

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

*Covid-19* ialah virus berbahaya yang penyebarannya sangat cepat dan merupakan virus yang mematikan, untuk itu negara - negara di dunia disibukkan dalam menetapkan berbagai kebijakan sebagai upaya dalam memutus rantai penyebaran virus corona, salah satunya Indonesia (Salsabila et al., 2020).

Dampak dari pandemi Covid -19 telah menyebabkan perubahan besar nyaris di seluruh aspek kehidupan, salah satunya adalah penurunan tajam dalam perekonomian. Saat ini, banyak pimpinan perusahaan yang memutar otak untuk memikirkan bagaimana cara bertahan dari pandemi Covid-19. Hampir semua pimpinan perusahaan menerapkan dan menerapkan strategi dan kebijakan *work from home* (WFH). Meski pandemi Covid-19 telah menyebabkan penurunan tajam pada semua bisnis di berbagai industri, manajemen tetap perlu membuat rencana untuk bersaing di zaman sekarang ini (Esthi, 2020).

Penerapan *telecommuting/teleworking* mulai dilakukan sejak tahun 1970 (Sa et al., 2002). Tujuan diterapkannya *telecommuting* adalah untuk menjaga keamanan, keselamatan dan kesehatan setiap individu supaya tetap produktif dan dapat menyelesaikan pekerjaannya masing-masing (Potter, 2003). Adanya *telecommuting/teleworking* ini merubah sistem kerja dari yang sebelumnya konvensional menjadi online (Fawziah & Irwansyah, 2020).

Peranan TI dalam berbagai aspek kegiatan bisnis dapat dipahami sebagai suatu teknologi yang menitik beratkan pada pengaturan sistem informasi

dan data dengan penggunaan komputer, TI dapat memenuhi kebutuhan informasi dunia bisnis dengan sangat cepat, tepat waktu, relevan, dan akurat (Henderson, 1999). Penerapan TI tidak hanya pada bidang bisnis, namun pada bidang publik khususnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mutlak harus diperlukan. Sebagai contoh pengajuan perijinan, pembuatan dokumen perencanaan, maupun informasi profile wilayah. Seperti halnya perusahaan, pemerintah pula menghadapi masalah dalam penerapan TI (Sahban et al., 2018).

Kemampuan mengoperasikan teknologi adalah kemampuan seseorang untuk melakukan tugas fisik atau mental, dan kemampuan untuk memainkan peran penting dalam perilaku dan kinerja pribadi. Keberhasilan teknologi informasi perusahaan tergantung pada bagaimana system beroperasi, seberapa mudah mengoperasikan system, dan penggunaan teknologi yang digunakan (Ivancevich et al., 2005).

Dalam menerapkan teknologi informasi didalam sebuah perusahaan tidak hanya didukung dengan teknologi saja namun harus didukung dengan kemampuan karyawan yang kompeten dalam menjalankan teknologi informasi tersebut. Hal ini dikarenakan yang mengoperasikan teknologi informasi sebagian besar adalah sumber daya manusia, dengan demikian perusahaan perlu memperhatikan kemampuan karyawan dalam menggunakan teknologi informasi yang diterapkan (Athoillah, 2018).

Salah satu faktor terpenting yang dapat mempengaruhi dan menentukan keberhasilan sebuah perusahaan adalah adanya peran perorangan atau karyawan sebagai aset utama yang bertempat tinggal di *environment* (lingkungan internal). Oleh karena itu, dalam menghadapi persaingan di era globalisasi, sangat penting

bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang terus menerus ditingkatkan kinerja karyawan agar lebih kompeten di dalamnya disiplin yang dapat diterapkan sebagai sikap dan perilaku itu memainkan peran penting dalam memberikan kontribusi bagi kesuksesan perusahaan. Jadi perusahaan perlu meningkatkan kesejahteraan karyawan karena kesejahteraan karyawan adalah salah satu faktor penting yang tidak bisa diabaikan oleh sebuah perusahaan. Kesejahteraan karyawan memiliki dampak signifikan dalam merampingkan biaya yang terkait dengan penyakit dan kesehatan karyawan absensi, pergantian, pekerjaan kinerja dan kepuasan kerja (kepuasan kerja) (Meiliyandrie et al., 2020).

Ada tiga komponen kesejahteraan karyawan yaitu: kesejahteraan tempat kerja, mengacu pada kepuasan kerja dan urusan pekerjaan, kesejahteraan subjektif, terkait dengan pengaruh disposisional dan kepuasan hidup, kesejahteraan psikologis, tentang pengembangan diri, otonomi, penerimaan diri, tujuan hidup, materi lingkungan, dan interpersonal yang positif (Russell & Russell, 2008).

*Employee Well Being* merupakan hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan, karyawan yang memiliki kesejahteraan psikologis rendah tidak memiliki hubungan yang baik dengan lingkungan di sekitarnya, memiliki kepercayaan diri yang buruk, sulit membangun relasi personal yang baik dengan orang lain, dan tidak memiliki tujuan pribadi dan tujuan dalam pekerjaannya menurut (Ryff & Singerb., 1996).

*Employee Well Being* dapat didefinisikan sebagai kesejahteraan karyawan di tempat kerja didapatkan karyawan hanya melalui aspek kesehatan, termasuk di antaranya gejala fisiologis dan psikologis yang berkaitan dengan isu medis

(Danna & Griffin, 1999). *Employee well being* dapat dikatakan sebagai keadaan subjektif dan terdapat banyak dimensi seperti fisik, materi, sosial, emosi, pengembangan dan aktivitas (Ryff & Singerb., 1996).

*Well-being* di tempat kerja merupakan salah satu indikator keuntungan kompetitif sebuah perusahaan. Mengacu pada definisi kesejahteraan karyawan di tempat kerja menurut Page, kesejahteraan karyawan di tempat kerja didapatkan oleh karyawan pada saat seseorang merasakan kesejahteraan individu dari sisi inti, kepuasan nilai kerja secara intrinsik serta ekstrinsi (Page, 2005). *Employee well being* di tempat kerja dapat digambarkan secara luas sebagai kualitas keseluruhan dari pengalaman karyawan dan fungsinya di tempat kerja (Warr, 1990).

Kurangnya kesejahteraan karyawan di tempat kerja juga dapat memengaruhi karyawan dan organisasi secara bersamaan, seperti penurunan kinerja, penurunan kualitas pembuatan keputusan, dan penurunan disiplin (Simone, 2014). Kesejahteraan karyawan tetap penting untuk mempelajari pekerjaan dan pertimbangan utama tentang bagaimana organisasi dapat mencapai keunggulan kompetitif dan kerja yang berkelanjutan dan etis (Dim & Nwatarali, 2018).

*Employee well being* mengacu pada persepsi dan kognisi kepuasan karyawan dengan pekerjaan dan kehidupan, sebagai serta pengalaman emosional dan kepuasan mereka di tingkat pekerjaan dan non-pekerjaan, termasuk kesejahteraan hidup karyawan, kesejahteraan kerja dan kesejahteraan psikologi (Zheng & Liu, 2016).

Karyawan dengan kesejahteraan tinggi percaya bahwa pekerjaan itu adalah bermakna dan menarik, karyawan tersebut puas dengan hidup mereka dan berpikir bahwa mereka dikenali oleh organisasi menurut analisis dari perspektif struktur

konten. Oleh karena itu, kesejahteraan karyawan memiliki efek penghambatan pada pembentukan niat pengunduran diri (Hao et al., 2019). Artinya, karyawan harus bekerja di lingkungan yang bebas stres dan aman secara fisik. Sehat organisasi sangat penting untuk bertahan hidup dalam persaingan ini lingkungan bisnis global. Faktor penting yang menyebabkan kesejahteraan organisasi dan pribadi melibatkan keterbukaan komunikasi, kerja tim dan kerjasama, fleksibilitas, dukungan, dan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi (Paulin et al., 2006).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa salah satu faktor yang berkontribusi terhadap kesejahteraan karyawan adalah kualitas hubungan sosial (Seligman dalam Siedlecki et al., 2013). Orang yang memiliki kepuasan dalam hubungan dengan orang-orang di sekitarnya dilaporkan lebih sering merasa lebih bahagia, dan lebih jarang merasa sedih dan lebih banyak lagi puas dengan hidup dibandingkan dengan orang yang tidak puas dengan hubungannya dengan orang-orang disekitarnya. Ada beberapa alasan mengapa hubungan yang memuaskan berpengaruh pada kesejahteraan karyawan. Seseorang yang memiliki hubungan yang memuaskan akan dengan cepat mendapatkan dukungan saat membutuhkannya. Misalnya, ketika seseorang sedang sedih dan kecewa, dengan mudah orang dapat menemukan teman untuk diajak curhat. *Social support* biasanya berbentuk dukungan nyata, seperti dukungan finansial, emosional, dan dukungan emosional (Munawaroh et al., 2017).

Factor lain yang dapat mempengaruhi kesejahteraan psikologis adalah dukungan sosial (Huppert, 2009). *Social support* terdiri dari informasi atau nasehat verbal dan non verbal, bantuan konkret atau tindakan yang diberikan bertujuan untuk menjalin ikatan-ikatan sosial. Ikatan-ikatan sosial

menggambarkan kualitas umum dan tingkat dari hubungan interpersonal yang dimiliki orang tersebut (Smet dalam Indriani & Sugiasih, 2016).

Dukungan sosial pada pengalaman dihargai, dihormati, dipedulikan, dan dicintai oleh orang lain yang hadir dalam kehidupan seseorang. Ini mungkin berasal dari berbagai sumber seperti orang tua, keluarga, teman, guru, komunitas, atau kelompok sosial apa pun yang berafiliasi. Dukungan sosial dapat datang dalam bentuk bantuan nyata yang diberikan oleh orang lain saat dibutuhkan yang mencakup penilaian situasi yang berbeda, strategi penanganan yang efektif, dan dukungan emosional (Lo-oh & Ayuk, 2018).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial terhadap penyuluh militer berpengaruh positif dan signifikan mempengaruhi kesejahteraan. Hasilnya menunjukkan dukungan sosial yang relatif tinggi terhadap kebahagiaan dan kinerja yang tinggi. Itu keluarga memberikan kenyamanan dan bantuan, rekan sejawat dan eksekutif sekolah memberikan perawatan kepada instruktur militer yang dapat meningkatkan dorongan mereka. Tingkat dukungan sosial yang lebih tinggi dapat secara efektif meningkatkan kepuasan kerja mereka, dan dengan demikian meningkatkan derajat perasaan sejahtera, oleh karena itu, dukungan sosial pada instruktur militer memiliki dampak positif pada kepuasan dan kesejahteraan kerja mereka (Hsu et al., 2015).

*Social support* adalah kenyamanan secara fisik dan psikologis yang diberikan oleh orang lain kepada individu (Sarason dalam Baron & Byrne, 2005). *Social support* yang diterima individu berasal dari keluarga, teman, maupun lingkungan yang lain, hal tersebut menunjukkan adanya penghargaan terhadap diri individu sehingga dapat merasakan adanya rasa aman dan nyaman (Sanderson dalam Samputri & Sakti, 2015). Ada empat dimensi dalam dukungan sosial yaitu,

dukungan emosional atau penghargaan, dukungan instrumental, dukungan informasi, dan dukungan persahabatan (Sarafino & Willey, 2002).

Data tersebut didukung oleh hasil studi pendahuluan yang dilakukan di PT. Kharisma Dua Putri, perusahaan tersebut bergerak dibidang Usaha Jasa *Engineering, Elektrikal dan Mechanical*, pemasok barang *engineering*, kontruksi bangunan serta perbaikan sistem tenaga listrik. Berdasarkan data yang diambil oleh peneliti menggunakan angket dengan 21 pernyataan kepada 7 karyawan pada tanggal 13-14 November 2020 dan didapatkan hasil sebagai berikut:

Berdasarkan data yang telah dilakukan dalam studi pendahuluan diatas, dapat disimpulkan bahwa 57,1% karyawan merasakan bahwa fasilitas yang disediakan perusahaan telah sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan. Sebanyak 57,1 % karyawan merasakan keamanan di tempat kerja belum mampu membuat bekerja dengan nyaman. Sebagian besar karyawan sejumlah 57,1% gaji yang diterima belum sesuai dengan pekerjaan. Sebanyak 71,4% karyawan merasakan perusahaan belum memberikan jaminan kesehatan bagi karyawan. 57,1% karyawan mengisi bahwa perusahaan belum memenuhi kebutuhan fisiologis karyawan sesuai dengan yang diharapkan. Sebanyak 57,1% karyawan merasakan bahwa perusahaan belum memberikan fasilitas keselamatan pada saat bekerja dan perusahaan juga tidak mengutamakan kesejahteraan psikologis karyawannya. 71,4% karyawan merasa bekerja dibawah tekanan dan 85,7% karyawan merasakan pekerjaannya mempengaruhi kesehatan mental.

Berdasarkan masalah-masalah yang ditemukan pada saat studi pendahuluan maka menunjukkan bahwa kesejahteraan karyawan ditempat bekerja tidak sesuai dengan yang diharapkan. Studi pendahuluan dilakukan dengan membagikan kuisisioner yang berisi pertanyaan terbuka berdasarkan aspek

*employee well being* dari (Juniper, 2010). Pada aspek *facilities* dan *home work interface* tidak muncul permasalahan karena aspek ini berkaitan pada fasilitas dan keamanan serta kenyamanan karyawan saat bekerja. Karyawan merasa pada aspek ini perusahaan telah memenuhi kewajibannya. Selanjutnya pada aspek *job* yaitu berkaitan dengan pekerjaan dan gaji, permasalahan ini muncul karena sebagian besar karyawan merasa gaji yang mereka terima belum sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan.

Pada aspek *psychal healty* dan *psychologycahal healt* muncul beberapa permasalahan yang saling berkaitan, aspek ini berkaitan dengan kesehatan fisik dan mental karyawan. Masalah ini muncul karena minimnya jaminan kesehatan dan keselamatan yang diberikan oleh perusahaan, tidak diberikannya asuransi kesehatan dan keselamatan selain itu bekerja dibawah tekanan yang mempengaruhi kesehatan mental karyawan. Selanjutnya pada aspek *relationship*, yaitu berkaitan dengan hubungan, interaksi dan relasi antara atasan dengan karyawan maupun sesama karyawan, pada aspek ini tidak muncul adanya masalah, karena karyawan merasa hubungannya dengan atasan dan karyawan lain begitu baik, saling mendukung dan peduli satu sama lain.

Hasil penelitian lain menunjukkan bahwa *social support* berhubungan terhadap *psychological well-being* ( Emadpoor, et.al dalam Prayogi, F., Muslihati, Handarini, 2017). *Social support* memiliki efek positif yang signifikan terhadap *psychological well-being*. Lebih lanjut, Hasil penelitian juga menunjukan bahwa *social support* yang dirasakan dari keluarga dan teman-teman berkorelasi positif dan signifikan dengan *psychological well being* pada siswa remaja di Italia Utara (Cicognani, 2011).

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam terkait *employee well-being* dan *social support* pada karyawan yang bekerja pada bagian *Teknik Informatika (IT)*. Karena berdasarkan hasil studi pendahuluan ditemukan adanya *employee well-being* yang belum didapatkan oleh karyawan. Banyak karyawan yang berencana untuk mencari pekerjaan lain yang lebih baik dalam jangka waktu dekat maupun jangka waktu lama, informasi tersebut diperoleh dari hasil wawancara dengan manager keuangan yang bekerja di PT. KHARISMA DUA PUTRI sehingga peneliti ingin mengajukan judul penelitian “Pengaruh *Social Support* terhadap *Employee Well-Being* pada Karyawan yang bekerja dibidang Teknik Informatika selama masa Pandemi”.

#### **B. Rumusan Masalah**

Bagaimana pengaruh *Social Support* terhadap *Employee Well Being* pada Karyawan yang bekerja dibidang Teknik Informatika di PT. Kharisma Dua Putri selama Masa Pandemi Covid-19?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Mengetahui pengaruh *Social Support* terhadap *Employee Well Being* pada Karyawan yang bekerja dibidang Teknik Informatika di PT. Kharisma Dua Putri selama Masa Pandemi Covid-19

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Secara Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam ilmu psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi untuk lebih memperhatikan kebutuhan-kebutuhan karyawan yang harus dipenuhi sehingga dapat dijadikan sebagai pemahaman mengenai *employee well-being* dan *social support* yang terjadi di perusahaan.

## 2. Praktis

Bagi karyawan diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadikan sebagai acuan untuk dapat meningkatkan hasil produksinya dengan meningkatkan kinerja dan produktivitas karyawan dan meningkatkan employee well being karyawan dengan memberikan social support bagi karyawan, sehingga membuat karyawan merasa aman dan senang dalam melakukan pekerjaannya.

### E. Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya

Penelitian ini berfokus pada pengaruh variabel independent yaitu *social support* dan variabel dependent yaitu *employee well being* yang dilakukan pada karyawan. Penelitian sebelumnya tentang *social support* banyak dipengaruhi oleh banyak variabel seperti *work life balance* (Nurhabiba et al., 2020), kepuasan kerja (Sutardi et al., 2020), *turnover intention* (Utomo, 2018), dan kinerja karyawan (Ramadhani, 2019).

Terbatasnya hasil-hasil penelitian empiris yang menguji pengaruh dukungan sosial dengan kesejahteraan karyawan atau employee well being ditempat kerja, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengkaji lebih lanjut peranan social support yang secara logis membantu karyawan mengelola peran employee well being dalam domain pekerjaan. Responden pada penelitian ini juga difokuskan pada karyawan yang tetap bekerja pada masa pandemi covid-19.