

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Data yang tercatat di Badan Pusat Statistik Kabupaten Pati tahun 2019 menunjukkan penduduk di Kabupaten Pati sebanyak 650.573 orang memiliki pekerjaan. Tingginya angka tersebut mengurangi jumlah pengangguran di Kabupaten Pati (Statistik & Pati, 2020). Kabupaten Pati yang terletak di Provinsi Jawa Tengah merupakan salah satu daerah yang menarik untuk diteliti. Daerah Kabupaten Pati mengalami peningkatan dalam perkembangan ekonomi di perusahaan bidang industri sehingga banyak perusahaan yang berdiri dan menjadikan fasilitas agar penduduk dapat bekerja sebagai karyawan (Rofifah, 2020). Perusahaan berupaya meningkatkan keterampilan karyawan agar mampu bersaing agar menghasilkan karyawan yang berkualitas baik untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Menurut Nisa (2019) dalam mewujudkan tujuan perusahaan perlu memperhatikan kesejahteraan kerja karyawan, komunikasi kerja dan fasilitas kerja karyawan. Selain itu, UMP sangat berpengaruh terhadap kesejahteraan karyawan karena UMP dapat meningkatkan Indeks Pembangunan Manusia (Teneh et al., 2019). Kesejahteraan karyawan yang dirasakan di tempat kerja dikenal dengan *workplace well-being*.

Bisnis jasa pengiriman barang dan usaha ekspedisi saat ini menjadi primadona kembali sehingga banyak perusahaan yang bergerak di bidang yang sama. Jasa pengiriman barang yang selalu meningkat karena banyaknya pengguna belanja online dalam bentuk paket, dokumen, dan parsel sehingga membutuhkan

penyedia pengiriman barang yang efektif dan efisien (Rohman & Abdul, 2021). Setiap individu membutuhkan jasa pengiriman barang yang cepat dan aman untuk memastikan bahwa barang yang dikirimkan sampai dengan waktu dan tempat tujuan yang tepat (Wasiyanti & Putri, 2020). Hal tersebut banyak jasa pengiriman barang yang bersaing menyediakan pelayanan yang berkualitas. Salahsatu jasa pengiriman barang yang sudah lama berdiri yaitu PT. Pos Indonesia dengan kantor yang sudah menyebar di setiap kota. Kantor Pos di Pati merupakan perusahaan milik BUMN yang bergerak di bidang transaksi pengiriman surat ataupun barang. Sesuai dengan visi dan misi PT Pos Indonesia adalah senantiasa menjadi penyedia sarana komunikasi kelas dunia yang peduli terhadap lingkungan, di kelola oleh sumber daya manusia yang professional sehingga mampu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat serta tumbuh dan berkembang sesuai dengan konsep bisnis yang sehat. Peran karyawan di kantor Pos Pati sangat penting dalam mewujudkan visi dan misi. Namun ditemukannya permasalahan di kantor Pos Pati bahwa karyawan yang masih belum disiplin dilihat dari banyaknya karyawan yang tidak hadir dengan alasan yang beragam, kurangnya tanggung jawab karyawan pada waktu bekerja, memiliki hubungan kurang baik sesama karyawan, kurang nyaman dengan kondisi kerja dan kompensasi finansial yang diberikan pada karyawan masih kurang sehingga karyawan merasa kurang merasa sejahtera di tempat kerja (Munawaroh, 2019). Dengan kondisi karyawan yang kurang baik dalam bekerja mengakibatkan *workplace well-being* yang rendah. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai karyawan di Kantor Pos Pati.

Workplace well-being merupakan perasaan subjektif yang dimiliki karyawan untuk mengevaluasi mengenai kemampuan dalam berkembang dan berfungsi secara optimal di tempat kerja (Bartels et al., 2019). *Workplace well-being* menurut Page (2005) merupakan perasaan sejahtera yang didapatkan karyawan dari pekerjaan yang dimiliki terkait dengan perasaan karyawan secara umum (*core affect*) dan nilai intrinsik ataupun ekstrinsik dari pekerjaan (*work values*). Bartels, Peterson, dan Reina (2019) menjelaskan bahwa terdapat dua dimensi mengenai *workplace well-being* yaitu dimensi *interpersonal* dan dimensi *intrapersonal*. Pada dimensi *interpersonal* berfokus pada aspek *eksternal* atau sosial pekerjaan yang membentuk pengalaman individu dalam memenuhi potensi pekerjaan dan tujuan *intrinsic*. Dimensi *Interpersonal* menggambarkan interaksi sosial dalam tempat kerja ditandai dengan perasaan nyaman di lingkungan kerja dan memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja. Sementara dimensi *intrapersonal* berfokus pada faktor *internal* atau pribadi yang mendorong karyawan. Dimensi *Intrapersonal* menggambarkan perasaan bermakna di tempat kerja dengan memiliki kemampuan untuk mengontrol diri dan mengembangkan diri di tempat kerja (Bartels et al., 2019).

Fenomena permasalahan yang ditemukan pada perusahaan berkaitan dengan kurangnya motivasi kerja dikarenakan permasalahan budaya disiplin perusahaan yang rendah, fasilitas kerja kurang memadai, dan kompensasi yang diberikan tidak sesuai. Hal tersebut berdampak pada rendahnya kesejahteraan karyawan dan berakibat produktivitas perusahaan menurun (Prasyanti, 2018). Hal ini bahwa pelaksanaan untuk meningkatkan kesejahteraan yang diberikan karyawan masih

belum optimal. Permasalahan tersebut mengakibatkan rendahnya *workplace well-being* pada karyawan. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan maka perusahaan harus memperhatikan hal yang mendukung kesejahteraan karyawan di tempat kerja.

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Utari (2019) pada karyawan di PT. X Yogyakarta, 62% karyawan memiliki *workplace well-being* pada kategori sedang. Hasil penelitian lain yang dilakukan pada karyawan Operator PT. Multi Nirotama Kimia menunjukkan *workplace well-being* yang rendah dengan jumlah 27.5% responden (Sovina, Yanuarti, & Ardiwinata, 2018). Begitu juga dengan hasil penelitian Yuniarti & Muchtar (2019) pada karyawan Negeri Sipil menunjukkan bahwa 42.3% memiliki *workplace well-being* karyawan tergolong rendah.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 31 Maret 2021 dengan jumlah responden 5 karyawan dari divisi yang berbeda. Hasil dari wawancara yang dilakukan kepada lima karyawan bahwa satu karyawan memiliki hubungan yang tidak baik dengan rekan kerja. Subjek mengaku terhambat ketika harus mengejar target namun rekan kerja sering tidak masuk maka subjek tersebut harus mengisi kekosongan posisi pekerjaan. Selain itu, satu dari lima karyawan merasakan bahwa rekan kerja tidak saling membantu dengan karyawan yang lain, sehingga subjek merasakan kurangnya rasa peduli terhadap sesama karyawan. Ketika mendapat pekerjaan dengan tim, satu dari lima karyawan merasakan tidak nyaman dalam bekerja dengan tim. Subjek merasakan rekan kerja tidak membantu menyelesaikan pekerjaan. Semua subjek menyatakan memiliki permasalahan dengan rekan kerja di lingkungan kerja. Hal ini dikarenakan ketika rekan kerja

merasakan emosi atau *mood* sedang buruk tidak bertanggung jawab dengan pekerjaan dan kurang komunikasi sesama karyawan. Kelima karyawan menyatakan bahwa tidak memiliki hubungan yang akrab dengan atasan. Dari kelima karyawan memiliki perasaan tanggung jawab dalam pekerjaan namun hanya untuk memenuhi kebutuhan pribadi seperti mendapatkan gaji untuk kehidupan sehari-hari, mencari pengalaman kerja, mengisi waktu luang, dan mengembangkan potensi diri. Satu karyawan yang memiliki tujuan bekerja untuk membantu memajukan perusahaan di tempat kerja.

Berdasarkan wawancara menunjukkan bahwa karyawan memiliki *workplace well-being* yang rendah. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa terdapat permasalahan mengenai *workplace well-being* menurut Bartels, Reina dan Peterson (2019) pada karyawan di Pati. Pada dimensi interpersonal terlihat pada subjek memiliki hubungan yang tidak baik dengan rekan kerja, kurangnya rasa peduli terhadap sesama karyawan, memiliki permasalahan dengan rekan kerja di lingkungan kerja, dan tidak memiliki hubungan yang akrab dengan atasan. Sedangkan pada dimensi intrapersonal terlihat pada subjek memiliki perasaan tanggung jawab dalam pekerjaan namun hanya untuk memenuhi kebutuhan pribadi.

Workplace well-being merupakan permasalahan yang penting dalam penelitian organisasi. Hal ini dikarenakan karyawan lebih banyak menghabiskan waktu di tempat kerja bahkan masih membawa pekerjaannya setelah meninggalkan tempat kerja (Aryanti, 2020). Menurut Page (2005) bahwa *workplace well-being* memiliki peran penting bagi karyawan untuk mengembangkan potensi, makna kerja, dan menciptakan peluang karyawan untuk mendapatkan perasaan bahagia,

kompeten, serta merasa puas dalam bekerja. Perusahaan perlu memahami faktor yang mampu memberikan kesejahteraan bagi karyawan sehingga dapat menerapkan untuk melakukan pemberian dukungan kesejahteraan pada karyawan. Page (2005) mengatakan bahwa karyawan yang memiliki emosi positif sehingga membuat karyawan merasa produktif dan bahagia adalah karyawan dengan *well-being* yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa *workplace well-being* merupakan hal yang sangat penting bagi karyawan. Menurut Maulana (2018) karyawan yang memiliki *workplace well-being* rendah karyawan akan merasakan kurang nyaman di tempat kerja dan merasa tidak bahagia sehingga dapat mengakibatkan intensi *turnover*. Karyawan dengan *workplace well-being* yang rendah akan merasa tidak bersemangat dalam bekerja sehingga memberikan dampak pelaksanaan kerja yang tidak lancar dan tidak mencapai tujuan perusahaan (Purba, 2019).

Faktor yang mempengaruhi *workplace well-being* menurut Page (2005) yaitu kepuasan, kepribadian, *core self-evaluation*, tujuan & pencapaian kerja, dan *life values & work values*. Faktor yang berhubungan dengan organisasi dan mempengaruhi *workplace well-being* yaitu *perceived organizational support* karena dukungan organisasi dapat memunculkan perasaan aman dan memenuhi kebutuhan sosial-emosional karyawan (Caesens et al., 2016). Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian Sawitri, Parahyanti, dan Soemitro (2013) yang menunjukkan *perceived organizational support* dapat mempengaruhi *workplace well-being* karyawan. Berdasarkan faktor-faktor diatas peneliti memilih *perceived organizational support* sebagai salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *workplace well-being*

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 31 Maret 2021 dengan jumlah responden 5 karyawan dari divisi yang berbeda juga mengalami permasalahan pada *perceived organizational support*. Subjek menjelaskan bahwa perusahaannya kurang peduli terhadap karyawan karena tidak memberikan apresiasi terhadap karyawan. Subjek juga mengaku kurang merasakan dukungan yang diberikan oleh perusahaan. Subjek menyebutkan bahwa atasan hampir tidak pernah memberikan perhatian dan hanya mementingkan keuntungan yang di dapat oleh perusahaan. Subjek merasakan kurang bersemangat ketika bekerja dan hanya melaksanakan tugas tanpa mementingkan pemberian kualitas kerja yang baik.

Menurut Kurtessis, Eisenberger, Ford, dkk (2015) mengatakan bahwa *perceived organizational support* merupakan keyakinan karyawan mengenai seberapa besar perusahaan memperhatikan kesejahteraan karyawan dan menilai kontribusi dari karyawan. Ketika karyawan memiliki rasa tanggung jawab untuk membantu perusahaan dalam mencapai tujuan maka memunculkan harapan timbal balik dari perusahaan (Kurtessis et al., 2015). *Perceived organizational support* juga memenuhi kebutuhan emosional, menghasilkan identifikasi untuk memiliki komitmen yang lebih besar terhadap perusahaan, peningkatan keinginan untuk membantu perusahaan berhasil, dan kesejahteraan psikologis yang lebih besar (Kurtessis et al., 2015). *Perceived organizational support* dapat memperkuat harapan karyawan mengenai bantuan organisasi dalam memberi rasa kepedulian dan bantuan kepada karyawan (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Menurut Robbins & Judge (2015) *perceived organizational support* persepsi karyawan yang kepada perusahaan dengan menyimpulkan sejauh mana perusahaan menghargai kontribusi dan peduli kesejahteraan karyawan. Menurut Rhoades & Eisenberger (2002) dukungan yang dirasakan karyawan dari perusahaan akan dibalas dengan meningkatkan komitmen, loyalitas, dan kinerja. Apabila perusahaan tidak memberikan dukungan pada karyawan maka hasil kerja karyawan akan kurang memuaskan karena karyawan kurang termotivasi untuk menyelesaikan pekerjaan. Berdasarkan asumsi ini bahwa *perceived organizational support* memberikan pendekatan terhadap peran norma timbal balik dalam hubungan karyawan dengan atasan (Rhoades & Eisenberger, 2002). Karyawan yang memiliki persepsi positif terhadap *perceived organizational support* menganggap bahwa perusahaan memberikan dukungan yang baik, tercipta hubungan timbal balik antar karyawan dengan perusahaan sehingga karyawan memunculkan perasaan membantu tercapainya tujuan perusahaan (Santoso & Mangundjaya, 2018). Penelitian yang dilakukan oleh Utari dkk (2019) bahwa sudut pandang karyawan mengenai dukungan dan perhatian dari perusahaan akan kesejahteraan di tempat kerja merupakan hal yang sangat penting bagi karyawan. Sebaliknya, menurut Rhoades dan Eisenberger (2002) kondisi *perceived organizational support* yang negatif ditunjukkan dengan penilaian karyawan mengenai gaji kurang layak, kondisi kerja tidak memadai, kurangnya apresiasi terhadap karyawan. Sehingga *perceived organizational support* yang negatif memperlihatkan bahwa kurangnya perhatian perusahaan terhadap kesejahteraan karyawan dan perusahaan gagal dalam

bertanggung jawab akan memunculkan perasaan marah di tempat kerja (Ford et al., 2018).

Hasil penelitian sebelumnya menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara *perceived organizational support* dengan *workplace well-being* pada pekerja pabrik (Sawitri et al., 2013). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived organizational support* dapat mempengaruhi *workplace well-being* pada karyawan (Sovina, Yanuarti, & Ardiwinata, 2018). Berdasarkan hasil penelitian di atas maka semakin baik dukungan organisasi yang dipersepsi oleh karyawan maka semakin baik juga tingkat kesejahteraan yang dirasakan karyawan di tempat kerja. Hal ini didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Utari, Yuniasanti, dan Fitriana (2019) menyatakan bahwa terdapat hubungan positif antara *perceived organizational support* dengan *workplace well-being*. Pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa kesejahteraan karyawan bergantung sejauh mana organisasi mendukung karyawannya.

Berdasarkan permasalahan diatas peneliti tertarik untuk meneliti mengenai *perceived organizational support* dan *workplace well-being* pada karyawan. Peneliti ingin meneliti mengenai apakah terdapat hubungan antara *perceived organizational support* terhadap *workplace well-being* pada karyawan di Pati?

B. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui adanya hubungan *perceived organizational support* terhadap *workplace well-being* pada Karyawan di Pati.

C. Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian yang akan dilakukan ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi agar dapat mengembangkan ilmu psikologi terutama bagi bidang psikologi industri dan organisasi yang berkaitan dengan *perceived organizational support* dan *workplace well-being*. Selain itu diharapkan dapat memberikan masukan teoritis mengenai *perceived organizational support* dan *workplace well-being*.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi mahasiswa/mahasiswi yang akan melakukan penelitian mengenai topik *perceived organizational support* serta hubungannya terhadap *workplace well-being* karyawan pada sebuah perusahaan atau organisasi di masa yang akan datang.

b) Bagi Organisasi

Sebagai bahan pertimbangan, kemajuan untuk perusahaan, dan memberikan dukungan secara khusus mengenai *perceived organizational support* dengan *workplace well-being*.