

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Persaingan dunia bisnis yang penuh ketidakpastian dan persaingan yang semakin hari semakin ketat, membuat karyawan terus menerus mendapatkan tekanan untuk memenuhi sejumlah tuntutan dari dunia kerja. Padahal, kondisi kesehatan jiwa yang tidak maksimal akan membuat pegawai tidak bisa tampil maksimal dalam bekerja. Hal itu juga dirasakan oleh beberapa karyawan disalah satu instansi pemerintahan di kota Yogyakarta yang terungkap saat studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 26 Februari 2020 yaitu di BKKBN Regional Yogyakarta.

Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) adalah lembaga pemerintah nonkementrian yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada presiden melalui Menteri Kesehatan. Tugas BKKBN adalah melaksanakan tugas pemerintah di bidang pengendalian penduduk dan penyelenggaraan keluarga berencana, penetapan norma-norma, standar, prosedur dan kriteria dibidang pengendalian penduduk dan penyelenggaraan KB, dan penyelenggaraan komunikasi, informasi, dan edukasi di bidang pengendalian penduduk dan penyelenggaraan KB. Tugas-tugas tersebut menjadi kewajiban para pekerja BKKBN.

Agar tujuan dari organisasi BKKBN berjalan dengan lancar, setiap pegawai membutuhkan kebahagiaan dalam bekerja. Ketidakbahagiaan dalam bekerja akan berpengaruh pada stress dan kualitas sumber daya dalam organisasi, dengan

memfokuskan *Subjective Well - Being* karyawan akan bisa mengurangi stress dan meningkatkan sumber daya dalam organisasi (Kuykendall dan Tay, 2015).

*Subjective Well - Being* yang tinggi dapat menghasilkan relasi sosial yang tinggi. Relasi sosial yang positif dapat membantu menghadapi stress, relasi sosial tersebut dapat berpengaruh besar terhadap kemampuan individu dalam menghadapi stress (wicaksono, 2018). Individu yang mendapatkan dukungan sosial lebih banyak mengalami stress lebih rendah daripada individu yang mendapatkan dukungan sosial lebih sedikit. Individu dengan *Subjective Well - Being* yang tinggi akan lebih mampu dalam menghadapi stressor yang dihadapi dengan mendapatkan dukungan dari individu dan dukungan sosial yang didapatkan dari relasi sosial (Baqutayan, 2011) .

Dalam psikologi positif dikenal konsep yang disebut *Subjective Well - Being* yang menunjukkan kondisi yang bersifat positif terhadap suatu kejadian seperti kesejahteraan, kepuasan, optimism, harapan, dan spiritual serta menunjukan rendahnya afek negative dan rasa tidak menyenangkan. Kebahagiaan merupakan konsep yang menunjukkan kualitas hidup yang baik. *Subjective Well - Being* berfokus pada bagaimana individu merasakan pengalaman hidup dengan cara yang positif yang mencakup penilaian kognitif dan afektif (Diener, E., 2000). Setiap individu memimpikan *Subjective Well - Being* dan setiap individu berhak untuk memilikinya hal ini karena *Subjective well – being* memiliki peranan sentral bagi setiap individu. *Subjective Well - Being* yang baik di tempat kerja cenderung akan lebih kreatif, lebih setiap, lebih produktif dan memberikan kinerja yang optimal (Seligmen, 2002). Danastri Cintantya (2018) menyatakan dalam penelitian dia terhadap PT. Express Transindo Utama Tbk. Jakarta bahwa tingginya keseimbangan

dalam bekerja membuat sopir taksi memiliki kebahagiaan dalam bekerja sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa *Subjective Well - Being* pada sopir taksi berada dalam kategori sangat rendah sebanyak 66% dan sisanya berada dalam kategori rendah.

*Subjective Well - Being* yang rendah pada karyawan berdampak pada kinerja karyawan dalam organisasi. Karyawan yang cenderung memiliki kepuasan hidup rendah, kepuasan terhadap hal – hal penting dalam kehidupan, dan perasaan negative yang tinggi. (Haris Munandar, *Subjective Well-Being* pada Pekerja Perempuan, 2018). Sejalan dengan permasalahan di atas, hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada 6 karyawan BKKBN Yogyakarta pada tanggal 26 februari 2020. Peneliti mengutip beberapa perkataan yang dikatakan sebagai berikut.

*“dulu tugas kami itu sedikit mas, semenjak 2017 yang peraturan plkb mengikuti aturan pusat apbdkb jadi semakin sulit. Yo.. jadi untuk koordinasinya semakin sulit mas, prosesnya lama. Kerjaan jadi numpuk. Belum lagi daerah kami terbatas jee.fasilitas yang di dapat berbeda juga. Kadang telat dalam penyampaian informasi dan lain sebagainya. Ya kadang teman” yang lain mengeluh jadinya.”*

Selain itu ada juga statement dari salah satu penyuluh yang mengatakan

*“jadi penyuluh di daerah sini ngak gampang e mas, kondisi letak geografis yang terbilang jauh dari pusat kota, membuat kendala dalam bekerja terlebih saat jarak jauh begini. Kadang ya suka cemas saat tidak bisa berkoordinasi dengan kader-kader, tokoh masyarakat dan kepala daerah setempat. Kegiatan yang biasanya kita laksanakan sehari sekarang bisa jadi empat hari bahkan satu minggu, nah ini kadang-kadang bikin stress sendiri mas hahah. Ditambah kalo tim yang kerja juga*

*sulit diajak Kerja sama kayak kemarin waktu penyuluhan online itu telat bisa sejam lebih dan penyampaian informasi tak rasa jadi kurang tersampaikan e. halah. Pusinglah mas. Tapi yowes seng penting aku wes jalani tugasku laporan wes selesai”*

Pernyataan di atas adalah Sebagian dari beberapa pernyataan pada saat penelitian yang peneliti cantumkan sebagai gambaran dalam melaksanakan tugas pemerintah di bidang pengendalian penduduk dan penyelenggaraan keluarga berencana. subjek mengatakan bahwa dirinya kurang merasa puas dan kurang bisa menikmati dengan kehidupan yang dijalani saat ini. Alasan subjek karena dirinya kadang memiliki konflik dengan sesama rekan kerjanya. Subjek mengatakan bahwa dirinya kadang kurang mampu mengontrol emosinya ketika memiliki permasalahan baik di lingkungan kerja maupun di luar lingkungan pekerjaan. Subjek mengatakan sering kali merasakan ketakutan dan kegelisahan ketika mendapat suatu masalah di tempat kerja. lebih lanjut, subjek ketika dihadapkan pada suatu persoalan subjek kurang mampu berfokus pada penyelesaian masalah. Subjek juga kadang memiliki mood yang kurang baik akibat permasalahan yang dimilikinya. Subjek mengatakan bahwa dirinya memiliki kecemasan dan kekhawatiran akan kehidupannya karena memiliki permasalahan dalam kehidupannya. Subjek juga merasakan kesedihan karena merasa dirinya kurang bahagia dengan kehidupan yang dijalani saat ini. Selain itu, subjek kadang merasa kurang puas dengan apa yang telah dia lakukan selama bekerja. Subjek merasa masih cukup banyak kekurangan dalam menjalankan pekerjaan. sehingga subjek merasa cenderung kurang puas dengan apa yang telah dikerjakan. Subjek merasa kurang berbagi energi positif dengan lingkungan sekitar dikarenakan banyaknya tuntutan yang harus dijalankan dalam bekerja.

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara menunjukkan bahwa subjek Memiliki kecemasan akibat beberapa sistem yang butuh penyesuaian, sulitnya komunikasi antar karyawan dan masyarakat, letak geografis yang sulit diakses, dan kurangnya relasi yang dekat antar karyawan hal tersebut menyebabkan *Subjective Well - Being* yang cukup rendah. Dari penjelasan diatas terjadi karena kurangnya rasa percaya dan keyakinan maupun terhadap diri sendiri maupun orang lain karena kurangnya komunikasi dan relasi yang dekat dengan karyawan. Kedekatan relasi antar karyawan bisa menumbuhkan dukungan social dan kedekatan emosional yang menjadi faktor yang sangat berpengaruh pada *subjective well - being* individu. Untuk memiliki kepercayaan dan keyakinan antar individu harus memiliki rasa percaya atau trust sehingga mampu memiliki *subjective well - being* yang positif yang nantinya karyawan memiliki kebahagiaan dan kepuasan baik untuk dirinya maupun pekerjaannya. Subjek cenderung memiliki afeksi positif dikategorikan cukup rendah, dan subjek cenderung memiliki afeksi negatif yang cukup tinggi. Seharusnya individu memiliki konsep *Subjective Well - Being* yang ideal begitu juga ditempat kerja baik fisik maupun psikologis (Darusmin & Himam, 2015).

Dari penjelasan di atas maka menjadi tantangan bagi organisasi untuk menciptakan lingkungan pekerjaan yang dapat meningkatkan *Subjective Well - Being* karyawan dan menumbuhkan perasaan memiliki, keterikatan karyawan dengan tempatnya melakukan pekerjaan (Pavot & Diener, dalam Darusmin & Himam, 2015). Kebahagiaan merupakan tujuan hidup setiap manusia yang tidak terkecuali juga merupakan tujuan hidup para karyawan yang sedang bekerja. Hanya saja belum ada suatu model untuk meningkatkan kebahagiaan dari sisi pandangan perilaku organisasi

yang mendasarkan pada intervensi tingkat kelompok yang menjadi salah satu strategi utama organisasi untuk dapat bersaing di era *disruptive*.

Hasil penelitian Wulandari (2014) terdapat beberapa factor *subjective well - being* ditempat kerja diantaranya yang membuat seseorang bahagia di tempat kerja yaitu, hubungan positif dengan orang lain seperti dukungan dan kepercayaan dari rekan kerja dan atasan, prestasi seperti keberhasilan menyelesaikan tugas, kesesuaian pekerjaan, dan mengembangkan diri, lingkungan kerja fisik seperti fasilitas, kompensasi seperti gaji dan insentif, dan kesehatan seperti badan sehat dan rileks. Secara garis besar, dari beberapa faktor tersebut faktor hubungan positif dengan orang lain memiliki pengaruh besar terhadap *Subjective Well - Being* karyawan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi *Subjective Well - Being* menurut Diener dan Lucas (1999) diantaranya harga diri positif, kontrol diri, ekstrasversi, optimisme, relasi sosial yang positif, memiliki arti dan tujuan hidup.

Griffin, dkk (2001) kepercayaan hal penting dalam sebuah organisasi. Hal ini didukung juga oleh penelitian Spector dan Jones (2004) yang mengatakan dalam sebuah organisasi memerlukan kepercayaan sama lain. Kepuasan kerja dan kepercayaan individu dalam organisasi akan berpengaruh pada komitmen afektif dalam organisasi, yang terbentuk dari kepuasan yang dirasakan, kepercayaan yang diberikan individu dan dukungan yang dirasakan selama bergabung dalam organisasi dan rekan kerja hal tersebut dapat mempengaruhi *Subjective Well - Being* dalam organisasi (Purwito, Nurtjahjanti dan Ariati, 2012). McAllister (1995) salah satu dimensi dari kepercayaan adalah *Affect Based Trust e-counselling* lebih menekankan pada kepedulian dan perhatian dalam menjalin hubungan.

*Affect Based Trust e-counselling* dalam suatu organisasi adalah pemicu potensial untuk motivasi prososial dikarenakan *Affect Based Trust e-counselling* memberikan efek yang dapat memotivasi interaksi kerja sama yang dapat meningkatkan *Subjective Well - Being*. Selain itu berdasarkan faktor budaya yang ada menurut Doney (1998) budaya nasional mempengaruhi proses pengembangan Trust individu dan organisasi (dalam Kim, 2005). Penelitian Hofstede (2005) budaya Indonesia lebih dominan menunjukkan sebagai masyarakat kolektivistis daripada individualis. Dimana Tingkat kolektivismenya yang tinggi akan mendorong komunikasi, kerja sama, dan keharmonisan yang lebih besar didalam masyarakat. Anggota budaya kolektivistis cenderung berbagi pendapat dan keyakinan yang sama, bekerja menuju perasaan interdependensi yang harmonis (Griffith, dkk, 2000). Dari penjelasan tersebut menunjukkan bahwa untuk menjadi budaya kolektivistis diperlukan kepercayaan dan kepedulian dalam menjalin hubungan dengan orang lain sehingga dapat membangun komunikasi yang baik dengan lingkungan kerja, kerja sama dan keharmonisan dalam organisasi.

Kim (2005) menyatakan bahwa dalam membentuk hubungan kepercayaan dimensi *Affect Based Trust e-counselling* lebih dominan untuk budaya kolektivismenya. Trust disini adalah tentang organisasi, secara bersama, meyakini bahwa mereka mempunyai perlengkapan yang diperlukan untuk menjadi efektif (Arnold dan Randall, 2010). Kepercayaan dalam sebuah organisasi bisa menjadikan organisasi tidak dapat berfungsi dengan baik Lencioni (2005). Dalam membangun kepercayaan bagi individu dalam suatu organisasi dilakukan intervensi counselling pada karyawan BKKBN untuk tercapainya EFEKTIVITAS perilaku dan sikap mental yang dapat

menunjang, pencapaian kerja, kerja sama dan kebahagiaan dalam organisasi. Counselling tersebut untuk meningkatkan *Affect Based Trust* yang berpengaruh terhadap *subjective well - being* individu (Sulistiana, Hami dan Sulistiobudi, 2017).

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini cukup penting untuk diteliti dan peneliti tertarik untuk memperdalam penelitian mengenai Efektivitas *Affect Based Trust E-counselling* dalam meningkatkan *Subjective Well - Being* pada karyawan BKKBN.

### **B. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh intervensi *Affect Based Trust E-Counseling* terhadap *Subjectif Well-Being* pada Karyawan Badan Kependudukan dan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) di Kota Yogyakarta.

### **C. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini, sebagai berikut:

#### 1. Teoritis:

Secara teoritis diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah wawasan serta pendalaman terhadap ilmu pengetahuan di bidang psikologi, khususnya tentang pengaruh intervensi *Affect Based Trust E-Counseling* terhadap *Subjectif Well-Being*.

#### 2. Praktis:

Secara praktis peneliti ini diharapkan dapat digunakan untuk membantu setiap individu, khususnya pada individu yang memiliki permasalahan dalam bekerja terkait dalam kepercayaan dalam sebuah organisasi serta kesejahteraan individu. Dengan membaca penelitian ini,



diharapkan subjek dapat memahami serta mengembangkan komitmen organisasinya.

#### **D. Keaslian Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian eksperimen dengan mengintervensi efektivitas *Affect Based Trust E-Counseling* dalam meningkatkan *Subjective Well - Being* pada Karyawan BKKBN di kota Yogyakarta. Terdapat beberapa penelitian sebelumnya, sebagai berikut:

1. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fabricatore, Handal dan Fenzel (2012) dengan judul penelitian “Personal spirituality as a moderator between stressors and *Subjective Well - Being*” dengan jumlah sampel 120 mahasiswa diperguruan tinggi swasta. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa stress memprediksi kedua dimensi SWB dan spiritulitas pribadi memoderasi hubungan antara stress dan kepuasan hidup. Spiritualitas pribadi dikonseptualisasikan sebagai sumber daya yang berguna dikalangan mahasiswa untuk menjaga kepuasan hidup dalam menangani stress. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Fabricatore dengan penelitian kali ini terdapat pada variable moderator. Variable moderator yang digunakan oleh Fabricatore ialah *Personal Spirituality* sedangkan penelitian saat ini ialah *Affect Based Trust*. Perbedaan selanjutnya pada penelitian ini ialah metode intervensi yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode *E-Conseling*.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Sergio Peral dan Madelyn Geldenhuys (2016) dengan judul *the Affects of job crafting on Subjective Well - Being amongst Sount African high school teachers*. Penelitian ini menggunakan variable bebas *job*

*crafting*, variable tergantung *work engagement*, mediator *Subjective Well - Being*. Subjek pada penelitian Sergio dan Madelyn adalah 251 guru sekolah menengah atas yang mengajar di Gauteng, Afrika Selatan dengan pengalaman mengajar selama satu tahun dan memiliki kemampuan berbahasa Inggris. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan *cross-sectional research design*. Hasil dari penelitian yaitu adanya hubungan positif antara *job crafting* dan *work engagement* yang ditunjukkan dengan adanya peningkatan sumber daya yang terstruktur dan minat terhadap tantangan kerja yang lebih tinggi. *Psychological meaningfulness* terbukti sebagai mediator hubungan antara *job crafting* dan *work engagement* pada guru sekolah menengah atas. Perbedaan penelitian Sergio dan Madelyn dengan yang peneliti lakukan yaitu pada teori yang digunakan. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini ialah pada penelitian ini menggunakan Diener, sedangkan Sergio dan Madelyn menggunakan teori dari Keyes, Hysom dan Lupo untuk menjelaskan tentang *Subjective Well - Being*. Perbedaan lainnya terletak pada variable, pada peneliti sebelumnya lakukan hanya menggunakan variable bebas dan tergantung, sedangkan penelitian Sergio dan Madelyn juga menggunakan mediator. Kualifikasi subjek dan wilayah penelitian juga berbeda. Persamaan penelitian ini adalah menggunakan Skala untuk pengambilan datanya.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Kusuma (2019) tentang “Peningkatan *Subjective Well - Being in School* Pada Siswa Melalui *Peer Support And Teaching Method Program*”. Penelitian ini menggunakan subjek yang terdiri atas dua level, yaitu guru dan siswa. Pada guru, pelatihan yang diberikan adalah metode mengajar

konstruktivis, sedangkan siswa diberi pelatihan sosial untuk menerapkan empati, kerja sama, dan saling mendukung antar siswa. Kemudian *Subjective Well - Being* yang diukur hanya dari siswa, sehingga penelitian ini melibatkan faktor eksternal dari diri subjek penelitian. Rencana penelitian yang akan dilakukan ini berbeda dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Kusuma (2019). Subjek penelitian yang digunakan terdiri atas karyawan-karyawan BKKBN kota Yogyakarta divisi PLKB. Pengukuran yang dilakukan juga mengukur *Subjective Well - Being* pada karyawan milenial yang mengikuti rangkaian *training* secara penuh, sehingga hasil pengukuran didapatkan dari faktor internal karyawan PLKB dan tidak berkaitan dengan keefektifan faktor eksternal dari level yang lain.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Megawati (2019) tentang “*Gratitude training to improve Subjective Well - Being among adolescents living in orphanages*”. Penelitian yang akan dilakukan pada karyawan milenial di Perusahaan X memiliki perbedaan pada desain yang dipilih, yaitu *pretest-posttest control group design* berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Megawati (2019) yang menggunakan *non-equivalent control group design*. Selanjutnya, *sampling* yang dipilih oleh peneliti adalah *purposive sampling* yang memiliki tujuan untuk memfokuskan ke dalam setting Psikologi Industri Organisasi. pada penelitian yang dilakukan oleh Megawati (2019) mencantumkan hasil analisis mengenai faktor eksternal yang mempengaruhi peningkatan *Subjective Well - Being* subjek, yaitu faktor optimisme yang diciptakan dari pengasuh di panti asuhan. Selain itu, intervensi yang digunakan peneliti saat ini ialah *Affect Based Trust E-Counseling*.

Berdasarkan beberapa penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya dimana pada penelitian ini menggunakan affect based trust *e-counselling* yaitu kepercayaan yang disebabkan oleh adanya ikatan emosional terhadap sesuatu atau seseorang yang terbentuk dari perasaan dan dorongan – dorongan dengan memanfaatkan proses konseling untuk mengenali, memahami dan menyelesaikan masalah menggunakan media online dengan memanfaatkan social media seperti whatsapp dan google meet dalam melakukan konseling antara konselor dengan karyawan untuk meningkatkan *subjective well-being*.