

TOPIK 9: DUKUNGAN SOSIAL DI TEMPAT KERJA

RANGKUMAN

PENGERTIAN

Dukungan sosial: keyakinan individu bahwa ia dicintai dan dipedulikan oleh sekitarnya serta memandang dirinya sebagai anggota yang dihargai dalam sebuah kelompok, pertemanan atau organisasi (Cobb, 1976).

Dukungan sosial di tempat kerja: sejauh mana individu merasa bahwa kesejahteraan mereka dihargai oleh civitas yang ada di tempat kerja (Eisenberger, Singlhamber, Vandenberghe, Sucharski, & Rhoades, 2002; Ford et al., 2007).

BENTUK DUKUNGAN SOSIAL

Menurut House & Kahn (1985), terdapat tiga bentuk dukungan sosial di tempat kerja:

1. Dukungan Instrumental
Dikenal juga dengan dukungan pertolongan atau dukungan material yang sifatnya berupa bantuan secara langsung. Contoh: bantuan praktis, asistensi, kebutuhan peralatan kerja dan dukungan finansial.
2. Dukungan Informatif
Proses yang mengarah pada penyediaan informasi, nasehat & petunjuk atau pemecahan masalah, saran-saran atau umpan balik. Contoh: memberikan informasi yang dapat membantu pekerja dalam pemecahan masalah, dan memberikan nasihat.
3. Dukungan Emosional
Fungsi dukungan emosional ini disebut juga dengan istilah hubungan dengan teman dekat. Hal ini didasarkan pada asumsi bahwa masalah-masalah penting umumnya melibatkan aspek-aspek negatif mengenai diri sendiri dan seseorang cenderung membicarakan masalah-masalah tersebut hanya kepada orang terdekat yaitu orang yang mempunyai hubungan emosional. Contoh: ungkapan empati, keakraban, menawarkan simpati dan meyakinkan kembali, kepedulian, membagi pengalaman pribadi, rasa pribadi, rasa percaya dan penerimaan, perhatian terhadap orang yang bersangkutan (misalnya: umpan balik, penegasan). Hal ini membuat individu merasa bahwa orang-orang di sekitarnya memberikan perhatian pribadi pada dirinya atas kerelaan orang lain untuk membantu memecahkan atau mencari jalan keluar bagi permasalahan yang dihadapi.

SUMBER DUKUNGAN

Dalam konteks kerja, sumber dukungan sosial yang khas adalah rekan kerja, supervisor, dan organisasi pada umumnya. Dalam kajian psikologis, sumber dukungan sosial ini sering disebut sebagai persepsi dukungan rekan kerja, persepsi dukungan atasan/supervisor dan persepsi dukungan organisasi. Mengapa menggunakan kata persepsi? Karena secara psikologis yang dapat diukur adalah pandangan/penilaian seorang individu terhadap seberapa banyak/seberapa besar dukungan yg ia terima baik dari rekan kerja, atasan ataupun organisasi. Sumber-sumber dukungan sosial:

1. Persepsi dukungan rekan kerja
2. Persepsi dukungan atasan/supervisor
3. Persepsi dukungan organisasi (pemberian gaji dan promosi, keamanan pekerjaan, otonomi atau delegasi kepercayaan)

Adapula aspek penting yang dapat mendukung produktivitas dan *well being* seorang pegawai yaitu *non-work support* atau dukungan dari lingkungan di luar pekerjaan, yaitu pasangan, anak, orang tua, teman/sahabat, tetangga, atau secara formal oleh para profesional di luar tempat kerja (misalnya pendeta, dokter, atau terapis).

PENGARUH DUKUNGAN SOSIAL

1. Kesehatan
2. Kepuasan Kerja
3. Produktivitas Organisasi

BEST PRACTICES

1. Individu
 - a. Menciptakan hubungan yang positif: menambah teman/rekan & memperkuat hubungan yang sudah terjalin
 - b. Memahami konsep *reciprocity*/timbal balik: untuk dapat menerima dukungan sosial, individu harus bersedia memberikan dukungan sosial kepada orang lain/rekan kerja
 - c. Menunjukkan kebutuhan akan bantuan: mencari & meminta bantuan dari rekan kerja, menghargai upaya dukungan dari orang lain.
2. Atasan/ Supervisor
 - a. Menjadi *role model* bagi bawahan: memberikan dukungan kepada karyawan, supervisor/atasan juga harus dapat mendorong bawahannya untuk memberikan dukungan kepada sesama lain.
 - b. Mengikuti pelatihan: mengikuti pelatihan yang berfokus pada dukungan sosial & pengembangan karyawan.
 - c. Memberikan dukungan sosial yang tepat: supervisor harus belajar membedakan bentuk dukungan sosial yang tepat utk diberikan, apakah dukungan instrumental diperlukan atau dukungan emosional.
3. Organisasi
 - a. *Professional Support of Supporters*: program pelatihan, konsultasi, dan pengawasan untuk supervisor (mengakui perlunya dukungan dan cara memberikannya); membangun awareness karyawan (meminta dukungan, mengucapkan terima kasih).
 - b. Membuat Struktur Organisasi yang Kolaboratif: memungkinkan karyawan untuk bekerja sama secara efektif dan kolaboratif, memfasilitasi komunikasi & interaksi sosial.
 - c. Saling Menghargai: individu tidak takut meminta bantuan & tidak perlu takut akan konsekuensi negatif, pengelolaan informasi yang transparan, melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan, menjunjung keadilan, membuat program penghargaan.

REFERENSI

Cobb, S. (1976). Social support as a moderator of life stress. *Psychosomatic medicine*.

Eisenberger R, Singelhamer F, Vandenberghe C, Sucharski I, Rhoades L. Perceived supervisor support: Contributions to perceived support and employee retention. *Journal of Applied Psychology*. 2002;87:565–573.

Ford MT, Heinen BA, Langkamer KL. Work and family satisfaction and conflict: A meta-analysis of cross-domain relations. *Journal of Applied Psychology*. 2007;91:57–80.

House, J.S. & Kahn, R.L., 'Measures and concepts of social support', in Cohen, S. & Syme, S.L. (Eds.), 'Social support and health', Academic Press, New York, 1985, pp. 83-108.

Rahnfeld, M., Palmer, Cox, T. 2013. Social Support at Work.

Stansfeld, S.A., 'Social support and social cohesion', in Marmot, M. & Wilkinson, R.M., *Social Determinants of Health*, 2nd Edition, Oxford University Press, New York, 2005, pp. 308-354.