

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Sebuah perusahaan sebaiknya mampu memberikan kenyamanan bagi karyawan yang bekerja diperusahaan tersebut, terutama dari sistem kerja yang diterapkan. Hal tersebut dikarenakan karyawan bukan hanya berfungsi sebagai penunjang perusahaan tetapi sudah menjadi kunci aset untuk keberhasilan suatu perusahaan (Dessler, 2003). Saraji (2006) menyatakan bahwa tenaga kerja merupakan sumber keunggulan daya saing yang mampu menghadapi berbagai tantangan terutama karyawan bagian pemasaran yang menjadi sumberdaya manusia utama yang akan memperkenalkan dan menjual produk dari sebuah perusahaan tersebut ke masyarakat luas agar mencapai target yang diinginkan oleh perusahaan. Karyawan pemasaran juga merupakan individu atau kelompok yang menciptakan suatu produk, mengkomunikasikan nilai, serta memelihara hubungan yang memuaskan untuk memaksimalkan keuntungan perusahaan (Hasan, 2013). Hal tersebut menuntut setiap perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk dan juga sumber daya manusia. Menurut Rivai (dalam Marchelia, 2014) salah satu faktor penting yang mendukung tercapainya keberhasilan dalam

dunia bisnis adalah ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas dan mempunyai produktivitas kinerja yang tinggi.

Kepentingan karyawan harus diperhatikan karena memenuhi target perusahaan karyawan dituntut untuk bekerja selama delapan jam dalam satu hari (Harter, Schmidt, & Hayes, 2002). Keadaan tersebut dapat membuat sebagian besar waktu karyawan dihabiskan ditempat kerja terutama karyawan pada bagian pemasaran yang harus bekerja dengan perpanjangan waktu kerja hingga lebih dari delapan jam dalam sehari dan masih harus bekerja diluar jam yang sudah ditentukan untuk memenuhi target yang ditentukan oleh perusahaan agar mendapatkan bonus atau gaji untuk memenuhi kebutuhan hidup masing-masing karyawan. Selain itu tekanan yang dialami saat penjualan lesu, hal ini bisa disebabkan produk kompetitor lebih unggul dan operasional perusahaan yang tidak mendukung. Saat menangani keluhan pelanggan bisa jadi akan menyita waktu dan emosi, permasalahan dilapangan membuat tidak enak makan dan tidur tidak nyenyak. Tetapi bekerja dibagian pemasaran jadi mengenal lebih banyak orang , dengan seperti itu jadi punya banyak sumber informasi dan juga belajar menghadapi berbagai macam tipe customer. Saat target penjualan tercapai akan mendapatkan bonus, dan bisa mempelajari tentang produk yang akan dijual.

Organisasi atau perusahaan yang ideal adalah organisasi atau perusahaan yang terlebih dahulu memperhatikan kondisi tiap karyawan, salah satunya dapat dilihat dari kesejahteraan karyawan di dalamnya (Keyes, Hysom,& Lupo, 2000). kompensasi sebagai salah satu penghargaan (reward) yang harus dirancang secara komprehensif dengan bentuk lain sehingga dapat menjadi mekanisme penghargaan dan dapat membuat karyawan merasakan kepuasan dalam dalam pekerjaannya (Amstrong, 2009). Ketika sebuah organisasi dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan di dalamnya, maka karyawan dapat menempatkan diri sebaik mungkin kedalam pekerjaan yang dilakukan dan memberikan keuntungan bagi perusahaan, sehingga dapat meningkatkan laju perusahaan secara keseluruhan, memberikan pelayanan terbaik kepada customer agar mau membeli produk yang dijual sehingga target perusahaan akan cepat tercapai.

Sebaliknya kurangnya perhatian dan dukungan pada karyawan dalam sebuah organisasi sehingga karyawan harus berusaha mengerjakan sendiri, maka akan menempatkan karyawan dalam kesulitan untuk percaya diri, mengambil sebuah keputusan, menjalin hubungan yang positif dengan rekan kerja serta menghasilkan

kerja yang kurang maksimal dan akhirnya berdampak terhadap kesejahteraan psikologis karyawan (Davis, 2012).

Ketika kesejahteraan pada karyawan rendah maka akan mempengaruhi kinerja karyawan dan kurang maksimal dalam menjalankan tugasnya sebagai karyawan. Sebuah perusahaan dituntut untuk memberikan kesejahteraan pada karyawan mereka agar tujuan dari sebuah organisasi dapat tercapai.

Penelitian Edy Priyono (2002) statistik ketenagakerjaan dan masalah pengangguran di Indonesia bahwa tingkat partisipasi tenaga kerja Indonesia sekitar 68%, dan mengalami kenaikan menjadi 94% angka ini menunjukkan bahwa dari setiap 100 orang yang aktif di pasar kerja 94 diantaranya merupakan pekerja, sedangkan 6 lainnya pencari kerja (pengangguran).

Menurut Ryff dan Singer (2008) kesejahteraan psikologis yang rendah, dapat menjadikan seseorang merasa tidak puas, tidak menerima kekurangan diri, kurang percaya dengan orang lain, tidak mampu bekerjasama, tidak dapat menerima evaluasi dari orang lain, merasa tidak mampu meningkatkan situasi lebih baik, tidak peduli dengan lingkungan sekitar, tidak menyakini bahwa hidup ini berarti, serta kurang memiliki keinginan untuk berkembang dan tumbuh. Lebih

lanjut, Ryff dan Singer (2008) menjelaskan bahwa kesejahteraan psikologis memiliki enam aspek, yaitu (1) memiliki penerimaan diri berupa sikap positif terhadap diri sendiri, mengakui dan menerima berbagai aspek diri, termasuk kualitas baik dan buruk, dan merasa positif tentang kehidupan masa lalu; (2) memiliki hubungan positif dengan orang lain seperti hubungan yang hangat, memuaskan, saling percaya dengan orang lain, prihatin dengan kesejahteraan orang lain, dan rasa empati yang kuat; (3) otonomi diri yaitu mampu menampilkan sikap kemandirian, memiliki standar internal, dan menolak tekanan sosial yang tidak sesuai; (4) penguasaan lingkungan dengan memiliki kemampuan individu dalam memilih dan menciptakan lingkungan yang cocok atau mengatur lingkungan yang kompleks; (5) memiliki tujuan hidup seperti mampu menekankan pentingnya memiliki tujuan, pentingnya keterarahan dalam hidup, dan percaya bahwa hidup memiliki tujuan dan makna; serta (6) pertumbuhan diri sebagai kemampuan potensial yang dimiliki seseorang, perkembangan diri, serta keterbukaan terhadap pengalaman baru.

Berdasarkan penelitian dari Salom (2002) ditemukan bahwa kesejahteraan psikologis pada karyawan bagian pemasaran berada pada kategori rendah. Hasil yang serupa juga ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Wicher dkk.

(2002) yang menjelaskan bahwa kesejahteraan psikologis pada karyawan pemasaran yang rendah disebabkan oleh kegagalan memperoleh rasa aman dalam diri karyawan pemasaran karena adanya rasa khawatir akan target yang tidak tercapai sehingga menimbulkan masalah terhadap psikologis karyawan dan hal tersebut merupakan pemicu munculnya stres di lingkungan kerja yang berakibat pada penurunan tingkat kesejahteraan psikologis. Sehingga kinerja karyawan bagian pemasaran tidak maksimal, loyalitas terhadap perusahaan rendah, pelayanan terhadap konsumen tidak maksimal dan tidak memuaskan, dan pencapaian target yang ditentukan oleh perusahaan akan sulit tercapai.

Peneliti melakukan wawancara pada hari Kamis tanggal 29 Maret 2018 sampai 31 Maret 2018 kepada 15 karyawan bagian pemasaran yang bergerak pada bidang jasa *event organizer*, pemasaran produk perlengkapan rumah tangga, *properti, furniture, skine care* dan *handphone* di daerah Yogyakarta. Kesulitan dari karyawan pemasaran ketika memasarkan produk yang berbeda-beda di antara adalah mencari calon pembeli yang sesuai dengan produk yang dipasarkan, serta harus memahami produk yang berbeda sehingga menjadi tidak fokus dalam penjualan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, bahwa sebagai karyawan bagian pemasaran itu sebenarnya ada sisi menyenangkan karena mendapatkan bonus penjualan dan gaji pokok tiap bulan, selain itu bisa bertemu banyak orang dengan karakter yang berbeda-beda dan bisa menjadi relasi. Akan tetapi belum semua perusahaan memenuhi kewajibannya dengan membayarkan gaji dan bonus tepat waktu yang sudah ditentukan. Dari wawancara yang dilakukan peneliti diperoleh data sebanyak 10 orang karyawan mengalami gejala-gejala kesejahteraan psikologis yang rendah. Pada aspek penerimaan diri, karyawan subjek wawancara tersebut belum memiliki penerimaan diri pada adanya karena tingkat pesimis yang lebih tinggi daripada tingkat optimis pada subjek. Peneliti juga mendapati rendahnya penerimaan diri pada karyawan mengenai hidup, yang dikaitkan dengan sikap membanding-bandingkan pekerjaan teman-teman selain karyawan bagian pemasaran, subjek mengatakan bahwa karyawan selain pemasaran lebih beruntung karena tidak harus bekerja dibawah tekanan target dan penambahan waktu kerja. Pada aspek hubungan positif, karyawan subjek wawancara tersebut tidak menjalin hubungan yang baik dengan rekan kerja, subjek mengatakan bahwa rekan kerja sesama karyawan pemasaran tidak selalu bertegur sapa atau bersosialisasi.

Pada aspek penguasaan lingkungan, karyawan subjek wawancara tersebut menyatakan kesulitan dalam menciptakan atau mengelola lingkungan kerja yang nyaman sesuai dengan pengembangan diri, subjek mengatakan masih mencoba untuk membentuk kondisi kerja yang nyaman dan belum bisa mengembangkan potensi yang dimiliki subjek. Pada aspek pertumbuhan diri, subjek wawancara belum terbuka dengan pengalaman-pengalaman baru dan kurang merefleksikan pengetahuan dan efektivitas yang didapat dalam lingkungan kerja. Pada aspek otonomi, subjek belum memiliki kesadaran untuk mengatur perilaku diri serta mengevaluasi diri dengan standar pribadi, hal tersebut berkaitan juga dengan aspek tujuan hidup, yang pada aspek tersebut subjek mengatakan belum terpikirkan dengan jenjang karir selanjutnya untuk investasi dimasa tua. Berdasarkan temuan dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa kesejahteraan psikologis pada karyawan bagian pemasaran masih rendah. Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya 10 dari 15 subjek terindikasi memiliki tingkat kesejahteraan psikologis yang rendah. Sedangkan 3 subjek lainnya dapat disimpulkan bahwa kesejahteraan psikologis pada karyawan bagian pemasaran pada kategori sedang peneliti mendapati subjek terlihat gagap dan

ingin segera selesai atau terburu-buru ketika diwawancarai, sedangkan 2 subjek lainnya terlihat seperti baik-baik saja saat diwawancarai.

Kesejahteraan psikologis suatu individu dipengaruhi oleh dukungan sosial dari kerabat, rekan kerja, keluarga, dan lingkungan sekitar. Dukungan keluarga merupakan faktor yang penting bagi karyawan baik berupa bantuan langsung ataupun tidak langsung sehingga karyawan terhindar dari situasi yang tidak diinginkan seperti tuntutan pekerjaan dan tuntutan keluarga. Hal tersebut senada dengan yang dikemukakan oleh Suhita (dalam Setyaningrum, 2014) bahwa dukungan sosial memiliki peranan penting untuk mencegah dari ancaman kesehatan mental.

Individu yang memiliki dukungan sosial yang kecil akan berpotensi mengalami konsekuensi psikis yang negatif, sebaliknya ketika individu memperoleh dukungan sosial yang tinggi akan menjadi individu yang lebih optimis dalam menghadapi kehidupan saat ini maupun masa yang akan datang. Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukann oleh Nugraheni (2016) bahwa semakin tinggi dukungan sosial yang dimiliki seorang pekerja maka semakin tinggi pula kesejahteraan psikologis yang dimiliki, demikian pula

sebaliknya semakin rendah dukungan sosial yang dimiliki seorang pekerja, maka semakin rendah kesejahteraan psikologis yang dimiliki.

Pekerja dituntut untuk mampu bekerja secara kooperatif, tepat waktu, efisien, dan bertahan dalam perusahaan lebih lama apabila setiap karyawan memiliki kesejahteraan psikologis yang baik (Harter, Schmidt, & Keyes, 2002). Berdasarkan hasil penelitian Masrie (2018) terdapat hubungan yang signifikan antara kesejahteraan psikologis dengan komitmen seorang pekerja terhadap perusahaan. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa kesejahteraan psikologis menjadi faktor yang cukup penting untuk diteliti. Apabila rendahnya kesejahteraan psikologis pada pekerja terjadi dalam jangka waktu yang lama, maka akan berakibat pada tingkat kepuasan kerja yang menurun dan berpengaruh langsung terhadap produktivitas pekerja (Quilim, Taroreh, & Nelwan, 2016). Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Tasema (2018) yaitu semakin rendah kesejahteraan psikologis maka semakin rendah pula tingkat kepuasan kerja individu.

Ryff dan Singer (2008) menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi kesejahteraan psikologis yaitu: (1) dukungan sosial, yaitu gambaran perilaku mendukung kepada individu yang dilandasi emosi positif dari orang-orang yang

bermakna dalam hidup, terutama keluarga; (2) Jaringan sosial yang berkaitan dengan aktivitas sosial yang diikuti oleh individu seperti aktif dalam pertemuan-pertemuan atau organisasi, kualitas dan kuantitas aktivitas yang dilakukan, dan dengan siapa kontak sosial dilakukan; (3) religiusitas yang berkaitan dengan transendensi segala persoalan hidup individu yang memiliki tingkat religiusitas tinggi lebih mampu memaknai kejadian dalam hidup secara positif sehingga hidup seseorang menjadi lebih bermakna (Bastaman, 2000); serta (4) status ekonomi yang berkaitan erat dengan individu pada tingkat sosial dan pendapatan yang tinggi mampu memperoleh kebahagiaan yang lebih tinggi dan cenderung terhindar dari stres.

Berdasarkan beberapa hal yang mempengaruhi kesejahteraan psikologis di atas, maka peneliti akan berfokus pada dukungan sosial pada kaitannya dengan kesejahteraan psikologis karyawan. Dalam hal ini, dukungan yang dimaksud berasal dari orang-orang terdekat dari karyawan itu sendiri seperti rekan kerja dan kerlurga, suami atau istri. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Yosephin (2015) ditemukan bahwa dukungan sosial berpengaruh secara signifikan terhadap kesejahteraan psikologis. Hal ini didukung oleh hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada pada hari Kamis tanggal 29 Maret 2018-31 Maret 2018 bahwa sering

terjadinya persaingan yang kurang sehat antar pekerja, kurang dihargainya hasil kerja keras yang telah dilakukan, rasa acuh pada pekerja lain jika sedang mengalami masalah dalam hal pekerjaan, dan minimnya informasi yang diberikan senior terhadap pekerja baru dan berakibat pada kurang maksimalnya hasil kerja yang telah dilakukan. Semakin tinggi tingkat dukungan sosial maka semakin tinggi tingkat kesejahteraan psikologis. Sebaliknya semakin rendah tingkat dukungan sosial maka semakin rendah tingkat kesejahteraan psikologis pada karyawan (Yosephin, 2015). Berdasarkan hasil penelitian-penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa minimnya dukungan sosial dapat menurunkan tingkat kesejahteraan psikologis pada pekerja.

Menurut Sarafino dan Smith (2011) dukungan sosial adalah penghargaan atau bantuan yang diperoleh oleh orang banyak atau kelompok lain yang memberikan perasaan kenyamanan dan perhatian, bahwa orang-orang yang menerima dukungan sosial memiliki keyakinan bahwa mereka dicintai, bernilai, dan merupakan bagian dari kelompok yang dapat menolong individu disaat membutuhkan bantuan. Menurut Safiro (dalam Oktavia & Basri, 2002) ada empat aspek yang dari dukungan sosial yaitu (1) emosional yaitu melibatkan ekspresi rasa empati dan perhatian terhadap individu; (2) penghargaan, yaitu ekspresi yang

berupa pernyataan setuju dan penilaian positif terhadap ide-ide, perasaan, dan performa orang lain; (3) instrumental, yaitu melibatkan bantuan langsung misalnya dengan membantu dan mengerjakan tugas-tugasnya; dan (4) informasi berupa saran, pengarahan dan umpan balik tentang bagaimana cara memecahkan persoalan.

Rook (dalam Bart, 1994) mengatakan bahwa dukungan sosial merupakan salah satu fungsi dari ikatan sosial dan ikatan-ikatan sosial tersebut menggambarkan tingkat kualitas umum dari hubungan interpersonal. Dukungan sosial yang tinggi dapat membuat individu merasa tenang, diperhatikan, dicintai, timbul rasa percaya diri, dan kompeten. Salah satu faktor yang menyebabkan karyawan tidak dapat memenuhi tuntutan pekerjaan adalah karena kurangnya dukungan sosial dari keluarga sehingga karyawan tidak dapat mengembangkan potensi diri, dan percaya diri yang rendah sehingga berdampak pada kesejahteraan psikologis karyawan (Luthan dalam Almasitoh, 2011).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Nugraheni (2016) rendahnya kesejahteraan psikologis bisa timbul karena kurangnya dukungan sosial yang diberikan. Hal tersebut sejalan dengan penelitian Jayafa (2018) yang menemukan bahwa dukungan sosial berpengaruh terhadap kesejahteraan psikologi pada

karyawan. Semakin tinggi dukungan sosial, maka semakin tinggi kesejahteraan psikologis. Sebaliknya, semakin rendah dukungan sosial, maka semakin rendah tingkat kesejahteraan psikologis karyawan. Sasmita & Rustika (2015) mendefinisikan dukungan sosial yang diberikan oleh keluarga memiliki peran yang sangat penting terhadap kesejahteraan psikologis pada karyawan sebagai dukungan potensial yang diterima oleh lingkungan terdekat yang mengacu pada kesenangan yang dirasakan sebagai bentuk penghargaan, pemberian bantuan secara langsung serta perhatian. Lebih lanjut dijelaskan bahwa dukungan sosial keluarga yang diberikan dapat membuat pekerjaan yang terasa berat menjadi ringan dan melakukan semua pekerjaan dengan ikhlas dan bahagia.

Berdasarkan uraian diatas, pada penelitian ini peneliti bertujuan untuk menjawab rumusan permasalahan apakah ada hubungan antara dukungan sosial dari keluarga dan orang terdekat dengan kesejahteraan psikologis pada karyawan bagian pemasaran?

B. Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk menguji secara empirik hubungan antara dukungan sosial dan kesejahteraan psikologis pada karyawan bagian pemasaran di daerah Yogyakarta.

C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan keilmuan psikologi khususnya untuk psikologi klinis dan psikologi positif terkait dengan kesejahteraan psikologis pada karyawan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dan tambahan informasi baru mengenai hubungan antaran dukungan sosial dan kesejahteraan psikologis terutama pada karyawan pemasaran di daerah Yogyakarta.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada perusahaan tentang bagaimanakerkaitan antara dukungan sosial dengan kesejahteraan psikologis yang baik dapat membuat karyawan merasa nyaman sehingga mampu melaksanakan pekerjaan dengan lebih berkomitmen dengan menunjukkan dedikasi terhadap perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Penelitian dengan variabel kesejahteraan psikologis sebagai variabel tergantung dan dukungan sosial sebagai variabel bebas sudah jamak dilakukan oleh penelitian-penelitian sebelumnya. Terdapat banyak ragam variasi subjek

penelitian dari remaja, mahasiswa, orangtua, karyawan, lansia, dan lainnya. Beberapa diantaranya memiliki kekhususan, seperti halnya penelitian dukungan sosial yang secara spesifik dibagi berdasarkan sumber dukungan sosial seperti orang tua, teman sebaya, maupun *significant other*.