

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesejahteraan psikologis karyawan merupakan hal yang penting bagi organisasi karena dapat berpengaruh terhadap kinerja dan tingkat *turnover* karyawan (Page & Vella-Brodick, 2009). Hal ini telah dibuktikan melalui penelitian-penelitian terdahulu mengenai kesejahteraan psikologis karyawan. Salah satunya seperti yang dilakukan Cropanzano dan Wright (2000), mereka menyatakan bahwa ada korelasi positif antara kesejahteraan psikologis dengan tingkat performansi kerja. Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat kesejahteraan psikologis karyawan, maka performansi kerja semakin baik. Bahkan di penelitian selanjutnya, diperoleh hasil bahwa kesejahteraan psikologis merupakan prediktor terhadap performansi kerja yang lebih konsisten dibandingkan atribut disposisi karyawan (Wright, Cropanzano, Denney, & Moline, 2002). Karyawan yang lebih bahagia di pekerjaan mereka akan lebih produktif (Patterson & West, 1998; Wright & Cropanzano, 2000; Wright et al. 2002). Selain itu, karyawan yang memiliki tingkat kesejahteraan psikologis yang tinggi juga akan lebih kooperatif, *absenteeism* yang lebih rendah, tepat waktu dan efisien, serta dapat bekerja lebih lama di suatu perusahaan (Harter, Schmidt, & Keyes, 2003).

Survei yang dilakukan laporan Accenture pada tahun 2012 hanya ada 18% karyawan yang merasakan puas dan bahagia dengan pekerjaannya.

Perhatian karyawan saat ini semakin meningkat akan keseimbangan hidup antara pekerjaan dan keluarga, seiring semakin meningkatnya stres akibat beban kerja. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu memberikan perhatian lebih untuk meningkatkan kesejahteraan psikologis karyawan di tempat kerja agar produktivitas dan kinerja karyawan tidak terganggu. Danna dan Griffin (1999) menyatakan terdapat tiga alasan mengapa kesejahteraan karyawan merupakan hal yang patut diperhatikan oleh organisasi. Pertama, pengalaman di tempat kerja atau lingkungan sosial, baik fisik maupun psikis, akan berpengaruh dalam kehidupan sehari-hari individu.

Besarnya porsi waktu yang dihabiskan karyawan di pekerjaan membuat pengalaman-pengalaman selama bekerja melekat pada diri individu tersebut dan terbawa ke dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini kemudian dipertajam oleh pernyataan Page (2005) bahwa kesejahteraan karyawan di tempat kerja memiliki hubungan positif dengan kesejahteraan karyawan di kehidupannya. King dan Diener (2005) juga menyatakan bahwa karyawan yang memiliki tingkat kesejahteraan psikologis yang tinggi akan lebih bahagia dalam pekerjaan dan kehidupan rumah tangganya. Oleh karena itu, kesejahteraan di tempat kerja merupakan kebutuhan karyawan yang harus dipenuhi. Kedua, masalah-masalah yang dialami karyawan di lingkungan kerja seperti kekerasan atau pelecehan seksual, juga dapat mempengaruhi kesejahteraan psikologis karyawan. Ketiga, kesehatan dan kesejahteraan karyawan tidak hanya memberikan dampak

bagi karyawan itu sendiri namun juga pada perusahaan atau organisasi dimana ia bekerja. Apabila kesehatan dan kesejahteraan karyawan menurun maka kinerja karyawan tersebut juga akan menurun, sedangkan apabila kesehatan dan kesejahteraan karyawan meningkat maka kinerjanya juga akan meningkat.

Efek dari kesejahteraan psikologis karyawan tidak hanya terlihat dari perilaku karyawan itu sendiri, namun juga mempengaruhi cara pengambilan keputusan karyawan dan interaksi antar rekan kerja (Warr, 1990; Rasulzada, 2007).

Harter, Schmidt, dan Keyes (2003) menyatakan dalam sudut pandang kesejahteraan psikologis, ketika terdapat perasaan yang positif pada diri karyawan, hal ini menandakan kesehatan mental karyawan tersebut, akan dapat menghasilkan karyawan yang lebih bahagia dan produktif.

Sebagian besar hasil dari penelitian-penelitian yang telah diungkapkan sebelumnya telah menunjukkan betapa pentingnya pengaruh kesejahteraan psikologis karyawan baik terhadap karyawan itu sendiri maupun terhadap organisasi dimana mereka bekerja. Namun yang menjadi masalah adalah tidak setiap organisasi mampu mewujudkan kesejahteraan psikologis bagi para karyawan. Hal tersebut dikarenakan kesejahteraan psikologis dipengaruhi oleh serangkaian faktor personal, lingkungan, dan pekerjaan (Loretto, Popham, Platt, Pavis, Hardy, MacLeod, & Gibbs, 2005).

Pekerjaan yang dilakukan karyawan bukan hanya meliputi kegiatan yang berhubungan dengan kertas, membuat program, atau menunggu pelanggan (Robbins, 2005). Pekerjaan juga menuntut adanya interaksi yang baik antara sesama rekan kerja maupun dengan atasan. Selain diwajibkan untuk mengikuti kebijakan dan peraturan dalam organisasi, karyawan juga diharapkan untuk selalu memperlihatkan kinerja yang baik walaupun terkadang mereka ditempatkan pada lingkungan kerja yang kurang ideal. Oleh sebab itu, dapat dikatakan bahwa pekerjaan berhubungan dengan masalah kesejahteraan psikologis seseorang (Tenggara, Zamralita, & Suyasa, 2008). Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa pekerjaan tanpa memandang jenis tetap dapat mempengaruhi kesejahteraan psikologis individu itu sendiri.

Salah satu pekerjaan yang telah lama dikenal namun dalam segi jumlah persediaan lowongan tetap tidak berkurang adalah *salesperson*, atau yang sering dikenal dengan panggilan sales atau *salesman*. Profesi *salesperson*, tercatat sebagai pekerjaan dengan jumlah lowongan terbanyak di Indonesia sebagaimana disebut dalam situs pencari tenaga kerja Jobstreet.com, dengan jumlah sebesar 19% dari total lowongan tersedia. Studi mengenai 10 jenis pekerjaan yang paling dibutuhkan (minimal lulusan sarjana) untuk tahun 2013 yang melibatkan tenaga kerja hampir di 90 perusahaan telah dilakukan oleh *Carebuilder and Economic Modeling Specialists Intl.* (EMSI) (Burrow, 2012). Dari studi tersebut tercatat bahwa

sales representative (produksi, teknis, dan keilmuan) berada di posisi ke 7.

Ada 17.405 pekerjaan sebagai sales tersedia sejak 2010 dan bertumbuh 4%.

Sihite (1997) mengartikan bahwa *sales* adalah *Merchandise (Something to be sold)* plus *Service*. Dari pengertian sederhana tersebut kemudian dijabarkan bahwa *salesman* atau *salesperson* adalah individu yang menawarkan suatu produk dalam suatu proses. Adapun beberapa tugas-tugas dari seorang sales secara umum adalah melaksanakan kegiatan penjualan melalui telepon terhadap target konsumen, memelihara semua hasil analisis penjualan yang telah dibuat, melayani konsumen, melaksanakan kegiatan pemasaran (Sihite, 1997). Oleh sebab itu, tidaklah heran bahwa para sales lebih banyak menghabiskan waktu di lapangan, berpindah dari suatu daerah ke daerah lain daripada bekerja di dalam kantor sehingga dapat membangun relasi yang luas. Selain itu, berbeda dengan sebagian besar karyawan di bidang pekerjaan lain dengan jam kerja yang ketat, sales bisa mengatur waktu dengan lebih fleksibel disesuaikan dengan pelanggan yang ia layani. Hal ini yang kemudian diketahui bahwa pergantian tempat kerja, keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi sehari-hari ini nantinya juga turut mempengaruhi kesejahteraan karyawan (Loretto, Popham, Platt, Pavis, Hardy, MacLeod, & Gibbs, 2005).

Meskipun bekerja sebagai *salesperson* memberikan banyak keuntungan, namun sama halnya dengan profesi lainnya, profesi sales juga memiliki tantangan tersendiri. Pekerjaan di bidang sales dikenal akan

pekerjaan yang dibebani target, bila target tidak tercapai akan ada konsekuensi dari perusahaan. Selain itu, sales juga harus memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai produk/jasa yang ia jual, ketrampilan menjual, komunikasi dan membangun hubungan. Menguasai ketrampilan menjual membutuhkan kesabaran dan ketekunan karena harus membangun jaringan nasabah, klien, atau pelanggan. Tuntutan-tuntutan pekerjaan tersebut nantinya dapat memiliki dampak yang mendalam pada kesejahteraan pekerja (Bakker & Demerouti, 2006). Grebner, Semmer, dan Elfering (2005) menyatakan bahwa stresor pekerjaan (dalam hal ini, *job demands*) adalah satu hal yang mungkin menjadi penyebab buruknya *well being*, kesehatan, dan performa kerja (*job performance*). Semakin tinggi tingkat *job demands* maka semakin rendah kesejahteraan dan sebaliknya (Love, Irani, Standing, & Themistocleous, 2007).

Page (2005) menyatakan, untuk mencapai kesejahteraan, seorang karyawan harus memenuhi kebutuhan-kebutuhannya di tempat kerja. Kebutuhan-kebutuhan tersebut dibagi menjadi dua dimensi yaitu dimensi intrinsik dan dimensi ekstrinsik. Dimensi intrinsik terdiri dari lima aspek yaitu kebutuhan untuk mendapatkan makna kerja, menggunakan keahlian dan pengetahuannya dalam bekerja, memiliki tanggung jawab, memiliki keinginan untuk berprestasi dan mendapatkan kesempatan untuk bekerja secara mandiri. Dimensi ekstrinsik terdiri dari delapan aspek yaitu kebutuhan untuk mendapatkan jam kerja yang sesuai, pengakuan, kondisi kerja yang baik, dihargai sebagai individu, atasan yang dapat bekerja sama

dengan baik, kesempatan promosi, keamanan pekerjaan, dan gaji. Meskipun pemenuhan kebutuhan kedua dimensi tersebut merupakan syarat untuk mencapai kesejahteraan, namun terpenuhinya kebutuhan dari dimensi intrinsik pada individu lebih menggambarkan kesejahteraan karyawan (Page, 2005).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dikatakan bahwa dimensi-dimensi dalam diri individu memegang peranan yang penting terhadap kesejahteraan psikologis individu itu sendiri. Dapat dikatakan bahwa modal yang berupa sikap dan perilaku diri sendiri berperan penting dalam menentukan keberhasilan seseorang. Modal yang dimaksud ini kemudian dinamakan sebagai modal psikologis. Luthans, Youssef dan Avolio (2007) mengartikan modal psikologis sebagai serangkaian kondisi positif yang

dimiliki oleh individu meliputi: (1) kepercayaan diri dalam menghadapi tugas-tugas yang menantang dan memberikan usaha yang cukup untuk sukses dalam tugas-tugas tersebut (*self-efficacy*); (2) atribusi yang positif baik terhadap kesuksesan di masa kini maupun masa depan (*optimism*); (3) berorientasi terhadap tujuan dalam hidup dan memiliki rancangan tentang langkah yang harus diambil untuk mencapai tujuan tersebut (*hope*); dan (4) kemampuan untuk bertahan ketika dihadapkan pada permasalahan atau halangan serta mampu untuk bangkit kembali demi mencapai kesuksesan (*resiliency*).

Hasil penelitian Mukti (2009) pada *salesperson* di bidang penjualan mobil menunjukkan bahwa modal psikologis berkorelasi positif dengan

task performance, yaitu sales yang semakin memiliki nilai positif pada modal psikologis akan menghasilkan performansi kerja yang lebih baik. Dengan performansi kerja yang baik maka lebih besar kemungkinan bahwa ia mampu membangun hubungan yang baik dengan klien, memperoleh penghasilan yang lebih banyak, dan kemudian memiliki kesempatan yang lebih besar untuk mendapatkan promosi jabatan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa optimisme, kepercayaan diri, kemampuan untuk bertahan dalam menghadapi masalah telah menjadi beberapa modal psikologis dasar yang perlu dimiliki untuk menjadi *salesperson* yang sukses. Hal ini menunjukkan bahwa modal psikologis berpengaruh terhadap status pekerjaan dan kesejahteraan seseorang (Cole, Daly & Mak, 2009).

Penelitian yang dilakukan oleh Luthans, Smith, dan Palmer (2010) memberikan hasil bahwa tingkat modal psikologis memiliki hubungan yang positif terhadap kesejahteraan psikologis karyawan, meskipun hasil tersebut tidak dapat memberikan kepastian bahwa modal psikologis secara langsung mempengaruhi kesejahteraan psikologis dikarenakan penelitian yang dilakukan bukanlah penelitian eksperimen sebenarnya. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai hubungan antara modal psikologis dengan kesejahteraan psikologis pada *salesperson*.

Meskipun banyak yang mengatakan bahwa pekerjaan sebagai *salesperson* mendapat banyak keuntungan dibandingkan dengan bidang pekerjaan yang lain, hal itu dianggap tidak tepat karena profesi *sales* juga memiliki resiko dan tantangan tersendiri. Seperti yang sudah diketahui

melalui wawancara dan observasi kepada beberapa salesperson di Mall Lippo Plaza Yogyakarta pada 05 November 2019 bahwa seorang *sales* akan dibebani dengan target. Bila target tidak bisa tercapai maka seorang *sales* akan mendapat sebuah konsekuensi dari tempat mereka bekerja. Selain itu juga, *salesperson* harus memiliki pengetahuan yang luas terkait produk/jasa yang mereka tawarkan kepada konsumen, skill menjual, juga harus memiliki komunikasi yang baik dalam membangun hubungan dengan konsumen & menentukan waktu bertemu dengan klien. Sehingga dibutuhkan kesabaran dan ketekunan karena harus membangun jaringan nasabah klien & pelanggan. Tuntutan-tuntutan tersebut yang memberikan dampak terhadap kesejahteraan Psikologis pekerja (Bakker & Demerouti,2006). Padahal seperti yang sudah diketahui bahwa kesejahteraan psikologis seorang *salesperson* itu sangat penting untuk dapat memenuhi target perusahaan.

Page (2005) menyatakan, untuk mencapai kesejahteraan, seorang karyawan harus memenuhi kebutuhan- kebutuhannya di tempat kerja. Kebutuhan-kebutuhan tersebut terbagi atas dua dimensi, yakni dimensi intrinsik & dimensi ekstrinsik. Dimensi intrinsik terdiri atas lima aspek, yaitu kebutuhan untuk mendapatkan makna kerja, menggunakan keahlian dan pengetahuan dalam bekerja, memiliki tanggung jawab, memiliki keinginan untuk berprestasi & mendapatkan kesempatan untuk bekerja secara mandiri. Dimensi ekstrinsik terdiri dari delapan aspek yaitu kebutuhan untuk mendapatkan pekerjaan yang sesuai, pengakuan, kondisi

kerja yang baik, keamanan dalam pekerjaan dan gaji yang di dapatkan. Walaupun kedua dimensi tersebut merupakan syarat dalam pemenuhan kesejahteraan, namun dimensi intrinsik lebih dominan dalam memunculkan kesejahteraan karyawan (Page, 2005).

Berdasarkan penjelasan diatas maka dapat di simpulkan bahwa dimensi-dimensi tersebut berperan penting terhadap kesejahteraan psikologis seorang karyawan. Dapat dikatakan juga bahwa modal yang berupa sikap dan perilaku berperan penting dalam menentukan keberhasilan individu tersebut. Modal yang di maksud adalah modal psikologis.

Menurut Luthans, Youssef & Avolio (2007) bahwa modal psikologis adalah serangkaian kondisi positif yang dimiliki oleh individu meliputi :

1. Memiliki keyakinan (*self-efficacy*) untuk mengambil tugas-tugas yang diberikan dan dapat ,menyelesaikan tugas-tugas tersebut dengan maksimal.
2. Membuat atribusi positif (*optimisme*) bahwa individu tersebut akan sukses sekarang dan di masa depan.
3. Tekun ke arah tujuan dan, memiliki rancangan untuk mencapai tujuan (harapan) yang berhasil; dan
4. Ketika dilanda masalah dan kesulitan, mampu bertahan dan bangkit kembali untuk mencapai tujuan.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Luthans, Smith, dan Palmer (2010) menunjukkan bahwa tingkat modal psikologis memiliki hubungan yang positif terhadap kesejahteraan psikologis karyawan meskipun hasil tersebut tidak dapat memberikan kepastian bahwa modal psikologis secara langsung akan mempengaruhi kesejahteraan psikologis, dikarenakan

penelitian yang telah dilakukan tersebut bukanlah penelitian eksperimen sebenarnya. Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai hubungan antara modal psikologis dengan kesejahteraan psikologis dengan subjek salesperson.

B. Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara modal psikologis dengan kesejahteraan psikologis pada *salesperson*. Hasil dari Penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat :

1. Manfaat Teoritis dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan baru dalam Ilmu Psikologi , khususnya di bidang Psikologi Industri & Organisasi. Dan penelitian ini dapat membuktikan teori yang sudah ada , khususnya teori kesejahteraan psikologis & modal psikologis, serta dapat dijadikan pedoman untuk penelitian yang selanjutnya akan dilakukan.
2. Salesperson yang dijadikan subjek dalam penelitian ini berasal dari beberapa perusahaan yang berbeda sehingga memungkinkan adanya perbedaan dalam hal seperti budaya organisasi, job description, yang turut mempengaruhi kesejahteraan psikologis karyawan. Oleh karena itu, untuk dapat memperoleh hasil yang lebih akurat maka disarankan penelitian selanjutnya lebih memperhatikan kriteria pengambilan subjek, misalnya dengan mengambil subjek yang berasal dari satu organisasi atau perusahaan yang sama.