Dian Hartiningtyas (2010). Hubungan antara Dukungan Sosial (*Social Support*) dan Keterikatan Keja (*Work Engagement*), dengan Beban Kerja (*Workload*) Sebagai Variabel Moderator Pada Karyawan *Customer Service* Pada Bank Mandiri Surabaya. Sarjana Strata 1. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Surabaya.

ABSTRAK

Customer service atau petugas layanan adalah suatu bidang jasa yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani. Petugas layanan banyak dihubungkan dengan pekerjaan yang memiliki beban kerja yang tinggi. Petugas layanan juga diharapkan untuk bisa terikat pada pekerjaannya sehingga dapat memberikan layanan yang berkualitas ditengah padatnya jadwal bekerja. Memberikan layanan berkualitas tidak mudah dilakukan, hal ini disebabkan tuntutan dari pekerjaan (*display rules*) sebagai petugas layanan dan adanya berbagai macam sikap yang dirasa kurang menyenangkan dari nasabah. Oleh karena itu petugas layanan harus dapat mengelola keadaan fisik dan mental diri dalam mengatasi berbagai permasalahan yang biasa disebut sebagai *Job Demands*. Bank Mandiri adalah suatu instansi jasa menyangkut perluasan kredit yang mengutamakan pelayanan pelanggan. Petugas layanan kurang antusias dalam bekerja dan terkadang merasa malas. Hal ini menunjukkan petugas bagian layanan kurang memiliki keterikatan kerja yang baik. Atasan dan rekan kerja juga kurang mendukung kinerja bawahannya.

Tujuan penelitian ini ingin mengetahui hubungan antara Dukungan Sosial (atasan rekan kerja) dan Beban Kerja sebagai moderator dengan Keterikatan Kerja. Selain itu juga untuk menguji hubungan langsung dari dukungan sosial dengan keterikatan kerja pada petugas layanan Bank Mandiri Surabaya. Serta untuk menguji hubungan antara beban kerja sebagai moderator dengan keterikatan kerja pada petugas layanan Bank Mandiri Surabaya.

Subjek pada penelitian ini merupakan petugas layanan Bank Mandiri Surabaya. Pengumpulan data dengan menggunakan skala pernyataan tertutup dengan 5 pilihan jawaban. Teknik pemilihan sampel menggunakan *accidental sampling*, sedangkan untuk pengolahan data menggunakan uji nilai selisih mutlak pada SPSS 9,0.

Hasil yang diperoleh menunjukkan beban kerja memoderatori hubungan antara dukungan sosial (atasan dan rekan kerja) dengan keterikatan kerja ($F = 21,493$ dan $p < 0,0001$), ada hubungan antara dukungan sosial atasan dengan keterikatan kerja($r = 0,491$; $p = 0,0001 < 0,05$), ada hubungan antara dukungan sosial rekan kerja dengan keterikatan kerja($r = 0,441$; $p = 0,0001 < 0,05$), serta ada hubungan antara beban kerja sebagai moderator dengan keterikatan kerja($r = 0,562$ dengan $p = 0,0001 <0,05$). Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ada hubungan dukungan sosial terhadap keterikatan dengan beban kerja sebagai moderator..

Kata kunci : keterikatan kerja, dukungan sosial, beban kerja, petugas layanan.