

PENGARUH TUNTUTAN PEKERJAAN DAN *COPING* TERHADAP *WORK ENGAGEMENT* YANG DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KERJA PADA SUMBER DAYA PEREMPUAN PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA REGIONAL V SURABAYA

Melia Dwi Rahayu

Universitas Negeri Surabaya
meliarahayu@mhs.unesa.ac.id

Jun Surjanti

Universitas Negeri Surabaya
junsurjanti@unesa.ac.id

Abstract

Human resources are the main factors must be considered in the effort to maintain and develop the company. Human resources are separate based on gender, male and female. Female employees have job demands and responsibilities that are equal to male employees in the workplace. In accordance with the nature of female employees have "dual career" that is role as housewife in family and worker at workplace. So, female employees must have a good coping to confront and overcome all the demands that exist in her life so the demands do not give a negative effect on life and created a good work engagement in the workplace. The purpose of this study is examine and analyze the influence of job demands and coping of work engagement mediated job satisfaction at female employees on PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V. This research uses a quantitative approach obtained by observation, interview and spread questionnaires. The sample used in this study amount to 65 female employees at PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V obtained using saturated sampling technique. Data analysis was performed using Partial Least Square (PLS) analysis technique with SmartPLS 3.0. The results of this study indicate that job demands and coping no significant effect directly to work engagement. However, job satisfaction is able to mediate the influence between job demands and coping of work engagement in order to obtain positive and significant results on the indirect influence between job demands and coping of work engagement.

Keywords : job demands, coping, work engagement, job satisfaction.

PENDAHULUAN

Semakin ketatnya persaingan bisnis saat ini mengharuskan perusahaan untuk memikirkan cara agar mampu bertahan. Aspek sumber daya manusia termasuk hal pokok yang harus diperhatikan oleh perusahaan karena sumber daya manusia merupakan tumpuan bagi perusahaan dalam usaha mempertahankan dan mengembangkan perusahaan itu sendiri. Sumber daya manusia dipisahkan berdasarkan *gender*, yaitu laki-laki dan perempuan. Sumber daya perempuan memiliki tanggung jawab yang sama seperti sumber daya laki-laki di tempat kerja karena pada dasarnya perusahaan menuntut setiap sumber daya manusianya untuk mampu melakukan pekerjaan dengan baik, entah itu laki-laki maupun perempuan. Raharjo dalam Anggreni (2014) mengatakan bahwa peran seorang laki-laki diidealkan sebagai pencari nafkah untuk keluarga yang dilakukan dengan cara bekerja. Sedangkan peran seorang perempuan

diidealkan sebagai pengurus rumah tangga, istri bagi suami dan ibu bagi anak-anaknya. \

Berdasarkan berita yang dilansir liputan 6 (2014) mengenai survei yang dilakukan oleh konsultan manajemen *Accenture* menunjukkan bahwa sebanyak 42% wanita di Indonesia lebih memilih untuk bekerja daripada berdiam diri di rumah, meskipun mereka tidak mengalami kesulitan ekonomi. Hal ini menunjukkan bahwa di Indonesia masih banyak perempuan yang memilih bekerja dan berkarir meskipun telah berkeluarga. Perubahan demografi tenaga kerja perempuan yang awalnya hanya sebagai ibu rumah tangga menjadi pekerja dapat menimbulkan tekanan karena adanya tuntutan peran ganda yang disandangnya yaitu tuntutan keluarga dan pekerjaan. Salama (2012) menyatakan bahwa kenyataan ini menunjukkan bahwa pekerja perempuan merupakan pekerja yang tangguh, teliti, sabar, dan tahan menderita.

Berdasarkan observasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti di PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V menunjukkan adanya fenomena mengenai tuntutan pekerjaan yang disebabkan oleh banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan oleh sumber daya manusia. Sumber daya manusia juga dituntut untuk cekatan dan cepat dalam menyelesaikan tugasnya sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditentukan oleh atasannya. Mereka mengaku sering lembur di kantor untuk menyelesaikan tugasnya agar tepat waktu. Selain itu, mereka juga sering melakukan perjalanan dinas keluar kota yang memakan waktu tiga hingga empat hari kerja dalam sekali perjalanan dinas guna memenuhi tuntutan tugas yang diberikan oleh perusahaan dengan agenda rapat yang biasa dilakukan di Bandung maupun tugas lainnya. Menurut Ibu DM selaku *Manager HR Planning & Development* mengungkapkan bahwa karyawan akan sering lembur ketika mendekati agenda tutup buku yang dilakukan tiap akhir bulan dan tahun, maupun ketika ada proyek baru di perusahaan. Hal ini dilakukan untuk memenuhi tuntutan pekerjaannya meskipun sebenarnya tidak ada sistem lembur bagi karyawan sehingga ketika mereka lembur di kantor tidak mendapatkan upah lembur. Lembur digunakan karyawan untuk memenuhi tuntutan tugas yang dibebankan kepadanya secara sukarela.

Tuntutan pekerjaan yang berlebihan dan tidak sesuai dengan kemampuan untuk menyelesaikannya dapat berdampak pada kepuasan karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Sehingga penting bagi perusahaan untuk memperhatikan kepuasan sumber daya manusia di tempat kerja sebagai bentuk usaha mempertahankan motivasi dalam bekerja. Kepuasan merupakan salah satu hal yang berpengaruh terhadap *work engagement* karyawan. Pada iklim ekonomi saat ini, hubungan psikologis sumber daya manusia dengan pekerjaan mereka tentu saja merupakan kunci untuk bersaing secara efektif.

Organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang *engaged* dengan pekerjaan mereka (Bakker dalam Moura, *et al.* 2014). Berdasarkan hasil penelitian Rothmann (2008) menemukan bahwa kepuasan berpengaruh positif terhadap *work engagement* sumber daya manusia, yang artinya semakin tinggi kepuasan yang dirasakan karyawan maka akan berdampak pada semakin tinggi pula *work engagement* sumber daya manusia tersebut. Namun dalam penelitian Moura *et al.* (2014) menemukan bahwa kepuasan justru berpengaruh negatif terhadap *work engagement*. Beberapa hal yang berpengaruh pada *work engagement* dan kepuasan sumber daya manusia dalam bekerja, salah satunya adalah seberapa besar tuntutan pekerjaan yang dibebankan pada sumber daya manusia tersebut.

Tuntutan pekerjaan dapat menurunkan *work engagement* dan kepuasan kerja. Sejalan dengan pernyataan tersebut, hasil penelitian dari Sargent dan Terry (1998) menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja. Penelitian Hakanen, *et al.* (2008) juga menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan berhubungan negatif terhadap *work engagement*. Sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tuntutan pekerjaan seorang karyawan dapat menurunkan kepuasan kerja dan *work engagement* karyawan tersebut. Namun dalam penelitian Van Den Broeck *et al.* (2008) menghasilkan tuntutan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja dan *work engagement*.

Tuntutan pekerjaan yang tinggi akan membuat para karyawan wanita semakin mendedikasikan waktu dan tenaganya dalam pekerjaan. Padahal bagi seorang sumber daya perempuan yang telah berkeluarga juga harus menyelesaikan tanggungjawabnya sebagai ibu rumah tangga. Berdasarkan wawancara dengan Ibu DM selaku manajer HR *Planning & Development*, tidak semua sumber daya perempuan memiliki pembantu rumah tangga maupun pengasuh anak untuk membantu pekerjaan rumah tangganya sehingga harus melakukan pekerjaan tersebut secara mandiri seperti mencuci pakaian, membersihkan rumah, memasak hingga mengurus anak yang seringkali menimbulkan kelelahan karena banyaknya tuntutan. Hal tersebut tidak terjadi satu atau dua hari saja, tetapi berlangsung setiap harinya dalam jangka waktu yang panjang sehingga dapat menimbulkan kelelahan fisik maupun mental. Hal ini membutuhkan strategi *coping* yang efektif agar sumber daya perempuan tetap mampu melakukan pekerjaannya dengan baik, tanpa menimbulkan efek negatif bagi diri dan kehidupannya. Salah satu bentuk perilaku *coping* yang dilakukan oleh Ibu DM tergambar ketika beliau baru saja melahirkan anaknya. Beliau meminta bantuan suami untuk menjaga anaknya dengan cara bergantian cuti dari pekerjaan untuk menjaga bayi mereka karena bayi memang tidak bisa ditinggal walau sebentar. Meskipun demikian, beliau tetap tidak berniat untuk berhenti dari pekerjaannya dan tetap mencari solusi terbaik untuk pekerjaan maupun keluarga.

Coping yang efektif dapat membantu sumber daya perempuan untuk melakukan kegiatannya dengan baik sehingga berpengaruh baik pula pada kepuasan dan *work engagement*. Sejalan dengan pernyataan tersebut, hasil penelitian Naudé (2013) dan Parker & Martin (2008) menemukan bahwa *coping* berpengaruh signifikan terhadap *work engagement*. *Coping* menjadi prediktor yang signifikan pada *work engagement*. Sedangkan hasil penelitian Rothmann dan Buys (2011) menemukan bahwa *coping* tidak memiliki pengaruh terhadap *work engagement*.

Berdasarkan masalah tuntutan pekerjaan-keluarga yang ada, sumber daya perempuan tetap optimis dalam menyelesaikan pekerjaannya dan berusaha untuk mengatasi semua tuntutan yang ada dengan baik karena mereka harus profesional dalam bekerja, mereka memiliki dedikasi yang tinggi dalam urusan pekerjaan. Telkom dianggap terbaik dalam mengelola sumber daya manusianya yang ditandai oleh penghargaan PT Telkom Masuk 50 Besar *World's Best Employer 2017* (indotelko.com, 2017) dan 6 Penghargaan *Frost & Sullivan Indonesia Excellence Award 2017* (pikiranrakyat, 2017) sehingga dapat dikatakan bahwa sumber daya manusianya dapat menyelesaikan pekerjaan dengan performa terbaiknya. Didukung adanya fenomena yang telah dipaparkan di atas dan *research gap* hasil dari penelitian terdahulu, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Pengaruh tuntutan pekerjaan dan *coping* terhadap *work engagement* melalui kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pada sumber daya perempuan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V Surabaya.

KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Work Engagement

Schaufeli, *et al.* (2002) mendefinisikan *work engagement* sebagai sebuah sugesti positif dalam bekerja yang berasal dari pusat pikiran seseorang dan sebagai bentuk motivasi positif yang berhubungan dengan pekerjaan seseorang. Hal ini dicirikan dengan bekerja tanpa paksaan baik secara fisik maupun psikis dengan adanya semangat dan kemauan kuat untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Sejalan dengan pengertian tersebut, Mujiasih & Ratnaningsih (2004) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki rasa *engaged* yang tinggi merupakan karyawan yang berada dalam keterlibatan penuh dan memiliki semangat yang tinggi dalam melakukan pekerjaan maupun dalam hal yang berhubungan dengan kegiatan dalam perusahaan. Pengertian yang dikemukakan Wellins & Concelman (2005) mengenai *work engagement* adalah suatu kekuatan/energi dalam diri karyawan yang dapat memunculkan motivasi dalam bekerja dan hal tersebut mampu membuat kinerja karyawan semakin meningkat, energi ini dapat berupa dapat berupa komitmen, baik bagi perusahaan maupun pada pekerjaannya, rasa memiliki terhadap pekerjaan maupun organisasi, perasaan bangga, memberikan usaha berupa waktu dan energi yang lebih untuk bekerja, dan semangat dalam menyelesaikan pekerjaan.

Penelitian ini menggunakan indikator dari Schaufeli, *et al.* (2002) untuk variabel *work engagement* yaitu: 1) *Vigor*,

mampu mencurahkan energinya dalam bekerja, adanya kesediaan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan melakukan usaha yang besar, dan adanya ketekunan dalam melakukan pekerjaan maupun ketika menghadapi hal yang sulit selama bekerja. 2) *Dedication*, memiliki rasa keterlibatan yang kuat dalam bekerja, memiliki rasa antusias dalam bekerja, bangga dengan apa yang menjadi pekerjaannya dan merasa terinspirasi dan tertantang dalam bekerja. 3) *Absorption*, keadaan karyawan yang penuh konsentrasi dan keseriusan dalam bekerja, merasa senang dalam mengerjakan tugasnya dan merasa sulit lepas dari pekerjaannya.

Kepuasan Kerja

Menurut Abraham (2012) kepuasan kerja yaitu seberapa besar seorang karyawan menyukai dan merasa sosok dengan apa yang mereka kerjakan. Berdasarkan persepsi, seorang karyawan mengembangkan sikap positif atau sikap negatif terhadap pekerjaan mereka dan lingkungan hidupnya. Pengertian kepuasan kerja menurut Luthans (2011) adalah hasil persepsi dan perasaan karyawan tentang sejauh mana karyawan merasakan bahwa pekerjaannya mampu memunculkan suatu nilai yang penting bagi dirinya dan hidupnya. Hirschfeld dalam Rothmann (2008) mengungkapkan kepuasan kerja dianggap dalam hal kepuasan keseluruhan karyawan terhadap pekerjaannya. Sebagai konstruksi multi-dimensional, kepuasan kerja menyangkut kepuasan dengan gaji, pengawasan, kebijakan perusahaan dan sifat pekerjaan. Kepuasan kerja terdiri dari komponen ekstrinsik dan intrinsik. Kepuasan kerja secara intrinsik adalah bagaimana perasaan seseorang tentang sifat tugas pekerjaan itu sendiri, sementara kepuasan kerja ekstrinsik adalah bagaimana perasaan seseorang tentang aspek situasi kerja yang berada di luar tugas pekerjaan.

Penelitian ini menggunakan indikator dari Luthans (2011) untuk variabel kepuasan kerja, yaitu: 1) Pekerjaan itu sendiri, berhubungan dengan kenyamanan dan kecocokan yang dirasakan oleh karyawan terhadap pekerjaannya dan seberapa baik pekerjaan mampu membuat karyawan terus berkembang. 2) Gaji, berhubungan dengan kesesuaian imbal balik yang diterima karyawan atas tenaga yang diberikan untuk bekerja seperti gaji atau upah. 3) Kesempatan promosi, seberapa baik kesempatan untuk naik jabatan dan pengembangan karir untuk karyawan di perusahaan tersebut. 4) Pengawasan, seberapa baik hubungan antara karyawan dengan atasannya dan seberapa baik atasan mampu meningkatkan kualitas kerja karyawan tersebut. 5) Rekan kerja, seberapa baik hubungan yang terjalin antar sesama karyawan.

Tuntutan Pekerjaan

Bakker, *et al.* (2003) mengungkapkan bahwa tuntutan pekerjaan adalah keadaan karyawan yang ditinjau dari beban pekerjaan. Tuntutan pekerjaan merujuk pada aspek psikologi, fisik dan sosial dari pekerjaan. Usaha dan kemampuan baik secara psikologis maupun fisik sangat dibutuhkan untuk menyelesaikan tuntutan tersebut. Sejalan dengan pengertian tersebut, Jansen (2001) tuntutan pekerjaan mengacu pada derajat dimana karyawan dituntut untuk bekerja cepat dan memiliki banyak pekerjaan yang harus dilakukan dalam waktu singkat, atau secara permanen memiliki banyak pekerjaan yang harus dilakukan. Tuntutan pekerjaan merujuk pada stres yang disebabkan oleh kombinasi kecepatan kerja dan tekanan waktu tinggi. Tuntutan pekerjaan yang tinggi akan menimbulkan keadaan yang mengarah pada kerusakan dan ketegangan ketika tidak bisa memberikan respon penanggulangan yang efektif (Karasek dalam Verhaest 2014). Love, *et al.* (2007) mendefinisikan *Job demands* sebagai tuntutan tugas yang dapat memicu dan menimbulkan kelelahan psikologis seseorang. Hal ini dapat terjadi ketika seseorang bekerja dalam waktu kerja yang lama, terlalu banyaknya beban pekerjaan yang dirasakan dan waktu untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut dirasa sangat terbatas, dan timbulnya konflik dengan adanya tuntutan pekerjaan.

Penelitian ini menggunakan indikator dari Bakker, *et al.* (2003) untuk variabel tuntutan pekerjaan, yaitu 1) *Emotional demands*, tuntutan pekerjaan yang berhubungan dengan emosional individu terhadap pekerjaannya. 2) *Work overload*, tuntutan pekerjaan yang berhubungan dengan banyaknya beban kerja yang diterima dengan waktu yang telah ditentukan. 3) *Cognitive demands*, tuntutan pekerjaan berupa tugas yang memerlukan banyak konsentrasi.

Coping

Menurut Folkman, *et al.* (1986) *coping* dipandang sebagai upaya merubah secara kognitif dan pada perilaku yang dilakukan secara bertahap sebagai usaha yang dilakukan dalam menghadapi dan mengatasi masalah atas tuntutan yang timbul dalam hidup. Entah itu tuntutan yang berasal dari internal maupun eksternal yang pada umumnya dapat membuat individu terbebani karena melebihi kemampuan individu tersebut. Proses yang dilakukan berupa usaha untuk menerima, mengatasi, dan mencoba untuk mengurangi tuntutan tersebut. Davidson (2006) mengungkapkan bahwa *coping* yaitu bagaimana upaya yang dilakukan seseorang dalam menghadapi permasalahan yang terjadi dalam hidupnya dan bagaimana menangani emosi atau perasaan negatif yang timbul karena adanya masalah tersebut.

Menurut Di Matteto dan Martin (2002) *coping* dikatakan sebagai upaya yang dilakukan seseorang untuk mengatasi dan mengelola keadaan yang membuatnya tertekan. *Coping* sendiri ada 2 *style*, yaitu *coping* yang berfokus terhadap permasalahan langsung dan *coping* yang berfokus terhadap rasa emosional seseorang. *Coping* juga dikatakan sebagai proses dinamik yang dipusatkan pada lima komponen pokok, yaitu menghadapi masalah secara realistis, menyesuaikan diri dan pikiran dengan keadaan sebenarnya yang umumnya negatif, usaha bertahan secara positif, mempertahankan pikiran agar lebih seimbang, dan merubah diri dan pikiran untuk lebih positif dalam menghadapi masalah Sarafino dalam Adami (2006) menggambarkan *coping* dilakukan oleh seseorang sebagai cara dalam menghadapi tuntutan dalam hidup yang dirasa membuatnya tertekan dan berusaha untuk tetap bersikap positif dalam menghadapi masalah.

Penelitian ini menggunakan indikator dari Folkman, *et al.* (1986) untuk variabel *coping*, yaitu 1) *Confrontative coping*, suatu usaha yang dilakukan oleh individu dalam mencoba merubah suatu keadaan yang mampu membuatnya tertekan secara langsung dan adanya keberanian dalam pengambilan keputusan yang beresiko karena individu tersebut berusaha berpegang teguh pada pendirian untuk mempertahankan apa yang diinginkannya. 2) *Seeking social support*, suatu usaha yang dilakukan oleh individu untuk mengatasi masalah dengan cara meminta bantuan dari orang lain disekitarnya. 3) *Planful problem solving*, usaha untuk merubah dan mengatasi suatu keadaan yang mampu membuatnya tertekan dengan memikirkan, membuat dan menyusun rencana pemecahan masalah agar dapat terselesaikan dengan baik, biasanya dilakukan dengan berhati-hati, dengan tahapan dan analitis. 4) *Self control*, suatu usaha mengatur perasaan dan tindakan ketika sedang menghadapi situasi yang menekan. Seperti menjaga keseimbangan dan mengatur emosi diri. 5) *Positive reappraisal*, berusaha menemukan hikmah atau hal positif pada masalah yang muncul dengan memfokuskan diri pada hal yang bermanfaat dan berfikir secara positif dalam mengatasi masalah. Biasanya berhubungan dengan religiusitas orang tersebut. 6) *Accepting responsibility*, yaitu berusaha untuk sadar bahwa dirinya juga turut bertanggung jawab pada masalah yang tengah dihadapi dan berusaha menerima agar semuanya membaik.

Hipotesis Penelitian

- H1: Diduga tuntutan pekerjaan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V.
- H2: Diduga *coping* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V.

- H3: Diduga tuntutan pekerjaan berpengaruh terhadap *work engagement* pada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V.
- H4: Diduga *coping* berpengaruh terhadap *work engagement* pada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V.
- H5: Diduga kepuasan kerja berpengaruh terhadap *work engagement* pada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V.
- H6: Diduga kepuasan kerja memediasi pengaruh antara tuntutan pekerjaan terhadap *work engagement* pada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V.
- H7: Diduga kepuasan kerja memediasi pengaruh antara *coping* terhadap *work engagement* pada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang berfokus untuk melakukan pengujian hipotesis dalam penelitian sehingga dapat ditemukan suatu pembenaran pada hipotesis penelitian. Sehingga dapat dilakukan uji statistik agar dapat dilakukan analisis lanjutan dengan pencarian informasi dan kejelasan berupa data akurat dan terpercaya kebenarannya. Sugiyono (2014:13) metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, peneliti menggunakannya pada populasi atau sampel yang telah ditentukan, menggunakan instrument penelitian untuk mengumpulkan data, analisis data bersifat kuantitatif (statistik), yang bertujuan untuk melakukan uji hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian. Penelitian ini berlokasi di PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V yang beralamat Jalan Ketintang nomor 156 Ketintang Surabaya. Populasi sebanyak 65 karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian adalah sampling jenuh yaitu ketika seluruh anggota populasi digunakan sebagai sampel penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *work engagement* (Y), kepuasan kerja (Z), tuntutan pekerjaan (X₁) dan *coping* (X₂).

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara) dan kuesioner (angket). Pengukuran data penelitian ini menggunakan skala likert dengan kriteria pemberian skor 1-5 untuk jawaban sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju. Terdapat dua macam statistik yang digunakan untuk analisis data dalam penelitian ini, yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan menggunakan *Partial Least Square* (PLS).

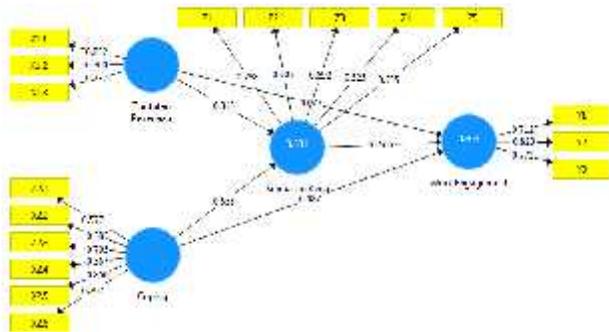
Uji validitas digunakan oleh peneliti untuk mengukur sah atau tidaknya suatu item kuesioner yang digunakan (Ghozali, 2014). Item kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai *oater loading* > 0,5. Uji reliabilitas instrumen yaitu suatu instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, maka akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2014:268). Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel bila koefisien reliabilitas > 0,6. Siregar (2014). Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *software smartPLS 3*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian deskriptif mengenai karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa 5 responden atau 7,7% berusia < 30 tahun, 13 responden atau 20% berusia 30-40 tahun, 22 responden atau 33,9% berusia 41-50 tahun dan sebanyak 25 responden atau 38,5% berusia lebih dari 50 tahun. Berdasarkan status pernikahan menunjukkan bahwa 92,3% berstatus menikah dan 5 responden atau 7,7% berstatus belum menikah. Berdasarkan jumlah anak yaitu 34 responden atau 52,3% memiliki > 3 anak, 25 responden atau 38,5% memiliki < 3 anak dan 6 responden atau 9,2% belum memiliki anak. Berdasarkan lama bekerja yaitu 4 responden atau 6,2% sudah bekerja semala kurang dari 5 tahun, 24 atau responden atau 36,9% sudah bekerja semala 6-10 tahun, 10 responden atau 15,4% sudah bekerja semala 11-15 tahun, sebesar 9 responden atau 13,9 sudah bekerja selama 16-20 tahun dan sebanyak 28 responden atau 43,1% sudah bekerja semala > 20 tahun. Berdasarkan tempat tinggal asal menunjukkan bahwa 33 responden atau 50,8% berasal dari Kota Surabaya dan 32 responden atau 49,2% berasal dari luar Kota Surabaya. Berdasarkan tinggal bersama keluarga menunjukkan bahwa 57 responden atau 87,7% tinggal bersama keluarga dan 8 responden atau 12,3% tidak tinggal bersama keluarganya.

Analisis statistik deskriptif dipaparkan berdasarkan pengkategorian mean menggunakan metode *three box method* (Ferdinand, 2012). Skor 1,00-2,33 (rendah), 2,34 - 3,67 (sedang), 3,68-5,00 (tinggi). Data diolah menggunakan SPSS 23 dengan penjelasan sebagai berikut: berdasarkan jawaban responden untuk variabel tuntutan pekerjaan (X₁) pada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V Surabaya berada pada kategori sedang (3,67) dengan jumlah 34 responden (52,3%). Nilai mean tertinggi yaitu indikator beban kerja (3,71). Berdasarkan jawaban responden untuk variabel *coping* (X₂) berada pada kategori tinggi (4,17) dengan jumlah 63 responden (96,9%). Nilai mean tertinggi yaitu indikator *positive reappraisal* (penilaian positif) dengan skor mean sebesar 4,35. Berdasarkan jawaban

responden untuk variabel kepuasan kerja (Z) berada pada kategori tinggi (3,71) dengan jumlah 50 responden (76,9%). Nilai mean tertinggi yaitu indikator pekerjaan itu sendiri (4,07). Berdasarkan jawaban responden untuk variabel *work engagement* (Y) berada pada kategori tinggi (3,97) dengan jumlah 56 responden (86,2%). Nilai mean tertinggi yaitu indikator *vigor* (semangat) dengan skor mean sebesar 4,07.



Sumber: Output smart PLS 3.0

Gambar 1. UJI MEASUREMENT MODEL

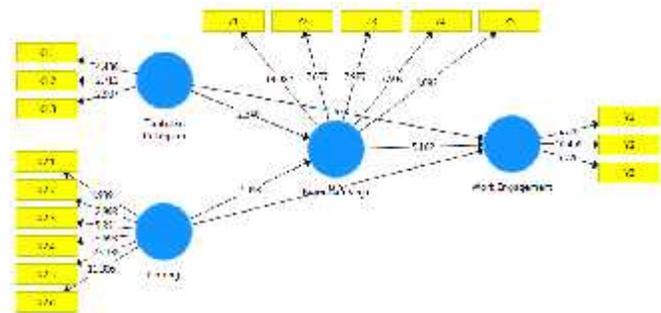
Gambar 1 menunjukkan hasil analisis statistik inferensial yaitu uji measurement model menggunakan teknik analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan metode pendekatan alternatif *Partial Least Square* (PLS) menggunakan *software smartPLS 3.0*. Keseluruhan nilai *outer loading* berada di atas 0,5 sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh indikator valid (Ghozali, 2014).

Uji *goodness-fit model* dilakukan dengan melihat nilai *R-Square* atau R^2 . Hasil analisis *R-Square* pada tabel 2 diatas menunjukkan bahwa pengaruh tuntutan pekerjaan dan *coping* terhadap kepuasan kerja yaitu sebesar 0,381 artinya besarnya pengaruh tuntutan pekerjaan dan *coping* terhadap kepuasan kerja sebesar 38,1% dan sisanya 61,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja di PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V. Model tuntutan pekerjaan dan *coping* terhadap *work engagement* memberikan nilai *R-Square* sebesar 0,364 artinya besarnya pengaruh tuntutan pekerjaan dan *coping* terhadap *work engagement* sebesar 36,4% dan sisanya 63,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang berpengaruh terhadap *work engagement* di PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V.

**Tabel 2
NILAI R-SQUARE**

Variabel	R-square
Tuntutan Pekerjaan (X1)	
Coping (X2)	
Kepuasan Kerja (Z)	0,381
Work Engagement (Y)	0,364

Sumber: Output smartPLS 3.0



Sumber: Output smartPLS 3.0

**Gambar 2 HASIL DIAGRAM PATH
(BOOTSTRAPPING)**

**Tabel 1
NILAI COMPOSITE REABILITY DAN CRONCANCH ALPHA**

Variabel	Composite Reability	Croncanch's Alpha
Tuntutan Pekerjaan (X1)	0,808	0,642
Coping (X2)	0,841	0,777
Kepuasan Kerja (Z)	0,813	0,658
Work Engagement (Y)	0,788	0,674

Sumber: Output smartPLS 3.0

Tabel 1 menunjukkan bahwa pengujian reliabilitas diukur berdasarkan dua kriteria yaitu *composite reability* dan *cronbanch alpha*. Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel dengan menggunakan teknik *alpha cronbach*, bila koefisien reliabilitas > 0,6 (Siregar, 2014). Diketahui bahwa nilai *composite reability* dan *cronbanch alpha* berada di atas 0,6 sehingga dikatakan bahwa intrumen penelitian telah reliabel.

Gambar 2 menunjukkan uji kausalitas dengan estimasi koefisien jalur, apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai t_{tabel} sebesar 1,96, variabel dikatakan bahwa variabel berpengaruh. Sedangkan, tabel 2 menjelaskan pembahasan dari temuan penelitian atas analisis data empiris sehubungan dengan hipotesis yang diajukan, yaitu pengaruh tuntutan pekerjaan dan *coping* terhadap *work engagement* yang dimediasi kepuasan kerja.

Tabel 3
PATH COEFFICIENTS (MEAN, STDVE, T-VALUES)

Hubungan antar variabel	Original sample	T-Statistis	T-tabel	keterangan	Kesimpulan
Tuntutan pekerjaan <i>Work engagement</i>	-0,077	0,633	1,96	Tidak Signifikan	Hipotesis ditolak
<i>Coping</i> <i>Work engagement</i>	0,087	0,654	1,96	Tidak Signifikan	Hipotesis ditolak
Tuntutan pekerjaan	0,316	2,540	1,96	Signifikan	Hipotesis diterima
kepuasan Kerja <i>Coping</i> kepuasan kerja	0,556	7,098	1,96	Signifikan	Hipotesis diterima
Kepuasan kerja <i>Work engagement</i>	0,566	5,102	1,96	Signifikan	Hipotesis diterima
Tuntutan pekerjaan	0,179	2,218	≥ 1,96	Signifikan	Hipotesis diterima
kepuasan kerja <i>work engagement</i>	0,315	3,626	≥ 1,96	Signifikan	Hipotesis diterima
<i>Coping</i> kepuasan kerja <i>work engagement</i>					

Sumber: *Output smartPLS 3.0*

Pengaruh Tuntutan Pekerjaan terhadap *Work Engagement*

Berdasarkan analisis PLS (*Partial Least Square*) pada tabel 2, dapat diketahui bahwa nilai t-hitung sebesar 0,633 lebih kecil dari t-tabel 1,96. Hal tersebut menunjukkan bahwa H1 yang diajukan oleh penulis ditolak yaitu tuntutan pekerjaan tidak berpengaruh terhadap *work engagement* pada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V. Hal ini dibuktikan dengan Berdasarkan hasil jawaban responden

dalam pernyataan-pernyataan kuesioner yang diberikan, tuntutan pekerjaan karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V berada pada skor rata-rata sebesar 3,67 yang tergolong dalam kategori sedang. Hal tersebut menggambarkan bahwa adanya tuntutan pekerjaan yang dibebankan pada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V tidak dianggap bahwa tuntutan pekerjaan tersebut sebagai tanggung jawab/beban yang berat maupun ringan. Sehingga dapat dikatakan bahwa tuntutan pekerjaan yang diberikan oleh atasan telah sesuai dengan porsi dan kemampuan yang dimiliki oleh para karyawan di sana.

Nilai tertinggi untuk variabel *work engagement* terdapat pada indikator *vigor* (semangat) dengan skor rata-rata sebesar 4,00. Hal tersebut menggambarkan bahwa karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia regional V memiliki semangat yang tinggi dan tenaga yang kuat dalam bekerja. Mereka mampu mencurahkan semangat dan energi untuk menyelesaikan dan mendapatkan hasil yang baik dalam bekerja. Hal tersebut ditunjukkan dengan sikap karyawan yang datang tepat waktu ke kantor dan tidak mudah mengeluh ketika mendapat tugas. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian dari Schaufeli, *et al.* (2009) yang menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan tidak berpengaruh signifikan terhadap *work engagement*.

Pengaruh *Coping* terhadap *Work Engagement*

Berdasarkan hasil analisis PLS (*Partial Least Square*) dapat diketahui bahwa nilai t-hitung sebesar 0,654 yang lebih kecil dari t-tabel 1,96. Hal tersebut menunjukkan bahwa H2 yang diajukan oleh penulis ditolak yaitu *coping* tidak berpengaruh terhadap *work engagement* pada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V. Hal ini dibuktikan dengan Berdasarkan hasil jawaban responden dalam pernyataan kuesioner yang diberikan, *coping* yang dimiliki oleh karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V berada pada skor rata-rata sebesar 4,17 yang tergolong dalam kategori tinggi. Hal tersebut menggambarkan bahwa karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V mampu mengelola dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam hidupnya dengan baik. Sehingga masalah yang terjadi tidak akan berpengaruh negatif pada pekerjaan mereka. Nilai tertinggi untuk variabel *coping* terdapat pada indikator *positive reappraisal* (penilaian positif) dengan skor rata-rata sebesar 4,35. Hal tersebut menggambarkan bahwa karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia regional V mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik karena pikiran positif yang ada dalam diri karyawan itu sendiri. Mereka berfikir bahwa tiap masalah yang terjadi pasti akan menjadi pelajaran bagi diri sendiri.

Nilai tertinggi untuk variabel *work engagement* terdapat pada indikator *vigor* (semangat) dengan skor rata-rata sebesar 4,00. Hal tersebut menggambarkan bahwa karyawan PT. Telkom Indonesia regional V memiliki semangat dan energi yang kuat selama bekerja. Mereka mampu mencurahkan semangat dan energi tersebut untuk dapat menyelesaikan pekerjaan sehingga menghasilkan kinerja yang baik. Hal tersebut ditunjukkan dengan sikap karyawan yang datang tepat waktu ke kantor dan tidak mudah mengeluh ketika mendapat tugas. Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian dari Rothmann & Buys (2011) yang menemukan bahwa *coping* tidak berhubungan signifikan dengan *work engagement*.

Pengaruh Tuntutan Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil analisis PLS (*Partial Least Square*) dapat diketahui bahwa nilai t-hitung sebesar 2,540 yang lebih besar dari t-tabel 1,96. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis ketiga yaitu tuntutan pekerjaan berpengaruh terhadap kepuasan kerja telah terbukti kebenarannya. Berdasarkan hasil jawaban responden dalam pernyataan kuesioner yang diberikan, tuntutan pekerjaan yang dimiliki oleh karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V berada pada skor rata-rata sebesar 3,67 yang tergolong dalam kategori sedang. Hal tersebut menggambarkan bahwa dengan adanya tuntutan pekerjaan yang dibebankan pada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V tidak membuat mereka merasa hal tersebut sebagai tanggung jawab/beban yang memberatkan maupun terlalu ringan. Sehingga dapat dikatakan bahwa tuntutan pekerjaan yang diberikan oleh atasan telah sesuai dengan porsi dan kemampuan yang dimiliki oleh para karyawan di sana. Ketika seseorang merasa bahwa tuntutan pekerjaan yang dirasakan telah sesuai dengan kemampuannya maka hal tersebut akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan karena tidak ada perasaan terbebani maupun menyepelkan pekerjaan.

Penelitian ini mendukung penelitian Van den Broeck, *et al.* (2008) yang menemukan bahwa ada pengaruh yang positif antara tuntutan pekerjaan terhadap kepuasan. Penelitian Verhaest & Verhofstadt (2016) juga menemukan bahwa tuntutan pekerjaan berhubungan terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh Coping terhadap Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil analisis PLS (*Partial Least Square*) dapat diketahui bahwa nilai t-hitung sebesar 7,098 yang lebih besar dari t-tabel 1,96. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan oleh penulis yaitu *coping* berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V telah diterima kebenarannya. Berdasarkan hasil jawaban responden dalam pernyataan

kuesioner yang diberikan, *coping* yang dimiliki oleh karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V berada pada skor rata-rata sebesar 4,17 yang tergolong dalam kategori tinggi. Hal tersebut menggambarkan bahwa karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V mampu mengelola dan menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam hidupnya dengan baik. Sehingga masalah yang terjadi tidak akan memiliki dampak yang negatif pada pekerjaan mereka sehari-harinya.

Nilai tertinggi untuk variabel *coping* terdapat pada indikator *positive reappraisal* (penilaian positif) dengan skor rata-rata sebesar 4,35. Hal tersebut menggambarkan bahwa karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia regional V mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik karena pikiran positif yang ada dalam diri karyawan itu sendiri. Sedangkan nilai tertinggi untuk variabel kepuasan kerja pada indikator pekerjaan itu sendiri dengan skor rata-rata sebesar 4,07. Hal tersebut menggambarkan bahwa karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia regional V mendapatkan tugas/pekerjaan yang sesuai dengan keahlian yang dimilikinya masing-masing sehingga mereka merasa puas dengan pekerjaan mereka.

Style coping yang dilakukan oleh karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V cenderung menggunakan *emotional focused coping* yaitu yaitu usaha mengatasi tekanan dengan cara mengatur respon emosional dalam rangka menyesuaikan diri dengan dampak yang akan ditimbulkan oleh suatu kondisi atau situasi yang dianggap penuh tekanan. Hal ini dibuktikan dengan skor rata-rata pada indikator *emotional focused coping* yaitu sebesar 4,217 yang lebih besar dari rata-rata indikator *problem focused coping* (4,113). Sehingga dapat dikatakan bahwa karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V cenderung menggunakan pendekatan emosional dalam mengatasi masalah atau tekanan yang dialaminya. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Kohantorabi & Abolmaali (2014) yang menemukan bahwa *coping* berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan dan keterampilan *coping* dapat memprediksi kepuasan kerja. Selain itu, hasil penelitian Chen, *et al.* (2009) menunjukkan bahwa *coping strategies* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Work Engagement

Berdasarkan hasil analisis PLS (*Partial Least Square*) diketahui bahwa nilai t-hitung sebesar 5,102 yang lebih besar dari nilai t-tabel 1,96. Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan oleh penulis diterima yaitu kepuasan kerja berpengaruh terhadap *work engagement* pada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V.

Berdasarkan hasil jawaban responden dalam pernyataan kuesioner yang diberikan, kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan PT. Telkom Indonesia Regional V berada pada skor rata-rata sebesar 3,71 yang tergolong dalam kategori tinggi. Begitu pula dengan variabel *work engagement* yang masuk dalam kategori tinggi yaitu dengan skor rata-rata sebesar 3,97. Selain itu, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu IS selaku *off 1 employee & industrial relation* dan DM selaku *Manager HR Planning & Development* mengungkapkan bahwa kepuasan karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V baik. Berdasarkan analisis skor tertinggi berada pada item pekerjaan itu sendiri dikarenakan karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V mampu memahami pekerjaannya. Hal ini dikarenakan sebelum menjadi pegawai tetap karyawan telah *ditraining* untuk melihat kemampuannya sehingga dapat ditentukan kecocokan karyawan dalam bidang tertentu yang akan digelutinya. Selain itu, perusahaan juga selalu berusaha untuk membuat karyawannya puas selama bekerja di perusahaan, yaitu dengan diberikannya bonus-bonus dan penghargaan ketika kinerjanya meningkat, dan adanya program spiritual untuk meningkatkan kepuasan karyawan secara batin. Hal ini dilakukan agar tiap karyawan tetap betah bekerja di perusahaan dan mampu memberikan energi untuk bekerja secara maksimal.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian dari Penelitian Abraham (2012) mengungkapkan bahwa terdapat hubungan yang tinggi antara kepuasan dan tingkat *work engagement* karyawan di perusahaan asuransi swasta. Selanjutnya penelitian Yalabik (2014) menunjukkan bahwa kepuasan kerja lebih erat terkait dengan kekuatan, dedikasi dan *absorption*.

Pengaruh Tuntutan Pekerjaan terhadap *Work Engagement* yang Dimediasi Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa nilai *t* statistik dari *indirect effect* sebesar 2,218 menunjukkan bahwa lebih besar dari *t*-tabel 1,96 yang berarti bahwa hipotesis keenam yaitu kepuasan kerja memediasi pengaruh antara tuntutan pekerjaan terhadap *work engagement* dapat diterima. Pengaruh mediasi ini dapat ditunjukkan dengan adanya fenomena bahwa perusahaan menuntut karyawannya untuk bertanggung jawab atas pekerjaannya agar cepat selesai tepat waktu. Disisi lain perusahaan juga harus memberikan kepuasan terhadap karyawan atas pekerjaannya dengan cara memberikan gaji, bonus dan penghargaan pada karyawan yang mampu mengerjakan tugas dengan baik. Hal tersebut juga dibuktikan dengan wawancara kepada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V yaitu Ibu IS selaku *off 1 employee & industrial relation* bahwa

perusahaan berusaha mengelola dan mengorganisir tuntutan pekerjaan yang akan dibebankan kepada karyawan dengan baik sehingga dengan adanya tuntutan pekerjaan yang sesuai maka akan berdampak pada peningkatan kenyamanan dan kepuasan kerja karyawan itu sendiri sehingga mendorong karyawan untuk merasa nyaman dalam bekerja, semangat, dan bangga terhadap pekerjaan maupun perusahaan tempatnya bekerja. Hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Van Den Broeck, *et al.* (2008) yang menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki peran dalam memediasi pengaruh tuntutan pekerjaan terhadap *work engagement*.

Pengaruh *Coping* terhadap *Work Engagement* yang Dimediasi Kepuasan Kerja

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa nilai *t* statistik dari *indirect effect* sebesar 3,626 menunjukkan bahwa lebih besar dari *t*-tabel 1,96 yang berarti bahwa hipotesis peneliti yaitu kepuasan kerja memediasi pengaruh antara tuntutan pekerjaan terhadap *work engagement* dapat diterima. Hal tersebut dibuktikan dengan wawancara kepada karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V yaitu Ibu IS selaku *off 1 employee & industrial relation* dan Ibu DM selaku *Manager HR Planning & Development* bahwa karyawan memiliki *coping* yang baik, hal ini terlihat dari karyawan mampu menangani tiap tuntutan yang ada dalam hidupnya dengan baik, mulai dari tuntutan keluarga sebagai ibu rumah tangga seperti memasak, membersihkan rumah dan mengurus anaknya serta tuntutan pekerjaan. Selain itu, karyawan mampu untuk bertindak profesional dalam bekerja dengan menyelesaikan pekerjaannya dengan baik meskipun tengah menghadapi masalah, adanya masalah tidak menghambat pekerjaan mereka. Berdasarkan hal-hal tersebut dapat diketahui bahwa adanya *coping* yang baik dalam menghadapi berbagai tuntutan, maka akan berpengaruh positif pada kepuasan kerja karyawan di tempat kerja sehingga mendorong karyawan untuk tetap semangat, berenergi, dan *care* terhadap pekerjaan maupun perusahaan tempatnya bekerja. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Parker & Martin (2008) menemukan bahwa *coping* secara langsung memprediksi *work engagement* yang terkait dengan pekerjaan dan juga melalui peran mediasi kesejahteraan (kepuasan).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tuntutan pekerjaan dan *coping* tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap *work engagement* karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tuntutan pekerjaan dan *coping* tidak berpengaruh

terhadap *work engagement* karyawan tersebut. Sedangkan tuntutan pekerjaan dan *coping* dapat memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tuntutan pekerjaan dan *coping* akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. *Style coping* yang dilakukan oleh karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V cenderung menggunakan *emotional focused coping*. Sehingga dapat dikatakan bahwa karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V cenderung menggunakan pendekatan emosional dalam mengatasi masalah atau tekanan yang dialaminya. Selanjutnya, kepuasan kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *work engagement* karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja maka akan semakin meningkatkan *work engagement* karyawan. Selain itu, kepuasan kerja dapat memediasi pengaruh antara tuntutan pekerjaan dan *coping* terhadap *work engagement* karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia Regional V. Hal ini dikarenakan hasil dari koefisien pengaruh tidak langsung lebih besar dari pengaruh langsung. Sesuai dengan hasil penelitian maka disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menambahkan variabel lain yang sekiranya dapat memengaruhi *work engagement* karyawan seperti *personal resources* dan *psychological capital*.

DAFTAR PUSTAKA

- Abraham, S. (2012). Job Satisfaction as an Antecedent to Employee Engagement. *SIES Journal of Management*, 8(2), 27–36.
- Adami, Ardiman. (2006). *Hubungan Spiritualitas dengan Proactive Coping Survivor Bencana Gempa Bumi di Bantul*. Skripsi tidak diterbitkan. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta. (www.google.com, diakses 07 November 2017).
- Advertorial. (2017). "TelkomGroup Raih 6 Penghargaan Frost & Sullivan Indonesia Excellence Award 2017". Dalam pikiranakyat, 30 November. Jakarta, (online), (<http://www.pikiranakyat.com/ekonomi/2017/11/30/telkomgroup-raih-6-penghargaan-frost-sullivan-indonesia-excellence-award-2017>, diakses pada 1 April 2018).
- Anggreni, L. S. (2014). Aktivitas Wanita di Sektor Publik dalam Pemberitaan Surat Kabar. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 11(1), 55–66. <https://doi.org/10.24002/jik.v11i1.384>
- Anonim. (2017). "Telkom dianggap terbaik kelola karyawan". Dalam indotelko.com, 13 Oktober. Jakarta,(online), (<https://www.indotelko.com/kanal?c=id&it=telkomkelola-karyawan>, diakses pada 1 April 2018).
- Augusty, Ferdinand. (2012). *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., de Boer, E., & Schaufeli, W. B. (2003). Job Demand and Job Resources as Predictors of Absence Duration and Frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62(2), 341–356. [https://doi.org/10.1016/S0001-8791\(02\)00030-1](https://doi.org/10.1016/S0001-8791(02)00030-1)
- Chen, Chung-Kuang, Lin Cecilia, Wang Shu-Hu, Hou Tung-Hsu. (2009). A Study of Job Stress, Stress Coping Strategies, and Job Satisfaction for Nurses Working in Middle-Level Hospital Operating Rooms. *Journal of Nursing Research* Vol. 17, No. 3.
- Davidson, G.C., Neale, J.M. & Kring, A.M. (2006). *Psikologi abnormal*. Edisi 9. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Di Matteo, M.R. & Martin, L.R. (2002). *Health Psychology*. USA: Pearson Education.
- Deny, Septian. (2014). "42% Wanita RI Lebih Pilih Bekerja Daripada Diam di Rumah". Dalam Liputan 6, 07 Maret.Jakarta,(Online),(<http://bisnis.liputan6.com/read/2019532/42-wanita-ri-lebih-pilih-bekerja-daripada-diam-di-rumah>, diakses 11 Januari 2018).
- Folkman, S., Lazarus, R. S., Dunkel-Schetter, C., DeLongis, A., & Gruen, R. J. (1986). Dynamics of a Stressful Encounter: Cognitive Appraisal, Coping, and Encounter Outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50(5), 992–1003. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.50.5.992>
- Ghozali, Imam. (2014). Partial Least Squares "Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Program Warp PLS 4.0". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hakanen, J. J., Schaufeli, W. B., & Ahola, K. (2008). The Job Demands-Resources Model: A Three-Year Cross-Lagged Study of Burnout, Depression, Commitment, and Work Engagement. *Work and Stress*, 22(3), 224–241. <https://doi.org/10.1080/02678370802379432>

- Kohantorabi, F., & Abolmaali, K. (2014). The Prediction of Job Satisfaction Based on Coping Skills in Pilots and Assistant of Pilots. *Journal of Service Science and Management*, 7, 260–266.
- Love, Peter E.D, Zahir irani dan Craig Standing. (2007). Influence of Job Demands, Job Control and Social Support on Information Systems Professionals' Psychological Well-Being. *International Journal of Manpower*, Vol. 28, No. 6.
- Love, Peter E.D, Zahir irani dan Craig Standing. (2007). Influence of Job Demands, Job Control and Social Support on Information Systems Professionals' Psychological Well-Being. *International Journal of Manpower*, Vol. 28, No. 6.
- Luthans, Fred. 2011. *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*. New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Moura, D., Orgambidez-Ramos, A., & Goncalves, G. (2014). Role stress and work engagement as antecedents of job satisfaction: Results from Portugal. *Europe's Journal of Psychology*, 10(2), 291–300. <https://doi.org/10.5964/ejop.v10i2.714>
- Mujiasih. E & Ratnaningsih, I. Z. (2012). Meningkatkan work engagement melalui gaya kepemimpinan transforasional dan budaya organisasi. *Jurnal Psikologi*. 3-8
- Naudé, J. L. P. (2003). Occupational Stress, Coping, Burnout and Work Engagement of Emergency Workers in Gauteng. *Thesis (Ph.D. (Industrial Psychology))--Potchefstroom University for Christian Higher Education*. Retrieved from <http://dspace.nwu.ac.za/handle/10394/3694>
- Parker, P. D., & Martin, A. J. (2009). Coping and Buoyancy in the Workplace: Understanding Their Effects on Teachers' Work-related Well-being and Engagement. *Teaching and Teacher Education*, 25(1), 68–75. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2008.06.009>
- Rothmann, S. (2008). Job Satisfaction, Occupational Stress, Burnout and Work Engagement as Components of Work-Related Wellbeing. *SA Journal of Industrial Psychology*, 34(3), 11–16. <https://doi.org/10.4102/sajip.v34i3.424>
- Rothmann, Sebastian dan Buys, Chenelle (2011). Job Demands and Resources, Psychological Conditions, Religious Coping and Work Engagement of Reformed Church Ministers. *Journal of Psychology in Africa*. 21(2), 173–183.
- Salama, Nadiatus. (2012). Suara Sunyi Pekerja Pabrik Perempuan. *Jurnal Studi Gender*, 7(2), 37–50.
- Sargent, L. D., & Terry, D. J. (1998). The Effects of Work Control and Job Demands on Employee Adjustment and Work Performance. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 71(3), 219–236. <https://doi.org/10.1111/j.2044-8325.1998.tb00674.x>
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gon Alez-ro, V. A., & Bakker, A. B. (2002). The Measurement of Engagement and Burnout: a Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71–92. <https://doi.org/10.1023/A:1015630930326>
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Rhenen, W. Van. (2009). How Changes in Job Demands and Resources Predict Burnout, Work Engagement, and Sickness Absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30, 893–917. <https://doi.org/10.1002/job>
- Siregar, Syofian. (2014). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Van Den Broeck, A., Vansteenkiste, M., De Witte, H., & Lens, W. (2008). Explaining the Relationships Between Job Characteristics, Burnout, and Engagement: The Role of Basic Psychological Need Satisfaction. *Work and Stress*, 22(3), 277–294. <https://doi.org/10.1080/02678370802393672>
- Verhaest, D., & Verhofstadt, E. (2016). Overeducation and Job Satisfaction: the Role of Job Demands and Control. *International Journal of Manpower*, 37(3), 456–473. <https://doi.org/10.1108/IJM-04-2014-0106>
- Wellinz, R. & J. Concelman. (2005). Creating a culture for engagement. *Workforce Performance Solutions*. (www.WPSmag.com, diakses pada 05 November 2017).