

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perusahaan merupakan suatu bentuk organisasi yang didirikan oleh perorangan atau kelompok atau badan lain yang kegiatannya melakukan produksi barang dan jasa. Nurul (2018) menjelaskan bahwa perusahaan adalah suatu organisasi produksi yang menggunakan dan mengkoordinir sumber ekonomi dan sumber daya manusia untuk memuaskan kebutuhan hidup dengan cara yang menguntungkan. Dalam aktivitasnya perusahaan akan selalu berkaitan dengan sumber daya manusia sebagai penompang dalam kegiatan perusahaan yang mana perusahaan pasti akan membutuhkan karyawan untuk menjalankan seluruh kegiatan operasional.

Pada sebuah perusahaan, karyawan merupakan aset yang dimiliki oleh perusahaan dalam mencapai suatu tujuannya untuk memberikan jasa kepada organisasi yang membutuhkan jasa tenaga kerja, yang mana dari jasa tersebut karyawan akan mendapatkan balas jasa berupa gaji atau upah dan kompensasi-kompensasi lainnya dari sebuah perusahaan (Setiani, 2013). Setiani (2013) juga mendefinisikan karyawan sebagai orang yang memberikan jasa, baik dalam bentuk tenaga, maupun dalam bentuk pikiran, dan mendapatkan balas jasa atau upah yang besarnya telah ditentukan oleh perusahaan. Lebih lanjut dijelaskan bahwa karyawan selalu dituntut memberikan kontribusi atas suksesnya

perusahaan, agar produktifitas perusahaan berjalan lancar diperlukan tenaga kerja yang sesuai dengan kriteria dari perusahaan.

Di Kawasan Industri Surya Karawang telah berdiri sebuah perusahaan *manufacture* dan penjualan perlengkapan alat medis. Perusahaan ini merupakan perusahaan yang tergabung dengan perusahaan asal Jepang yang telah memiliki beberapa perusahaan di dunia meliputi: Amerika, Eropa, dan Asia. Dalam perusahaan ini membutuhkan karyawan bagian operator produksi, yang bertugas untuk memproses atau mengelola suatu produk/ barang dari suatu bahan dasar lalu diolah hingga menjadi berbentuk sesuai dengan yang diharapkan perusahaan. Karyawan operator produksi juga bekerja sepanjang jalur perakitan, melakukan tugas khusus yang harus mematuhi pedoman keselamatan, memastikan bahwa produk akhir memenuhi standar kualitas tinggi, dan harus memiliki pemahaman tentang standar dan peraturan industri untuk keamanan, dan karyawan harus efisien dalam mengoperasikan mesin tersebut.¹

Dari banyaknya tugas yang diberikan kepada operator produksi, tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan operator produksi pun cukup besar, karena perusahaan mendapatkan keuntungan dari baiknya barang yang diproduksi oleh karyawan (Hendrayadi, 2015). Dijelaskan juga dalam memproduksi suatu barang, karyawan harus benar-benar mengerti serta memahami cara pembuatannya, dan cara menjalankan mesin produksi. Oleh sebab itu karyawan operator produksi mempunyai beban kerja yang lumayan berat, terlepas dari itu

¹ “Lowongan Kerja PT Nipro Indonesia Jaya Surya Cipta Karawang”, <https://www.google.co.id/amp/s/www.lowongan4400.com/2018/03/lowongan-kerja-pt-nipro-indonesia-jaya.html> (diakses pada 30 Oktober 2019, pukul 19.03)

karyawan akan berlomba-lomba untuk bekerja lebih maksimal untuk menghasilkan barang yang sesuai kriteria perusahaan dan ada pula karyawan yang berusaha mendekati atasan agar pekerjaan mereka terlihat bagus dihadapan atasan. Biasanya karyawan yang lebih lama bekerja di perusahaan tersebut akan bertindak seenaknya kepada karyawan yang lain. Dari situlah akan muncul suatu kekerasan di tempat kerja (*workplace bullying*).

Pada situasi kerja, seseorang tidak akan lepas dengan yang namanya interaksi, entah dengan teman seanggota kerja ataupun dengan atasan di perusahaan. Wijono (2010) menyatakan bahwa kurangnya komunikasi antar teman seanggota, ataupun dengan atasan akan menjadi penyebab *workplace bullying*. Akella (2016) menjelaskan bahwa *workplace bullying* dapat dinyatakan sebagai sebuah bentuk kegagalan dalam berkomunikasi, yaitu ada orang-orang yang menginginkan sesuatu tetapi tidak mampu mengkomunikasikan dengan baik keinginannya, yang pada akhirnya pelaku akan merasa bahwa orang tersebut kurang mampu dalam pekerjaan tersebut dan selalu merasa kurang puas dengan kinerjanya.

Dalam sebuah perusahaan pasti memiliki masalahnya sendiri, misalnya suatu fenomena yang sering terjadi di tempat kerja salah satunya yaitu kekerasan di tempat kerja (*workplace bullying*). Gunawan dan Yuwanto (2009) menjelaskan *Workplace Bullying* merupakan permasalahan yang hingga kini terus terjadi di lingkup perusahaan. Dalam hal fenomena kekerasan di tempat kerja, istilah "*bullying*" dipergunakan karena dianggap lebih lengkap dan lebih mewakili dibandingkan istilah-istilah lain yang sejenis untuk menggambarkan suatu

fenomena yang sama. Dijelaskan juga dalam penggunaannya saat ini, seorang yang melakukan *bullying* adalah seseorang yang mempunyai kebiasaan berperilaku kejam, jahat dan mendominasi, terutama terhadap orang yang lebih kecil atau orang yang lebih lemah. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap 2 buruh pabrik di PT X bagian operator produksi terdapat beberapa bentuk kekerasan yang dialaminya, yaitu ketika korban tidak memahami suatu pekerjaan korban dibentak, dimaki, dimarahi dengan nada tinggi di depan rekan kerjanya, ketika istirahat makan siang pelaku sengaja menyenggol bahu korban sampai makanan dan minuman korban jatuh, ketika akan ada pertemuan dengan atasan korban sengaja tidak di kabari oleh rekan kerjanya yang akhirnya korban terkena teguran oleh atasan, korban pernah tiba-tiba dilempari handuk pada saat di ruang ganti, korban sering di gosipi yang tidak-tidak, dikucilkan dan sering mendapatkan pesan ancaman melalui *WhatsApp* atau sosial media yang lainnya.

Dari permasalahan di atas banyak di antara korban *bullying* bersikap pasif atau mendiamkan saja *bullying* yang terjadi padanya (Gunawan & Yuwanto 2009). Hal semacam ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Andriansyah dan Helwan (2014) menyatakan bahwa banyak korban *bullying* yang bersikap pasif dan bahkan mengabaikan *bullying* yang terjadi pada dirinya. Hal ini berpotensi terus menjadikan subjek sebagai korban dan terkadang membuat sebagian korban mengarah pada keputusan berhenti dari pekerjaannya. Selain menimbulkan dampak secara langsung *workplace bullying* juga memiliki dampak yang merusak kesehatan dan kesejahteraan psikologis karyawan. *Workplace bullying* juga dapat memberikan konsekuensi dalam berbagai lini, mulai dari

individu *workplace bullying* memberikan konsekuensi yang dapat merusak kesehatan dan kesejahteraan karyawan. Bagi sebagian kelompok, *workplace bullying* dapat memengaruhi efektivitas tim dan norma kelompok yang telah terbangun. Bagi organisasi, *workplace bullying* dapat memberikan dampak bagi kinerja organisasi dan juga budaya organisasi yang ada. Sedangkan bagi lingkungan sosial secara luas, adanya *workplace bullying* akan memunculkan masalah sosial baru terkait dengan konsekuensi hukum (Samnani & Singh, 2012). Pada pola hidup korban *workplace bullying* (Einarsen, 2005) menyebutkan bahwa ketika individu mengalami *bullying* individu akan cenderung menarik diri dari lingkungan pertemanan di kantor, merasa was-was karena takut membuat kesalahan yang fatal dan selalu merasa takut untuk melakukan sesuatu hal. *Bullying* di tempat kerja tidak hanya berdampak pada individu, namun juga berdampak terhadap perusahaan yang mana akan membuat kerugian pada perusahaan akibat karyawan yang tidak maksimal dalam melakukan pekerjaannya (Gunawan & Yuwanto, 2009). Bagi individu, *bullying* di tempat kerja telah terbukti memiliki dampak psikologis dan fisiologis yang merugikan karyawan yang di-*bully* (Nurul, 2018). Dan juga peristiwa traumatik meningkat di berbagai tempat dengan adanya kasus-kasus kekerasan, *bullying*, aksi terror, dan yang lainnya. Sehingga penting untuk diperhatikan bahwa *workplace bullying* bisa menjadi ancaman yang serius bagi korban (Nurul, 2018).

Dari kondisi yang demikian itu akan berdampak pada karyawan yang mengalami *bullying* di tempat kerja. Sehingga individu membutuhkan resiliensi yang tinggi untuk dapat menghadapi kesulitan yang dihadapinya. Ketika seorang

individu memiliki resiliensi yang tinggi individu tersebut akan termotivasi untuk mengejar suatu tujuan dan dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya (Luthans & Youssef, 2004). Resiliensi sebagai kemampuan mengatasi kesulitan atau bertahan dari kejadian tidak menyenangkan, berhasil beradaptasi dengan perubahan dan ketidakpastian yang dialami individu (McEwen, 2011). Menurut Ungar (2008), resiliensi adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk dapat mengatasi kesulitan yang dihadapinya dan bagaimana melanjutkan kehidupannya dengan normal seperti semula. Dijelaskan lebih lanjut seseorang yang memiliki resiliensi akan mampu untuk secara cepat kembali pada kondisi sebelum individu tersebut mengalami trauma, mampu beradaptasi terhadap stress yang ekstrim, serta terlihat kebal atau kuat dari berbagai peristiwa kehidupan yang negatif, dan dari sebuah kesengsaraan.

McEwen (2011) juga mengungkapkan bahwa resiliensi memiliki empat aspek yang terdiri dari *mental toughness* yaitu kemampuan beradaptasi dengan suatu keadaan, optimis untuk berhasil dalam situasi tertentu, dan dapat mengendalikan keadaan yang terjadi di sekitarnya. *Physical endurance* yaitu kemampuan seseorang untuk merawat tubuh dengan cara yang diketahui. Individu memahami kemampuan tubuh sedini mungkin dan dapat mengembangkan kekuatan daya tahan tubuh dan fisik. *Emotional balance* yaitu kemampuan untuk dapat mengontrol emosi negatif dalam tingkat tertentu dan mengetahui apa yang dibutuhkan diri kita pada situasi tertentu. Lalu *purpose and meanings* yaitu kemampuan seseorang yang mempunyai tujuan dan makna hidup sehingga dapat berkontribusi pada lingkungan sekitarnya. Seseorang diharapkan menjadi benar

untuk dirinya sendiri dan mempunyai keyakinan yang mendasari hidupnya, serta bertindak konsisten terhadap nilai-nilai kepercayaan.

Sementara itu di Karawang sebagai Kota Industri menjadi tumpuan hidup sejumlah besar buruh yang bukan hanya berasal dari Karawang, namun juga berasal dari kota-kota lain di Indonesia. Peneliti melihat belum banyak perhatian terhadap terjadinya *workplace bullying* yang kemungkinan besar juga dialami oleh para buruh di PT lain yang berada di daerah Kawasan Industri Karawang. Posisi buruh yang seringkali ditempatkan dalam posisi yang inferior membuat buruh amat rentan terhadap perlakuan *workplace bullying* tersebut.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Namie (2007) dengan temuan yang cukup mengagetkan. Peneliti menyebutkan, 27% pekerja sedang atau pernah mengalami perlakuan kasar (*abusive*) di tempat kerja. Karena sering terjadinya kasus *bullying* pada lingkungan kerja menyebabkan responden yang diteliti menyadari bahwa fenomena ini benar terjadi. Bentuk penindasan bisa bermacam-macam mulai dari ancaman, tindakan yang mempermalukan, intimidasi, gangguan pekerjaan, hingga sabotase. Pelakunya juga bisa atasan atau semua rekan kerja. Yang menyedihkan, survei itu juga menyebutkan bahwa dalam persepsi masyarakat, sasaran *bullying* biasanya adalah orang yang berkepribadian baik dan kooperatif di lingkungan kerja.

Hal ini semakin diperkuat dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti terhadap 2 buruh pabrik yang terkena *workplace bullying* di PT X pada tanggal 09 Oktober 2019. Dua subjek ini mengungkapkan bahwa subjek pernah mengalami kekerasan di tempat subjek bekerja. Kekerasan yang dialami oleh

subjek itu beragam, dari mulai disenggol dengan bahu, dilempari barang, dan menarik baju. Kadang subjek dibentak karena hal sepele, diledek, dihina, sampai pernah digosipi yang tidak-tidak. Sampai subjek dikucilkan oleh rekan kerjanya, dipelototi atau dipandang sinis, bahkan pernah diteror melalui pesan *whatsapp*. Semua kejadian yang dialami oleh kedua subjek ini menyebabkan menurunnya ketahanan diri pada subjek. Subjek merasa dirinya selalu salah di mata orang lain, dan apapun yang subjek lakukan tidak ada artinya. Hal ini menyebabkan subjek menjadi orang yang pendiam, jarang berinteraksi dengan orang lain, lebih banyak mengurung diri di kamar, malas, mudah marah, putus asa, tidak percaya diri terhadap kemampuan yang dimiliki, produktivitas kerja menurun dan menarik diri dari lingkungan kerja atau sekitar. Subjek juga mengungkapkan bahwa ketika bertemu dengan rekan kerja ataupun atasannya subjek akan merasa takut dan tegang. Hal ini disebabkan karena subjek tidak percaya diri terhadap pekerjaan yang telah dilakukan. Kesulitan-kesulitan yang dialami oleh subjek memunculkan pikiran untuk berhenti dari pekerjaannya.

Resiliensi di tengah situasi krisis ini menjadi kemampuan psikologis yang sangat penting dimiliki oleh seorang individu di berbagai usia. Resiliensi merupakan kompetensi yang paling tepat dalam menyikapi beratnya tantangan hidup (Gunawan & Yuwanto, 2009). Pada situasi-situasi tertentu ketika muncul suatu permasalahan di tempat kerja hanya individu yang memiliki resiliensi tinggi yang dapat menghadapi berbagai macam masalah dalam kehidupan. Resiliensi akan mampu berguna untuk mengatasi kesulitan, rasa frustrasi, stress, depresi, dan segala permasalahan dalam diri individu.

Oleh karena itu, buruh pabrik yang terkena *workplace bullying* seharusnya memiliki resiliensi yang tinggi. Buruh pabrik dengan resiliensi yang tinggi akan mampu bertahan dalam menghadapi berbagai macam situasi dan kondisi yang menyulitkan sehingga senantiasa berusaha dalam menyelesaikan masalah yang dihadapinya (Nasution, 2011). Namun pada kenyataannya masih ada buruh pabrik yang memiliki resiliensi yang kurang baik terhadap diri sendiri sehingga menghambat pekerjaan yang dilakukannya.

Menurut Reivich dan Shatte (2002) yang dituangkan dalam bukunya "*The Resiliency Factor*" menjelaskan bahwa resiliensi adalah kemampuan untuk mengatasi dan beradaptasi terhadap kejadian yang berat atau masalah yang terjadi dalam kehidupan. Bertahan dalam keadaan yang tertekan, dan bahkan berhadapan dengan kesengsaraan (*adversit*) atau trauma yang dialami dalam kehidupannya. Korban *workplace bullying* dianggap perlu memiliki kemampuan resiliensi untuk mengatasi kesulitan atau tantangan yang terjadi di kehidupan pekerjaannya dan bukan lari dari kesulitan dan juga untuk melihat bagaimana subjek menyesuaikan diri terhadap perlakuan yang kurang baik di lingkungan tempat kerjanya. Resiliensi diperlukan oleh korban *bullying* agar dapat lebih melihat hal yang positif dari dirinya sendiri dan lingkungan sehingga dapat mengembangkan kemampuan tersebut lewat perilaku yang juga positif (Reivich & Shatte, 2002).

Grotberg (1995) menjelaskan bahwa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi resiliensi, meliputi *I have* yaitu sumber resiliensi yang berhubungan dengan dukungan sosial, *I am* yaitu sumber resiliensi yang berhubungan dengan kekuatan pribadi, dan *I can* yaitu sumber resiliensi yang

berhubungan dengan kemampuan pemecahan masalah. Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi resiliensi oleh Grotberg (1995) korban *workplace bullying* kurang mendapatkan dukungan sosial baik dari rekan kerja, atasan, sahabat maupun keluarga, kurangnya komunikasi yang dilakukan dengan rekan kerja ataupun atasan sehingga membuat individu kurang dimengerti keadaannya oleh orang lain. Selanjutnya individu yang belum mampu mencari solusi alternatif dalam menghadapi kesulitan yang terjadi pada dirinya.

Ketika seseorang mendapatkan sumber dukungan dari luar yang tinggi itu akan membuat orang tersebut menjadi resilien, dan sebaliknya jika dukungannya tidak ada itu akan membuat orang tidak resilien. Seseorang yang memiliki kekuatan pribadi yang tinggi akan membuat orang tersebut menjadi resilien, sebaliknya jika tidak adanya kekuatan pribadi dalam diri individu itu akan membuat orang tersebut tidak resilien. Dan ketika seseorang mempunyai kemampuan pemecahan masalah yang baik akan membuat orang tersebut menjadi resilien dan sebaliknya jika orang tersebut tidak punya kemampuan untuk pemecahan masalah itu membuat orang tersebut jadi tidak resilien.

Individu yang memiliki resiliensi yang baik, cenderung berpikir positif dan menganggap akan ada hal baik yang terjadi selanjutnya sehingga cenderung dapat menyelesaikan masalah yang dialaminya. Artinya, individu yang memiliki resiliensi yang baik akan berhasil menyesuaikan dirinya dengan kondisi lingkungan kerja yang kurang menyenangkan serta tekanan yang dialaminya di dalam kehidupan (Hendriani, 2018). Kemampuan resiliensi ini juga diharapkan dapat membantu mengatasi depresi, kecemasan, stress, rendah diri, dan penarikan

diri dari lingkungan yang dialami oleh korban *workplace bullying*. Hal ini diperkuat oleh penelitian Gunawan dan Yuwanto (2009) bahwa karyawan yang memiliki resiliensi yang tinggi dapat bertahan dalam situasi dan kondisi yang tidak menyenangkan di tempat kerja.

Berikut adalah penelitian sebelumnya yang memiliki variabel yang serupa dengan penelitian yang akan diangkat oleh peneliti : penelitian yang dilakukan oleh Aziz dan Noviekayati (2016) yang berjudul “Hubungan Dukungan Sosial dan Efikasi Diri Terhadap Resiliensi pada Karyawan yang Terkena Pemutusan Hubungan Kerja” penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, hasil dari penelitian ini menyatakan dukungan sosial dan resiliensi pada karyawan yang terkena PHK signifikan artinya dukungan sosial dengan resiliensi sangat berpengaruh. Dan dukungan sosial dan efikasi diri terhadap resiliensi pada karyawan yang terkena pemutusan hubungan kerja hasilnya adalah signifikan. Ini menunjukkan adanya korelasi yang sangat signifikan antara dukungan sosial dan efikasi diri pada karyawan yang terkena pemutusan hubungan kerja, dengan sumbangan efektif sebesar 79%. Penelitian dari Usroh dan Ningrum (2018) yang berjudul “Resiliensi pada Mahasiswa Kerja Shift” penelitian ini mengkaji lebih lanjut tingkatan resiliensi yang dimiliki oleh mahasiswa kerja shift. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa mahasiswa yang kerja shift di Universitas Muhammadiyah Gresik memiliki resiliensi yang cukup baik jika dilihat dari tujuh aspek resiliensi, meskipun hanya beberapa aspek yang baru terpenuhi.

Dari beberapa penelitian di atas tentang resiliensi peneliti menemukan perbedaan dari metode penelitian yang digunakan, karena ada penelitian yang menggunakan metode kuantitatif dalam penelitiannya, terdapat pula perbedaan penelitian ini dengan beberapa penelitian di atas yaitu terletak pada subjek, variabel, dan juga lokasi untuk melakukan penelitian. Peneliti juga belum menemukan penelitian yang meneliti tentang resiliensi pada buruh pabrik yang terkena *workplace bullying* di PT X, penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Oleh karena itu, penulis dapat menjamin keaslian penelitian ini.

Dari uraian di atas, yang menjadi perhatian peneliti adalah proses resiliensi yang dimiliki oleh korban *workplace bullying*. Peneliti menilai dalam menghadapi berbagai situasi sulit, menjadi hal penting untuk melihat gambaran proses resiliensi pada korban *bullying* yang telah memiliki kemampuan resiliensi agar dapat memotivasi diri dan orang lain yang membaca. Memiliki resiliensi yang tinggi juga sebagai sesuatu yang harus dicapai oleh korban *workplace bullying*. Pentingnya meningkatkan resiliensi, supaya individu dapat mengembangkan keterampilan hidup seperti komunikasi, kemampuan yang nyata dalam membuat rencana hidup kedepannya, serta dapat mengambil langkah yang tepat dalam menyelesaikan permasalahan.

B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka penelitian ini disusun untuk memahami proses resiliensi pada buruh pabrik yang terkena *workplace bullying*.

C. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu psikologi terutama mengenai resiliensi pada korban *workplace bullying*.
- b. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi teoritis dan empiris sebagai penunjang untuk penelitian di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi di dunia kerja/ karyawan di lingkungan kerja untuk turut adil dalam menangani *workplace bullying* pada buruh pabrik.
- b. Membuat korban *workplace bullying* untuk lebih mengenal kemampuan diri yang lebih positif sehingga dapat mengembangkan kemampuan resiliensinya.