dalam keberadaan mereka, tetapi juga dalam konteks seorang individu yang memandang mereka sebagai kualitas yang sehat.

d. *Flexibility*

Flexibility bisa menangkap esensi dari kemampuan beradaptasi, mampu menyesuaikan diri dengan perubahan, menjadi kooperatif, ramah, dan toleran, serta memiliki tempramen yang mudah diatur.

e. *Sense of Humor*

Sense of Humor memegang peranan penting dalam kemampuan untuk membuat kesulitan menjadi ringan, untuk meningkatkan mekanisme penanggulangan, dan juga untuk mengatur intensitas reaksi emosional.

f. *Self-Esteem/Self-Efficacy*

Self-Esteem dan Self-*Efficacy* dikaitkan dengan beberapa tahapan, bentuk dan tingkat ketahanan. Secara lahiriah keduanya ada pada anak-anak dan orang dewasa serta membentuk penguasaan atas pengalaman sebelumnya.

Menurut Connor dan Davidson (2003:77) karakteristik orang yang resilien adalah mampu melihat perubahan atau stres sebagai sebuah tantangan, memiliki komitmen, dapat mengontrol diri, mampu memberikan rasa nyaman dengan orang-orang sekitar, mampu mewujudkan tujuan bersama, memiliki efikasi diri yang kuat dalam menghadapi stres, mampu mengambil keputusan, memiliki humor, mampu berorientasi dengan keadaan, sabar, memiliki toleransi terhadap efek negatif, mampu beradaptasi terhadap perubahan, optimis, dan memiliki keyakinan untuk memperleh kesuksesan.

Dari penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa sifat-sifat resiliensi dimulai dari kekuatan memantul (bangkit) kembali dan berkualitas setelah adanya kesulitan, rasa ingin menggapai tujuan hidup yang lebih baik, adanya hubungan yang memberi dukungan, *flexibility* dengan perubahan, memiliki rasa humor, serta memiliki *self esteem* dan *self efficacy*.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Resiliensi

Dalam mengembangkan resiliensi, sangat tergantung pada pemberdayaan tiga faktor yang oleh Grotberg (2004, hal. 12-13), yaitu:

a. *I Am*

Faktor *I am* merupakan kekuatan yang berasal dari dalam diri, seperti perasaan, tingkah laku dan kepercayaan yang terdapat dalam diri seseorang. Faktor *I am* terdiri dari beberapa bagian antara lain; bangga pada diri sendiri, perasaan dicintai, dan sikap yang menarik, individu dipenuhi harapan, iman, dan kepercayaan, mencintai, empati dan altruistic, serta mandiri dan bertanggung jawab.

Berikut ini akan dijelaskan mengenai bagian-bagian dari faktor *I am*:

1) Bangga pada diri sendiri; individu tahu bahwa mereka adalah seseorang yang penting dan merasa banga akan siapakah mereka itu dan apapun yang mereka lakukan atau akan dicapai. Individu itdak akan membiarkan orang lain meremehkan atau merendahkan mereka. Ketika individu mempunyai masalah dalam hidup, kepercayaan diri dan *self esteem* akan membantu mereka untuk dapat bertahan dan mengatasi masalah tersebut.

2) Perasaan dicintai dan sikap yang menarik; individu pasti mempunyai orang yang menyukai dan mencintainya. Individu akan bersikap baik terhadap orang-orang yang menyukai dan mencintainya. Seseorang dapat mengatur sikap dan perilakunya jika menghadapi respon-respon yang berbeda ketika berbicara dengan orang lain. Bagian yang lain adalah dipenuhi harapan, iman, dan kepercayaan. Individu percaya ada harapan bagi mereka, serta orang lain dan institusi yang dapat dipercaya. Individu merasakan mana yang benar maupun yang salah, dan ingin ikut serta didalamnya. Individu mempunyai kepercayaan diri dan iman dalam moral dan kebaikan, serta dapat mengekspresikannya sebagai kepercayaan terhadap Tuhan dan manusia yang mempunyai spiritual yang lebih tinggi.
3) Mencintai, empati, dan altruistic; yaitu ketika seseorang mencintai orang lain dan mengekspresikan cinta itu. Individu peduli terhadap apa yang terjadi pada orang lain tersebut dan mampu mengekspresikan melalui perilaki atau kata-kata. Individu mampu merasakan ketidaknyamanan dan penderitaan orang lain serta ingin melakukan sesuatu untuk menghentikan atau memberikan kenyamanan.
4) Mandiri dan bertanggung jawab; individu dapat melakukan berbagai macam hal menurut keinginan mereka dan menerima berbagai konsekuensi dan perilakunya. Individu merasakan bahwa ia bisa mandiri dan bertanggung jawab atas hal tersebut. Individu mengerti batasan control mereka terhadap berbagai kegiatan dan mengetahui saat orang lain bertanggung jawab.

b. *I Have*

Aspek ini merupakan sumber resiliensi yang berhubungan dengan pemaknaan terhadap besarnya dukungan yang diberikan oleh lingkungan social terhadap individu. Sumber *I have* ini memiliki beberapa kualitas yang memberikan sumbangan bagi pembentukan resiliensi, yaitu:

1) Hubungan yang dilandasi oleh kepercayaan penuh;
2) Struktur dan peraturan dirumah;
3) Model-model peran;
4) Dorongan untuk mandiri (otonomi);
5) Akses terhadap layanan kesehatan, pendidikan, keamanan, dan kesejahteraan.

c. *I Can*

Aspek ini adalah sumber resiliensi yang berkaitan dengan apa saja yang dapat dilakukan oleh individu sehubungan dengan ketrampilan-ketrampilan social dan interpersonal. Ketrampilan-ketrampilan ini meliputi:

1) Berkomunikasi;
2) Memecahkan masalah;
3) Mengelola perasaan dan implus-implus;
4) Mengukur temperamen sendiri dan orang lain;
5) Menjalin hubungan-hubungan yang saling mempercayai.

Resiliensi merupakan hasil kombinasi dari faktor-faktor *I am, I have*, dan *I can*. Untuk menjadi seorang yang resilien, tidak cukup hanya memiliki satu faktor saja, melainkan harus ditopang oleh faktor-faktor lain.

Setidaknya terdapat lima faktor yang yang sangat menentukan kualitas interaksi dari *I am, I have,* dan *I can* tersebut menurut Grotberg (2004, hal. 14-15), yaitu:

1) Kepercayaan (*trust),* yakni faktor yang berhubungan dengan bagaimana lingkungan mengembangkan rasa percaya. Hal ini sangat menentukan seberapa jauh individu memiliki kepercayaan terhadap orang lain mengenai hidupnya. Kebutuhan-kebutuhan dan perasaan-perasaan serta kepercayaan terhadap diri sendiri.
2) Otonomi (*autonomy),* yaitu faktor yang berkaitan dengan seberapa jauh individu menyadari bahwa dirinya terpisah dan berbeda dari lingkungan sekitar sebagai kesatuan diri pribadi.
3) Inisiatif (*initiative),* yaitu faktor pembentukan resiliensi yang berperan dalam penumbuhan minat untuk melakukan sesuatu yang baru.
4) Industry (*industry),* yaitu faktor resiliensi yang berhubungan dengan pengembangan ketrampilan-ketrampilan berkaitan dengan aktivitas rumah dan lingkungan.
5) Identitas *(identity),* yaitu faktor resiliensi yang berkaitan dengan pengembangan pemahaman tentang diri sendiri baik kondisi fisik maupun psikologisnya.

Kesimpulan dari penjelasan tersebut yaitu faktor yang mempengaruhi resiliensi seseorang ada tiga yaitu *I am*, kekuatan yang berasal dalam diri. *I Have*, pemaknaan dukungan yang diterima. *I Can*, kemampuan yang dapat dilakukan.

C. Kajian Islam *Work Engagement* dan Resiliensi

1. *Work Engagement* dalam Perspektif Islam

a. Telaah Teks Psikologi tentang *Work Engagement*

1) Sampel Teks

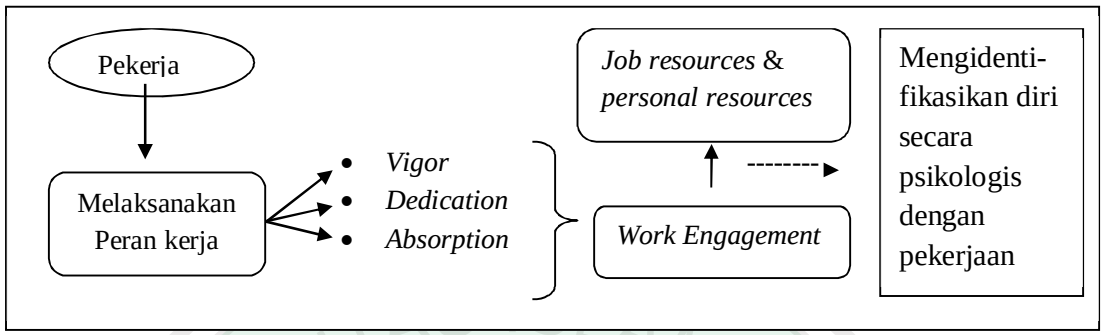
Work Engagement merupakan suatu sikap positif dari seorang pekerja terhadap organisasi tempat dirinya bekerja, yang melaksanakan peran kerjanya dan dikarakteristikkan dengan *vigor, dedication,* dan *absorption.* Seorang pekerja dikatakan memiliki *work engagement* dalam pekerjaannya apabila pekerja tersebut dapat mengidentifikasikan diri secara psikologis dengan pekerjaannya dan menganggap kinerjanya penting untuk dirinya dan juga untuk organisasi. *Work engagement* seorang pekerja dipengaruhi oleh *job resources* dan *personal resources. Job resources* meliputi lingkungan kerja, sosial, organisasi, gaji, dll. Kemudian *personal resources* mengacu pada sebuah evaluasi positif yang berhubungan dengan resiliensi seseorang mengenai kemampuannya dalam mengontrol serta memberikan dampak pada lingkungan.

2) Analisis Komponensial

Tabel 2. 1 Analisis Komponensial *Work Engagement*

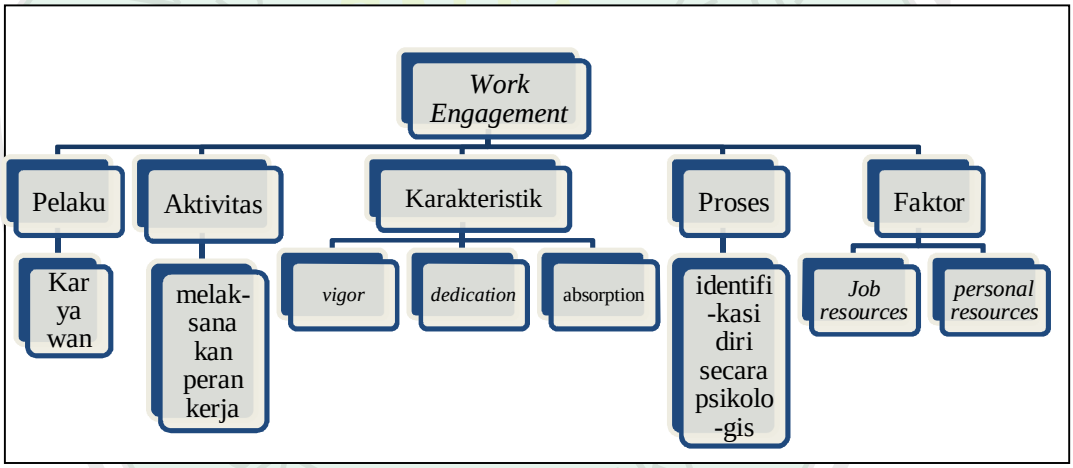
No.	Komponen	Deskripsi
1.	Pelaku	Seorang pekerja
2.	Aktivitas	Melaksanakan peran kerja
3.	Karakteristik	*Vigor, dedication,* dan *absorption*
4.	Proses	Mengidentifikasikan diri secara psikologis dengan pekerjaannya
5.	Faktor	*Job resources* dan *personal resources*

3) Pola Teks



Gambar 2. 1 Pola Teks *Work Engagement*

4) *Mind Map* (Peta Konsep)



Gambar 2. 2 *Mind map Work Engagement*

b. Telaah Teks Al-Quran dan Hadist tentang *Work Engagement*

Dalam Islam Allah SWT menganjurkan umatnya untuk bekerja keras, seperti dalam Firman-nya surat at-Taubah ayat 105:

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: “dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan” (Terjemahan Depag RI, 1985, hal. 298)

Tabel 2.2 Kajian *Work engagement* dalam Q.S. At-Taubah:105

Komponen	Teks	Keterangan
Person	الْمُؤْمِنُونَ ,كُمْ	Kamu (jamak), orang-orang yang yakin (jamak)
Aktivitas	تَعْمَلُونَ , اعْمَلُو	Setiap pekerjaan yang dilakukan akan dipantau oleh yang memiliki kedudukan lebih tinggi, dalam konteks organisasi kerja yaitu pimpinan organisasi. Dan semua hal yang sudah dilakukan akan dikembalikan untuk dimintai pertanggung jawaban.

Dikatakan dalam ayat tersebut bahwa Allah memerintahkan umatnya untuk bekerja, karena pada hari kiamat nanti semua amalan yang dilakukan oleh setiap manusia akan dihadapkan kepada-Nya, rasul dan kaum mukminin, oleh karena itu bersungguh-sungguhlah dalam melakukan sesuatu termasuk dalam bekerja. Orang yang memiliki semangat dan kemauan yang tinggi akan dapat bekerja secara sungguh-sungguh sehingga akan merasa terikat dengan pekerjaannya.

Dalam al-Qur’an dikenal kata *itqon* yang berarti proses pekerjaan yang sungguh-sungguh, akurat dan sempurna. Rasulullah SAW bersabda, “Sesungguhnya Allah mencintai salah seorang diantara kamu yang melakukan pekerjaan dengan *itqon* (tekun, rapi dan teliti).” (HR. al-Baihaki)

Islam adalah agama yang sangat memperhatikan aspek bekerja bagi pemeluknya. Bahkan di beberapa nash keagamaan (*quran / hadits)* banyak ditemukan anjuran bahkan perintah bagi setiap muslim untuk tidak melupakan aspek ekonomi, sehingga diharapkan bisa menjadi muslim yang sukses didunia maupun diakhirat. Allah berfirman dalam surat Al-Jumu'ah ayat 10:

فَإِذَا قُضِيَتِ الصَّلَاةُ فَانْتَشِرُوا فِي الْأَرْضِ وَابْتَغُوا مِنْ فَضْلِ اللَّهِ وَاذْكُرُوا اللَّهَ كَثِيرًا لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

> Artinya: "apabila telah ditunaikan shalat, Maka bertebaranlah kamu di muka bumi; dan carilah karunia Allah dan ingatlah Allah banyak-banyak supaya kamu beruntung" (Terjemahan Depag RI, 1985, hal. 933).

Tabel 2. 3 Kajian *Work engagement* dalam Q.S. Al-Jumu'ah : 10

Komponen	Teks	Keterangan
Person	كُمْ	Kamu (jamak)
Aktivitas	فَانْتَشِرُوا , وَابْتَغُوا , وَاذْكُرُوا	Bekerja termasuk salah satu usaha mencari karunia Allah namun hal ini harus diikuti dengan mengingat Allah agar terhindar dari kecurangan
Akibat	لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ	Orang yang terikat dengan pekerjaannya akan mendapatkan imbalan berupa promosi, dll sehingga akan beruntung

Pada ayat ini, Allah SWT menerangkan bahwa setelah selesai melakukan salat Jumat boleh bertebaran di muka bumi melaksanakan urusan duniawi, berusaha mencari rezeki yang halal, sesudah menunaikan yang bermanfaat untuk akhirat. Hendaklah mengingat Allah sebanyak-banyaknya di dalam mengerjakan usahanya dengan menghindarkan diri dari kecurangan, penyelewengan dan lain-lainnya, karena Allah Maha mengetahui segala sesuatu, yang tersembunyi apalagi

yang nampak nyata. Pekerja yang mencari rezeki dengan halal akan selalu berusaha bertindak adil terhadap tugas dan kewajibannya maka ia akan memiliki keterlibatan yang kuat dengan pekerjaannya sehingga akan menimbulkan rasa antusiasme yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan meskipun penuh dengan tantangan.

Pentingnya bekerja keras ini juga tersirat dalam firman Allah, Al-Quran surat Az-Zumar ayat 39

قُلْ يَا قَوْمِ اعْمَلُوا عَلَى مَكَانَتِكُمْ إِنِّي عَامِلٌ فَسَوْفَ تَعْلَمُونَ

Artinya: “Katakanlah: "Hai kaumku, Bekerjalah sesuai dengan keadaanmu, Sesungguhnya aku akan bekerja (pula), Maka kelak kamu akan mengetahui” (Terjemahan Depag RI, 1985, hal. 751)

Tabel 2. 4 Kajian *Work engagement* dalam Q.S. Az-Zumar : 39

Komponen	Teks	Keterangan
Person	قَوْمِ	Orang-orang (jamak)
Aktivitas	اعْمَلُوا عَلَى مَكَانَتِكُمْ	Setiap melakukan pekerjaan harus disesuaikan dengan kondisi pekerja sehingga dapat bekerja dengan totalitas penuh.

Pada ayat tersebut bentuknya perintah dan karenanya mempunyai nilai hukum wajib untuk dilaksanakan. Siapapun mereka yang secara pasif berdiam diri tidak mau berusaha untuk bekerja, maka ia telah mengingkari perintah Allah.

Terdapat ungkapan dari salah seorang sahabat Rasulullah saw yaitu Abdullah bin Amr bin al-Ash.ra “Bekerjalah untuk kepentingan duniamu, seakan-

akan engkau akan hidup selama-lamanya dan bekerjalah untuk kepentingan akhiratmu seakan-akan engkau akan mati besok pagi".

Dari ungkapan tersebut dapat dipahami bahwa pada saat bekerja untuk urusan duniawi harus dilaksanakan dengan kedaan terjun total dalam menyelesaikan setiap pekerjaan seakan-akan hidup selama-lamanya begitu pula sebaliknya saat beribadah untuk urusan akhirat juga harus bersungguh-sungguh seakan-akan mati esok hari. Jadi segala sesuatu harus dilaksanakan dengan baik dan adil sesuai dengan kewajiban. Oleh sebab itu maka umat Islam dalam melakukan setiap pekerjaan harus bersungguh-sungguh dengan ketekunan totalitas dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan perintah Allah SWT sehingga akan terwujud *Work Engagement* antara pekerja (pekerja) dengan organisasi kerjanya.

c. Inventarisasi teks Al-Quran tentang *work engagement*

Tabel 2. 5 Inventarisasi teks Al-Quran tentang *work engagement*

Teks	Makna	Substansi Psikologi	Sumber	Jumlah
فَانْتَشِرُوا	Bertebaran	*Absorption*	Al-Jumu'ah : 10 Al-Jatsiyaah : 4	2
لَيَسْتَخْلِفَنَّهُمْ	Sungguh-sungguh	*Vigor*	An-Nuur : 55	1
سَعْيَكُمْ	Dari apa yang telah mereka usahakan	*Dedication*	Al-Lail : 4 Al-Qashas : 77	2

d. Rumusan Konseptual tentang *Work Engagement* Menurut Islam

Dalam al-Qur'an dikenal kata *itqon* yang berarti proses pekerjaan yang sungguh-sungguh, akurat dan sempurna. *Work engagement* dalam

Islam termasuk dalam kategori kerja yang dilakukan dengan bersungguh-sungguh namun sesuai dengan kemampuannya sehingga ia mampu melaksanakan tugas dengan total.

2. Resiliensi dalam perspektif Islam

a. Telaah Teks Psikologi tentang Resiliensi

1) Sampel Teks

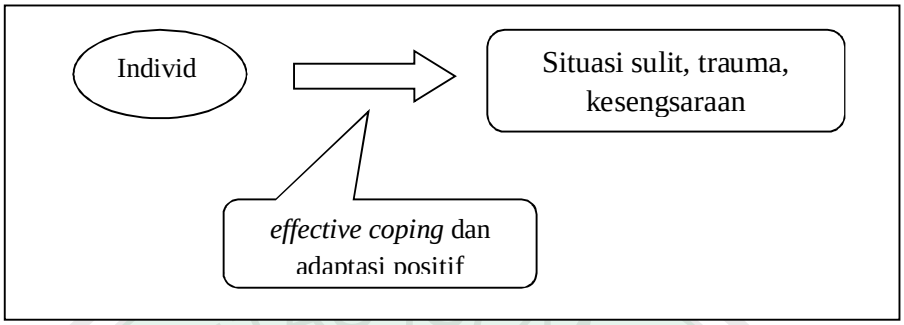
Resiliensi adalah kemampuan dalam diri individu untuk beradaptasi terhadap situasi-situasi yang sulit dalam kehidupan. Individu dianggap sebagai seseorang yang memiliki resiliensi jika mereka mampu untuk secara cepat kembali kepada kondisi sebelum trauma dan terlihat kebal dari berbagai peristiwa kehidupan yang negative. Jadi resiliensi merupakan suatu mekanisme perlindungan yang memodifikasi respon individu terhadap situasi-situasi sulit sehingga memunculkan *effective coping* dan adaptasi positif.

2) Analisis Komponensial

Tabel 2. 6 Analisis Komponensial Resiliensi

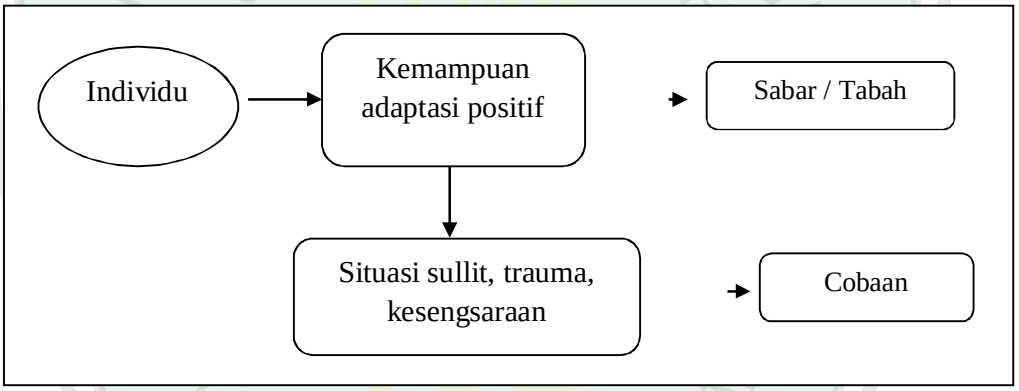
No.	Komponen	Deskripsi
1.	Pelaku	Individu
2.	Aktivitas	Adaptasi terhadap situasi sulit
3.	Proses	Mampu secara cepat untuk kembali dari situasi sulit
4.	Akibat	*effective coping* dan adaptasi positif

3) Pola Teks



Gambar 2. 3 Pola Teks Resiliensi

4) *Mind Map* (Peta Konsep)



Gambar 2.4 *mind map* resiliensi

b. Telaah Teks Al-Quran dan Hadist tentang Resiliensi

Allah berfirman dalam QS. Al-Baqarah: 177

وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ ۗ أُولَٰئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا ۖ

وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ

Artinya: "…dan orang-orang yang sabar dalam kesempitan, penderitaan dan dalam peperangan. Mereka itulah orang yang benar (imannya). Dan mereka itulah orang-orang yang bertakwa" (Terjemahan Depag RI, 1985, hal. 43).

Tabel 2. 7 Kajian Resiliensi dalam Q.S. Al-Baqarah : 177

Komponen	Teks	Keterangan
Person	الَّذِينَ , أُولَٰئِكَ	Orang-orang (jamak), mereka (jamak)
Kesulitan	الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ	Saat dalam kondisi kesempitan, penderitaan bahkan saat peperangan
Kemampuan adaptasi	وَالصَّابِرِينَ	Bersikap sabar
Akibat	الْمُتَّقُونَ , صَدَقُوا	Termasuk dalam golongan orang yang benr imannya dan bertakwa

Dalam ayat tersebut, Allah menyampaikan bahwa seseorang yang bersabar dalam kondisi kehidupan yang sulit, maka mereka itu tergolong dalam hamba-Nya yang benar imannya dan termasuk orang-orang yang bertakwa. Sabar dalam Islam bukan berarti bersikap pasrah dan tidak melakukan sesuatu terhadap kondisi sulit tersebut, namun sabar merupakan sikap yang tegar dan meyakini bahwa cobaan adalah suatu hal yang harus dihadapi dan berusaha untuk merubah kondisi tersebut. Allah berfirman dalam Al-Quran surat Ar-Ra'd ayat 11:

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

> Artinya: "Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri" (Terjemahan Depag RI, 1985, hal. 370)

Tabel 2. 8 Kajian Resiliensi dalam Q.S. Ar-Ra'd : 11

Komponen	Teks	Keterangan
Person	بِقَوْمٍ , هِمْ	Golongan orang-orang (jamak), mereka (jamak)
Kondisi	لَا يُغَيِّرُ	Tidak akan berubah keadaan pelaku
Kemampuan adaptasi	يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ	Pelaku dapat merubah keadaannya dengan usaha yag dilakuka sendiri

Sesungguhnya ujian dan cobaan yang datang bertubi-tubi menerpa hidup manusia merupakan satu ketentuan yang telah ditetapkan oleh Allah Azza wa Jalla. Cobaan tersebut hanyalah untuk menguji keimanan seorang hamba agar menjadi lebih baik, maka kesabaran yang tinggi sangat dibutuhkan dalam menghadapi cobaan. Sehingga tidak menimbulkan berburuk sangka kepada Allah SWT terhadap segala Ketentuan-Nya. Allah berfirman dalam Al-Qur'an surat Al-Imran ayat 186:

لَتُبْلَوُنَّ فِي أَمْوَالِكُمْ وَأَنْفُسِكُمْ وَلَتَسْمَعُنَّ مِنَ الَّذِينَ أُوتُوا الْكِتَابَ مِنْ قَبْلِكُمْ وَمِنَ الَّذِينَ أَشْرَكُوا أَذًى كَثِيرًا ۚ وَإِنْ

> Artinya: "kamu sungguh-sungguh akan diuji terhadap hartamu dan dirimu. dan (juga) kamu sungguh-sungguh akan mendengar dari orang-orang yang diberi kitab sebelum kamu dan dari orang-orang yang mempersekutukan Allah, gangguan yang banyak yang menyakitkan hati. jika kamu bersabar dan bertakwa, Maka Sesungguhnya yang demikian itu Termasuk urusan yang patut diutamakan" (Terjemahan Depag RI, 1985, hal. 109)

Tabel 2. 9 Kajian Resiliensi dalam Q.S. Al-Imran : 186

Komponen	Teks	Keterangan
Person	أُوتُوا الْكِتَابَ , الَّذِينَ , أَنْفُسِكُمْ	Diri kalian (objek yang terkena musibah), mereka yang memberikan tekanan orang-orang yang diuji
Kesulitan	لَتُبْلَوُنَّ فِي أَمْوَالِكُمْ , وَأَنْفُسِكُمْ	Cobaan yang datang dari harta dan dirimu
Effective coping	إِنْ تَصْبِرُوا وَتَتَّقُوا	Jika kalian bersabar dan bertakwa
Akibat	ذَٰلِكَ مِنْ عَزْمِ الْأُمُورِ	Mendapatkan perkara yang patut diutamakan

Umat muslim terdahulu juga telah menerima berbagai cobaan dari Allah begitu juga dengan para Nabi dan Rasul yang selalu mendapatkan cobaan dalam menyampaikan wahyu dari Allah SWT. Seperti yang dialami oleh Nabi Yusuf, beliau mengalami berbagai cobaan hiduhal. Beliau dibenci oleh saudara-saudaranya sendiri dikarenakan mereka merasa iri pada Nabi Yusuf, selain itu beliau juga mendapat fitnah hingga masuk dalam penjara. Semua cobaan ini tetap beliau hadapi dengan sabar.

Selain itu, Nabi Muhammad saw. juga bersabda terkait dengan anjuran bersabar melalui riwayat Imam Bukhori dan Imam Muslim, Nabi bersabda:

"diriwayatkan dari Ibnu Mas'ud ra. Nabi SAW bersabda: kesabaran adalah sebagian dari iman, seseorang tidak akan diberi karunia dan anugrah yang lebih baik dan lebih luas dari pada sabar"(H.R. Bukhori Muslim).

“dari sahabat Ali ra: Kesabaran adalah bagian dari iman, ia bagaikan kepala pada tubuh, dan tidak ada iman bagi orang yang tidak memiliki kesabaran” (H.R. Al-Bayhaqi).

Kedua hadist tersebut menjelaskan pentingnya seseorang memiliki kesabaran, hingga Nabi pun mengandaikan sabar sebagai kepala pada tubuh yang memiliki fungsi esesensial dalam hiduhal. Karena itu dalam menghadapi cobaan harus dihadapi dengan kesabaran, karena Allah akan memberikan cobaan sesuai dengan kemampuan seorang hamba. Dalam dunia kerja juga tidak luput dari masalah serta tekanan dari rekan kerja maupun atasan. Sebagai seorang muslim, tindakan yang paling tepat dalam menangani tekanan kerja yaitu dengan berpegang erat pada ajaran Islam. Allah SWT telah memberikan panduan terbaik dalam menangani tekanan melalui firman-Nya dalam surat Al-Baqarah ayat 155-157

وَلَنَبْلُوَنَّكُم بِشَيْءٍ مِّنَ ٱلْخَوْفِ وَٱلْجُوعِ وَنَقْصٍ مِّنَ ٱلْأَمْوَٰلِ
وَٱلْأَنفُسِ وَٱلثَّمَرَٰتِ ۗ وَبَشِّرِ ٱلصَّٰبِرِينَ ﴿١٥٥﴾

ٱلَّذِينَ إِذَآ أَصَٰبَتْهُم مُّصِيبَةٌ قَالُوٓا۟ إِنَّا لِلَّهِ وَإِنَّآ إِلَيْهِ رَٰجِعُونَ ﴿١٥٦﴾

أُو۟لَٰٓئِكَ عَلَيْهِمْ صَلَوَٰتٌ مِّن رَّبِّهِمْ وَرَحْمَةٌ ۟ وَأُو۟لَٰٓئِكَ هُمُ
ٱلْمُهْتَدُونَ ﴿١٥٧﴾

Artinya: “dan sungguh akan Kami berikan cobaan kepadamu, dengan sedikit ketakutan, kelaparan, kekurangan harta, jiwa dan buah-buahan. dan berikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar. (yaitu) orang-orang yang apabila ditimpa musibah, mereka mengucapkan: "Inna lillaahi wa innaa ilaihi raaji'un. Mereka Itulah yang mendapat keberkatan yang sempurna dan rahmat dari Tuhan mereka dan mereka Itulah orang-orang yang mendapat petunjuk” (Terjemahan Depag RI, 1985, hal. 39).

Tabel 2. 10 Kajian Resiliensi dalam Q.S. Al-Baqarah: 155-157

Komponen	Teks	Keterangan
Person	أُولٰئِكَ , هُمْ . اَلَّذِيْنَ , كُمْ	Orang-orang (jamak), kalian (jamak), mereka (jamak)
Kesulitan	, الْخَوْفِ وَ الْجُوْعِ مُّصِيْبَةٌ	Kondisi lapar, takut, kekurangan harta ataupun musibah yang lainnya
Kemampuan beradaptasi	الصَّابِرِيْنَ قَالُوْا إِنَّا لِلّٰهِ وَ إِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُوْنَ	Sabar merupakan indikasi dari sikap mengelola emosi saat terkena musibah. Dan mengucapkan kalimat istirja’ sebagai wujud dari adanya adaptasi positif dalam diri person tersebut.
Akibat	, رَحْمَةٌ , صَلَوَاتٌ الْمُهْتَدُوْنَ	Mendapatkan keberkatan (barokah), rahmat, dan petunjuk-Nya

Orang yang ditimpa oleh suatu cobaan baik ditempat kerja atau dimanapun yang membuat jiwa jadi gelisah, kemudian berpegang teguh kepada ayat ini, membentengi diri dengan sabar dan shalat, dengan berangsur timbullah fajar harapan dalam hidupnya. Hanya dengan sabar semua cobaan maupun tekanan dalam dunia kerja itu akan dapat diatasi. Karena kehidupan itu tidaklah membeku demikian saja, jika orang tersebut sabar menahan derita, maka akan tercapai cita-cita yang diinginkan karena itu adalah hasil bagi orang yang sabar.

b. Inventarisasi Teks Al-Quran Tentang Resiliensi

Tabel 2. 11 Inventarisasi Teks Al-Quran Tentang Resiliensi

Kategori	Teks	Makna	Substansi Psikologis	Sumber	Jumlah
Ketabahan	الصَّبْر	Sabar	Resiliensi	Al-Baqarah : 45, 61,153, 155, 177, 249 Al-Anfal : 46, 65, 66 As-Sajadah : 24 Ash-Shaffat : 101, 102 Saba' : 19 Al-Ahzab : 35 Huud : 11 Luqman : 31 Al-Qashash : 80 Al-Furqan : 42 Al-Hajj : 35 Al-Anbiya' : 85 Al-Kahfi : 67, 68, 69, 72, 75, 78, 82 An-Nahl : 42, 96, 110, 126, Ar-Ra'd : 11 Al-Maarij : 5 Al-Imran : 17, 121, 142, 146 Al-A'raf : 150 Al-An'am : 34 Shaad : 44 Fushilat : 35	41

c. Rumusan Konseptual tentang resiliensi Menurut Islam

Resiliensi dalam Islam diistilahkan dengan sabar atau tabah menghadapi cobaan yang berarti kemampuan seseorang untuk mengelola dan menahan diri dalam kondisi yang sulit, tidak menyenangkan ataupun

beresiko. Sabar dalam Islam bukan berarti hanya pasrah setiap mengalami kesulitan tetapi memiliki keyakinan dan berusaha untuk melaluinya.

D. Hubungan Antara Resiliensi Dengan Work Engagement Pada Guru SLB

Guru merupakan ujung tombak dalam suatu pembelajaran disekolah begitu juga disekolah luar biasa yang siswanya memiliki karakteristik yang berbeda dari anak normal pada umumya atau disebut dengan anak berkebutuhan khusus. Tugas seorang Guru di sekolah luar biasa (SLB) lebih berat dari pada guru disekolah umum, mereka tidak hanya mengajar pelajaran namun juga bertindak sebagai terapis dikarenakan tidak semua SLB memiliki terapis khusus sehingga jika terdapat siswa yang diluar kendali, ia harus dapat mengendalikan siswa tersebut agar tenang dan mampu mengikuti pembelajaran. Hal ini menyebabkan seorang Guru SLB dituntut lebih sabar dalam menghadapi kondisi tersebut.

Semua kondisi tersebut tidak akan menjadi hambatan dalam menyelesaikan pekerjaan jika Guru SLB memiliki *work engagement* yang tinggi. Dengan memiliki *work engagement* maka guru akan memandang positif terhadap masalah yang ia hadapi serta pada organisasi tempat dirinya bekerja. Guru SLB dengan *work engagement* yang tinggi akan memihak kuat pada jenis pekerjaan yang dilakukan dan benar-benar peduli pada pekerjaan itu. Sehingga masalah apapun yang akan muncul terkait dengan tingkah laku anak berkebutuhan khusus maupun masalah mengenai organisasi tidak akan mengganggu tugas dan kewajibannya sebagai seorang Guru yang professional.

Dimensi dari *Work Engagement* menurut Bakker, Schaufeli, Leiter, & Taris, 2008 (dalam Bakker& Matthijs Bal, 2010) adalah *vigor* yang merupakan karakteristik dari level tertinggi pada energy yang ditandai dengan adanya kemauan untuk menginvestasikan upaya dalam pekerjaan, dan ketekunan bahkan dalam menghadapi kesulitan. *Dedication* adalah keterlibatan yang kuat ditandai oleh antusiasme, rasa bangga, dan inspirasi. *Absorption* adalah keadaan terjun total (*total immersion)* pada pekerja yang dikarakteristikkan oleh cepatnya waktu berlalu dan sulitnya memisahkan seseorang dari pekerjaannya.

Work Engagement secara umum memandang fungsi dari sumber kerja (*job resources)*, sumber pribadi (*personal rsources)*, dan tuntutan kerja (*job demand)*. Sumber pribadi merupakan aspek di setiap individu yang umumnya berkaitan dengan resiliensi, khususnya pada perubahan situasi tertentu sumber pribadi ini adalah dukungan positif untuk setiap individu dalam evaluasi kemampuannya untuk mengontrol dan mempengaruhi kesuksesan dalam lingkungan kerja (Konermann, 2011, hal. 5). Sumber pribadi merupakan evaluasi diri secara positif yang terkait dengan resiliensi seseorang dan yang dapat digunakan untuk mengendalikan situasi yang menantang (Hobfoll, Johnson, Ennis, & Jackson, 2003 dalam Konermann, 2011, hal. 34)

Resiliensi merupakan suatu kemampuan beradaptasi terhadap situasi-situasi yang sulit dalam kehidupan (Reivich & Shatte, 2002, dalam Pulungan, Tarmidi, 2012, hal. 1). Resiliensi dalam psikologis sebagaimana yang didefinisikan oleh Maddi, Kobasa dan Kahn merefleksikan sebuah keyakinan bahwa individu dapat melakukan sebuah respon di bawah kondisi stress secara

efektif (dalam Sholichatun, 2008). Warner dan April (2012, hal.54) mendefinisikan resiliensi dalam lingkup organisasi kerja sebagai kemampuan untuk tetap berfokus pada tugas, produktif dan terhubung dengan misi organisasi, meskipun mengalami masa-masa sulit. Resilensi pada seorang guru ditunjukkan bahwa mereka mampu bertahan pada tahun berikutnya untuk tetap melaksanakan tugas-tugas sebagai seorang pendidik.

Seorang Guru SLB dikatakan memiliki resiliensi apabila mereka mampu bertahan dan beradaptasi pada kondisi sulit yang dihadapi dalam mengajar anak berkebutuhan khusus (ABK). Hal ini ditunjukkan oleh Guru-guru di SLB Putra Jaya, sebagian dari mereka mampu bertahan dalam pekerjaan tersebut selama 13 tahun. Namun, pada guru-guru ini tidak disertai dengan *engaged* terhadap pekerjaannya mereka melakukan pekerjaan hanya sebatas untuk memenuhi tuntutan kerja. Sehingga sebagian dari mereka terkadang bersikap keras (mudah marah) dalam menghadapi siswa yang lamban dalam memahami pelajaran, serta kurangnya memiliki sikap prososial pada setiap siswanya yang membutuhkan bantuan rawat diri.

Padahal seorang guru yang *engaged* terhadap pekerjaannya mereka akan merasa bernilai, menikmati dan percaya pada pekerjaan yang mereka lakukan. Menurut Schaufelli dan Bakker, 2003 (dalam Hakanen, Bakker, Schaufeli, 2006, hal. 3) *Work Engagement* pada dasarnya dipengaruhi oleh dua hal yaitu model JD-R (*Job demand-resources model)* dan modal psikologis (psychological capital), salah satu modal psikologis yaitu resiliensi. Individu yang resilien memiliki faktor pelindung yang memungkinkan mereka untuk secara efektif mengarahkan situasi

stres. Mengingat sifat dari profesi guru, pendidik dihadapkan dengan berbagai kondisi yang stres setiap hari. Sehingga guru yang memiliki *work engagement* disertai dengan resiliensi cenderung akan memiliki kepuasan kerja yang lebih besar karena ia mampu menikmati pekerjaannya dan memiliki keinginan yang meningkat untuk tetap dalam profesi mereka.

Dengan demikian kemampuan resiliensi pada guru SLB dalam mengatasi situasi sulit selama mengajar, dimana hal ini ditunjukkan dengan mampu bertahan pada tahun-tahun berikutnya memiliki hubungan dengan *work engagement.* Seorang guru yang memiliki *engagement* mampu membangkitkan energy dan tetap mempertahankan semangatnya meskipun mereka berada ditengah-tengah lingkungan kerja yang menyebabkan frustasi. Sehingga dari penjelasan tersebut guru yang memiliki sikap *Work Engagement* tinggi akan memiliki resiliensi yang tinggi pula.

E. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian berdasarkan hasil penelitian dan kajian teori yang dijelaskan dalam penelitian ini adalah “Ada hubungan antara resiliensi dengan *Work Engagement* pada guru SLB (Sekolah Luar Biasa) “