



## Konstruksi Sosial tentang Dukungan Organisasi : Studi Fenomenologi Sosial terhadap Keterlibatan Kerja Tenaga Kerja Sosial di Dinas Sosial Kota Malang

Kartika Candra Kirana<sup>1)</sup>, Nasharuddin Mas<sup>2)</sup>, Choirul Anam<sup>3)</sup>  
<sup>1-3</sup> Universitas Widya Gama, Indonesia

Jl. Borobudur No.35, Mojolangu, Kec. Lowokwaru, Kota Malang

Korespondensi penulis: [kiranacandra763@gmail.com](mailto:kiranacandra763@gmail.com) \*

**Abstract.** *In the modern work environment, perceived organizational support is an important factor in increasing work engagement and productivity. Organizations that provide emotional, professional, and structural support to employees tend to have a more motivated, loyal, and productive workforce. However, social workers, especially in the Malang City Social Service, often experience minimal organizational support, resulting in work stress, burnout, and high employee turnover. Most previous studies have used a quantitative approach, while few have examined how organizational support is socially constructed in everyday interactions. This study aims to understand how social workers in the Malang City Social Service construct the meaning of organizational support and how it affects their work engagement. This study uses a qualitative approach with a social phenomenology method. Data were collected through in-depth interviews, participant observation, and document analysis, with informants selected using homogeneous purposive sampling. The findings of the visualization construct confirm that effective organizational support acts as a catalyst in increasing work engagement, strengthening motivation, and improving the performance and productivity of social workers in the public service organization environment. Organizational support is not only an administrative aspect, but also a social phenomenon that is formed through interaction, communication, and work experience. These findings contribute to the social phenomenology literature in organizational management studies, as well as provide recommendations for social organizations to improve the well-being and engagement of social workers.*

**Keywords:** *Perceived Organizational Support, Job Involvement, Social Phenomenology*

**Abstrak.** Dalam lingkungan kerja modern, dukungan organisasi yang dirasakan menjadi faktor penting dalam meningkatkan keterlibatan kerja dan produktivitas. Organisasi yang memberikan dukungan emosional, profesional, dan struktural kepada karyawan cenderung memiliki tenaga kerja yang lebih termotivasi, loyal, dan produktif. Namun, tenaga kerja sosial, khususnya di Dinas Sosial Kota Malang, sering mengalami minimnya dukungan organisasi, yang berakibat pada stres kerja, burnout, dan tingkat perputaran karyawan yang tinggi. Sebagian besar penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif, sementara sedikit yang meneliti bagaimana dukungan organisasi dikonstruksi secara sosial dalam interaksi sehari-hari. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana tenaga kerja sosial di Dinas Sosial Kota Malang mengonstruksi makna dukungan organisasi dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi keterlibatan kerja mereka. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi sosial. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen, dengan informan yang dipilih menggunakan homogeneous purposive sampling. Hasil temuan konstruk visualisasi menegaskan bahwa dukungan organisasi yang efektif berperan sebagai katalis dalam meningkatkan keterlibatan kerja, memperkuat motivasi, serta memperbaiki kinerja dan produktivitas tenaga kerja sosial di lingkungan organisasi pelayanan publik. Dukungan organisasi tidak hanya aspek administratif, tetapi juga fenomena sosial yang terbentuk melalui interaksi, komunikasi, dan pengalaman kerja. Temuan ini berkontribusi pada literatur fenomenologi sosial dalam studi manajemen organisasi, serta memberikan rekomendasi bagi organisasi sosial untuk meningkatkan kesejahteraan dan keterlibatan tenaga kerja sosial.

**Kata Kunci:** Dukungan Organisasi Yang Dirasakan, Keterlibatan Kerja, Fenomenologi Sosial

### 1. LATAR BELAKANG

Dalam dunia kerja modern, dukungan organisasi telah menjadi elemen penting dalam meningkatkan keterlibatan kerja dan produktivitas karyawan. Organisasi yang memberikan dukungan emosional, profesional, dan struktural kepada karyawannya cenderung memiliki

tenaga kerja yang lebih bermotivasi, loyal, dan produktif (Kim & Kao, 2014). Namun, pada skala global, banyak tenaga kerja, terutama di sektor sosial, mengalami minimnya dukungan organisasi yang berujung pada *burnout*, stres kerja, dan *turnover* yang tinggi (Wigert & Tatel, 2023). Menurut (world economic forum, 2023) tenaga kerja sosial merupakan salah satu kelompok yang paling rentan terhadap beban kerja berlebihan, rendahnya pengakuan, serta kurangnya kesejahteraan dalam pekerjaan.

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa dukungan organisasi yang baik dapat meningkatkan keterlibatan kerja tenaga kerja sosial dengan cara memberikan stabilitas, rasa aman, dan rasa memiliki terhadap organisasi (Schaufeli, 1998). Namun, sebagian besar penelitian masih bersifat kuantitatif dan berfokus pada pengaruh struktural dari dukungan organisasi terhadap karyawan, tanpa menggali bagaimana individu mengonstruksi makna dukungan organisasi dalam interaksi sosial sehari-hari.

Di Indonesia, tenaga kerja sosial memiliki peran krusial dalam menangani berbagai permasalahan sosial seperti kemiskinan, disabilitas, anak terlantar, serta pemberdayaan masyarakat (Kementerian Sosial RI, 2023). Salah satu lembaga yang memiliki tanggung jawab besar dalam hal ini adalah Dinas Sosial, yang memiliki tenaga kerja sosial di berbagai wilayah. Namun, meskipun peran mereka sangat penting, banyak tenaga kerja sosial di Indonesia menghadapi berbagai tantangan, termasuk minimnya dukungan organisasi, beban kerja yang tinggi, serta kesejahteraan yang masih kurang diperhatikan (Setiawan & Kurniawan, 2021). Selain itu, struktur birokrasi yang kaku sering kali menyebabkan tenaga kerja sosial kesulitan dalam menyuarkan aspirasi mereka, sehingga banyak dari mereka mengalami stres kerja dan keterlibatan yang rendah dalam pekerjaan mereka (Leksono et al., 2021).

Secara ideal, organisasi yang bergerak dalam bidang sosial seperti Dinas Sosial Kota Malang harus memberikan dukungan organisasi yang menyeluruh kepada tenaga kerja sosial, baik dalam bentuk dukungan psikologis, profesional, maupun kesejahteraan kerja. Berdasarkan teori *Perceived Organizational Support* (POS) (Eisenberger et al., 1986), organisasi yang memberikan dukungan yang baik akan meningkatkan motivasi, loyalitas, dan keterlibatan kerja karyawan. Beberapa bentuk dukungan organisasi yang ideal meliputi: 1) Lingkungan kerja yang suportif; 2) Penghargaan atas kontribusi; 3) Kesempatan pengembangan karier; dan 4) *Work-life balance*. Jika dukungan ini diterapkan dengan baik, maka tenaga kerja sosial akan lebih terlibat dalam pekerjaan mereka, memiliki komitmen yang lebih tinggi, serta merasa dihargai dan termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Namun, dalam kenyataannya, banyak tenaga kerja sosial di Dinas Sosial Kota Malang masih mengalami tantangan dalam mendapatkan dukungan organisasi yang optimal. Beberapa

realitas yang terjadi adalah 1) Minimnya pengakuan terhadap kontribusi tenaga kerja sosial, baik dalam bentuk penghargaan maupun promosi karier; 2) Struktur organisasi yang hierarkis dan birokratis, yang membatasi fleksibilitas tenaga kerja sosial dalam mengekspresikan aspirasi mereka; 3) Beban kerja yang tinggi dan sering kali melebihi jam kerja normal, tanpa adanya sistem kompensasi atau dukungan psikologis yang memadai; 4) Kurangnya pelatihan dan pengembangan profesional yang dapat meningkatkan kapasitas tenaga kerja sosial dalam menghadapi tantangan di lapangan.

Sebagian besar penelitian terdahulu menegaskan bahwa dukungan organisasi merupakan faktor kunci dalam membangun keterlibatan kerja yang tinggi. Studi yang dilakukan oleh (Bonaiuto et al., 2022) menemukan bahwa dukungan sosial dalam organisasi berkontribusi terhadap keterlibatan kerja dengan meningkatkan kepercayaan dan identifikasi karyawan terhadap organisasi. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Anam & Purwanti, 2023) menunjukkan bahwa tenaga kerja yang merasa dihargai oleh organisasi cenderung lebih loyal dan memiliki motivasi intrinsik yang lebih tinggi dalam bekerja. Selain itu, banyak penelitian sebelumnya juga telah mengidentifikasi bahwa dukungan organisasi tidak hanya meningkatkan keterlibatan kerja tetapi juga mendorong perilaku inovatif karyawan. Studi oleh (Jamal, 2023) menunjukkan bahwa dalam konteks tenaga pendidik, dukungan organisasi yang baik dapat mengurangi kelelahan dan meningkatkan perilaku inovatif. Hal ini sejalan dengan temuan dari (Ladita et al., 2024) yang menyatakan bahwa dukungan organisasi memainkan peran penting dalam menciptakan budaya kerja yang inovatif dan adaptif terhadap perubahan.

Dalam penelitian lain, ditemukan bahwa dukungan organisasi juga berkontribusi dalam proses adaptasi kerja dan mengurangi stres kerja. Studi oleh (Nurchalis et al., 2024) menekankan bahwa lingkungan kerja yang mendukung memungkinkan karyawan untuk lebih mudah menyesuaikan diri dengan perubahan organisasi, yang pada akhirnya berdampak positif pada keterlibatan kerja mereka. Temuan-temuan di atas menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian terdahulu dalam hal menyoroti peran penting dukungan organisasi dalam meningkatkan keterlibatan kerja tenaga kerja sosial. Namun, meskipun banyak penelitian telah membuktikan hubungan positif antara dukungan organisasi dan keterlibatan kerja, masih terdapat beberapa perbedaan mendasar yang menunjukkan adanya kesenjangan penelitian yang perlu diisi.

Meskipun banyak penelitian telah membahas hubungan antara dukungan organisasi dan keterlibatan kerja, terdapat beberapa perbedaan yang menjadi dasar bagi penelitian ini, yaitu Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada teori *Perceived Organizational Support* (POS) sebagai faktor yang mempengaruhi keterlibatan kerja, tetapi belum banyak yang

mengkaji dari perspektif fenomenologi sosial bagaimana tenaga kerja sosial mengonstruksi makna dukungan organisasi dalam interaksi sosial mereka sehari-hari. Padahal, menurut teori (Schutz, 1967), realitas sosial tidak bersifat objektif melainkan dibangun melalui pengalaman subjektif individu. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan teoritis dengan mengeksplorasi bagaimana tenaga kerja sosial membentuk makna dukungan organisasi berdasarkan pengalaman sosial mereka.

Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak dilakukan dalam konteks sektor korporasi atau akademik, di mana tenaga kerja memiliki tingkat otonomi dan sumber daya yang lebih baik dalam pekerjaannya. Penelitian ini berbeda karena berfokus pada tenaga kerja sosial dalam organisasi pemerintahan (Dinas Sosial Kota Malang), yang memiliki karakteristik kerja yang berbeda dibandingkan dengan sektor swasta. Tenaga kerja sosial menghadapi berbagai tantangan unik, seperti beban kerja yang tinggi, keterbatasan sumber daya, dan tekanan sosial dari masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi kesenjangan dalam variabel penelitian, dengan mengeksplorasi bagaimana dukungan organisasi mempengaruhi keterlibatan kerja dalam lingkungan kerja sosial yang kompleks.

Sebagian besar penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan kuantitatif dalam menganalisis hubungan antara dukungan organisasi dan keterlibatan kerja. Penelitian seperti (Jesi & Sentoso, 2023; Nurchalis et al., 2024) menggunakan metode SPSS, PLS, dan SPLS untuk mengukur hubungan antara variabel-variabel tersebut secara statistik. Namun, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif fenomenologi sosial, yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman subjektif tenaga kerja sosial dalam membentuk makna dukungan organisasi.

Masih terbatasnya penelitian yang secara spesifik meneliti dukungan organisasi dan keterlibatan kerja dalam sektor pelayanan sosial di Indonesia, khususnya di Dinas Sosial Kota Malang. Sebagian besar penelitian di Indonesia lebih berfokus pada dukungan organisasi di sektor pendidikan, manufaktur, atau industri swasta, tetapi belum banyak yang membahas bagaimana tenaga kerja sosial mengalami dan memaknai dukungan organisasi dalam konteks kerja sosial mereka. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana tenaga kerja sosial di Dinas Sosial Kota Malang mengonstruksi makna dukungan organisasi dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi keterlibatan kerja mereka.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Teori *Work Environment* atau teori lingkungan kerja di kutip dari Kurt Lewin (1930) menyatakan bahwa Perilaku seseorang dipengaruhi oleh lingkungan. Lingkungan kerja

merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan dan dapat mempengaruhi kinerja setiap individu. Menurut Tysen (2005) work environment atau lingkungan kerja adalah sebuah tempat dan suasana seperti ruang, tata letak fisik, kebisingan, peralatan, bahan, dan hubungan rekan kerja di dalam perusahaan yang memiliki dampak positif pada kualitas kinerja karyawan. Berdasarkan teori yang di tulis oleh Tysen lingkungan kerja yang nyaman dapat di pengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah kenyamanan fisik dan mental, dukungan sosial dan hubungan antara karyawan, budaya kerja yang mendukung kinerja, penyediaan fasilitas dan sumber daya, fleksibilitas dan kebebasan dalam bekerja, pengaruh psikologis terhadap motivasi. Faktor-faktor tersebut mempengaruhi motivasi, kenyamanan, serta kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugasnya.

Menurut Richad Ryan & Edward Deci (1985), *Self-Determination Theory* merupakan teori komprehensif dari motivasi manusia yang berfokus pada perkembangan dan fungsi perilaku dalam konteks sosial. *Self-determination* atau determinasi diri adalah kemampuan diri dalam mengidentifikasi dan mencapai tujuan berdasarkan pengetahuan dan penilaian individu terhadap dirinya sendiri (Field & Hoffman, 1994). Teori tersebut mengemukakan 2 motivasi yaitu motivasi intrinsik (*autonomous motivation*) dan motivasi ekstrinsik (*controlled motivation*). Ketika sebuah organisasi mampu menciptakan suasana yang mendukung *autonomy*, *competence*, dan *relatedness*, maka orgnisasi tersebut cenderung akan meingkatkan keterlibatan karyawan dan produktivitas.

Secara keseluruhan, *self-determination theory* menunjukkan bahwa ketika lingkungan mendukung dasar psikologis seseorang, individu akan lebih cenderung merasa termotivasi secara intrinsik, lebih sejahtera, dan lebih berprestasi dalam aktivitas yang merka jalani.

Menurut Albert Bandura (1989) teori *Social Cognitive Theory* ini menuliskan bahwa perilaku manusia merupakan hasil interaksi antara faktor pribadi, pengaruh lingkungan, dan pola perilaku. Albert Bandura menekankan bahwa pengalaman sosial, pembelajaran observasional, dan timbal balik perilaku manusia di pengaruhi dan memengaruhi lingkungannya.

*Social cognitive Theory* memberikan pemahaman tentang bagaimana cara setiap individu beradaptasi dengan lingkungannya. Ditambah lagi, teori ini menyarankan agar sebuah organisasi menciptakan lingkungan yang mendukung cara berperilaku, sehingga dapat melibatkan kerja tim, komunikasi terbuka, dan struktur yang memperkuat interaksi positif.

Teori ini mengajarkan bahwa perilaku manusia bukan hanya hasil dari pengaruh eksternal maupun dari faktor internal, melainkan dari kombinasi kompleks yang melibatkan

observasi, pengalaman, dan kemampuan individu dalam menafsirkan serta merespon lingkungannya.

Prinsip-prinsip gabungan yang di ambil oleh *social cognitive theory* ini adalah psikologi sosial dan kognitif yang menyatakan bahwa pembelajaran terjadi melalui proses *observational learning* (pembelajaran observasional) atau *modeling* (pemodelan).

### **3. METODE PENELITIAN**

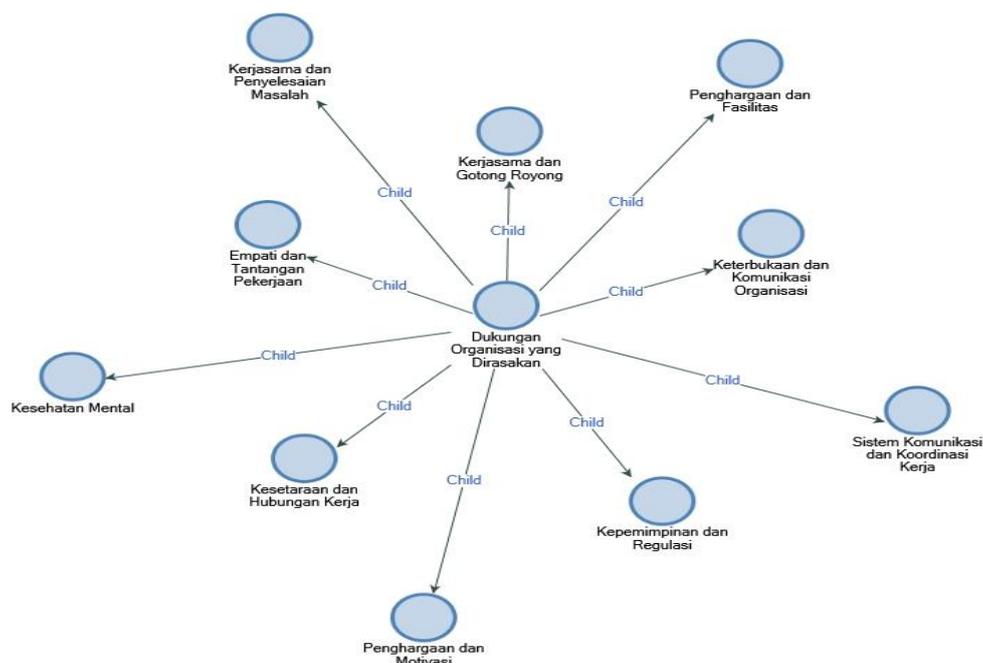
Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi sosial untuk mengeksplorasi bagaimana dukungan organisasi yang dirasakan memengaruhi keterlibatan kerja yang dialami oleh tenaga kerja sosial di Dinas Sosial Kota Malang. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman karyawan dalam konteks organisasi (Saldana, 2018). Penelitian ini dilakukan di Dinas Sosial Kota Malang. Lokasi ini dipilih karena merupakan pusat operasional tenaga kerja sosial dalam menjalankan tugas-tugas pelayanan masyarakat. Informan penelitian terdiri dari 1) Staf pemberdayaan sosial (dayasos); 2) Kepala bidang pemberdayaan sosial; 3) Tenaga kerja sosial (TKS). Teknik *homogen purposive sampling* digunakan untuk memilih informan dengan pengalaman serupa, guna memperoleh wawasan yang lebih dalam dan terfokus (Patton, 2003). Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi (Leksono, 2020). Keabsahan data diuji dengan pendekatan (Saldaña, 2011; Saunders, *et al.*, 2023), yang mencakup: 1) Kredibilitas; 2) Transferabilitas; 3) Dependabilitas; 4) Konfirmabilitas

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Konstruksi Visualisasi Model**

#### **Dukungan Organisasi yang Dirasakan**

Berdasarkan Gambar 1 yang menampilkan konsep Dukungan Organisasi yang Dirasakan, terdapat beberapa aspek utama yang berperan dalam membentuk dukungan organisasi terhadap karyawan.



Gambar 1 Konstruk Visualisasi Model Dukungan Organisasi yang Dirasakan  
**Kerjasama dan Penyelesaian Masalah**

Dukungan organisasi tercermin dalam bagaimana karyawan dapat bekerja sama dengan rekan kerja dan pimpinan dalam menyelesaikan permasalahan di tempat kerja. Ini menunjukkan bahwa organisasi memberikan ruang bagi kolaborasi dan sinergi dalam menyelesaikan tugas.

### **Kerjasama dan Gotong Royong**

Lingkungan kerja yang mendukung mencerminkan nilai gotong royong di antara karyawan. Organisasi yang memberikan dukungan biasanya membangun budaya kerja di mana karyawan saling membantu dan bekerja sebagai sebuah tim.

### **Penghargaan dan Fasilitas**

Salah satu bentuk dukungan organisasi adalah melalui pemberian penghargaan dan penyediaan fasilitas yang memadai bagi karyawan. Ini bisa berupa kompensasi, insentif, atau penghargaan non-materi seperti pengakuan atas pencapaian individu dan tim.

### **Keterbukaan dan Komunikasi Organisasi**

Organisasi yang mendukung karyawannya cenderung menerapkan komunikasi yang terbuka. Transparansi dalam penyampaian informasi dan kebijakan organisasi memungkinkan karyawan merasa dihargai dan didengar.

### **Sistem Komunikasi dan Koordinasi Kerja**

Komunikasi yang efektif dalam organisasi juga berperan dalam mendukung karyawan. Sistem komunikasi yang jelas dan koordinasi yang baik antara berbagai pihak dalam organisasi membantu dalam meningkatkan efektivitas kerja.

### **Kepemimpinan dan Regulasi**

Dukungan organisasi juga dapat dilihat dari bagaimana kepemimpinan berperan dalam memberikan arahan dan regulasi yang mendukung kesejahteraan karyawan. Pemimpin yang mampu mengayomi dan memberikan kebijakan yang adil akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman.

### **Penghargaan dan Motivasi**

Selain penghargaan dalam bentuk material, motivasi juga menjadi bagian penting dalam dukungan organisasi. Karyawan yang mendapatkan apresiasi atas kontribusinya akan lebih termotivasi untuk bekerja dengan maksimal.

### **Kesetaraan dan Hubungan Kerja**

Organisasi yang mendukung karyawannya menerapkan prinsip kesetaraan dalam hubungan kerja. Tidak ada diskriminasi dalam pembagian tugas dan peluang yang diberikan kepada setiap individu.

### **Empati dan Tantangan Pekerjaan**

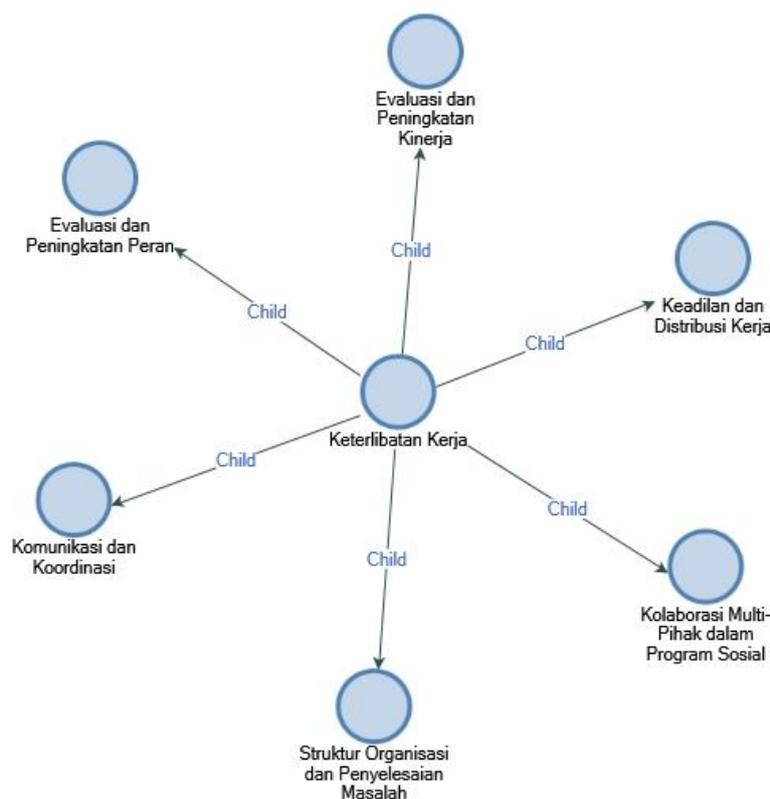
Organisasi yang peduli terhadap kesejahteraan karyawannya akan menunjukkan empati terhadap tantangan yang dihadapi oleh mereka. Pemahaman terhadap kondisi kerja yang sulit akan mendorong kebijakan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan karyawan.

### **Kesehatan Mental**

Salah satu bentuk dukungan organisasi yang krusial adalah perhatian terhadap kesehatan mental karyawan. Organisasi yang memberikan perhatian pada aspek ini akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman dan produktif.

### **Keterlibatan Kerja**

Berdasarkan Gambar 2 yang menggambarkan konsep Keterlibatan Kerja, terdapat beberapa elemen utama yang membentuk tingkat keterlibatan karyawan dalam lingkungan kerja.



Gambar 2 Konstruk Visualisasi Model Keterlibatan Kerja

Berikut adalah interpretasi dari temuan ini:

### **Evaluasi dan Peningkatan Kinerja**

Keterlibatan kerja karyawan dipengaruhi oleh adanya sistem evaluasi dan peningkatan kinerja. Organisasi yang secara berkala mengevaluasi dan memberikan masukan kepada karyawan akan membantu mereka untuk berkembang dan merasa lebih terlibat dalam pekerjaan.

### **Evaluasi dan Peningkatan Peran**

Selain kinerja, evaluasi terhadap peran karyawan juga berperan penting dalam keterlibatan mereka. Dengan adanya umpan balik terhadap tugas yang mereka jalankan, karyawan dapat memahami peran mereka dengan lebih baik dan meningkatkan kontribusi dalam organisasi.

### **Komunikasi dan Koordinasi**

Keterlibatan kerja juga dipengaruhi oleh efektivitas komunikasi dan koordinasi dalam organisasi. Ketika komunikasi berjalan dengan baik, karyawan dapat bekerja dengan lebih efisien dan memahami tujuan bersama yang harus dicapai.

### **Struktur Organisasi dan Penyelesaian Masalah**

Struktur organisasi yang jelas membantu karyawan dalam memahami tugas dan tanggung jawab mereka. Dengan sistem yang baik, karyawan dapat lebih mudah terlibat dalam penyelesaian masalah yang dihadapi organisasi.

## **Keadilan dan Distribusi Kerja**

Pembagian kerja yang adil memainkan peran penting dalam keterlibatan kerja. Ketika karyawan merasa bahwa tugas dan tanggung jawab didistribusikan dengan merata, mereka akan lebih termotivasi untuk berkontribusi secara maksimal.

## **Kolaborasi Multi-Pihak dalam Program Sosial**

Keterlibatan kerja juga meningkat ketika karyawan berkolaborasi dengan berbagai pihak, termasuk mitra eksternal dalam program sosial. Kerja sama ini menciptakan rasa memiliki dan meningkatkan semangat dalam menjalankan tugas.

## **Pembahasan**

Dalam konteks kerja, organisasi bukan hanya sekadar tempat individu bekerja dan memperoleh penghasilan, tetapi juga menjadi ruang sosial tempat mereka membangun relasi, mengembangkan makna, serta memperoleh pengalaman yang mempengaruhi keterlibatan dan motivasi mereka. Dalam dunia kerja yang dinamis seperti di Dinas Sosial Kota Malang, bagaimana individu merasakan dukungan organisasi dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi keterlibatan kerja mereka menjadi aspek yang menarik untuk dikaji.

Fenomena ini dapat dianalisis melalui pendekatan fenomenologi sosial, yang berupaya memahami realitas sosial melalui pengalaman subjektif individu dalam interaksi mereka dengan lingkungan kerja (Schutz, 1967). Dalam filsafat fenomenologi, khususnya pemikiran Alfred Schutz, realitas sosial dipahami sebagai sesuatu yang dikonstruksi melalui interaksi sehari-hari. Oleh karena itu, pemaknaan tenaga kerja sosial terhadap dukungan organisasi dan keterlibatan kerja bukanlah sesuatu yang statis, melainkan dinamis dan dipengaruhi oleh struktur organisasi, komunikasi, dan pengalaman kolektif.

Konsep dukungan organisasi yang dirasakan dapat dikaji dari perspektif filsafat eksistensialisme, terutama dalam pemikiran Jean-Paul Sartre, yang menekankan bahwa individu tidak hanya ditentukan oleh lingkungan eksternal, tetapi juga memiliki kebebasan untuk membentuk makna mereka sendiri (Sartre, 1943). Dalam konteks ini, tenaga kerja sosial tidak hanya menerima dukungan organisasi secara pasif, tetapi juga menginterpretasikan dan menginternalisasi dukungan tersebut berdasarkan pengalaman subjektif mereka. Sebagai contoh, dalam temuan penelitian ini, dukungan organisasi tidak hanya berupa sarana dan fasilitas kerja, tetapi juga mencakup solidaritas tim, komunikasi yang terbuka, dan penghargaan dari atasan. Konsep ini dapat dikaitkan dengan filsafat hermeneutika Gadamer, di mana individu memahami realitas melalui proses interpretasi berdasarkan pengalaman mereka sebelumnya (Gadamer, 1975). Setiap tenaga kerja sosial mungkin memiliki pemaknaan yang

berbeda tentang "dukungan organisasi" tergantung pada pengalaman mereka dengan pemimpin, rekan kerja, dan budaya organisasi secara keseluruhan.

Di sisi lain, struktur organisasi yang mengatur pola kerja di Dinas Sosial juga memainkan peran penting dalam membentuk persepsi dukungan organisasi. Ini berkaitan dengan pemikiran Michel Foucault tentang kuasa dan struktur sosial. Foucault berpendapat bahwa kekuasaan tidak selalu bersifat represif, tetapi juga dapat menjadi mekanisme yang menciptakan kondisi kerja yang lebih baik (Foucault, 1977). Dalam konteks ini, kebijakan organisasi yang memungkinkan komunikasi terbuka dan evaluasi kinerja yang adil dapat dianggap sebagai dukungan organisasi yang bersifat produktif, bukan hanya bentuk kontrol.

Dalam konsep keterlibatan kerja, tenaga kerja sosial di Dinas Sosial tidak hanya menjalankan tugas mereka secara mekanis, tetapi juga memiliki hubungan emosional dan profesional dengan pekerjaan mereka. Hal ini sejalan dengan pemikiran Karl Marx tentang alienasi kerja. Marx berargumen bahwa dalam sistem kerja yang kapitalistik, pekerja sering kali mengalami keterasingan karena pekerjaan mereka tidak memberikan ruang untuk ekspresi diri (Marx, 1967). Namun, dalam organisasi yang memberikan dukungan sosial dan penghargaan, pekerja akan lebih terlibat secara emosional dan intelektual dengan pekerjaan mereka. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa evaluasi kinerja, komunikasi, dan keadilan dalam distribusi kerja menjadi faktor yang meningkatkan keterlibatan tenaga kerja sosial. Ini dapat dikaitkan dengan teori Hannah Arendt tentang *vita activa*, di mana manusia menemukan makna dalam kerja ketika mereka terlibat dalam kerja kolektif yang bermakna (Arendt, 1958). Jika pekerja sosial merasa bahwa pekerjaan mereka berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat, mereka akan lebih termotivasi dan merasa memiliki tujuan yang lebih besar dalam pekerjaan mereka. Lebih lanjut, filsafat pragmatisme John Dewey menekankan bahwa keterlibatan kerja terjadi ketika individu dapat belajar dan berkembang dalam pekerjaan mereka (Dewey, 1938). Hal ini terlihat dalam temuan bahwa tenaga kerja sosial merasa lebih terlibat ketika mereka memiliki kesempatan untuk meningkatkan peran mereka dan mendapatkan umpan balik yang positif dari organisasi.

Pendekatan fenomenologi sosial Alfred Schutz memberikan wawasan lebih dalam mengenai hubungan antara dukungan organisasi yang dirasakan dan keterlibatan kerja. Schutz menjelaskan bahwa individu mengalami dunia sosial melalui "*stock of knowledge*", yaitu pemahaman yang diperoleh melalui pengalaman sehari-hari (Schutz, 1967). Dalam konteks ini, tenaga kerja sosial membangun pemaknaan atas dukungan organisasi berdasarkan pengalaman mereka berinteraksi dengan rekan kerja, pimpinan, dan kebijakan organisasi.

Konsep ini juga berhubungan dengan teori konstruksi sosial dari Peter Berger dan Thomas Luckmann, yang menyatakan bahwa realitas sosial dibentuk melalui interaksi manusia (Berger & Luckmann, 1966). Dalam penelitian ini, tenaga kerja sosial yang merasa didukung oleh organisasi menginternalisasi nilai dan norma organisasi sehingga mereka lebih terlibat dalam pekerjaan mereka. Dari perspektif *symbolic interactionism* yang dikembangkan oleh George Herbert Mead, keterlibatan kerja juga merupakan hasil dari interaksi sosial dan komunikasi simbolik dalam organisasi (Mead, 1934). Jika individu menerima penghargaan, apresiasi, dan dukungan dari organisasi, mereka akan memiliki identitas profesional yang lebih kuat dan lebih berkomitmen terhadap pekerjaan mereka..

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini mengungkap bahwa dukungan organisasi yang dirasakan dan keterlibatan kerja bukan sekadar faktor administratif dalam manajemen sumber daya manusia, tetapi juga merupakan fenomena sosial yang kompleks dan berkelindan dengan berbagai aspek filsafat kerja.

Dukungan organisasi yang dirasakan oleh tenaga kerja sosial di Dinas Sosial Kota Malang mencakup berbagai aspek seperti komunikasi yang terbuka, keadilan dalam distribusi kerja, penghargaan atas kontribusi, serta ketersediaan fasilitas kerja. Dukungan ini berperan dalam membangun rasa kepemilikan, motivasi, dan loyalitas terhadap organisasi. Keterlibatan kerja tenaga kerja sosial dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk evaluasi kinerja yang transparan, koordinasi dalam tim, partisipasi dalam pengambilan keputusan, serta fleksibilitas dalam pelaksanaan tugas. Semakin tinggi keterlibatan karyawan, semakin besar kontribusi mereka terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Dalam perspektif filsafat, dukungan organisasi dan keterlibatan kerja dapat dijelaskan melalui eksistensialisme Sartre, fenomenologi sosial Schutz, serta teori konstruksi sosial Berger & Luckmann, yang menekankan bahwa realitas kerja dikonstruksi melalui interaksi sosial dan pengalaman subjektif. Fenomena ini juga berkaitan dengan pemikiran Karl Marx tentang alienasi kerja, di mana tenaga kerja sosial yang merasa dihargai dan diberikan dukungan akan lebih terlibat dalam pekerjaan mereka, sementara kurangnya dukungan dapat menyebabkan keterasingan dari pekerjaan mereka. Dari sudut pandang organisasi, struktur kerja yang adil, kolaboratif, dan adaptif terhadap perubahan serta inovasi akan mendorong keterlibatan kerja yang lebih tinggi, sehingga tenaga kerja sosial dapat berkontribusi lebih optimal dalam membantu masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat diterapkan oleh organisasi, khususnya Dinas Sosial Kota Malang, untuk meningkatkan dukungan organisasi yang dirasakan dan keterlibatan kerja tenaga kerja sosial: 1) Meningkatkan Komunikasi Organisasi; 2) Penguatan Penghargaan dan Apresiasi; 3) Peningkatan Ketersediaan Fasilitas dan Sumber Daya; 4) Mendorong Kolaborasi dan Inovasi; 5) Menjaga Kesehatan Mental Karyawan.

Penelitian ini memperkuat teori fenomenologi sosial dalam memahami dukungan organisasi yang dirasakan dan keterlibatan kerja. Menambah wawasan tentang bagaimana filsafat eksistensialisme dan fenomenologi dapat digunakan dalam kajian manajemen organisasi. Bagi Dinas Sosial Kota Malang, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar dalam merancang kebijakan dan strategi manajemen SDM yang lebih inklusif dan partisipatif. Meskipun penelitian ini memberikan wawasan mendalam mengenai dukungan organisasi yang dirasakan dan keterlibatan kerja tenaga kerja sosial di Dinas Sosial Kota Malang, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan: 1) Keterbatasan dalam Ruang Lingkup; dan 2) Keterbatasan dalam Representasi Informan.

#### DAFTAR REFERENSI

- Anam, C., & Purwanti, I. (2023). Fluid organisation: The dynamics of human capital, organisational culture, and leadership style in the era of managerial postmodernism. *Conference on Innovation and Application of Science and Technology (CIASTECH)*, 6(1), 74. <https://doi.org/10.31328/ciastech.v6i1.5308>
- Arendt, H. (1958). *The human condition*. University of Chicago Press.
- Berger, P. L., & Luckmann, T. (1966). *The social construction of reality*. <https://doi.org/10.4324/9781315775357>
- Bonaiuto, F., Fantinelli, S., Milani, A., Cortini, M., Vitiello, M. C., & Bonaiuto, M. (2022). Perceived organizational support and work engagement: The role of psychosocial variables. *Journal of Workplace Learning*, 34(5), 418–436. <https://doi.org/10.1108/JWL-11-2021-0140>
- Dewey, J. (1938). *Experience and education*. Kappa Delta Pi.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507.
- Foucault, M. (1977). *Discipline & punish: The birth of the prison*. <https://doi.org/10.1093/bjps/axv048>
- Gadamer, H.-G. (1975). *Truth and method*. <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.20>

08.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484 SISTEM PEMBETUNGAN TERPUSAT STRATEGI MELESTARI

- Jamal, M. (2023). Dukungan organisasi dan perilaku inovatif pada tenaga pendidik. *Educational Management Review*, 12(1), 45–60.
- Jesi, T., & Sentoso, A. (2023). Analisis dukungan organisasi dan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan dengan keterlibatan karyawan sebagai mediasi pada perusahaan freight forwarder Kota Batam. *Jesya*, 6(1), 102–113. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.899>
- Kementerian Sosial RI. (2023). *Peran tenaga kerja sosial dalam penanganan permasalahan sosial di Indonesia*.
- Kim, H., & Kao, D. (2014). A meta-analysis of turnover intention predictors among U.S. child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 47(3), 214–223. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2014.09.015>
- Ladita, S., Survival, S., & Anam, C. (2024). The influence of job characteristics on organizational citizenship behaviour and job engagement and its implications for employee performance. *EPaper Bisnis: International Journal of Entrepreneurship and Management*, 1(2), 1–13.
- Leksono, S. (2020). *Metode penelitian kualitatif ekonomi dan bisnis (studi pembangunan, akuntansi, & manajemen)*. Graha Ilmu.
- Leksono, S., Anam, C., & Firdaus, R. N. (2021). Code of conduct as an institutional instrument to preserve traditional markets. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 19(4).
- Marx, K. (1967). *Capital: A critique of political economy*. <https://doi.org/10.4324/9781351128704-11>
- Mead, G. H. (1934). *Mind, self, and society*.
- Nurchalis, M., Mas, N., & Anam, C. (2024). Analisis kompetensi dan perilaku kerja inovatif terhadap kinerja pegawai yang dimediasi knowledge sharing. *Jurnal Manajemen Kreatif dan Inovasi*, 2(3), 217–229.
- Patton, M. Q. (2003). *Qualitative research and evaluation methods* (3rd ed.). SAGE Publications. <https://doi.org/10.1177/1035719X0300300213>
- Saldaña, J. (2011). A survey of qualitative data analytic methods. In *Fundamentals of qualitative research: Understanding qualitative research*. Oxford University Press.
- Saldaña, J. (2018). *Qualitative research: Analysing life*. SAGE Publications.
- Sartre, J.-P. (1943). *Being and nothingness: A phenomenological essay on ontology*.
- Saunders, M. N. K., Lewis, P., & Thornhill, A. (2023). *Research methods for business students* (9th ed.). Pearson.
- Schaufeli, W. (1998). *Companion study relationship*. In *Definitions*. <https://doi.org/10.32388/yigy3u>

Schutz, A. (1967). *The phenomenology of the social world*. Northwestern University Press.

Setiawan, A., & Kurniawan, T. (2021). Tantangan tenaga kerja sosial di Indonesia: Studi kasus dinas sosial. *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 15(1), 67–80.

Wigert, B., & Tatel, C. (2023). 42% of employee turnover is preventable but often ignored. *Gallup*.

World Economic Forum. (2023). *The global risk report 2023*.