

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dunia bisnis merupakan lingkungan yang penuh dengan persaingan inovasi, pesatnya perkembangan zaman semakin hari membuat kondisi beberapa perusahaan mau tidak mau harus mengikutinya, bahkan ada perusahaan yang sudah mengembangkan beberapa kegiatan untuk siap bersaing. Keberhasilan menjalankan usaha memang memerlukan pilar pendukung, salah satu pilar tersebut ialah sumber daya manusia. Sumber daya manusia seringkali dipandang tidak penting dibandingkan dengan sumber daya *financial* maupun fisik. Berbeda dengan kondisi yang mulai disadari saat ini, kesadaran beberapa perusahaan terhadap sumber daya manusia mulai dianggap penting, keberhasilan sumber daya *financial* maupun fisik tidak berjalan dengan baik jika tidak didukung dengan individu yang berpotensi untuk menanganinya.

Herzberg & Rekan (2011) mengungkapkan selain pengembangan yang cepat pada bagian bisnis dan *knowledge*, sebuah perusahaan juga membutuhkan pengembangan SDM dalam sikap dan kepribadian karyawannya agar dapat melakukan pelayanan yang baik terhadap pelanggan, namun kerap kali kenyataan terburuk dihadapi sebuah perusahaan yakni memiliki karyawan yang apatis dan memberikan kontribusi minimum kepada perusahaan, hanya untuk memenuhi

persyaratan agar karyawan tersebut tidak dipecat. Hal tersebut lebih menyedihkan dari perusahaan yang kehilangan pangsa pasar atau menghadapi kendala modal.

Bali merupakan salah satu kota yang sangat pesat perihal bisnis terutama pada usaha pariwisata dan kemaritiman. Kota yang kuat dengan budaya serta dapat mendorong majunya berbagai bisnis di Indonesia. PT. X merupakan salah satu perusahaan jasa inti yang berdiri pada tahun 2012 di Bali dengan beberapa anak perusahaan lainnya yakni, IWS, SM, BMS, BMI, SOC, NPHB, BCT, & SOA. Perusahaan tersebut dimiliki tunggal oleh bapak I M W, S.Kom dengan jumlah SDM kurang lebih 174 karyawan dengan jumlah karyawan tetap mencapai 85 karyawan. Kegiatan utama beberapa anak perusahaan juga berhubungan dengan jasa pariwisata dan kemaritiman, dimana usaha tersebut penuh dengan persaingan serta pergerakan inovasi yang sangat cepat untuk dapat bertahan. Saat ini perusahaan tengah melakukan beberapa kegiatan pengembangan termasuk pengembangan SDM demi menghadapi persaingan usaha.

Kru kapal merupakan motor kegiatan utama PT. X yang bisa dikatakan bagian terpenting perusahaan untuk sisi *eksternal* mereka bertanggung jawab atas berjalannya 2 kegiatan utama perusahaan yaitu transportasi dan pariwisata sehingga perusahaan menaruh harapan agar pelayanan yang baik selalu diterapkan oleh para kru kapal, hal ini ditujukan agar *image* perusahaan terhadap para pelanggan semakin baik, namun bila sisi penggerak *eksternal* perusahaan ini tidak optimal, perusahaan tentunya akan mendapatkan kerugian. Berdasarkan hasil wawancara awal dengan tujuan untuk mengetahui kendala yang dialami perusahaan saat ini, hasil VAI (12-16) 21 Desember 2017 terhadap *General*

*Manager* mengungkapkan adanya keluhan yang kerap kali datang dari pelanggan perihal pelayanan anggota kru kapal boat termasuk captain mereka, pelaporan berupa perilaku tidak etis, merokok di kabin, kapal kotor dan dianggap kurang bisa menahan perilaku mereka.

Kejadian *complain* yang berkelanjutan tentunya akan menjadi boomerang bagi perusahaan bila tidak ditangani. Kegiatan pra-penelitian dilakukan peneliti untuk lebih meyakinkan kondisi lingkungan yang terjadi, maka observasi dilaksanakan oleh peneliti di hari natal 25 Desember 2017, khususnya dimana para kru kapal boat tidak libur dan penumpang yang menumpuk pasca isu gunung agung akan meletus. Proses kegiatan yang dilaksanakan ini mengungkapkan beberapa hal yakni prosedur yang belum dibuat perusahaan untuk melayani penumpang dengan baik belum ada, kurangnya interaksi para kru kapal dengan penumpang, cara pelayanan dan interaksi yang sangat minimum dengan kondisi berdesakan di atas kapal sehingga menimbulkan emosi para kru untuk melakukan hal yang kurang etis, salah satunya melempar barang penumpang saat di harbour.

Kegiatan wawancara awal mengungkapkan permasalahan dengan cara pelayanan para anggota kru boat PT. X. Perusahaan membutuhkan cara paling efektif untuk meningkatkan kemampuan pelayanan para kru kapal boat ini. Kegiatan dilanjutkan peneliti untuk menelusuri fakta awal tersebut, Proses wawancara awal VA. II (12-16) dan VA. III (7-11) terhadap beberapa unit kelompok yang berkoordinasi yakni marketing dan *admin reservasi*, memberikan informasi yang sama bahwa kedatangan *complain* sering terjadi dengan alasan layanan para anggota kru kapal yang kurang baik pada beberapa bulan terakhir.

Hal inilah yang membuat perusahaan merugi, dan para kru dianggap tidak dapat menjaga etika kerja mudah emosi, serta dianggap tidak memahami apa tujuan perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik mereka terhadap pelanggan.

Wawancara S1 (50-52) menerangkan bahwa terdapat kurangnya interaksi antar *department* dengan kelompok yang terhubung dengan unit kru boat, berlanjut pada keterangan S2 (60-64) yang memaparkan bahwa kerap terjadi *complain* akibat kelakuan kru kapal boat dengan disertai data dokumen sebuah media sosial. Saat melaksanakan proses analisa akhir dengan observasi terlihat bahwa para anggota kru kapal boat memang belum menyadari tujuan perusahaan untuk kelompok mereka, bekerja kurang ramah, sering melamun, merokok, pergi pergi jajan ketika jam kerja, dan marah terhadap penumpang. Hal ini menunjukkan dugaan bahwa para kru belum dapat mengendalikan diri mereka.

Hurlock (2012) mengatakan pengendalian diri berkaitan dengan bagaimana individu mengendalikan emosi serta dorongan-dorongan dalam dirinya. Skinner (Alwisol, 2009), mengungkapkan pengendalian diri merupakan tindakan diri dalam mengontrol variabel-variabel luar yang menentukan tingkah laku. Chaplin (2011) menyatakan pengendalian diri merupakan satu potensi yang dapat dikembangkan serta digunakan individu selama proses-proses kehidupan, termasuk dalam menghadapi kondisi yang terdapat di lingkungan yang berada di sekitarnya. Ray (2011), mengatakan secara umum pengendalian diri yang rendah mengacu pada ketidakmampuan individu menahan diri dalam melakukan sesuatu serta tidak memedulikan konsekuensi jangka panjang. Sebaliknya, individu

dengan pengendalian diri yang tinggi dapat menahan diri dari hal-hal yang berbahaya dengan mempertimbangkan konsekuensi jangka panjang.

Tangney & Rekan (2004) menjelaskan bahwa pengendalian diri memiliki kapasitas besar dalam memberikan perubahan positif pada kehidupan seseorang sehingga akan berdampak pada lingkungannya. Tangney & Rekan (2004), melanjutkan bahwa terdapat 5 aspek pengendalian diri dalam dimensi pekerjaan yaitu (1) kedisiplinan; (2) tindakan tidak impulsif, (3) kebiasaan baik; (4) etika kerja; dan (5) konsistensi atau keajegan. Keadaan lapangan disesuaikan dengan kelima aspek yang diungkap oleh Tangney & Rekan (2004) oleh peneliti guna melihat apakah para kru memang belum dapat dengan baik mengendalikan dirinya.

Pada penyesuaian antara aspek pengendalian diri dengan keadaan lapangan terungkap kalau memang para kru kurang disiplin terpantau dari salah satu perilaku yang setiap harinya kerap telat masuk kerja. Berikutnya mereka menampakkan tindakan impulsif saat dilaksanakannya observasi lapangan, tindakan tersebut sudah menjadi sebuah kebiasaan sehari-hari. Beberapa kebiasaan yang menunjukkan tindakan impulsif tersebut yaitu merokok dan minum bir saat di kabin kapal dengan kondisi membawa penumpang, yang dimana dalam peraturan perusahaan jelas tidak diizinkan. Saat melaksanakan pekerjaan para kru dianggap oleh beberapa karyawan adventure etikanya kurang baik, nada bicara mereka kasar, yang paling fatal ialah para kru tidak mampu ber-etika dengan baik terhadap tamu, ini di tunjukan melalui beberapa fakta lapangan, salah satunya

adalah melakukan pelecehan terhadap tamu dimana menyentuh bagian sensitif tanpa memikirkan akibat.

Terakhir ialah konsistensi, dalam melakukan pekerjaan belum baik dari segi persiapan, konfirmasi serta melakukan kewajiban utamanya yakni melakukan pelayanan prima terhadap tamu, argumen peneliti ini diperjelas saat proses observasi dimana rating perusahaan di salah satu media sosial menurun. Beberapa jenis komplain oleh tamu dalam salah satu media tersebut ialah kelengkapan alat keselamatan kapal, dimana saat kejadian kapal mati di tengah laut dan ketika penumpang meminta pelampung para kru menjawab kurang. Ini menandakan persiapan atau pemeriksaan harian terhadap alat keselamatan penumpang tidak secara konsisten terlaksana dengan baik. Dari kelima dasar aspek yang diungkapkan Tangney & Rekan (2004) terungkap fakta lapangan bahwa para kru kapal di PT. X memang belum dapat dengan baik mengendalikan diri mereka.

Bila pengendalian diri para kru boat di PT.X sudah baik seharusnya mereka disiplin; yang ditunjukkan dengan salah satu perilaku masuk kerja tidak telat, mampu untuk menahan tindakan impulsif-nya merokok; jajan, minum pada saat di kabin, perjalanan, maupun jam pengawasan tamu. Melakukan kebiasaan baik; menghindari tutur kata yang kasar dan dapat lebih sopan, ber-etika baik; seharusnya mereka memprioritaskan kenyamanan tamu, dan yang terakhir konsistensi dalam pekerjaan; untuk kenyamanan bisa diterapkan setiap harinya seperti persiapan yang selalu dilakukan untuk keamanan kapal, sehingga para tamu nyaman dan menimbulkan kebaikan bagi para anggota kru sendiri maupun

rating perusahaan. Fakta lapangan mengungkap sebaliknya para kru tidak dapat mengendalikan dirinya sehingga komplain berdatangan dalam periode 2016-2017.

Menurut Hurlock (2012), terdapat dua faktor yang dapat mempengaruhi pengendalian diri yakni *internal* dan *eksternal*, dimana pada faktor *internal* yang mempengaruhi pengendalian diri seseorang adalah usia dan kematangan emosi, lalu pada faktor *eksternal* terdapat lingkungan yang dapat mempengaruhi pengendalian diri. Peneliti lebih menelaah mengenai faktor tersebut dimana pada kedua faktor tersebut terutama pada faktor *internal* terdapat faktor usia dan kematangan emosi. Diketahui bahwa para kru boat di PT.X sebagian besar merupakan orang yang telah dewasa, dan menurut Hurlock (2012) seseorang yang dapat dikatakan dewasa tepatnya dewasa awal ialah umur 18-40 tahun, seharusnya dengan kedewasaannya para kru memiliki kesadaran yang lebih baik untuk mengatur sisi emosional-nya dibandingkan remaja.

Sukadji (Dikria & Mintarti, 2013) mengungkapkan terdapat beberapa teknik yang dapat digunakan untuk mengendalikan diri yaitu (1) teknik pemantauan diri, dengan asumsi individu mencatat segala kejadian yang ia alami dan melakukan pemilihan secara objektif terhadap perilakunya; (2) teknik pengukuhan diri, dengan asumsi mengikuti perilaku dan pemberian perlakuan tersebut menyenangkan serta positif sehingga individu ingin kembali melakukan perilakunya tersebut; (3) teknik kendali stimulus, dasar teknik ini dengan asumsi bahwa respon dapat dipengaruhi oleh hadir atau tidaknya sebuah stimulasi yang mendahului sebuah respon; (4) teknik kognitif, bila individu dapat menghindari perilaku yang menyimpang maka individu sudah dianggap mampu mengendalikan

dirinya; (5) teknik relaksasi, individu dapat secara sadar melakukan relaksasi terhadap pikiran, maupun ototnya yang dimana sesuai dengan keinginannya melalui usaha yang sistematis.

Dari kelima teknik pengendalian diri yang diungkapkan ahli, teknik relaksasi diduga tepat guna meningkatkan pengendalian diri kru kapal pada PT.X pasalnya perilaku yang di tunjukan oleh mereka merupakan kondisi yang dalam ilmu psikologi klinis disebut dengan *mindlessness*, yaitu sebuah kondisi yang menyebabkan individu kehilangan kendali terhadap dirinya sendiri dan tidak menyadari reaksi-reaksi fisik berupa alarm kesadaran terhadap pikiran maupun otot. Pada titik *mindlessness* inilah kemudian seringkali individu dipersepsikan sedang berada dalam kondisi tidak sadar sehingga tidak dapat mengendalikan dirinya untuk melakukan proses regulasi emosi dan menurut Yusainy & Rekan, (2018) proses regulasi emosi erat kaitannya dengan faktor internal yang dapat mempengaruhi pengendalian diri seseorang.

Seiring pengembangan dunia industri dan organisasi muncul gagasan penerapan pelatihan dengan teknik relaksasi agar bisa diterapkan bagi pengembangan karyawan dalam sebuah perusahaan. Pada tahun 2012 beberapa perusahaan internasional mulai menerapkan pelatihan tersebut, pelatihan yang diterapkan dengan teknik relaksasi ini bernama *mindfulness*. Kabat-Zinn (2012), menerangkan bahwa *mindfulness* berasal dari kata *mindful* dan *awareness* yang berarti kesadaran utuh terjaga dalam kondisi realita saat ini, disini, dan fokus pikiran pada kondisi kekinian. Wood (2013) mengungkapkan bahwa *mindfulness* adalah kondisi kesadaran dimana seseorang benar-benar hadir dalam kondisi

tertentu. Afandi (2009) mengartikan *mindfulness* ialah kombinasi antara perhatian dengan kesadaran terhadap peristiwa kekinian, baik hal tersebut merupakan kejadian *internal* maupun kejadian *eksternal*.

Sebuah studi antropologi yang berasal dari USA melakukan *survey* per-tahun perihal *mindfulness* dan didapatkanlah hasil bahwa pelatihan *mindfulness* ini mengalami peningkatan dalam masa *survey* tersebut, puncak penelitian maupun pelaksanaan kegiatan pelatihan dalam industri ialah pada tahun 2014. Beberapa tahun belakangan ini yakni pada tahun 2015 terdapat penelitian perihal *mindfulness* yang diketahui dapat meningkatkan pengendalian diri pada wanita yang tinggal di asrama Iran, Selanjutnya penelitian di tahun 2017, mendapatkan hasil bahwa program *mindfulness* dapat meningkatkan pengendalian diri remaja dengan adiksi *game online*.

Hasil sebaliknya ditemukan pada penelitian Afandi (2012), diketahui bahwa pelatihan *mindfulness* berlandaskan teknik relaksasi dengan metode meditasi singkat tidak mempengaruhi pengendalian diri pada siswa SMA Trunojoyo, Madura, hal ini diungkapkan terjadi disebabkan oleh proses pelatihan yang terlalu singkat namun tidak terprogram. Dengan ditemukannya salah satu penelitian yang mendapatkan hasil berbeda maka peneliti berusaha untuk tidak melakukan hal yang sama dengan merancang proses pelatihan dengan lebih terprogram serta lebih spesifik sehingga diharapkan bisa meningkatkan pengendalian diri pada kru boat PT.X.

Beberapa kejadian di lapangan membuat peneliti menyimpulkan bahwa para kru membutuhkan intervensi yang berhubungan dengan pengembangan regulasi emosi yang terkait dengan faktor internal pengendalian diri, Berlandaskan beberapa kajian teoritis, serta studi antropologi yang menerangkan bahwa pelatihan *mindfulness* sudah pernah diterapkan dalam sebuah perusahaan dan hasil beberapa penelitian tentang *mindfulness* dapat meningkatkan pengendalian diri, maka hal inilah yang membuat peneliti tertarik terhadap pelatihan *mindfulness* untuk dijadikan intervensi.

Peneliti berharap bahwa dengan pelaksanaan pelatihan ini maka para kru boat yang tidak disiplin akan dapat lebih disiplin, lebih bisa menahan hasrat atau tindakan impulsif, sadar sedang berada dalam lingkungan pekerjaan sehingga terbiasa dalam melayani tamu dengan lebih baik dan tidak emosional, mampu beretika dengan lebih baik yang mulanya kasar bisa menjadi sopan, konsisten dalam pekerjaannya serta terhindar dari hal-hal negatif yang dampaknya akan merugikan dirinya sendiri maupun perusahaan. Lalu apakah benar setelah diberikan pelatihan *mindfulness* kru kapal boat di PT. X akan meningkat pengendalian dirinya.

## **B. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### 1. Tujuan Penelitian

Guna mengetahui efektivitas *Mindfulness* dalam meningkatkan Pengendalian Diri kru kapal boat dalam sebuah perusahaan yakni PT. X.

### 2. Manfaat Penelitian

#### 1) Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan teoritis tentang efektivitas pelatihan *mindfulness* dalam meningkatkan pengendalian diri pada ilmu pengetahuan khususnya Psikologi Industri.

## 2) Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan pengembangan sumber daya manusia di instansi.

### **C. Keaslian Penelitian**

Berikut ini merupakan keaslian penelitian yang dimana mengulas perihal beberapa penelitian sebelumnya yang membahas *variable* serupa layaknya penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu efektivitas pelatihan *mindfulness* terhadap pengendalian diri :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Afandi (2012), dengan judul Pengaruh Pelatihan *Mindfulness* terhadap Peningkatan Pengendalian Diri Siswa SMA Trunojoyo Madura.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh pelatihan *mindfulness* terhadap peningkatan pengendalian diri siswa SMA Trunojoyo Madura. Kegiatan penelitian dilakukan dengan teknik relaksasi akan tetapi metode yang digunakan hanya dengan role-play meditasi langsung bersifat sementara. Pelatihan *mindfulness* dengan teknik relaksasi singkat ini tidak efektif dalam meningkatkan pengendalian diri pada siswa SMA Trunojoyo Madura.

Persamaan penelitian dengan yang akan dilakukan peneliti ialah mengaplikasikan sama pelatihan *mindfulness* sebagai variabel bebas dan pengendalian diri sebagai variabel tergantung, dan bertujuan untuk melihat peningkatan yang ditimbulkan dari pelatihan *mindfulness* terhadap pengendalian diri antara sebelum dan sesudah pemberian perlakuan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan ialah pada subjek penelitian, aspek pengendalian diri yang menjadi acuan, metode pelatihan dengan *role playing* bukan hanya meditasi namun, diskusi dan seminar, analisis uji beda. dan lokasi penelitian.

2. Judul Penelitian “*The Effectiveness of Mindfulness Training on Self-Control Among University Students in Yazd*”, *journal of social sciences*. Oleh *first author* Olia (2015) dan *coresponding author* Seedmanesh (2016).

Penelitian bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelatihan *mindfulness* pada peningkatan pengendalian diri siswa perempuan yang tinggal di asrama Yazd pada tahun 2015. Desain penelitian dalam penelitian ini yaitu *quasi experimental* serta *pre-post test* diterapkan untuk pelajaran ini. Populasi dalam penelitian ini mencakup semua siswa perempuan Universitas Islam Azad Yazd yang tinggal di asrama Iran dengan jumlah 38 subjek yang dimana subjek dipilih dengan *convenience sampling* dan secara acak ditempatkan ke dalam dua kelompok yakni kelompok kontrol dan kelompok eksperimen. Skala guna mengumpulkan data dengan menggunakan skala pengendalian diri yang ber-acuan ke pada teori Tangney & Rekan (2004).

Kelompok eksperimen berpartisipasi dalam pelatihan selama 8 minggu, satu sesi dua jam seminggu dan kelompok kontrol tidak diberikan intervensi. Data dianalisis menggunakan analisis kovarians dan *independent t-test*. Hasil dari analisis kovarian menunjukkan  $P < 0.01$ ,  $F(1,35) = 20,16$  yang mengartikan bahwa pelatihan *mindfulness* secara signifikan efektif meningkatkan pengendalian diri pada wanita yang tinggal di asrama Yazd.

Persamaan penelitian sebelumnya ini dengan yang akan dilakukan peneliti ialah mengaplikasikan sama pelatihan *mindfulness* sebagai variabel bebas dan pengendalian diri sebagai variabel tergantung, dan mengungkap sejauh mana efektivitas pelatihan *mindfulness* terhadap peningkatan pengendalian diri. Selain kedua hal tersebut skala yang digunakan untuk mengukur juga serupa dengan dasar teori Tangney & Rekan (2004). Selanjutnya penelitian juga akan menggunakan desain *quasi experiment*. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan yang akan dilakukan peneliti diantaranya ialah subjek penelitian, dan teknik pengambilan sampel, subjek penelitian dalam penelitian ini ialah para kru boat salah satu perusahaan di Bali, dengan jumlah pengambilan sampel yang akan diberikan perilaku ditentukan oleh sedang atau rendahnya hasil *pre-test*.

3. Penelitian strata dua UGM yakni tesis dengan judul “Efektivitas Pelatihan *Mindfulness* untuk Meningkatkan Kontrol Diri Mahasiswa Dengan Adiksi *Game Online*” oleh Putri (2016).

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui Efektivitas Pelatihan *Mindfulness* terhadap Kontrol Diri Mahasiswa dengan Adiksi *Game Online*, dengan desain penelitian *untreated control group design with dependent*

*pre-test and post-test* yang melibatkan 19 subjek mahasiswa pemain game berusia 17 – 21 tahun. Hasil pengolahan data tidak ber-distribusi normal sehingga menggunakan analisis *Man-Withney U*. Hasil penelitian menunjukkan ada perbedaan signifikan antara sebelum diberikan dan sesudah diberikan pelatihan yakni (*Mann Withney U*= 15.000;  $p < 0,05$ ), Kelompok eksperimen menunjukkan peningkatan kontrol diri yang signifikan ( $Z = -2,103$ ;  $p < 0,05$ ) menunjukkan bahwa pelatihan *mindfulness* efektif untuk meningkatkan kontrol diri mahasiswa dengan adiksi *game online*.

Persamaan penelitian sebelumnya ini dengan yang akan dilakukan peneliti ialah mengaplikasikan sama pelatihan *mindfulness* sebagai variabel bebas dan pengendalian diri sebagai variabel tergantung, dan mengungkap sejauh mana efektivitas pelatihan *mindfulness* terhadap peningkatan pengendalian diri. Sedangkan perbedaannya ialah pada lingkup subjek lingkungan pekerjaan..

Berdasarkan beberapa penelitian yang diuraikan di atas perihal pengendalian diri maka peneliti memiliki keyakinan bahwa penelitian yang dilakukan berbeda, merupakan hal baru diteliti, belum pernah ada penelitian yang membahas perihal bagaimana hasil dari pengendalian diri yang diberikan pelatihan *mindfulness* dalam sebuah perusahaan. Lebih spesifik perbedaannya terdapat pada subjek penelitian yang diambil dalam jumlah populasi di sebuah organisasi, cara pengambilan sampel, pembagian kelompok. Perbedaan lainnya ialah dimana letak perusahaan, pergerakan bidang usaha, dan lokasi penelitian yakni di salah satu provinsi yaitu bali.