

## RESILIENSI DAN WORK ENGAGEMENT PADA AGEN ASURANSI

<sup>1</sup>Afra Khairunnisa, <sup>2</sup>Kenes Pranandari, <sup>3</sup>Ananda Avavidya

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Psikologi Universitas Gunadarma  
Jl. Margonda Raya No 100, Depok 16424, Jawa Barat  
<sup>3</sup>ananda\_avavidya@staff.gunadarma.ac.id

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh resiliensi terhadap work engagement pada agen asuransi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan adalah agen asuransi dengan masa kerja minimal satu tahun sebanyak 85 responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi sederhana. Dari hasil uji regresi, diperoleh nilai signifikansi pada resiliensi dan work engagement sebesar 0.000 ( $p < 0,01$ ) dengan  $R^2$  sebesar 0.307 yang artinya resiliensi memberikan pengaruh secara signifikan terhadap work engagement sebesar 30.7% dengan sisanya merupakan faktor-faktor lain.

**Kata kunci:** work engagement, resiliensi, agen asuransi

### Abstract

This study aims to empirically examine the effect of resilience on work engagement in insurance agents. This study uses a quantitative approach. The sample used is an insurance agent with at least one year of service and as many as 85 respondents. The sampling technique in this research is purposive sampling. The analysis technique used is simple regression. From the results of the regression test, obtained a significance value on resilience and work engagement of 0.000 ( $p < 0.01$ ) with an  $R^2$  of 0.307, which means that resilience has a significant effect on work engagement of 30.7% with the rest being other factors.

**Keywords:** work engagement, resilience, insurance agents

### PENDAHULUAN

Pada zaman industri 4.0 ini, perkembangan asuransi di Indonesia memiliki kemajuan yang sangat baik. Pertumbuhan perusahaan asuransi yang semakin baik menunjukkan hasil yang positif. Banyaknya pengguna atau nasabah yang menggunakan layanan asuransi untuk kehidupan, membuat perusahaan asuransi mengalami pertumbuhan dengan cepat. Perusahaan asuransi juga melakukan berbagai macam usaha untuk bisa tetap memperluas dan memajukan bisnis yang dijalani. Salah satu langkah yang dilakukan

adalah dengan memberikan penawaran dan pelayanan yang lebih inovatif bagi nasabahnya. Pada era modern ini kebutuhan masyarakat akan jaminan hidup serta investasi jangka panjang juga terus meningkat. Terdapat berbagai cara bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan tersebut, salah satunya adalah dengan menggunakan layanan asuransi.

Berdasarkan data yang dirilis oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), diketahui bahwa perkembangan industri perasuransian di Indonesia memiliki peran yang signifikan dalam mendukung terjadinya pembangunan

nasional. Hal ini menunjukkan industri asuransi memiliki peran yang cukup besar dalam pertumbuhan ekonomi dan pembangunan yang terjadi (Cermati, 2016). Akan tetapi sebagian masyarakat merasa belum memerlukan layanan asuransi, hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi agen asuransi dalam usaha menawarkan jasa di mana seringkali menghadapi berbagai penolakan (Cermati, 2016). Roselina (2017) menyatakan bahwa pekerja atau agen asuransi mencari nafkah dan mendapatkan penghasilan dari usaha menjual produk asuransi. Akan tetapi bila gagal, tidak akan mendapat apa-apa. Di dalam hal ini sangat dibutuhkan keuletan dari agen juga keyakinan akan produk yang ditawarkan karena semua ini dapat memengaruhi nasabah. Para agen asuransi juga perlu untuk memperelajari dengan tekun, tentang produk yang akan ditawarkan.

Sementara itu Rahim (2016) menyatakan bahwa suatu sistem perkembangan asuransi di Indonesia dapat berkembang dengan baik pastinya tidak terlepas dari beberapa faktor, salah satunya agen asuransi. Melihat begitu pentingnya agen asuransi, perusahaan asuransi memberikan penghargaan untuk mendukung jenjang karir para agen, sehingga pada akhirnya dapat membuat agen memiliki perasaan terikat dengan perusahaan, yang biasa disebut dengan *work engagement* (Santoso & Jatmika, 2017). *Work engagement* merupakan sebuah kondisi di mana individu memiliki pikiran yang positif, sehingga mampu mengekspresikan dirinya baik secara

fisik, kognitif, dan afektif dalam melakukan pekerjaannya (Schaufeli & Baker, 2004).

Ketika pekerja merasa terikat dengan perusahaan, maka akan meningkatkan performa suatu perusahaan (Nusatiria & Suharnomo, 2011). Menurut Federman (dalam Mujiasih, 2015) pekerja yang mempunyai *work engagement* akan merasa mampu dalam menghadapi tekanan dan mampu membuat terobosan lebih dalam pekerjaannya, pekerja juga akan fokus menyelesaikan pekerjaannya, merasakan diri dalam sebuah tim, dan bekerja dengan perubahan dan menghadapi tantangan secara dewasa.

Bakker dan Leiter (2010) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi *work engagement*, yaitu *job demands* di mana aspek fisik, sosial maupun organisasi dari pekerjaan membutuhkan usaha terus-menerus baik secara fisik maupun psikologis. Schaufeli dan Bakker (2003) juga mengemukakan bahwa *work engagement* dapat dipengaruhi oleh *personal resource* dan *job resource*. *Job resources* itu sendiri merujuk pada aspek fisik, sosial maupun organisasional dari pekerjaan yang memungkinkan individu untuk mengurangi tuntutan pekerjaan, mencapai target pekerjaan, dan menstimulasi pertumbuhan, dan perkembangan personal. Sementara itu *personal resources* sendiri menurut Xanthopoulou, Bakker, dan Schaufeli (dalam Bakker & Leiter, 2010) mengarah kepada sebuah evaluasi positif yang berhubungan

dengan daya tahan atau resiliensi individu dan mampu mengontrol serta memberikan dampak pada sekitarnya. Karyawan akan secara aktif mengembangkan kemampuan mereka yang disesuaikan dengan peran mereka dalam organisasi. Mereka tidak hanya mengembangkan diri untuk kepentingan sendiri, akan tetapi juga untuk organisasi.

Menurut Federman (dalam Mujiasih, 2015) individu yang mempunyai *work engagement* akan merasa mampu dalam menghadapi tekanan dan mampu membuat terobosan lebih dalam pekerjaannya, karyawan juga akan fokus menyelesaikan pekerjaannya, merasakan diri dalam sebuah tim, dan bekerja dengan perubahan dan tantangan yang dihadapi secara dewasa. Agen asuransi merupakan hal penting dalam meningkatkan pelayanan inovatif kepada setiap nasabah. Pekerjaan ini memiliki banyak tantangan dan juga strategi dalam menghadapi maupun menaklukkan para nasabah. Pekerjaan yang dilakukan oleh para agen asuransi bukanlah pekerjaan yang mudah, individu harus mampu mengenal kondisi pasar yang mereka hadapi saat ini, selain itu menjadi agen asuransi juga harus memiliki kemampuan komunikasi dan analisa yang baik. Pekerjaan agen asuransi yang kebanyakan di lapangan untuk bertemu dengan calon nasabah membuat mereka juga sering menerima penolakan hingga penolakan dengan kasar menggunakan fisik. Kelelahan psikis dan fisik yang berkepanjangan akan menjadi tantangan yang dihadapi oleh para pekerja. Untuk menghadapi

kondisi tersebut penting bagi individu memiliki ketahanan atau resiliensi dalam menghadapi situasi sulit yang telah dijabarkan sebelumnya (Rahim, 2016).

Menurut Mcewen (2011), resiliensi merupakan kemampuan bertahan atau mengatasi kesulitan dari peristiwa tidak menyenangkan dan berhasil beradaptasi dengan perubahan dan ketidakpastian. Menurut Yuniar dkk. (2011), resiliensi secara umum didefinisikan sebagai kemampuan beradaptasi terhadap situasi-situasi yang sulit dalam kehidupan. Individu 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 stres atau trauma di tempat kerja (Williams & Wilkins, 2013). Penelitian yang dilakukan oleh Moon, Park, dan Jung (2013) mengenai pengaruh resiliensi terhadap *work engagement* pada perawat menunjukkan hasil bahwa resiliensi diidentifikasi sebagai faktor yang memengaruhi *work engagement*. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Asfiah dan Kurniawati (2014) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara resiliensi dan *work engagement* pada Guru SLB, di mana hal ini menunjukkan bahwa ketika Guru SLB mampu bertahan dan beradaptasi pada kondisi sulit yang dihadapi, maka masalah apapun yang akan muncul tidak akan mengganggu tugas dan kewajibannya sebagai guru yang profesional.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Santoso dan Jatmika (2017) juga mengatakan bahwa terdapat hubungan positif antara resiliensi dan *work engagement* pada agen asuransi yang artinya, semakin tinggi resiliensi agen, maka semakin tinggi *work engagement* pada perusahaan asuransi. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh Damayanti dan Handoko (2018) mengenai keterkaitan resiliensi dan *work engagement* pada masinis yang bertugas di Stasiun Tugu Yogyakarta juga menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan positif antara resiliensi dan *work engagement* yang artinya semakin tinggi resiliensi, maka *work engagement* akan semakin tinggi pula. Sementara itu, Sari dan Soetjningsih (2019) juga mengatakan bahwa terdapat hubungan positif resiliensi dan *work engagement* pada karyawan produksi bagian *cutting* PT. Argo Manunggal Triasta, di mana hal tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi resiliensi yang dimiliki, maka akan semakin tinggi pula *work engagement* yang dimiliki karyawan.

Seperti yang sudah diuraikan sebelumnya, resiliensi merupakan salah satu faktor yang memengaruhi *work engagement*. Dengan kemampuan individu mengelola, dan beradaptasi dengan situasi yang terjadi di lingkungan kerja dapat memunculkan performa terbaik pada setiap individu, karena para agen asuransi tersebut menikmati dan merasa terikat dengan pekerjaan yang dilakukan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai

pengaruh resiliensi terhadap *work engagement* pada agen asuransi. Berdasarkan pernyataan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai apakah ada pengaruh resiliensi terhadap *work engagement* pada agen asuransi?

## **METODE PENELITIAN**

Partisipan dalam penelitian ini adalah 58 orang agen asuransi di mana 58 orang di antaranya adalah agen perempuan, dan 27 orang sisanya adalah agen pria. Syarat lainnya untuk menjadi partisipan dalam riset ini adalah masa kerja minimal 1 tahun. Data didapatkan melalui Google form yang disebarakan melalui beberapa tautan jejaring sosial.

Di dalam penelitian ini *work engagement* diukur menggunakan aspek *work engagement* milik Schaufeli dan Bakker (2006) yaitu, *vigor*, *absorption*, dan *dedication*. Skala ini memiliki 17 item. Kategori respons dalam skala ini mulai Sangat Tidak Sesuai sampai Sangat Sesuai dengan rentang skor 1-5. Reliabilitas skala ini adalah  $\alpha = 0.921$ .

Di dalam penelitian ini resiliensi diukur dengan menggunakan aspek dari Reivich dan Shatte (2002) yaitu (1) *emotional regulation*, (2) *impulse control*, (3) *realistic optimism*, (4) *causal analysis*, (5) *self-efficacy*, (6) *empathy*, dan (7) *reaching out*. Skala ini memiliki 50 item. Kategori respons dalam skala ini mulai Sangat Tidak Sesuai sampai Sangat Sesuai dengan rentang skor 1-5. Reliabilitas skala ini adalah  $\alpha = 0.916$ .

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu untuk mengetahui pengaruh resiliensi terhadap *work engagement* pada agen asuransi, yaitu teknik analisis regresi linier sederhana. Analisis data pada penelitian ini juga dilakukan dengan bantuan program *IBM SPSS 22.0 for Windows*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dengan menggunakan uji F diperoleh nilai signifikansi sebesar 0.000 hal tersebut menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *work engagement* yang sangat signifikan terhadap resiliensi pada agen asuransi dengan nilai R yang diperoleh sebesar 0.554. Sedangkan besar pengaruh antar kedua variabel tersebut dapat dilihat pada nilai  $R^2$  yang diperoleh sebesar 0.307 yang artinya besar pengaruh *work engagement* terhadap resiliensi pada agen asuransi adalah sebesar 30.7%. Berdasarkan hal tersebut dapat dinyatakan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima. Informasi dapat dilihat pada Tabel 1.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Moon, Park, dan Jung (2013) yang menunjukkan bahwa resiliensi diidentifikasi sebagai salah satu faktor yang memengaruhi *work engagement* individu.

Resiliensi yang baik dan diimbangi dengan sikap *work engagement* yang baik pula dapat membuat individu mampu mengatur emosinya, beradaptasi dengan efektif dan mampu menghadapi serta menjalankan segala masalah yang muncul ditempat kerja dengan tetap menjalankan kewajiban dan tugasnya dengan baik. Penelitian yang dilakukan oleh Damayanti dan Handoko (2018) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bernilai positif antara resiliensi dan *work engagement* pada masinis ST. Tugu Yogyakarta. Individu dengan tingkat resiliensi yang tinggi, maka akan mampu untuk mencapai keterikatan dalam bekerja atau *work engagement*.

Resiliensi berpengaruh terhadap *work engagement* pada agen asuransi, yang artinya agen asuransi dengan tingkat resiliensi yang tinggi dan diimbangi dengan sikap *work engagement* yang tinggi pula, maka individu akan mampu mengatur emosinya serta bertahan dan beradaptasi pada kondisi sulit yang dialami dalam menjadi agen asuransi, sehingga masalah apapun yang dihadapi tidak akan mengganggu tugasnya sebagai agen asuransi. Schaufeli dan Baker (2006) mengatakan bahwa *work engagement* dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya ialah *personal resource* di mana

**Tabel 1. Hasil Uji Regresi**

Model	R	$R^2$	Adjusted $R^2$	Std. error of the estimate
1	0.554	0.307	0.299	8.337

*work engagement* pada agen asuransi, yang artinya agen asuransi dengan tingkat resiliensi yang tinggi dan diimbangi dengan sikap *work engagement* yang tinggi pula, maka individu akan mampu mengatur emosinya serta bertahan dan beradaptasi pada kondisi sulit yang dialami dalam menjadi agen asuransi, sehingga masalah apapun yang dihadapi tidak akan mengganggu tugasnya sebagai agen asuransi. Schaufeli dan Baker (2006) mengatakan bahwa *work engagement* dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya ialah *personal resource* di mana *personal resource* itu sendiri mengarah kepada sebuah evaluasi positif yang berhubungan dengan daya tahan atau resiliensi individu (Xanthapoulou dkk. dalam Bakker & Leiter, 2010).

Berdasarkan data yang diperoleh dari 85 responden agen asuransi dapat diketahui bahwa hasil deskripsi skala *work engagement* memiliki kategori tinggi dengan skor empirik yang diperoleh sebesar 67.78 sedangkan skala resiliensi memiliki skor empirik sebesar 178.2 yang berada pada kategori sedang. Perhitungan mean empirik berdasarkan usia pada *work engagement* dapat diketahui bahwa skor empirik tersebut termasuk dalam kategori tinggi, di mana agen asuransi yang berusia 31-42 memiliki skor paling tinggi dibandingkan dengan agen asuransi yang berusia 19-30 dan juga 43-55. Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani (2016) yang menyatakan bahwa responden yang berusia sekitar 30-39 tahun memiliki

perilaku *work engagement* yang lebih tinggi. Sedangkan skor empirik berdasarkan usia pada resiliensi memiliki kategori sedang dengan skor paling tinggi yaitu responden yang berusia 19-30 tahun, yang artinya agen asuransi yang berusia 19-30 tahun memiliki resiliensi tingkat resiliensi yang tinggi sehingga mampu untuk menerima dan menghadapi segala masalah yang muncul dalam menjalankan pekerjaan.

Hasil perhitungan empirik *work engagement* berdasarkan status pernikahan, didapatkan skor empirik dengan kategori tinggi untuk responden berstatus menikah dan belum menikah, dan kategori sedang untuk status janda atau duda. Berdasarkan hal tersebut diketahui bahwa agen asuransi dengan status belum menikah memiliki skor paling tinggi. Artinya agen asuransi dengan status belum menikah memiliki sikap *work engagement* yang baik dibandingkan dengan agen asuransi yang sudah menikah dan juga janda atau duda.

Santrock (2008) mengatakan bahwa individu yang masih lajang memiliki kebebasan dengan tidak terikat pada pernikahan sehingga lebih leluasa dalam bekerja. Sedangkan pada resiliensi berdasarkan status pernikahan, didapatkan hasil skor dengan kategori sedang. Pada responden dengan status sudah menikah didapatkan skor paling tinggi diantarasponden dengan status belum menikah atau janda dan duda, yaitu dengan skor yang diperoleh sebesar 179.9. Hal ini

menunjukkan bahwa agen asuransi yang berstatus menikah lebih mampu untuk menghadapi dan menyelesaikan masalah yang terjadi di tempat kerja dengan caranya sendiri, sehingga dapat dikatakan bahwa agen asuransi yang sudah menikah memiliki daya tahan yang tinggi. Di mana daya tahan tersebut dapat memengaruhi keterikatan dalam bekerja. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Schaufeli dan Bakker (2011) dimana daya tahan tersebut merupakan salah satu hal yang memengaruhi terjadinya sikap *work engagement* pada individu.

Jika dilihat berdasarkan pendidikan akhir, agen asuransi dengan pendidikan akhir S1 mendapatkan skor tertinggi dengan nilai 69.5 dan termasuk dalam kategori tinggi. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa agen asuransi dengan pendidikan akhir S1 memiliki sikap *work engagement* yang tinggi daripada agen asuransi dengan pendidikan akhir SMA dan Diploma. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Hermawan, Hartika dan Simarmata (2017) yang mengemukakan bahwa karyawan dengan tingkat pendidikan SMA cenderung belum mampu untuk terikat atau terikat secara penuh terhadap pekerjaan yang dijalani. Sedangkan pada resiliensi, agen asuransi dengan pendidikan akhir SMA memperoleh skor tertinggi yaitu sebesar 182,5 dibandingkan dengan responden dengan pendidikan akhir Diploma, S1, dan S2, namun masih

termasuk dalam kategori sedang yang menunjukkan bahwa agen asuransi dengan pendidikan akhir SMA memiliki resiliensi yang baik dibandingkan dengan agen asuransi dengan pendidikan akhir Diploma, S1, dan juga S2.

Selanjutnya jika ditinjau berdasarkan penghasilan yang diperoleh, termasuk dalam kategori tinggi dan dapat dilihat bahwa agen asuransi dengan penghasilan diatas delapan juta memiliki skor tertinggi yaitu sebesar 68.2. Hal ini menunjukkan bahwa agen asuransi dengan penghasilan diatas delapan juta memiliki sikap *work engagement* yang lebih tinggi dibandingkan dengan agen asuransi yang penghasilannya di bawah delapan juta, oleh karena itu penghasilan yang diperoleh dapat memengaruhi sikap *work engagement* pada individu.

Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Wood (dalam Rahmah, 2013) yang menyatakan bahwa gaji juga merupakan salah satu faktor yang memengaruhi *work engagement* pada individu dimana ketika memiliki penghasilan yang sesuai maka individu akan termotivasi dan dapat meningkatkan level keterikatannya dalam pekerjaan. Sementara itu, resiliensi berada pada kategori sedang dengan skor tertinggi yaitu 183.7 untuk agen asuransi dengan penghasilan satu sampai empat juta rupiah, artinya agen asuransi dengan pendapatan satu sampai empat juta memiliki tingkat resiliensi yang lebih baik, yang

artinya ketika individu memiliki resiliensi yang tinggi maka akan semakin tinggi juga sikap *work engagement* yang dimilikinya. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Jatmika dan Santoso (2017) bahwa individu yang memiliki resiliensi yang tinggi maka akan semakin tinggi pula keterikatan kerja yang dimilikinya.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini diterima, artinya terdapat pengaruh resiliensi yang sangat signifikan terhadap *work engagement* pada agen asuransi sebesar 30.7% dengan sisanya merupakan faktor lain di luar penelitian seperti *job resources*, *personal resource*, kompetensi pekerja dan kepuasan kerja. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa responden berusia 31-42 tahun dengan status belum menikah, pendidikan terakhir S1 dan memiliki masa kerja 4-5 tahun serta penghasilan yang diperoleh di atas delapan juta memiliki sikap *work engagement* pada kategori tinggi, sedangkan responden berusia 19-30 tahun dan status menikah kemudian pendidikan terakhir SMA, masa kerja 1 tahun dengan penghasilan yang diperoleh sebesar satu sampai empat juta memiliki sikap resiliensi pada kategori sedang.

Mengingat pada hasil penelitian ini, maka peneliti menyarankan kepada agen asuransi untuk terus meningkatkan

kemampuan resiliensinya dengan menguatkan ketahanan kerja dengan cara melatih kemampuan strategi *coping* sehingga agen asuransi dapat mengatasi segala permasalahan yang terjadi, kemudian terus melatih kemampuan mengelola pekerjaan dan beradaptasi pada situasi yang terjadi dengan cara selalu menjaga komunikasi yang baik terhadap rekan kerja maupun klien dan memiliki rasa ingin tahu yang tinggi terhadap pekerjaan sehingga agen asuransi mampu untuk semakin terikat erat dengan pekerjaannya.

### DAFTAR PUSTAKA

- Asfiyah, E. Y., & Kurniawati, E. P. (2014). Hubungan antara resiliensi dengan *work engagement* pada Guru SLB. *Jurnal Psikoislamika*, 11(2), 17-20.
- Bakker, A., & Leiter, M. (2010). *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. New York: Psychology Press.
- Cermati.com (2016, 1 Mei) Perkembangan Perusahaan asuransi di Indonesia. Diakses pada 18 Juni 2020, di <https://www.cermati.com/artikel/perkembangan-perusahaan-asuransi-di-indonesia>.
- Damayanti, A. T., & Handoko, H. (2018). Pengaruh resiliensi terhadap *work engagement* pada masinis yang bertugas di ST. Tugu Yogyakarta. *Jurnal Perkeretaapian Indonesia*, 2(2), 87-94.
- Handayani, D. A. (2016). Hubungan antara *work engagement* dengan

- organizational citizenship behavior* pada karyawan kontrak. *Jurnal Ilmiah Psikologi*, 9(1), 58-68.
- Hermawan, I. P. D., Hartika, L. D., & Simarmata, N. (2017). Hubungan work engagement dengan turnover intention: Studi pada karyawan PT X. *Jurnal Psikologi Mandala*, 1(2), 16-22.
- Mcewen, K. (2011). *Building resilience at work*. Sydney: Australian Academic Press.
- Moon, I., Park, S. K., & Jung, J. M. (2013). Effect of resilience on work engagement and burnout of clinical nurses. *Journal Korean Acad Nurs Adm*, 19(4), 525-535.
- Mujiasih, E. (2015). Hubungan antara persepsi dukungan organisasi dengan keterikatan karyawan *Jurnal Psikologi Undip*, 14 (1), 40-51.
- Nusatiria, S., & Suharnomo, S. (2011). *Employee engagement: Antecedent dan konsekuensi studi pada unit CS PT. Telkom Indonesia Semarang. Jurnal Management*, 1(1), 1-31.
- Rahim, H. (2016). Optimisme pertumbuhan asuransi Indonesia: Proyeksi perkembangan lima tahun (2014-2018). *Jurnal Asuransi dan Manajemen Resiko*, 1(2), 1- 21.
- Rahmah, S. (2013). Hubungan gaya kepemimpinan transformasional dengan employee engagement karyawan PT. PLN (Persero) Area Samarinda. *Jurnal Psikologi*, 1(2), 115-119.
- Reivich, K., & Shatte, A. (2002). *The resilience factor: 7 keys to finding your inner strength and overcome life's hurdles*. New York: Broadway Books.
- Roselina, R. (2017). Kerja Di perusahaan Asuransi Penuh Tantangan. Diakses pada 18 Juni 2020, <https://www.kompasiana.com/roselinatjptadinata/59c4680b36e802390e37d1e4/kerja-di-perusahaan-asuransi-penuh-tantangan?page=2>
- Santoso, M. R., & Jatmika, D (2017). Hubungan resiliensi dengan work engagement pada agen asuransi PT X. *Jurnal Ecopsy*, 4(2), 117-123.
- Santrock, J. W. (2008). Psikologi pendidikan. Jakarta: Prenada.
- Sari, A. P., & Soetjningsih, C. H. (2019). Hubungan resiliensi dengan *work engagement* pada karyawan bagian *cutting* PT. Argo Manunggal Triasta. *Jurnal Psikohumana*, 11(1), 33-44.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2003). *Uwes: Utrecht Work Engagement Scale: Test Manual*. Utrecht. The Netherlands: Department of Psychology Utrecht University.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2006). The measurement of work engagement with a short questionnaire. *Educational and Psychological Measurement*, 66(4), 701-716.
- Schaufeli, W.B., & Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and

- engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- Williams, L. & Wilkins, W. (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), 11-6.