

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia psikologi industri dan organisasi yang menjadi fokus utama adalah perilaku manusia dalam *work setting*. Sumber daya manusia merupakan elemen penting dalam perusahaan yang tidak bisa diabaikan, karena sumber daya manusia sangat berperan dalam tercapai tujuan organisasi. Organisasi yang memiliki sumber daya manusia yang baik akan menjadikan organisasi mempunyai kekuatan untuk menghadapi persaingan (Cusway,2002). Sumber daya manusia yang masuk dan bekerja didalam organisasi perusahaan disebut sebagai karyawan. Menurut Hasibuan (2002), karyawan adalah setiap orang yang menyediakan jasa (baik dalam bentuk pikiran maupun dalam bentuk tenaga) dan mendapatkan balas jasa ataupun kompensasi yang besarnya telah ditentukan terlebih dahulu.

Menurut Undang-Undang ketenagakerjaan No. 13 pasal 64 tahun 2003, karyawan dapat dibagi menjadi dua jenis yaitu karyawan tetap dan karyawan tidak tetap. Undang-undang tersebut juga menjelaskan ada dua macam status karyawan yaitu karyawan tetap yang diikat oleh perjanjian kerja waktu tidak tertentu dan karyawan kontrak yang diikat oleh perjanjian kerja untuk waktu tertentu. Karyawan kontrak inilah yang disebut karyawan alih daya (*outsourcing*).

Outsourcing dalam Undang - Undang ketenagakerjaan No. 13 pasal 64 tahun 2003 diartikan sebagai suatu perjanjian kerja yang dibuat antara pengusaha

dan tenaga kerja dimana perusahaan lainnya melalui perjanjian pemborongan kerja yang dibuat secara tertulis diartikan sebagai pemindah atau pendelegasian beberapa proses bisnis kepada suatu badan penyedia jasa, dimana badan penyedia jasa tersebut melakukan proses administrasi dan manajemen berdasarkan definisi serta kriteria yang telah disepakati oleh para pihak.

PT X merupakan perusahaan yang bergerak dibidang *outsourcing* di daerah Surabaya. PT X menyediakan jasa *outsourcing* yang terdiri dari karyawan *cleaning service* dan *security*. Perkembangannya saat ini, PT X memiliki karyawan *cleaning service* sebanyak 130 karyawan, 30 karyawan *security* dan 6 staf. Karyawan *office boy* pada PT X memiliki tugas pekerjaan meliputi: membersihkan meja, kursi, komputer dan perlengkapan lainnya, membuang sampah, membersihkan kaca indoor atau outdoor, kamar mandi meliputi, langit-langit atau sawang-sawang, lampu kamar mandi, dinding kamar mandi, wastafel dan cermin, closet, menyikat atau mengepel kamar mandi, membersihkan tempat puntung rokok, menyapu halaman, perawatan bunga (menyiram pemupukan, menggemburkan tanah) menyapu lantai, mengepel lantai, membelikan dan menyiapkan makan dan minum karyawan, membereskan piring, gelas, dan perlengkapan makan siang karyawan.

Karyawan *office boy* atau biasa kita kenal dengan OB adalah profesi pekerjaan di sebuah perusahaan atau kantor yang membantu karyawan dan staf untuk melakukan semua pekerjaan di luar pekerjaan seseorang karyawan dan staf untuk mendukung pelaksanaan dan pekerjaan. Pekerjaan *office boy* bukanlah sebuah pekerjaan yang mudah untuk dilakukan, karena karyawan *office boy*

mempunyai peran penting untuk meningkatkan karyawan dan mengoptimalkan pekerjaan karyawan, sehingga dibutuhkan ketahanan, ketelitian dan kedisiplinan dalam menjalankan pekerjaannya. Karyawan *office boy* pada PT X tersebar ke berbagai perusahaan di daerah Surabaya. Jumlah karyawan *office boy* yang bekerja tidak menentu, tergantung dari kebutuhan dan permintaan perusahaan. Hal tersebut membuat karyawan *office boy* harus bekerja lebih banyak ketika mendapatkan tempat kerja yang tidak *balance* dengan jumlah karyawan *office boy* yang dipekerjakan. Selain itu, karyawan *office boy* PT X memilih pekerjaan tersebut karena tidak memiliki pilihan kerja yang lain, diakibatkan oleh rendahnya tingkat pendidikan yang mereka miliki. Kondisi tersebut membuat mereka harus memiliki ketahanan kerja yang tinggi dalam menghadapi berbagai permasalahan yang dialaminya, sehingga dapat memberikan hasil kerja yang lebih optimal. Menurut Reivich & Shatte (2002) kemampuan seseorang untuk bertahan dalam permasalahan yang dihadapinya disebut *resiliensi*.

Reivich & Shatte (2002) menjelaskan bahwa *resiliensi* merupakan kemampuan untuk mengatasi dan beradaptasi terhadap kejadian yang berat atau masalah yang terjadi dalam kehidupan. Bertahan dalam keadaan tertekan, dan bahkan berhadapan dengan kesengsaraan (*adversity*) atau trauma yang dialami dalam kehidupannya. Menurut Jackson (2002), *resiliensi* adalah kemampuan individu untuk dapat beradaptasi dengan baik meskipun dihadapkan dengan keadaan yang sulit. Dalam ilmu perkembangan manusia, *resiliensi* memiliki makna yang luas dan beragam, mencakup kepulihan dari masa traumatis, mengatasi kegagalan dalam hidup, dan menahan stres agar dapat berfungsi

dengan baik dalam mengerjakan tugas sehari-hari. Selain itu, *resiliensi* juga berarti pola adaptasi yang positif atau menunjukkan perkembangan dalam situasi sulit (Masten & Gewirtz, 2006).

Reivich & Shatte (2002), memaparkan tujuh aspek dari *resiliensi*, yaitu:

a. Pengaturan emosi diartikan sebagai kemampuan individu untuk mengatur emosi dalam dirinya, b. Kontrol terhadap impuls adalah kemampuan individu untuk mengendalikan impuls atau dorongan-dorongan dalam dirinya, c. optimisme berarti individu memiliki kepercayaan bahwa segala sesuatu akan menjadi lebih baik, d. Kemampuan menganalisis masalah diartikan sebagai kemampuan individu untuk melihat masalah dalam dirinya, e. empati merupakan kemampuan individu untuk bisa membaca dan merasakan bagaimana perasaan dan emosi orang lain, f. efikasi diri diartikan bahwa individu mampu untuk mengatasi masalah dengan kemampuan yang dimilikinya, g. pencapaian menggambarkan kemampuan individu untuk meningkatkan aspek-aspek yang positif dalam kehidupannya.

Selain memiliki tugas pekerjaan yang berat, berbagai permasalahan lain pun sering dialami oleh para karyawan *office boy*, salah satunya adalah permasalahan karyawan *cleaning service* dengan perusahaan PT. Bumi Bangkora Mandiri. Sebanyak 138 karyawan *cleaning service* terancam di PHK, imbas dari komunikasi yang tidak jelas antara penyedia jasa dan perusahaan mengakibatkan tidak jelasnya status karyawan *cleaning service* tersebut, www.beritakaltim.co. Berdasarkan hasil wawancara terhadap 7 orang karyawan *office boy* PT X di daerah Surabaya, pada tanggal 2 April 2018, peneliti menemukan gejala-gejala

resiliensi yang rendah pada lima orang responden, yaitu: Dilihat dari aspek pencapaian subjek teridentifikasi masih rendah, ditunjukkan subjek memilih pekerjaan *office boy* karena rendahnya tingkat pendidikan yang dimiliki, sehingga subjek tidak memiliki pilihan lain selain pekerjaan *office boy*. Selain itu, subjek merasa tertekan dengan pekerjaannya, apabila mendapat banyak tugas dari karyawan lainnya yang membuat subjek sering membuat kesalahan dan merasa tidak mampu dalam melaksanakan tugasnya, hal ini menunjukkan masih rendahnya aspek kontrol terhadap impuls dalam diri subjek.

Aspek empati juga teridentifikasi masih rendah, yang ditunjukkan subjek kurang mampu memahami keadaan rekan kerjanya, dimana subjek cenderung mengabaikan rekannya ketika rekan kerjanya membutuhkan bantuan dalam pekerjaannya. Subjek juga mudah tersinggung dan susah mengendalikan emosi apabila banyak karyawan atau orang-orang yang berlalu lalang ketika subjek sedang menyapu atau mengepel lantai dan membuang sampah sembarangan, hal ini menunjukkan bahwa aspek regulasi emosi masih rendah. Hal tersebut diperkuat dengan hasil observasi yang peneliti lakukan di tempat kerja, dimana ditemukan karyawan *office boy* sering mengeluh ketika bekerja, terlihat tidak bersemangat melakukan pekerjaannya dan sering terlihat cemberut atau marah ketika mendapat tugas tambahan. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan *office boy* PT X di Daerah Surabaya memiliki *resiliensi* kerja yang rendah. Hal ini mengacu pada aspek – aspek *resiliensi* yang dikemukakan oleh Reivich & Shatte, (2002)

Hal tersebut didukung oleh hasil wawancara terhadap 15 karyawan *office boy* di PT X pada tanggal 8 sampai 11 Januari 2019, dimana 13 responden mengungkapkan bahwa mereka memilih pekerjaan *office boy* karena rendahnya tingkat pendidikan yang dimiliki, sehingga mereka tidak memiliki pilihan lain selain pekerjaan *office boy*. Mereka juga mengungkapkan bahwa banyaknya tugas pekerjaan yang harus mereka lakukan, membuat mereka tertekan dengan pekerjaan yang dijalannya. Selain itu banyaknya tugas pekerjaan yang harus mereka lakukan, membuat mereka sering mengabaikan rekan kerjanya yang membutuhkan bantuannya. Mereka pun mengatakan bahwa mereka mudah tersinggung dan susah mengendalikan emosi apabila banyak karyawan yang berlalu lalang ketika mereka sedang menyapu atau mengepel lantai. Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa karyawan *office boy* PT X kurang mampu bertahan dalam pekerjaan dan permasalahan yang dihadapinya, kemampuan seseorang untuk bertahan dalam permasalahan yang dihadapinya disebut *resiliensi* (Reivich & Shatte, 2002).

Resiliensi yang dimiliki oleh seorang individu, mempengaruhi kinerja individu tersebut baik di dalam pekerjaan maupun lingkungan sekitarnya. Di samping itu akan memiliki efek terhadap kesehatan individu tersebut secara fisik maupun mental dan menentukan keberhasilan individu tersebut dalam berhubungan dan berinteraksi dengan lingkungannya. Keseluruhan merupakan faktor dasar dari tercapai kebahagiaan dan kesuksesan hidup seseorang (Reivich & Shatte, 2002). Luthans (2006) mengemukakan bahwa *resiliensi* menjadi faktor yang sangat diperlukan untuk dapat mengubah ancaman - ancaman menjadi

kesempatan untuk bertumbuh, berkembang, dan meningkatkan kemampuan untuk beradaptasi demi perubahan yang baik. Individu yang mampu bertahan (*resiliensi*) terhadap permasalahan yang dihadapi dalam kehidupannya, menganalisa mengubah cara pandang menjadi lebih positif serta meningkatkan kemampuan untuk mengontrol kehidupannya sendiri. Individu tersebut akan merasa termotivasi, produktif, terlibat, dan bahagia meskipun dihadapkan pada berbagai tekanan di dalam kehidupan (Reivich & Shatte, 2002). Dalam menyikapi permasalahan - permasalahan tersebut, mampu tidaknya para karyawan *office boy* menyelesaikan permasalahannya tergantung pada *resiliensi* yang dimiliki oleh karyawan *office boy*.

Robin (2006) memaparkan tiga faktor yang mempengaruhi *resiliensi*, antara lain sebagai berikut; a. Faktor Individual meliputi kemampuan kognitif individu, konsep diri, harga diri, dan kompetensi sosial yang dimiliki individu, b. Faktor Keluarga meliputi dukungan yang bersumber dari orang tua, yaitu bagaimana cara orang tua untuk memperlakukan dan melayani anak, c. faktor Komunitas meliputi kemiskinan dan keterbatasan kesempatan kerja.

Berdasarkan penjabaran faktor – faktor diatas peneliti memilih konsep diri sebagai faktor yang mempengaruhi *resiliensi* kerja karyawan *office boy* PT X di daerah Surabaya. Karena dengan konsep diri yang positif karyawan *office boy* akan memandang bahwa segala kemampuan yang ada didalam dirinya dia akan mampu menyelesaikan segala tugas yang diberikan dan permasalahan yang dihadapinya. Berzonsky (1981) mendefinisikan konsep diri sebagai sebuah *personal theory* yang mencakup seluruh konsep, asumsi, dan prinsip yang

dipercayai oleh individu tentang dirinya sepanjang kehidupan. Menurut Hurlock (1999) Konsep diri adalah gambaran yang dimiliki orang tentang dirinya. Konsep diri merupakan gabungan dari keyakinan yang dimiliki individu tentang diri sendiri, yang meliputi: karakteristik, fisik, psikologis, sosial, emosional, aspirasi dan prestasi. Calhoun & Acocella (1995) mengungkapkan bahwa individu yang memiliki konsep diri positif adalah individu yang mengenal dirinya dengan baik, yakin terhadap kemampuan dirinya sendiri dalam mengatasi masalah, merasa sejajar dengan orang lain, menerima pujian tanpa rasa malu, sadar bahwa tiap orang mempunyai keragaman perasaan, hasrat dan perilaku yang tidak disetujui oleh masyarakat dan mampu mengembangkan diri karena sanggup mengungkapkan aspek-aspek kepribadian yang buruk dan mengubahnya. Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati & Listiyandini (2014) yang berjudul peran konsep diri terhadap *resiliensi* pada pensiunan, penelitian tersebut menunjukkan bahwa konsep diri memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap *resiliensi* pensiunan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada 15 karyawan *office boy* PT X di daerah Surabaya pada tanggal 8 sampai 11 Januari 2019. ditemukan 13 responden yang mengungkapkan bahwa mereka merasa malu terhadap kerabat dan keluarganya dengan pekerjaan yang dijalannya, mereka tidak yakin bahwa pekerjaan yang mereka jalani akan membawa kesuksesan bagi dirinya dan mereka memandang bahwa keadaan fisik yang mereka miliki tidak mampu untuk melakukan pekerjaan dijalannya saat ini. Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa karyawan *office boy* PT X di daerah Surabaya memiliki konsep diri yang

negatif. Relevan dengan hasil wawancara tersebut, Calhoun & Acocella (1995) mengungkapkan bahwa individu yang memiliki konsep diri yang negatif adalah individu yang tidak dapat menerima dirinya sendiri, tidak mampu mengevaluasi diri dan bersikap pesimistik.

Adapun aspek-aspek dalam konsep diri menurut Berzonsky (1981) yaitu :

- a. diri fisik (*physical self*), meliputi seluruh kepemilikan individu yang terwujud dalam benda-benda nyata seperti tubuh, pakaian, benda material, dan sebagainya,
- b. diri sosial (*social self*), meliputi peran-peran sosial yang dimainkan oleh individu dan penilaian individu terhadap peran tersebut,
- c. diri moral (*moral self*), meliputi semua nilai dan prinsip yang dipegang individu dalam kehidupan,
- d. diri psikis (*psychological self*), meliputi pemikiran, perasaan, dan sikap individu terhadap diri sendiri (proses ego).

Resiliensi merupakan kemampuan individu dalam beradaptasi dengan permasalahan yang dihadapinya, kuat tidaknya seseorang dalam menghadapi suatu permasalahan tergantung tingkat *resiliensi* yang dimilikinya. Hasil penelitian yang dilakukan Santoso dan Jatmika (2017), menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif antara *resiliensi* dengan *work engagement* pada agen asuransi PT X. Dari penelitian tersebut dapat dilihat bahwa *resiliensi* juga sangat berperan dalam dunia pekerjaan. Dimana hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Yuniar dkk (2011), yang menemukan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara *resiliensi* dengan OCB pada karyawan kantor pusat PT. BPD Bali. Menurut Robin (2006) bahwa konsep diri merupakan salah satu faktor mempengaruhi *resiliensi*. Konsep diri didefinisikan sebagai keseluruhan

kesadaran atau persepsi mengenai diri yang diobservasikan, dialami dan dinilai oleh individu sendiri (Fits, 1971). Fits (1971) mengungkapkan bahwa konsep diri berpengaruh kuat dalam tingkah laku seseorang. Tingkah laku seseorang akan mempengaruhi bagaimana seseorang akan bertahan dan menghadapi permasalahan yang dialaminya.

Berdasarkan hal tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana hubungan antara konsep diri dengan *resiliensi* kerja pada karyawan *office boy* PT X di daerah Surabaya. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara konsep diri dengan *resiliensi* kerja pada karyawan *office boy* PT X di daerah Surabaya?

B. Tujuan dan Manfaat

a. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara konsep diri dengan *resiliensi* kerja pada karyawan *office boy* PT X di daerah Surabaya.

b. Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam ilmu psikologi, khususnya dalam psikologi industri dan organisasi. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu PT X di daerah Surabaya tersebut untuk dapat meningkatkan mutu dan kinerja karyawannya dengan memberikan gambaran tentang keadaan karyawannya. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat membantu para karyawan *office boy* PT X di daerah Surabaya untuk meningkatkan *resiliensi* kerja yang dimilikinya sehingga motivasi kerja yang dimiliki karyawan *office boy* PT X di daerah Surabaya terus meningkat.