

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan, walaupun didukung dengan sarana dan prasarana dan sumber dana yang cukup tetapi tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik, sumber daya manusia dalam organisasi memainkan peran yang sangat penting sebab keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan tidak dapat dilepas dari peran pegawai (Supardi dalam Ferawati, 2019).

Karyawan adalah orang-orang yang diberi tugas berdasarkan kejurusan, keahlian, keterampilan (*skill*) dan tanggung jawab, serta melaksanakannya sesuai dengan syarat-syarat seperti waktu, rencana, jadwal, biaya dan sebagainya yang telah ditentukan (Harsono dalam Napitupulu dan Benedict, 2019). Karyawan adalah setiap orang yang menyediakan jasa (baik dalam bentuk pikiran maupun dalam bentuk tenaga) dan mendapatkan balas jasa ataupun kompensasi yang besarnya telah ditentukan terlebih dahulu (Ibrahim dalam Fariana dkk, 2019).

Untuk mencapai kesejahteraan karyawan melebihi sekadar pemenuhan aspek finansial, manajemen SDM yang efektif memperluas fokusnya untuk mencakup berbagai elemen krusial seperti pengembangan karir, pelatihan, dan pengakuan atas kontribusi karyawan, dengan memberikan perhatian khusus pada aspek-aspek ini, perusahaan menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan profesional dan pemberian nilai kepada setiap individu, strategi

pengembangan karir menjadi salah satu pilar penting dalam manajemen SDM yang progresif (Putro dan Nugroho dalam Wahdiniawati dkk, 2024).

Workplace well being merupakan suatu hal yang mencakup gejala fisiologis dan psikologis pada pekerja yang berkaitan dengan kesehatan dan konteks medis, *workplace well being* mencakup pengukuran terhadap kesejahteraan dan juga berdasarkan pada pengalaman hidup dan pengalaman yang berkaitan dengan pekerjaan Danna dan Griffin (dalam Riadi, 2021). Menurut Page (dalam Fridayanti dkk, 2019) mendefinisikan *workplace wellbeing* sebagai kesejahteraan yang dirasakan oleh pegawai yang dipengaruhi oleh adanya kepuasan terhadap aspek-aspek dalam pekerjaannya.

Menurut Kardinah (dalam, Hudin dan Budiani, 2021) *workplace well being* merupakan persepsi pegawai tentang kesejahteraan yang dihasilkan dari aspek-aspek tertentu yang memiliki kaitan dengan pekerjaan dan juga lingkungan kerja, sehingga menghasilkan beberapa faktor seperti keamanan, kenyamanan dan juga kepuasan pegawai pada lingkungan kerjanya, kesejahteraan di tempat kerja atau *workplace well being* merupakan sebuah perasaan kesejahteraan yang dirasakan oleh pegawai dan diperoleh dari pekerjaannya (Page dalam Fridayanti dkk, 2019).

Workplace well-being merupakan suatu hal yang terpenting yang banyak diyakini bahwa memperbaiki kesejahteraan di tempat kerja akan memberikan dampak yang positif bagi peningkatan mutu organisasi, lebih lanjut menjelaskan bahwa *workplace well-being* merupakan suatu keharusan bagi pimpinan organisasi terhadap untuk mendapatkan apa yang menjadi hak pribadi karyawan

tersebut dengan memberikan kesempatan mereka untuk mengekspresikan diri (dalam Al-Jufri dkk, 2021).

Workplace well-being terbagi menjadi 2 dimensi, yaitu intrinsik dan ekstrinsik, dimensi instrinsik terkait dengan perasaan karyawan terhadap tugas yang dimiliki dalam ranah pekerjaan, diantaranya yaitu memiliki rasa tanggung jawab dalam bekerja, makna pekerjaan, kemandirian dalam bekerja, penggunaan kemampuan dan pengetahuan dalam bekerja, dan perasaan berprestasi dalam bekerja, sedangkan dimensi ekstrinsik mengacu pada hal-hal dalam lingkungan kerja yang dapat memengaruhi karyawan dalam bekerja, diantaranya yaitu menggunakan waktu sebaik-baiknya, kondisi kerja, supervisi, peluang promosi, pengakuan kinerja yang baik, penghargaan sebagai individu di tempat kerja, pemberian upah, dan rasa aman (Rossallina dan Rifameutia dalam Ade, dkk, 2024).

Terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi *workplace well being*, diantaranya yaitu *job demands*, *job control*, dan *job resource*. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi *workplace well-being*, yaitu *job demands* (Agustin dalam Ade, dkk, 2024). Menurut Ilyas (dalam Afrian, 2015) menjelaskan *job demand* merupakan tuntutan pekerjaan didasarkan pada pemanfaatan waktu kerja yang tersedia untuk melakukan serangkaian pekerjaan, yaitu dilihat dari aktivitas atau kegiatan yang dilakukan pegawai pada waktu kerja, baik kegiatan langsung, tidak langsung dan kegiatan lain seperti kegiatan pribadi dan kegiatan tidak produktif.

Nurendra (dalam Putri, 2019) menjelaskan bahwa *job demand* didefinisikan sebagai bekerja sangat cepat, bekerja sangat keras, dan tidak mempunyai cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaan. Menurut Love, dkk, (dalam Putra dan Mulyadi, 2019) *job demand* didefinisikan sebagai tuntutan pekerjaan yang menjadi pemicu terjadinya kelelahan secara psikologis (*psychological stressor*), misalnya seperti : bekerja secara non stop dalam jam kerja yang lama, beban pekerjaan yang terlalu banyak dan terbatasnya waktu yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut, dan adanya konflik pada tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan.

Rensburg (dalam Pratama dan Tiarapuspa, 2023) mengungkapkan bahwa *job demand* adalah elemen-elemen fisik, *social*, dan organisasional dalam aktivitas pekerjaan yang mempengaruhi kesehatan psikologis dari karyawan. Menurut Ayu (dalam Krismonica, 2021) *Job demand* merupakan segala aspek yang memiliki kaitan dengan kondisi fisik, mental manusia, kondisi psikologis, kondisi organisasional, kondisi sosial atau relasi antara perseorangan, dan keadaan individu di dalam lingkup yang memerlukan usaha yang wajib dikeluarkan oleh seseorang.

Nurendra (dalam Putri, 2019) menjelaskan bahwa aspek-aspek *job demand* terdiri dari beban kerja, tuntutan emosional, dan konflik pekerjaan rumah tangga. Sauter, dkk (dalam Putra dan Mulyadi, 2020) mengungkapkan beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi *job demand* antara lain, *work scheduling*, *work load* dan *work pace*, *Job content* dan *job control*.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 08 Oktober 2024 dengan bagian pihak SDM Telkom mengatakan bahwa banyak karyawan yang lalai akan tugas yang diberikan kepadanya, buktinya banyak pekerjaan yang tidak selesai sesuai waktu yang telah ditetapkan perusahaan dimana tugas tanggung jawab karyawan, pihak SDM juga mengatakan bahwa masih banyak karyawan yang perlu pendampingan disaat bekerja, pendampingan dilakukan ketika karyawan ditugaskan ke lapangan, karena jika karyawan langsung kelapangan tanpa pendampingan akan membuat karyawan menjadi mudah gugup dan beberapa kali melakukan kesalahan fatal yang membuat perusahaan mengalami kerugian, hal tersebut pernah diterjadi di beberapa karyawan di Telkom, sehingga pihak SDM menganggap bahwa karyawan di Telkom tidak semuanya sudah bisa mandiri disaat bekerja terutama ketika di lapangan, banyak karyawan yang tidak menggunakan waktunya dengan baik disaat bekerja, banyak karyawan yang menunda-nunda pekerjaan untuk urusan pribadinya, sehingga hal tersebut membuatnya penilai kinerja setiap bulan karyawan t menurun.

Pihak SDM menjelaskan bahwa beberapa karyawan yang mengalami masalah pernah dipanggil untuk mendiskusikan permasalahan yang dihadapi pegawai yang membuat pegawai melalai tanggung jawab sebagai karyawan, karyawan menjelsakan kepada SDM bahwa karyawan merasa terlalu banyak beban pekerjaan, terutama seperti ada tugas yang belum selesai karyawan sudah diberikan tugas baru sehingga banyak tugas yang menumpuk dan karyawan

kebingungan harus mengerjakan yang mana terlebih dahulu, karena waktu yang diberikan berdekatan dengan tugas yang diberikan sebelumnya.

Hasil wawancara peneliti dengan sepuluh orang karyawan di Telkom Akses, karyawan membenarkan bahwa beberapa tugas yang diberikan pihak perusahaan kepadanya tidak sesuai dengan yang diinginkan perusahaan, terkadang karyawan juga lewat batas waktu yang ditentukan untuk menyelesaikan setiap tugas, karyawan menyadari bahwasannya tanggung jawab yang diberikan kepadanya sering di lalaikan karena urusan pribadi seperti urusan rumah tangga, pertemuan orang tua yang diadakan oleh sekolah anaknya, yang membuat karyawan harus minta izin kerja beberapa kali, hal tersebut membuat karyawan menunda pekerjaannya.

Karyawan juga menjelaskan bahwa belum siap untuk turun kelapangan sendiri tanpa pengawasan dari rekan kerja yang memiliki pengalaman lebih dibandingkan dirinya, karyawan menyadari dengan kinerjanya yang kurang memuaskan untuk perusahaan membuat karyawan jarang memiliki prestasi atas pekerjaannya. Karyawan terkadang merasa tidak pernah diberikan kesempatan promosi jabatan hal tersebut salah satu alasan karyawan kurang motivasi disaat bekerja dan melalaikan pekerjaannya, karyawan menyadari tidak bisa memanfaatkan waktu bekerja dengan baik, sehingga banyak pekerjaan yang tidak sesuai dengan target perusahaan.

Karyawan juga mengatakan bahwa meski bekerja diperusahaan besar tidak membuat karyawan merasa nyaman dan aman, dimana pekerjaannya belum sepenuhnya bisa memenuhi kebutuhannya saat ini. Karyawan lainnya mengatakan

bahwa beban kerja yang dirasakan di perusahaan ini membuat karyawan merasa tanggung jawab yang diberikan sangat berat untuk karyawan bisa melaksanakan dengan baik, dimana karyawan selalu mendapat tambahan pekerjaan disaat pekerjaan sebelumnya belum selesai, hal ini membuat karyawan kesulitan untuk bisa menyelesaikan tepat waktu semua pekerjaan yang diberikan, karyawan mengakui bahwa situasi kerja yang dirasakannya saat ini membuat karyawan merasa sangat stres, tekanan dari pimpinan yang mengharuskan karyawan mencapai target, karyawan juga mengatakan bahwa pengaruh permasalahan rumah tangga juga menjadi penyebab karyawan merasa kesulitan dalam menyelesaikan tugas-tugas yang begitu banyak, karyawan masih kesulitan untuk memisahkan antara pekerjaan dengan urusan pribadi terutama urusan keluarga.

Penelitian tentang *job demand* dan *workplace well being* sudah pernah dilakukan oleh Dominica (2019) yang berjudul “hubungan antara *job demand* dan *workplace well-being* pada karyawan generasi Z”. Sedangkan penelitian mengenai *job demand* dan *workplace well being* juga pernah dilakukan oleh Saputra (2022) dengan judul “hubungan antara *job demands* dengan *workplace well-being* pada pekerja hotel X di Yogyakarta”. Selanjutnya penelitian oleh Ade dkk (2024) yang berjudul “hubungan *job demands* dengan *workplace well-being* karyawan Rumah Sakit X Kota Padang”. Hal yang membedakan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan adalah dalam hal sampel penelitiannya dan tempat dilakukan penelitian.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “hubungan antara *job demand* dengan *workpalce well being* pada karyawan di Telkom Akses”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena yang diuraikan dalam latar belakang masalah maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara *job demand* dengan *workpalce well being* pada karyawan di Telkom Akses ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran empirik mengenai hubungan antara *job demand* dengan *workpalce well being* pada karyawan di Telkom Akses.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya temuan-temuan dalam bidang psikologi dan dapat dijadikan masukan dalam pengembangan ilmu psikologi, khususnya psikologi industri dan organisasi.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat Bagi Sampel Penelitian

Bagi pegawai diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu memberikan informasi bagi karyawan, yang mana dengan hasil penelitian

yang ada secara tidak langsung akan memberikan bekal secara psikis, yaitu dengan mengingatkan kepada pegawai untuk sedapat mungkin meningkatkan *workplace well-being* di tempat kerja.

b. Manfaat Bagi Perusahaan

Diharapkan nantinya hasil penelitian ini dapat memberikan informasi kepada perusahaan untuk dapat meningkatkan menurunkan lagi tingkat *job demand* pada karyawan sehingga dengan turunnya *job demand* pada karyawan dapat meningkatnya *workplace well-being* pada karyawan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti lainnya yang berminat untuk mengangkat tema yang sama, diharapkan dapat mempertimbangkan variabel-variabel lain yang lebih mempengaruhi dan dapat menggunakan teori-teori yang lebih terbaru dan berbeda, sehingga dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan.