

Pengaruh Work Engagement terhadap Kinerja Pegawai di Rutan Kelas IIB Kudus

Elok Narulita Puspa¹, Padmono Wibowo²

¹ Politeknik Ilmu Pemasarakatan; elloknp@gmail.com

² Politeknik Ilmu Pemasarakatan; padmonowibowo@poltekip.ac.id

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Kata Kunci: <i>Proactive Personality</i> ; Kinerja Pegawai; Pemasarakatan.	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara Keterikatan kerja dengan kinerja pegawai di Rutan Kelas IIB Kudus sehingga bisa meningkatkan tingkat kinerja Rutan Kelas IIB Kudus dalam melakukan tugas dan fungsinya. Hipotesis sementara dalam penelitian ini adalah H ₀ : Tidak dapat pengaruh keterikatan kerja terhadap kinerja pegawai Rutan Kelas IIB Kudus. H _a : Terdapat pengaruh keterikatan kerja terhadap kinerja pegawai Rutan Kelas IIB Kudus. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan random sampling dalam pengambilan sampelnya. Jumlah sampel sebanyak 30 orang dari total populasi pegawai Rutan Kelas IIB Kudus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa H ₀ ditolak dan H _a diterima. Artinya terdapat pengaruh keterikatan kerja dengan kinerja pegawai di Rutan Kelas IIB Kudus. Hasil perhitungan dengan SPSS 27 menunjukkan sebesar 32,2% dan sisanya 67,8% dipengaruhi oleh variable lain.

1. PENDAHULUAN

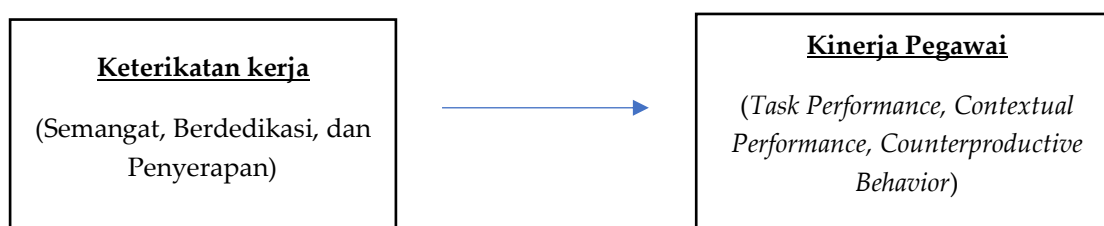
Unit Pelaksana Teknis Pemasarakatan adalah pelaksana tugas dan fungsi pemasarakatan di wilayah masing-masing. Rutan Kelas IIB Kudus termasuk menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi perantara pemerintah untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam merawat tahanan dan ada tugas tambahan untuk melakukan pembinaan terhadap narapidana. Hal ini haruslah diimbangi dengan kinerja yang baik agar bisa menumbuhkan kepercayaan dari masyarakat. Kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan sesuai dengan bidang tugas dan tanggung jawab (Alfian, Adam, dan Ibrahim, 2017). Semakin tinggi kinerja maka akan semakin tinggi juga keberhasilan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dewasa ini, kinerja sebuah organisasi pemerintah diukur dari program WBK dan WBBM dimana hal tersebut adalah salah satu gerbang awal dalam mewujudkan birokrasi yang bersih dan melayani masyarakat dengan performa yang baik. Namun, Rutan Kelas IIB Kudus belum bisa dalam mendapatkan predikat tersebut padahal sudah memperbaiki segala sarana dan prasarana yang ada semaksimal mungkin.

Work Engagement atau keterikatan kerja didefinisikan sebagai keadaan pikiran berkaitan dengan pekerjaan yang bernilai positif serta ditandai dengan semangat, dedikasi dan absorpsi atau penyerapan (Schaufeli & Baker, 2006). *Work Engagement* atau keterikatan kerja penting bagi pegawai karena hal tersebut dapat mendorong pegawai untuk melakukan pekerjaannya lebih dari kewajiban (*high performance*) serta dapat memberikan kontribusi terbaik pada organisasi. Pegawai Rutan Kudus dalam data menunjukkan bahwa adanya keterlambatan dalam masuk kerja dan juga pulang sebelum menunjukkan waktu pulang kantor seharusnya. Hal ini kebanyakan terjadi pada pegawai perempuan yang telah mempunyai anak dan keluarga. Mereka datang terlambat saat apel pagi telah dimulai dan akan pulang saat suasana kantor sepi pada siang menjelang sore hari.

Hal tersebut diduga bahwa adanya pengaruh dari keterikatan kerja yang rendah dari para pegawai Rutan Kelas IIB Kudus sehingga mempengaruhi hasil dari kinerjanya dengan penilaian WBK/WBBM. Seperti yang kita ketahui beberapa hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa *work engagement* atau keterikatan kerja merupakan salah satu aspek yang penting ada bagi setiap pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan mereka yang diyakini mampu meningkatkan kinerjanya, yang memiliki *engagement* tinggi cenderung lebih memiliki kinerja yang baik karena memiliki perasaan yang positif dan tidak menjadikan pekerjaannya sebagai beban (Muliawan, Perizade, & Cahyadi 2017). Penelitian telah menemukan hubungan positif antara *work engagement* dan kinerja organisasi. Kondisi individu dalam memaknai keterikatan kerja yang ada dalam dirinya tentunya berbeda-beda padahal seharusnya *work engagement* ini seharusnya dimiliki oleh seluruh pegawai di Rutan Kelas IIB Kudus dengan keadaan yang positif.

Berdasarkan penelitian terdahulu, ada pengaruh antara keterikatan kerja terhadap kinerja pegawai, yaitu berdasarkan Bakertzis & Myloni (2020). Oleh karena itu peneliti ingin memastikan apakah ada pengaruh *Work Engagement* terhadap Kinerja Pegawai di lingkungan Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kudus.

Gambar 1. Kerangka Berfikir



Hipotesis

H_0 : Tidak terdapat pengaruh *work Engagement* terhadap kinerja pegawai di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kudus

H_a : Terdapat pengaruh *work engagement* terhadap kinerja pegawai di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kudus

2. METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Tahapan-tahapan yang dilalui untuk melakukan penelitian ini adalah merumuskan masalah, mengkaji teori, merumuskan hipotesis, mengumpulkan data, mengolah data, menganalisis dan membuat kesimpulan terhadap hasil penelitian. Pada penelitian ini, populasinya adalah pegawai Rumah Tahanan Kelas IIB Kudus dengan sample 30 orang pegawai dari total populasi 52 orang pegawai Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kudus. Penarikan sampel menggunakan Teknik *simple random sampling* pada pegawai Rutan Kelas IIB Kudus.

Metode pengumpulan data penelitian ini adalah dengan membagikan link kuesioner atau angket menggunakan *google form* secara acak yang kemudian diolah dengan menggunakan SPSS v27 64Bit. Kuesioner menggunakan skala likert 1-5 yang menyatakan 1 : Sangat tidak setuju sampai dengan 5 : Sangat setuju. Variabel pada penelitian ini ada dua yaitu variable *Work Engagement* (Variabel bebas) dan variable Kinerja Pegawai (variable terikat). Dari kedua variable tersebut kemudian diturunkan menjadi dimensi. Variable *Work Engagement* memiliki 3 dimensi yaitu *Vigor* (Semangat), *dedication* (dedikasi), dan *absorption* (penyerapan). 3 dimensi tersebut memiliki 17 items pernyataan. Sedangkan untuk variable kinerja pegawai memiliki 3 dimensi yaitu *task performance*, *contextual performance*, dan *counterproductive work behavior* yang diturunkan menjadi 18 butir items pernyataan.

Dalam mengukur instrument pertanyaan valid dan reliable atau tidak, peneliti menggunakan cara menjumlahkan seluruh skor yang diperoleh dari responden. Dalam menentukan hubungan antara Variabelnya penelitian ini menggunakan model analisis regresi linear sederhana untuk menemukan

hubungan antara variable bebas (*Independent*) yaitu *Work Engagement* dan variable terikat (*Dependen*) yaitu kinerja pegawai.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteritik demografis dari 30 responden yang berpartisipasi menjadi responden secara umum digambarkan sebagai berikut :

Tabel 1. Karakteristik Responden

Variabel	Value	Presentase
Latar Belakang Pendidikan	SMA	72,7%
	D1	4,5%
	D3	9,1%
	S1	13,6%
Usia	21-25 Tahun	90,9 %
	26-25 Tahun	9,1 %
Masa Kerja	1-2 Tahun	36,4 %
	3-4 Tahun	45,5 %
	5-6 Tahun	18,2 %

3.1. Uji Validitas

Pengujian validitas dengan 30 orang responden dengan nilai R table 0,361. Items dinyatakan valid apabila R hitung > R table. Hasil pengujian validitas pada variable *Work Engagement* (X) adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Uji Validitas X (*Work engagement*)

Items X	R Hitung	R Tabel	Keterangan
X1_1	0,589	0,361	Valid
X1_2	0,471	0,361	Valid
X1_3	0,666	0,361	Valid
X1_4	0,662	0,361	Valid
X1_5	0,471	0,361	Valid
X1_6	0,495	0,361	Valid
X1_7	0,415	0,361	Valid
X1_8	0,619	0,361	Valid
X1_9	0,536	0,361	Valid
X1_10	0,509	0,361	Valid
X1_11	0,532	0,361	Valid
X1_12	0,55	0,361	Valid
X1_13	0,696	0,361	Valid
X1_14	0,617	0,361	Valid
X1_15	0,638	0,361	Valid
X1_16	0,534	0,361	Valid
X1_17	0,537	0,361	Valid

Berdasarkan table tersebut 17 items pernyataan memiliki nilai R hitung > R Table, sehingga semua items dinyatakan valid.

Hasil pengujian validitas pada variable kinerja pegawai (Y) sebagai berikut :

Tabel 3. Uji Validitas Y (Kinerja Pegawai)

Items Y	R Hitung	R Table	Keterangan
Y1_1	0,644	0,361	Valid
Y1_2	0,523	0,361	Valid
Y1_3	0,644	0,361	Valid
Y1_4	0,523	0,361	Valid
Y1_5	0,539	0,361	Valid
Y1_6	0,644	0,361	Valid
Y1_7	0,396	0,361	Valid
Y1_8	0,412	0,361	Valid
Y1_9	0,412	0,361	Valid
Y1_10	0,464	0,361	Valid
Y1_11	0,784	0,361	Valid
Y1_12	0,364	0,361	Valid
Y1_13	0,821	0,361	Valid
Y1_14	0,821	0,361	Valid
Y1_15	0,784	0,361	Valid
Y1_16	0,868	0,361	Valid
Y1_17	0,86	0,361	Valid
Y1_18	0,859	0,361	Valid

Berdasarkan table tersebut menyatakan bahwa 18 items memiliki R hitung > R table sehingga semua items dinyatakan valid.

3.2. Uji Reabilitas

Berdasarkan table output SPSS hasil pengujian reabilitas adalah dilihat dari nilai koefisien Cronbach’s Alpha. Semakin tinggi nilai *alpha Cronbach’s* maka semakin bisa dipercaya suatu alat pengukuran. Alat ukur ini dapat digunakan untuk menguji penelitian dengan peristiwa yang sama. Hasil uji reabilitas alat ukur dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Variabel X (Work Engagement)

Tabel 4. Uji Reabilitas X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.741	18

Nilai Cronbach’s Alpha diatas adalah 0,741 yang termasuk dalam kategori kriteria tinggi (> 0,6) dan dapat dibuktikan reabilitasnya untuk menjadi suatu alat ukur atau instrumen penelitian.

b. Variabel Y (Kinerja Pegawai)

Tabel 5. Uji Reabilitas Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.755	19

Nilai *Cronbach’s Alpha* pada table pengukuran reabilitas instrument Y di atas adalah 0.755 yang termasuk ke dalam kategori kriteria tinggi (> 0,6) serta dapat dibuktikan reabilitasnya untuk menjadi suatu alat ukur atau instrument penelitian.

3.3. Uji Normalitas

Berdasarkan table output SPSS dalam hasil uji normalitas penelitian ini menggunakan *Statistic nonparametric Kolmogorov-Smirnov (K-S)*. hasil perhitungan menunjukkan bahwa *asymptotic significance (2-tailed)* sebesar 0,072 atau melebihi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data telah terdistribusi dengan normal.

Tabel 6. Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		30	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	11.75229041	
Most Extreme Differences	Absolute	.152	
	Positive	.129	
	Negative	-.152	
Test Statistic		.152	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.074	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.072	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.065
		Upper Bound	.079

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

3.4. Uji Linearitas

Berdasarkan *table output SPP* hasil uji lineritas pada table anova menyatakan angka signifikan *deviation from linierity* senilai 0,879 dimana angka ini melebihi nilai 0,05 sehingga dua variable ini yaitu *work engagement (X)* dan kinerja pegawai (*Y*) memiliki hubungan linier yang dibuktikan dengan perhitungan SPSS dibawah ini :

Tabel 7. Uji Lineritas
ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
KINERJA PEGAWAI * WORK ENGAGEMENT	Between Groups	(Combined)	3571.200	17	210.071	1.079	.457
		Linearity	1901.993	1	1901.993	9.770	.009
		Deviation from Linearity	1669.207	16	104.325	.536	.879
	Within Groups		2336.167	12	194.681		
	Total		5907.367	29			

3.5. Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 8.
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.567 ^a	.322	.298	11.960

- a. Predictors: (Constant), WORK ENGAGEMENT
- b. Dependent Variable: KINERJA PEGAWAI

Berdasarkan table output SPSS hasil uji regresi pada table *Model Summary* menyatakan nilai korelasi antar variable adalah $r = 0,567$ dan nilai koefisien determinasi adalah $r^2 = 0,322$. Hal ini menunjukkan dimana hubungan antar variable adalah memiliki korelasi positif kuat karena nilai r lebih dari 0,5 dan untuk koefisien determinasi diketahui bahwa variable *Work Engagement (X)* menerangkan variable Kinerja Pegawai (*Y*) sebesar 32,2 % sedangkan sisanya sebesar 67,8 % diterangkan oleh variable lainnya.

Tabel 9. Tabel Anova

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1901.993	1	1901.993	13.296	.001 ^b
	Residual	4005.374	28	143.049		
	Total	5907.367	29			

a. Dependent Variable: KINERJA PEGAWAI

b. Predictors: (Constant), WORK ENGAGEMENT

Berdasarkan output perhitungan SPSS hasil uji regresi pada table anova menyatakan bahwa nilai signifikansi antara variable X (*work Engagement*) dan variable Y (kinerja Pegawai) dari *regression* senilai 0,001. Angka ini <0,05, sehingga bila nilai Sig. <0.05 (5%), maka H_0 akan ditolak yang artinya *Work Engagement* secara signifikan mempengaruhi kinerja pegawai.

Berdasarkan table output SPSS hasil uji regresi pada *table Coefficients* menyatakan persamaan regresi antara variable X (*Work Engagement*) terhadap variable Y (Kinerja Pegawai) dan diperoleh persamaan regresi $Y = a + bX = -3,627 + 0,993X$. Persamaan tersebut memprediksi berapa nilai variable Y jika diketahui nilai X-nya. Misalkan diketahui $X=5$ maka $Y= 1,338$.

Tabel 10.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.627	19.973		-.182	.857
	WORK ENGAGEMENT	.993	.272	.567	3.646	.001

a. Dependent Variable: KINERJA PEGAWAI

Melihat hasil penelitian yang telah diolah dengan menggunakan SPSS oleh peneliti dengan jumlah responden sebanyak 30 orang petugas di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kudus tentang pengaruh *Work Engagement* terhadap kinerja pegawai dijabarkan sebagai berikut :

Pada bagian pengujian validitas dapat dilihat bahwa R table untuk sampel sebanyak 30 responden adalah 0,361. Setiap items butir pernyataan dinyatakan valid apabila R hitung memiliki hasil lebih besar dari R table. Hasil pengujian validitas variable X terdapat 17 items pernyataan yang dinyatakan dengan perhitungan SPSS valid karena memiliki hasil R hitung lebih besar dari R table. Kemudian untuk pengujian validitas variabel Y juga demikian terdapat 18 butir items pernyataan yang berdasarkan perhitungan adalah valid karena memenuhi syarat lebih besar dari 0, 361. Hal ini menunjukkan bahwa items pernyataan dari turunan dimensi dan indikator variable X dan Y adalah valid.

Pada bagian uji reabilitas nilai *Cronbach's alpha* kedua variable menunjukkan nilai pada kategori tinggi sehingga instrument penelitian dapat dipercaya dan layak digunakan untuk alat ukur pada penelitian dengan peristiwa yang sama karena memiliki reabilitas yang baik karena termasuk pada kategori tinggi (0, 6). Pada variable X nilai *Cronbach Alpha* menunjukkan nilai 0, 741 dengan 17 butir items pernyataan dan Y memiliki nilai 0,755 dengan 18 butir items pernyataan. Hal ini membuktikan bahwa alat ukur yang dipakai untuk penelitian ini memiliki reabilitas yang tinggi dan bisa digunakan untuk meneliti peristiwa yang sama.

Pada bagian uji normalitas berdasarkan pada *Kolmogorov-Smirnov* menyatakan bahwa *asymptotic significance* sebesar 0,072 yang artinya menunjukkan nilainya lebih besar dari 0,05. Dan hal tersebut membuktikan bahwa data pada penelitian ini telah terdistribusi dengan normal.

Pada bagian uji linieritas dapat dilihat bahwa table anova menunjukkan angka signifikan dari *deviation from linearity* yaitu 0,879 dimana angka ini melebihi nilai 0,05. Pengujian ini berfungsi untuk

mengetahui adanya apakah ada hubungan yang signifikan antara kedua variable dalam penelitian ini. Dan hasilnya adalah adanya hubungan yang linier antar dua variable.

Pada bagian terakhir yakni uji regresi linier sederhana nilai signifikansi antara variable *Work engagement* (X) dan variable kinerja pegawai (Y) dari regression sebesar 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa hasilnya adalah lebih kecil dari 0,05, sehingga bila nilai $\text{Sig.} < (5\%)$ maka H_0 akan ditolak dan H_a diterima. Demikian dari hasil tersebut berhasil membuktikan bahwa adanya hubungan dari *work engagement* dan kinerja pegawai. Pengaruh yang terjadi dalam penelitian ini adalah positif kuat dan signifikan jadi semakin naik variable X (*Work Engagement*) maka semakin naik pula variable Y (kinerja Pegawai).

Pada sebuah organisasi pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan kepada masyarakat, *work engagement* atau keterikatan kerja sangat dibutuhkan untuk memberikan kinerja yang baik sehingga bisa memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat tanpa beban karena dilandasi kemauan untuk berkinerja yang baik oleh masing-masing individu pegawai. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa adanya hubungan yang menyatakan antara variable keterikatan kerja dan kinerja yang saling berpengaruh dalam memberikan pelayanan yang maksimal di Rutan Kudus. Para pegawai diharuskan memiliki dedikasi dan semangat yang tinggi untuk melakukan suatu pekerjaan mereka sehingga akan berakibat baik pada kinerja mereka dalam memberikan sumbangsinya pada sebuah organisasi pemerintah. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa kinerja pegawai rutan kelas IIB Kudus dipengaruhi oleh semangat, dedikasi dan penyerapan.

Apabila kita lihat kenyataan pada lapangan, bahwa banyaknya pegawai yang datang terlambat ketika apel pagi serta pulang ketika belum jam pulang dan menunjukkan belum tercapainya WBK dan WBBM di rutan Kelas IIB kudus artinya kemungkinan bebas kinerja yang di keluarkan oleh pegawai ini masih kurang maksimal. Mereka hanya melakukan pekerjaan dengan dianggap sebagai kewajiban tanpa rasa memiliki dalam diri pegawai di Rutan Kelas IIB Kudus. Meningkatkan *work engagement* atau keterikatan kerja bagi pegawai Rutan Kelas IIB Kudus sangatlah diperlukan dikarenakan hal ini akan terus mempengaruhi kinerja pegawai Rutan dalam melakukan tugas dan fungsi Rutan yakni melakukan pelayanan pada masyarakat khususnya warga binaan pemasyarakatan.

Work Engagement harus dimiliki oleh setiap pribadi pegawai di Rutan Kudus dalam rangka untuk meningkatkan kinerja, tetapi diperlukan kajian lebih lanjut terkait efektifitas dan efisiensi tentang bagaimana cara untuk meningkatkan keterikatan kerja pada diri setiap pegawai agar meningkatkan kinerja mereka.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, semua pernyataan di kuesioner dinyatakan valid dan reliabel sehingga data tersebut layak untuk dijadikan alat ukur dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian ini juga dinyatakan normal dan dapat digunakan dalam analisis berikutnya karena diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,072 dimana angka ini menyatakan lebih besar dari 0,05. Kedua variable juga memiliki hubungan linear yang telah yang telah dibuktikan pada nilai signifikansi dari *deviation from linearity* sebesar 0,879 yang melebihi 0,05. Kemudian berdasarkan uji regresi linearnya menyatakan H_0 ditolak maka H_a diterima. Oleh karena itu, variable X (*Work engagement*) secara signifikan mempengaruhi variable Y (Kinerja Pegawai) di Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kudus. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa variable X (*Work Engagement*) menerangkan variable Y (Kinerja Pegawai) sebesar 32,2 % dan 67,8 % diterangkan oleh variable lain.

Sebagai masukan bagi organisasi pemerintah khususnya bagi pegawai Rumah Tahanan Negara Kelas IIB Kudus dalam melakukan tugas dan fungsinya dengan lebih baik lagi agar dapat mewujudkan tujuan organisasi secara tepat sasaran karena kenaikan nilai keterikatan kerja pegawai di Rutan Kudus akan mempengaruhi kinerja pegawai dalam menjalankan sebuah organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bakertzis, E. & Myloni, B. (2020). Profession as a major drive of work engagement and its effects on job performance among healthcare employees in Greece: A comparative analysis among doctors, nurses and administrative staff. *Health Service Management Research*. 0(0) 1-12.
- Bakker AB and Demerouti E. Towards a model of work engagement. *Career Dev Int* 2008; 13: 209-223.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., de Vet Henrica, C. W., & van der Beek, A. J. (2011). Conceptual frameworks of individual work performance: a systematic review. *Journal of occupational and environmental medicine*, 53(8), 856–866. <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e318226a763>
- Kahn, W.A. (1990), "Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work", *Academy of Management Journal*, Vol. 33 No. 4, pp. 692-724.
- Muliawan, Y., Perizade, B., & Cahyadi, A. (2017). Pengaruh Keterikatan Karyawan (Employee Engagement) Terhadap kinerja Karyawan di PT. Badja Baru Palembang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan*. XIV (2).
- Spector PE. Job satisfaction: application, assessment, causes and consequences. Thousand Oaks, CA: Sage. Publications, 1997, p.65.
- Salanova, M., Agut, S., & Peiró, J. M. (2005). Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: the mediation of service climate. *Journal of applied Psychology*, 90(6), 1217.
- Salanova, M., Agut, S. and Peiro, J.M. (2005), "Linking organizational resources and work engagement to employee performance and customer loyalty: the mediation of service climate", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 90 No. 6, pp. 1217-1227
- Belschak, F. D., & Den Hartog, D. N. D. (2010). Pro-self, prosocial, and pro-organizational foci of proactive behaviour: Differential antecedents and consequences. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 83(2), 475–498. <https://doi.org/10.1348/096317909X439208>
- Schepers, J. M. (2006). The construction and evaluation of a generic Work Performance Questionnaire for use with administrative and. *Journal of Industrial Psychology*, 34(1), 10–22.
- Wang, C. H., & Chen, H. T. (2020). Relationships among workplace incivility, work engagement and job performance. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 3(4), 415–429. <https://doi.org/10.1108/JHTI-09-2019-0105>
- Zhang, X. (2010). Linking empowering leadership and employee creativity: The influence of psychological empowerment, intrinsic motivation, and creative process engagement. *Development and Learning in Organizations: An International Journal*, 24(5), 4–9. <https://doi.org/10.1108/dlo.2010.08124ead.007>
- Borman WC and Motowidlo SJ. Task performance and contextual performance: the meaning for personnel selection research. *Hum Perform* 1997; 10: 99–109
- Schneider B. The people make the place. *Pers Psychol* 1987; 40: 437–453.