

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi sekarang banyak perubahan infrastruktur dan tingkat persaingan dalam dunia usaha semakin ketat sehingga menuntut perusahaan untuk meningkatkan kinerja usaha dalam mengelola organisasi yang efektif dan efisien. Salah satunya perusahaan Dazzle yang merupakan perusahaan maju yang bergerak dalam bidang sector industri dan perdagangan.

Dimana perusahaan yang bermula dari sebuah toko kecil yang menjual aksesoris seperti *casing headphone, battery, dan charger* untuk *headphone* Nokia, Siemens, Ericsson, dan Motorola yang kini berubah menjadi sebuah toko besar yang memiliki tiga cabang di kota Yogyakarta. Sebelum menjadi perusahaan besar Dazzle sempat mengalami masa sulit pada tahun 2015-2016 yang diakibatkan dari kemunculan *e-commerce* dan banyaknya toko retail sehingga menurunkan pemasaran secara ekstrim bahkan terancam gulung tikar, namun Perusahaan Dazzle tidak pantang menyerah dengan melakukan berbagai riset dan perubahan pengelolaan dengan bantuan besar dari sumber daya manusia sehingga menjadi maju seperti sekarang ini.

Kondisi diatas yang menjadikan faktor sumber daya manusia penting untuk diperhatikan, karena perusahaan yang maju tentu didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan yang baik. Perusahaan yang maju

tidak hanya didukung oleh sumber daya modal dan finansial, namun juga sumber daya manusia yang menjadi faktor utama memajukan perusahaan. Pernyataan diatas juga didukung dari pernyataan Wiratama, Darsono dan Putra, (2017) yang menyatakan bahwa salah satu upaya untuk mewujudkan tujuan perusahaan salah satunya dengan mempekerjan sumber daya manusia seminimal mungkin untuk dapat memberikan kontribusi maksimal sesuai sasaran perusahaan.

Sehingga perusahaan Super Dazzle Yogyakarta sangat membutuhkan karyawan yang proaktif, memiliki inisiatif tinggi dan mempunyai tanggung jawab penuh terhadap perkembangan perusahaan dan karir untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Adapun menurut Nisa (2019) untuk mewujudkan tujuan perusahaan perlu memperhatikan kesejahteraan kerja karyawan, fasilitas, dan interaksi sosial karyawan di tempat kerja. kesejahteraan karyawan ditempat kerja atau dikenal dengan *workplace well-being*.

Kemajuan perusahaan Dazzle membuatnya memperbanyak perdagangan dimana tidak hanya menjual aksesoris *headpone* namun juga menjual beragam macam elektronik komunikasi dan memperluas pemasaran dengan tidak hanya melalui media cetak namun juga melalui media sosial dengan harga yang terjangkau oleh perekonomian masyarakat Yogyakarta dan mahasiswa. Hal ini membuat perusahaan Dazzle tidak hanya di kenal oleh masyarakat Yogyakarta namun juga oleh para mahasiswa baik yang berada di Yogyakarta ataupun mahasiswa perantau. Dimana kondisi tersebut sesuai

dengan visi dan misi perusahaan Dazzle yaitu menjadi perusahaan yang bermanfaat bagi masyarakat dan lingkungan sekitar serta menjadi perusahaan multinasional dibidang aksesoris dan elektronik lainnya.

Namun ditemukan beberapa permasalahan di perusahaan Super Dazzle Yogyakarta terkhususnya pada karyawan tetap dimana menunjukkan masih terdapat karyawan yang merasa hubungan sosial ditempat kerja masih terlalu pasif, hal ini disebabkan oleh kurangnya ikatan secara emosional antar karyawan satu dengan karyawan yang lainnya, kurangnya kompensasi finansial yang diberikan perusahaan kepada karyawan, dan kurangnya dukungan dari atasan yang membuat karyawan merasa kurang dihargai sehingga karyawan merasa kurang merasakan sejahtera ditempat kerja (Munawaroh, 2019). Dengan kondisi karyawan yang kurang baik dalam bekerja dapat mengakibatkan *workplace well-being* yang rendah. Selain itu hasil data awal yang didapatkan menunjukkan bahwa karyawan tetap atau karyawan yang terikat dengan perjanjian sebagai atasan bawahan atau PKWTT (Perjanjian kerja waktu tidak tentu) di Super Dazzle Yogyakarta memiliki tingkat *workplace well-being* yang rendah. Sehingga peneliti lebih memfokuskan penelitian pada karyawan yang berkriteria harus merupakan PKWTT (Perjanjian kerja waktu tidak tentu) atau pegawai tetap. Berdasarkan kondisi diatas, membuat peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai karyawan tetap di perusahaan Super Dazzle Yogyakarta.

Workplace Well-being merupakan bentuk evaluasi subjektif karyawan terhadap kemampuannya untuk berkembang dan berfungsi secara optimal di tempat kerja Bartels, Peterson, dan Reina (2019). *Workplace Well-being* sebagai perasaan sejahtera yang dirasakan oleh setiap individu ketika berada di tempat kerja, perasaan ini dipengaruhi oleh adanya aspek-aspek kepuasan di dalam pekerjaannya (Page, 2005).

Menurut Bartels, Peterson, dan Reina (2019) terdapat dua dimensi *workplace well-being*, yaitu *interpersonal dimension* dan *intrapersonal dimension*. Dimana *interpersonal dimension* merupakan interaksi sosial karyawan di tempat kerja yang ditandai dengan kenyamanan yang dirasakan ketika di lingkungan kerja dan hubungan positif dengan orang lain. Sedangkan *intrapersonal dimansion* merupakan kebermaknaan secara internal di tempat kerja yang ditandai dengan kemampuan karyawan dalam mengontrol diri ketika di tempat kerja serta dapat mengembangkan potensi diri ditempat kerja.

Namun fenomena permasalahan yang ditemukan pada perusahaan Super Dazzle Yogyakarta berkaitan dengan kurangnya interaksi sosial dikarenakan budaya kekeluargaan perusahaan yang kurang erat, sedikit dukungan dari atasan dan kompensasi yang diberikan tidak sesuai. Hal ini berdampak pada rendahnya kesejahteraan karyawan ditempat kerja yang berakibat pada menurunnya performa dan produktivitas kerja karyawan diperisahaan (Prasyanti, 2018). Berdasarkan permasalahan yang ditemukan

maka perusahaan harus memperhatikan hal yang mendukung kesejahteraan karyawan ditempat kerja (*workplace well-being*)

Hasil penelitian dari Reba Global (2018) tentang kesejahteraan karyawan menunjukkan bahwa ada sekitar 72,8% responden mengatakan ancaman terbesar bagi kesejahteraan staff adalah tingginya tekanan dari lingkungan kerja dan 35% responden khawatir tentang bagaimana upaya mengelola kesejahteraan tenaga kerja yang telah menua. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Herwanto dan Umami (2017) menunjukkan bahwa 62% responden memiliki *Workplace Well-being* yang rendah dan hanya 38% responden yang memiliki *workplace well-being* yang tinggi. Di Indonesia sendiri pun tingkat *Workplace Well-being* masih cukup rendah. Hal ini dilihat dari berdasarkan riset lembaga survei internasional Gallup dan Accenture (2020) menyatakan dari 30 negara yang dilakukan survei, pekerja di Indonesia yang sangat tidak puas dengan pekerjaannya. Gallup mengklaim, hanya sedikit karyawan di Indonesia yang benar-benar puas dengan pekerjaannya dan jika dibandingkan Indonesia menduduki posisi terendah, yakni 18% karyawan yang menyatakan puas akan pekerjaannya, yang artinya bahwa alasan dari kebanyakan karyawan ialah karena tidak merasa bahagia dengan pekerjaannya antara lain didasari oleh kompensasi, keseimbangan hidup antara pekerjaan dan kesempatan untuk mengembangkan karier.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada 7 orang karyawan Super Dazzle pada tanggal 15 Maret 2022 di Dazzle bahwa terdapat

6 orang dari 7 orang karyawan dalam perusahaan memiliki *Workplace Well-being* yang kurang baik. Dimana terdapat 5 dari 7 karyawan yang merasakan memiliki hubungan sosial yang terlalu pasif, hal ini dikarenakan ada beberapa rekan kerja yang kurang baik dalam berteman di tim, terdapat karyawan yang kurang memiliki inisiatif dalam bekerja, dan disaat jam istirahat karyawan lama akan berkumpul sesama karyawan lama dan kurang mau untuk berbaur dengan karyawan baru, hal ini membuat beberapa karyawan merasakan kurang nyaman dalam berhubungan sosial dengan karyawan lain ditempat kerja. Selain itu kurangnya dukungan atasan atas pekerjaan yang dilakukan karyawannya membuat karyawan merasakan kurang dihargai sehingga menurunkan performa dan semangat kerja karyawan. Namun sisanya merasa nyaman bekerja di lingkungan kerja divisinya sehingga membuat karyawan menjadi lebih semangat dan meningkatkan performa kerjanya.

Selain itu terdapat 6 dari 7 karyawan merasakan penghasilan yang didapat kurang mampu memenuhi tuntutan hidup. Sehingga banyak dari karyawan yang membuat persepsi bahwa mereka akan bekerja sesuai dengan target penghasilan yang sudah didapatkan. Namun sisanya merasakan penghasilan yang didapat sudah cukup untuk kebutuhan hidup sehingga membuat karyawan lebih menghargai pekerjaannya. Fenomena dari hasil wawancara yang didapat menjadikan peneliti tertarik untuk meneliti lebih

dalam terkait kesejahteraan karyawan ditempat kerja secara psikologis, psikososial dan fisik.

Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan menunjukkan karyawan super Dazzle Yogyakarta memiliki tingkat *workplace well-being* yang rendah. Sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa terdapat permasalahan pada *workplace well-being* menurut Bartels, Peterson, dan Reina (2019) pada karyawan super Dazzle Yogyakarta. Pada *Interpersonal Dimansion* terlihat subjek yang masih memiliki interaksi hubungan sosial yang terlalu pasif, kurang mendapatkan dukungan atasan dan pada *Intraperosonal Dimansion* terlihat subjek yang merasa penghasilan yang didapat kurang memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari.

Adapun beberapa konsekuensi positif pentingnya *workplace well-being* menurut karyawan maupun perusahaan yang memiliki kesejahteraan ditempat kerja yaitu jika bagi karyawan tentu akan merasakan hidup sehat, seimbang, dan memiliki kesejahteraan psikologis dan bagi perusahaan pasti akan meningkatnya kinerja dan produktivitas karyawan, menurunkan turnover, serta dapat mempertahankan karyawan yang berpotensi atau bertalenta bagi perusahaannya (Institute, 2018). Beberapa penelitian juga menyatakan kontribusi positif kesejahteraan di tempat kerja, seperti penelitian dari Fridayanti., dkk (2019) menyatakan kesejahteraan di tempat kerja berdampak pada kesehatan mental karyawan. Penelitian dari Isham., dkk (2020)

menyatakan kesejahteraan menjadi salah satu pendorong tingkat produktivitas karyawan yang lebih tinggi.

Dari penjelasan diatas dapat dipastikan bahwa sangat perlu untuk diperhatikan perasaan sejahteraan karyawan ketika berada di tempat kerja karena ketika karyawan memiliki tingkat kesejahteraan yang tinggi akan cenderung menghasilkan kepuasan karyawan, komitmen yang tinggi, profitabilitas yang lebih besar, produktivitas yang lebih baik dan menurunnya tingkat *turnover* pada karyawan (Panggabean, 2013). Hal inilah yang menunjukkan bahwa *workplace well-being* merupakan hal yang penting untuk diperhatikan. Karena karyawan yang memiliki *workplace well-being* yang rendah akan merasakan kurang nyaman ditempat kerja dan tidak merasa bahagia sehingga mampu menurunkan performa dan produktivitas serta meningkatkan turnover karyawan (Maulana, 2018).

Pernyataan kondisi diatas terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi *Workplace Well-being* yaitu pertama pendapat dari Danna dan Griffin (1999) yang menyatakan ada tiga faktor yang dapat mempengaruhi *workplace well-being* yaitu tempat kerja, sifat kepribadian, dan stress kerja. Selain itu faktor yang mempengaruhi *workplace well-being* yaitu *Psychological Capital* dan *Perceived Organizational Support*. Dimana karyawan yang memiliki *Psychological Capital* akan memiliki kesejahteraan dari waktu ke waktu (Luthans, 2004). Hal ini didukung dari hasil penelitian Agustini (2021) yang menunjukkan *psychological capital* dapat mempengaruhi *workplace well-being*

karyawan. Sedangkan karyawan yang memiliki *Perceived Organizational Support* akan dapat menciptakan perasaan aman dan memenuhi kebutuhan sosial-emosional (Caesens., Stinglhamber., & Ohana, 2016). Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian Soemitro (2013) yang menyatakan bahwa *perceived organizational support* dapat mempengaruhi *workplace well-being* pada karyawan.

Berdasarkan faktor-faktor diatas peneliti memilih dua faktor yang mempengaruhi *workplace well-being* yaitu faktor *psychological capital* dan *perceived organizational support*, alasan peneliti memilih dua faktor yang mempengaruhi *Workplace Well-Being* pada karyawan Super Dazzle Yogyakarta, yaitu hasil penelitian para ahli sebelumnya. Seperti penelitian dari Avey, Luthans, Smiths dan Palmer (2010) serta penelitian Peterson, Balthazard, Waldman, dan Thatcher (2008) yang menyatakan bahwa faktor yang dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan ialah *Psychological Capital* karena mampu meningkatkan nilai-nilai potensial karyawan dalam berbagai hal seperti dalam menarik sudut pandang yang berbeda, mengambil kesempatan, dapat beradaptasi, dan mampu meningkatkan *Well-being* (Avey, Luthans, Smiths, & Palmer, 2010). Sedangkan hasil penelitian dari Roemer dan Harris (2018) menunjukkan bahwa *Perceived Organizational Support* berhubungan positif terhadap *Workplace Well-being*. Kemudian hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived organizational support* memberikan 52% sumbangan positif terhadap *Workplace Well-being*.

Berdasarkan hasil wawancara pada 7 karyawan Super Dazzle Yogyakarta juga mengalami permasalahan pada *psychological capital* dan *perceived organizational support*. Dimana subjek menjelaskan bahwa karyawan kurang merasa nyaman dalam berinteraksi sosial dengan rekan lainnya, subjek mengaku kurang mendapatkan dukungan dari atasan sehingga dapat menurunkan semangat dan produktivitas kerja, subjek juga merasa bahwa penghasilan yang didapat kurang mampu memenuhi kehidupan sehari-harinya sehingga membuat subjek akan mempersepsi bahwa bekerja sesuai dengan penghasilan yang didapatkan dan tidak ingin memberikan effort lebih pada pekerjaannya.

Menurut Luthans dkk., (2007) menyatakan bahwa *Psychological Capital* merupakan suatu kapasitas positif yang dimiliki oleh setiap individu yang berguna untuk membantu individu tersebut agar dapat berkembang, hal ini dibentuk oleh empat aspek yang diantaranya, percaya diri (*Self-efficacy/confidence*) dalam menyelesaikan semua pekerjaannya, memiliki penghargaan positif (*Optimism*) akan keberhasilan disaat ini dan dimasa yang akan datang, tekun dalam berharap (*Hope*) untuk berhasil, dan tabah dalam menghadapi semua permasalahan (*Resiliency*) sehingga mencapai sukses (Youssef & Luthans, 2007).

Dengan kata lain dapat disimpulkan bahwa keempat komponen atau aspek dari *Psychological Capital* merupakan faktor penting yang dapat membentuk perilaku positif dalam organisasi dan dunia kerja termasuk pada

Workplace Well-being. Luthan (2014) juga menyatakan bahwa *psychological capital* memiliki hubungan positif terhadap performa kinerja karyawan. Youssef and Luthans (2007) menyatakan bahwa ketika karyawan merasa sejahtera berada di tempat kerja maka akan dengan sendirinya karyawan memposisikan keadaan psikologis positif sehingga tercipta hubungan positif antara pekerjaannya dengan performa karyawan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kesejahteraan di tempat kerja membuat karyawan memiliki pengaruh positif terhadap performa individu, baik ketika di tempat kerjanya maupun di kehidupan sehari-hari (Yuniarti & Muchtar, 2014).

Selain itu, menurut Eisenberger (2016) juga menyatakan *Perceived Organizational Support* merupakan sudut pandang para pekerja atau karyawan melihat terkait sejauh mana perusahaan menilai kontribusi karyawan dalam bekerja dan peduli akan kesejahteraan yang karyawan rasakan yang meliputi 3 aspek, yaitu keadilan (*fairness*) yang berfokus pada cara dalam menentukan bagaimana sumber daya yang ada dapat terdistribusi dengan baik diantar seluruh karyawan, dukungan atasan (*supervisor support*) sebagai evaluasi karyawan tentang bagaimana atasan memberikan penilaian terhadap kontribusi mereka dalam pekerjaan dan peduli akan kesejahteraan hidup karyawan, dan penghargaan organisasi & kondisi kerja (*organizational reward & job conditions*) didapat dalam beberapa bentuk imbalan yang diberikan oleh perusahaan, diantaranya seperti *training*, upah, pengakuan, promosi, rasa aman dalam bekerja (*job security*), dan peran *stressor* itu sendiri (*role stressor*)

(Rhodes & Eisenberger 2002). Selanjutnya penelitian dari Watto, Zhao, dan Meng Xi (2018) menunjukkan bahwa dukungan organisasi karyawan dapat mempengaruhi kesejahteraan yang karyawan rasakan.

Perceived organizational support merupakan keyakinan karyawan mengenai seberapa besar perusahaan memperhatikan kesejahteraan karyawan dan menilai kontribusi dari karyawan (Kurtessis, Eisenberger, Ford, dkk, 2015). Menurut Rhoades and Eisenberger (2002) menyatakan *perceived organizational support* dapat memperkuat harapan karyawan mengenai bantuan organisasi dalam memberikan rasa kepedulian dan bantuan pada karyawan. 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). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived organizational support* dapat mempengaruhi *workplace well-being* pada karyawan (Sovina, Yanuarti, & Ardiwinata, 201). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif terhadap *Workplace Well Being* karyawan di perusahaan.

Berdasarkan penjelasan diatas, sehingga dapat peneliti simpulkan bahwa *psychological Capital* dengan *Perceived Organizational Support* sama-sama memiliki hubungan yang positif dengan *Workplace Well-being*, pendapat ini didukung oleh penelitian dari Anita dan Desi (2014) yang menyatakan

bahwa komponen dari *Psychological Capital* memiliki hubungan yang positif terhadap kinerja, kebahagiaan, kesejahteraan, dan kepuasan karyawan. Adapun Penelitian dari Robbins, Stephen and Maty (2012) menyatakan secara umum *perceived organizational support* merupakan bentuk kepedulian perusahaan dengan kepada karyawan seperti selalu menghargai kontribusi karyawan dan peduli tentang kesejahteraan karyawan artinya dukungan dari organisasi terhadap karyawan sangat mempengaruhi perasaan sejahtera yang dirasakan karyawan ketika bekerja dan dapat mempersepsi positif setiap kesulitan yang dihadapi sehingga karyawan merasa perasaan sejahtera ketika berada di tempat kerja. Sehingga penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa *Psychological Capital* dan *Perceived Organizational Support* memiliki hubungan dengan *Workplace Well-Being*.

Dari pemaparan diatas membuat peneliti tertarik untuk memfokuskan penelitian terkait *Workplace Well-being* karena variabel *Workplace Well-being* masih *up to date* ditambah dengan kondisi pandemik sekarang yang mana membuat perubahan total dalam lingkungan kerja dan aktivitas masyarakat. Alasan kedua berdasarkan literatur yang ditemukan penelitian terdahulu banyak meneliti antara *Psychological Capital* dengan *Workplace Well-being* dan *Perceived Organizational Support* dengan *Workplace Well-being*. Namun, belum ada penelitian yang meneliti antara hubungan *psychological capital* dengan *Perceived Organizational Support* terhadap *Workplace Well-being*. Selain hal tersebut juga dipengaruhi dari hasil observasi dan wawancara awal

dengan beberapa karyawan di Super Dazzle Yogyakarta sehingga hal inilah yang menjadikan peneliti tertarik untuk mengangkat variabel *Workplace Well-being* karena dengan perusahaan yang memperbaiki *Workplace Well-being* akan memberikan dampak positif bagi performa kerja karyawan dalam perusahaan secara keseluruhan dan *Workplace Well-being* juga mempengaruhi kinerja dan produktivitas karyawan, sehingga dengan menjaga *Workplace Well-being* merupakan hal yang harus ada dalam nilai-nilai organisasi.

Berangkat dari latar belakang yang telah diuraikan diatas maka peneliti dapat merumuskan rumusan masalah penelitian yakni apakah terdapat hubungan antara *Psychological Capital* dengan *Perceived Organizational Support* terhadap *Workplace Well-being* pada karyawan Super Dazzle Yogyakarta”. sehingga dari rumusan masalah tersebut peneliti tertarik untuk meneliti “hubungan antara *Psychological Capital* dengan *Perceived Organizational Support* terhadap *Workplace Well-being* pada karyawan Super Dazzle Yogyakarta”.

B. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian yakni untuk mengetahui hubungan antara *psychological capital* dan *perceived organizational support* dengan *Workplace Well-being* pada karyawan Super Dazzle Yogyakarta?

C. Manfaat Penelitian

2. Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini terdapat manfaat secara teoritis dan praktis yaitu sebagai berikut:

a) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi pandangan dan referensi mengenai ilmu psikologi khususnya psikologi industri dan organisasi.

b) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan perusahaan dapat memahami pentingnya kesejahteraan yang dirasakan oleh karyawan ditempat kerja berdasarkan *psychological capital* dan *perceived organizational support* sehingga mampu menjadi sumber literasi atau bahan acuan untuk kemajuan perusahaan kedepannya.