

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar belakang permasalahan**

Suatu organisasi atau perusahaan, pada umumnya mengharapkan pegawai yang berkomitmen dan menunjukkan kesetiaan pada perusahaan. Serta tingkah laku yang produktif dalam mencapai tujuannya (Rhoades dan Eisenberger, dalam (Nikhil dan Arthi, 2019)). Persero atau singkatan dari perseroan terbatas (PT), dewasa ini telah terjadi perkembangan ekonomi dan perdagangan dunia serta persaingan yang semakin tajam. Maka dipandang perlu untuk meningkatkan efisiensi, daya saing dan pengembangan Persero dengan menegaskan mekanisme kerja Organ Persero, sesuai dengan prinsip Perseroan Terbatas. Dengan kata lain, PT membutuhkan seorang pekerja yang menjalankan PT tersebut.

Memiliki pekerja yang dapat diandalkan adalah keinginan semua perusahaan dimana dengan memiliki karyawan yang kompeten dan bisa diandalkan di bidangnya, maka perusahaan tersebut akan maju dan berjalan dengan lancar. Dengan suksesnya suatu perusahaan, akan membuat pekerja yang dipekerjakan di perusahaan tersebut pun menjadi sejahtera. Penelitian ini merujuk pada supir yang bekerja pada PT. Rahayu Putra Persada. PT. Rahayu Putra Persada sendiri adalah perusahaan jasa angkutan dan pengiriman paket yang berlokasi di Terminal Kebon Polo No 41 Magelang. Rahayu Travel didirikan oleh Bapak Anwar Hardani (Alm), untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam penyediaan sarana transportasi antar kota dan masih berbadan hukum firma. Pada tahun 1998 diubah status badan hukumnya menjadi Perseroan Terbatas (PT) dan berganti nama menjadi Rahayu

Putra Persada. Wawancara singkat yang dilakukan dengan bapak Saryono selaku pengurus cabang Terminal Kebon Polo. Arti dari nama PT. Rahayu Putra Persada sendiri adalah kebahagiaan putra tanah air Indonesia. PT. Rahayu Putra Persada didirikan pada tanggal 22 Juni 1975. Dimulai dari beberapa pemilik kendaraan dan muncul ide untuk mengelola PT. Rahayu Putra Persada. Hingga saat ini PT. Rahayu Putra Persada memiliki 3 cabang dan 21 agen. PT. Rahayu Putra Persada memiliki 35 orang karyawan dan 60 orang pengemudi.

Meningkatnya permintaan jasa transportasi menuntut perusahaan untuk mampu memberdayakan karyawan demi meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Pada era informasi saat ini, selain memperhatikan Sumber Daya Manusia (SDM) yang merupakan penggerak usaha, juga terdapat kemajuan teknologi yang semakin canggih sehingga menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan layanan jasa transportasi. Sejalan dengan pendapat (Cintanya dan Nurtjahjanti, 2020) bahwa perkembangan bidang usaha saat ini berkembang dengan cepat, terbukti PT. Rahayu Putra Persada kini bukan hanya bergerak dibidang manufaktur tetapi juga industri jasa. Pada PT. Rahayu Putra Persada sendiri, saat ini menggunakan *van* untuk jasa transportasinya. Meskipun sampai saat ini perusahaan PT. Rahayu Putra Persada masih bertahan, persaingan saat ini semakin ketat dimana banyak terdapat inovasi baru dalam kemajuan bidang transportasi dan semakin membaiknya pelayanan setiap perusahaan transportasi demi menjaga eksistensi perusahaan tersebut dan berlomba lomba menarik konsumen.

Melihat dari kondisi PT. Rahayu Putra Persada khususnya di bidang transportasi, dari proses observasi, wawancara dan studi pendahuluan kepada 4

responden, peneliti menilai dari bidang infrastruktur seperti kondisi mobil *van*, masih kurang optimal, jika dibandingkan dengan transportasi lainya misalnya seperti bus. Hal ini dikarenakan kondisi *van* yang kurang prima dan ada beberapa *van* yang memerlukan perbaikan. Tentu hal ini menyebabkan kenyamanan yang kurang optimal bagi penumpang. Berbeda dengan kondisi dimana PT. Rahayu Putra Persada masih belum lama didirikan yang melihat dari kondisi infrastruktur masih sangat bagus. Durabilitas infrastruktur akan menurun dari tahun ke tahun. Hal ini perlu diperhatikan oleh perusahaan demi meningkatkan kenyamanan penumpang. Begitu juga dengan kondisi supir yang bekerja. Menurut 4 responden supir yang bekerja pada PT.Rahayu Putra Persada, mengeluhkan waktu istirahat yang kurang, usia yang tergolong tidak muda dan adanya gangguan kesehatan akibat duduk mengemudi terlalu lama dikarenakan tuntutan pekerjaan sebagai supir

Page dan Vella-Brodrick, 2013 menyatakan bahwa kesejahteraan pada tempat kerja merupakan isu terpenting yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Menurut Sunarti (2012), Kesejahteraan adalah suatu tata kehidupan dan penghidupan sosial, material, maupun spiritual yang diliputi rasa keselamatan, kesusilaan dan ketentraman lahir batin yang memungkinkan setiap warga negara untuk mengadakan usaha-usaha pemenuhan kebutuhan jasmani, rohani dan sosial yang sebaik-baiknya bagi diri, rumah tangga serta masyarakat. Irisan dari kesejahteraan tersebut salah satunya adalah kesejahteraan subjektif atau *subjective wellbeing*. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada PT. Rahayu Putra Persada dimana PT tersebut menjadi salah satu sarana transportasi

yang masih bertahan di era teknologi yang sudah berkembang pesat dan munculnya berbagai kompetitor baru dan persaingan menjadi semakin ketat.

(Diener *et al.*, 2018) menyatakan bahwa *subjective wellbeing* adalah evaluasi secara kognitif dan emosi yang dilakukan seseorang terhadap kehidupannya. *Subjective wellbeing* terdiri dari bagaimana cara individu untuk mengevaluasi mereka baik saat ini atau pada waktu yang akan datang. Jadi, yang termasuk dalam hal ini adalah reaksi emosi terhadap suatu peristiwa, suasana hati, dan bentuk penilaian mereka tentang pemenuhan kepuasan hidup mereka. (Diener *et al.*, 2018) menyatakan bahwa *subjective wellbeing* merupakan evaluasi seseorang tentang kehidupannya. Evaluasi yang dilakukannya berupa evaluasi kognitif yang meliputi kepuasan hidup serta evaluasi emosi yang berupa jumlah frekuensi yang dialami seseorang tentang afek positif (perasaan menyenangkan) dan afek negatif (perasaan tidak menyenangkan). Pengertian lain menurut (Mishra *et al.*, 2014) yang menyatakan bahwa persepsi individu terhadap kehidupannya atau pandangan subjektif individu terhadap pengalamannya. Dari penjelasan tersebut peneliti menyimpulkan bahwa *subjective wellbeing* adalah evaluasi diri secara kognitif dan emosi terhadap keadaan yang dialami dirinya. Terdapat aspek kognitif dan afektif pada *Subjective Wellbeing*. Merujuk pada supir sebagai subjek pada penelitian ini, aspek kognitif berupa ketidakpuasan akan pekerjaan, dan menurunnya kinerja. Sedangkan afektif berupa kekhawatiran akan kehidupan finansial mereka. Adanya hal itu dikarenakan menurunnya konsumen karena persaingan jasa transportasi yang semakin ketat.

Beberapa pengertian telah dijelaskan tentang *subjective wellbeing*, begitu juga terdapat aspek-aspek yang ada pada *subjective wellbeing*. Menurut (Diener *et al.*, 2018) dimensi *subjective wellbeing* dapat dibagi menjadi dua yaitu penilaian kognitif dan penilaian afektif. Dimensi kognitif merupakan penilaian kognitif seseorang mengenai kehidupannya, apakah kehidupan yang dijalannya berjalan dengan baik. Sedangkan Dimensi afektif menekankan pada pengalaman emosi menyenangkan baik yang pada saat ini sering dialami oleh seseorang ataupun hanya berdasarkan penilaiannya. Secara sederhana definisi dari *subjective wellbeing* adalah persepsi seseorang terhadap pengalaman hidupnya yang terdiri dari evaluasi kognitif dan afeksi terhadap hidup dan mempresentasikan dalam kesejahteraan biologis. Menurut Martin Seligman dalam (Pawelski, 2022) mendefinisikan psikologi positif bahwa kehidupan yang baik itu seperti saat kita menggunakan kekuatan dari dalam diri kita untuk menghasilkan suatu kebahagiaan dan kepuasan yang berlimpah. Maka dapat disimpulkan bahwa seharusnya seseorang memiliki *subjective wellbeing* yang baik dimana hal itu akan berdampak bagi kinerja karyawan tersebut dan memiliki rasa bahagia dalam menjalani pekerjaannya. Karena kebahagiaan merupakan suatu hal yang penting dalam hidup, karena dengan bahagia setiap orang pasti merasakan hidup yang terasa nyaman dan berharga.

Pada kenyataannya, tidak semua orang bisa merasakan *subjective wellbeing* dalam hidupnya. Terlihat dari beberapa kasus yang terjadi pada karyawan-karyawan yang berada di Indonesia. Seperti contoh kasus yang terjadi pada PT. Merpati Nusantara Airlines yang ruang kerjanya disegel oleh karyawannya sendiri dimana direktur utama dari PT tersebut sempat disandera lantaran para karyawan

kesal karena gaji yang diterima berupa pembayaran bertahap (Kompas.com. 2013. Jakarta)

Hasil studi kasus yang dilakukan oleh (Fafchamps dan Kebede, 2014) juga menyebutkan bahwa ada hubungan positif antara *subjective wellbeing* dan *self reported* peringkat kekayaan seseorang. Artinya bahwa semakin seseorang memiliki kekayaan banyak maka *subjective wellbeing* juga semakin tinggi. Selain itu hasil penelitian lain yang dilakukan (Diener *et al.*, 2018) menyatakan bahwa ada korelasi yang signifikan antara *subjective wellbeing* dengan pendapatan keluarga. Dari contoh kasus tersebut peneliti menyimpulkan bahwa *subjective wellbeing* yang ada pada karyawan Indonesia masih kurang dan tidak semua karyawan memiliki *subjective wellbeing* yang baik.

Lebih rinci tentang studi pendahuluan pada supir pada PT. Rahayu Putra Persada yang berada di Magelang, Peneliti memilih 4 responden yaitu supir yang bekerja pada PT. Rahayu Putra persada yang dinilai lebih merasakan tekanan dan beban yang lebih berat dan sesuai dengan apa yang akan diteliti pada penelitian ini. Dari 4 pernyataan responden, disimpulkan bahwa semua mengeluhkan kurangnya waktu istirahat. Dikarenakan mobilitas yang sangat padat, berpindah membawa penumpang dari satu tempat ke tempat lain. Akan tetapi dengan waktu istirahat yang sedikit tersebut. Supir harus tetap fokus dengan pekerjaannya dimana hal ini sangat penting mengingat supir lah yang menanggung keselamatan penumpang pada mobil yang supir tersebut bawa. Tentu saja kelengahan sedikit pun akan menimbulkan bahaya yang fatal. Rata-rata usia responden juga sudah melebihi angka 45 tahun.

Tentunya hal ini bukan sesuatu yang bagus melihat beban pekerjaan yang mereka tanggung setiap harinya. Ada responden pada studi pendahuluan juga yang menyatakan bahwa gaji yang diterima tidak mencukupi kebutuhan sehari-harinya. Akan tetapi tuntutan tanggung jawab sebagai kepala keluarga, mereka tetap menjalankan pekerjaan mereka dengan sepenuh hati. Sesuai dengan salah satu aspek *subjective wellbeing* yaitu aspek kognitif. Begitu juga dengan kondisi pekerjaan mereka yang kurang baik dan kurang nyaman, menyebabkan emosi yang mudah terganggu dan akan memicu stress. Sesuai dengan aspek *subjective wellbeing* yaitu aspek afektif. Dari penjabaran beberapa responden yang didapatkan tersebut dapat disimpulkan bahwa *subjective wellbeing* yang ada pada supir PT. Rahayu Putra Persada dinilai rendah.

(Pawelski, 2022) menyebutkan bahwa dengan penerapan kekuatan individu dalam hidup merupakan jalan mencapai kebahagiaan. Begitu juga dengan supir yang bekerja pada PT. Rahayu Putra Persada, mereka semua membutuhkan *subjective wellbeing* agar dapat memunculkan kegiatan positif saat mereka bekerja. Misalnya berkaitan dengan aspek penilaian kognitif, hubungan pertemanan atau rekan kerja yang baik akan menimbulkan *subjective wellbeing* yang baik dan melakukan pekerjaannya juga dengan baik.

Dari penjabaran diatas, peneliti menyimpulkan bahwa *subjective wellbeing* yang baik akan mempengaruhi seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Akan tetapi masih ditemukan kasus-kasus yang menunjukkan adanya seorang dengan *subjective wellbeing* yang masih rendah. Dengan demikian hal ini perlu mendapatkan perhatian khusus bagi setiap perusahaan untuk mengantisipasi dan

menangani tentang *subjective wellbeing* yang kurang sehingga karyawan yang dipekerjakan perusahaan tersebut memiliki *subjective wellbeing* yang baik dan kinerja yang dihasilkan menjadi optimal. Seperti yang kita ketahui bahwa kesejahteraan pegawai merupakan salah satu isu terpenting yang harus diperhatikan oleh perusahaan (Page dan Vella-Brodrick, 2013).

*Subjective wellbeing* tidak timbul dengan sendirinya. Terdapat faktor faktor yang mempengaruhinya. Berbagai hasil penelitian telah menghasilkan sejumlah variabel yang dianggap sebagai prediktor terbaik *subjective wellbeing* dan dianggap signifikan. Antara lain harga diri (*self esteem*) yang dikemukakan oleh (Griffin dan Ward, 2016), kepribadian, optimisme, dukungan sosial, pengaruh masyarakat dan budaya, dan faktor demografis. Beberapa faktor tersebut dikemukakan oleh tokoh yang berbeda beda diantaranya Diener, Lucas, dan tokoh lainnya beserta literatur yang dikumpulkan menjadi sebuah kumpulan prediktor yang signifikan.

Rodin dan Salovey (dalam (Hilmert, 2017)) menyatakan bahwa dukungan sosial yang terpenting ialah yang diberikan oleh keluarga. Menurut (Sudarsono, 2016), individu yang mendapat dukungan sosial dari keluarganya akan memiliki pikiran yang lebih positif terhadap situasi yang sulit. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Atyanti (2010), dukungan keluarga berpengaruh terhadap kesejahteraan. Penelitian yang dilakukan oleh Wang (2014) menyatakan bahwa pentingnya dukungan sosial yang berasal dari keluarga memiliki hubungan yang lebih kuat untuk menciptakan kesejahteraan.

Teori Sarafino dan Smith (dalam (Ajlaa dan Agung, 2021) berpendapat bahwa dukungan keluarga adalah bantuan, perhatian, penghargaan yang dirasakan

dari orang lain atau lingkungan sekitar yang membuat individu merasa dicintai. Menurut Soelaeman (dalam Renita, 2013) keluarga adalah sekumpulan orang yang hidup bersama dalam tempat tinggal bersama dan masing-masing anggota merasakan adanya pertautan batin sehingga terjadi saling mempengaruhi, saling memperhatikan dan saling menyerahkan diri. Dukungan keluarga yang diberikan dapat membuat pekerjaan yang terasa berat menjadi ringan dan melakukan semua pekerjaan dengan ikhlas dan bahagia. Dukungan sosial yang diterima dari keluarga memberikan kontribusi yang tinggi terhadap kesejahteraan individu, hal ini dikarenakan individu merasa mencintai dan menerima dirinya apa adanya dan dapat memahami kekurangan dan kelebihan potensi dirinya (Maurizka dan Maryatmi, 2019)

Maka dapat disimpulkan bahwa dukungan keluarga antara lain adalah bantuan, perhatian, penghargaan, yang dirasakan dari orang lain atau lingkungan sekitar yang membuat individu merasa dicintai. Dukungan keluarga membuat pekerjaan yang terasa berat menjadi ringan dan melakukan semua pekerjaan dengan ikhlas dan bahagia (Sarafino dan Smith, dalam (Ajlaa dan Agung, 2021)). Sedangkan definisi menurut Friedman (dalam Suryaningsih, 2009) dukungan sosial keluarga adalah sebuah proses yang terjadi sepanjang jalan kehidupan. Sifat dan jenis dukungan sosial berbeda beda dalam berbagai tahap siklus kehidupan. Dukungan sosial keluarga membuat keluarga mampu berfungsi dengan berbagai kepandaian dan akal, sebagai akibatnya dapat meningkatkan kesehatan dan adaptasi keluarga.

Sehubungan dengan definisi yang telah dijelaskan, terdapat juga aspek-aspek tentang dukungan keluarga yang dikemukakan oleh Sarafino dan Smith dalam (Ajlaa dan Agung, 2021), yaitu dukungan emosional, dukungan instrumental, dukungan informasi dan dukungan penghargaan. Keberfungsian keluarga menjadi pengaruh yang sangat kuat dalam mempengaruhi kesejahteraan (Ajlaa dan Agung, 2021). Dukungan keluarga sangat penting adanya kepada para supir untuk terus memiliki semangat bekerja, memunculkan *subjective wellbeing* pada mereka sebagai kepala keluarga dalam mencari nafkah.

Hasil penelitian Nayana (dalam (Azhima dan Indrawati, 2020)) membuktikan bahwa keberfungsian keluarga dapat mempengaruhi *subjective wellbeing* individu. Keluarga berpengaruh pada kondisi sosio-emosional individu, keluarga yang saling menyayangi dan menerima satu sama lain, berdampak pada kepuasan diri individu tersebut. Seseorang yang mendapatkan dukungan keluarga yang baik akan menjadi individu yang lebih bersemangat dalam menjalani hidup, optimis dan ceria. Sebaliknya, individu yang kurang mendapatkan dukungan keluarga akan menciptakan pola pikir yang pesimis, mudah menyerah. Hal tersebut yang menyebabkan *subjective wellbeing* pada individu menjadi rendah. Berdasarkan uraian diatas, peneliti mengajukan rumusan masalah yaitu apakah ada hubungan antara dukungan sosial keluarga dan *subjective wellbeing* pada supir di PT. Rahayu Putra Persada?

## B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara persepsi dukungan sosial keluarga dengan *subjective wellbeing* pada supir di PT. Rahayu Putra Persada.

Adapun manfaat-manfaat dari penelitian ini, adalah sebagai berikut:

### 1. Manfaat teoritis

Manfaat penelitian secara teoritis adalah agar dapat memberikan sumbangan pengetahuan, ide dan saran bagi perkembangan psikologi khususnya pada bidang psikologi Industri dan Organisasi. Dan guna memberikan sumbangan untuk penelitian selanjutnya.

### 2. Manfaat praktis

- a. Bagi Peneliti, mendapatkan pengetahuan dan wawasan terkait hubungan persepsi dukungan sosial keluarga dan *subjective wellbeing* pada supir di PT. Rahayu Putra Persada
- b. Bagi subjek penelitian, yaitu supir adalah menjadi salah satu referensi bagaimana subjek tersebut dapat meningkatkan *subjective wellbeing* saat ini dalam bekerja dengan keadaan yang subjek hadapi setiap harinya.
- c. Bagi perusahaan, yaitu PT. Rahayu Putra Persada, penelitian ini dapat membuktikan tentang bagaimana gambaran *subjective wellbeing* pada supir yang bekerja pada PT. Rahayu Putra Persada di Magelang. Nantinya fakta tersebut akan dapat digunakan untuk pengembangan sumber daya manusia yang ada dan menjadi

pertimbangan bagi instansi terkait agar lebih memperhatikan karyawannya tentang *subjective wellbeing*.