

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Awal tahun 2020 menjadi tahun yang tidak menyenangkan karena merebaknya wabah virus Covid-19 atau biasa disebut corona yang menyebar hampir ke seluruh dunia. Banyak manusia terinfeksi virus ini dan beberapa diantaranya meninggal dunia. WHO mengumumkan adanya pandemi Covid-19 ini pertama kali tanggal 11 Maret 2020. Menurut WHO, pandemi dapat didefinisikan sebagai penyebaran penyakit jenis baru ke seluruh dunia (*World Health Organization, 2020*). Virus ini pertama kali ditemukan pertama kali menginfeksi orang-orang yang tinggal di Wuhan, China.

Di Indonesia sendiri, kasus pertama Covid-19 yang ditemukan adalah saat dua warga Depok yang terinfeksi oleh virus tersebut pada tanggal 2 Maret 2020 yang diumumkan oleh Presiden Republik Indonesia, Bapak Joko Widodo. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah adalah dengan menganjurkan kepada seluruh warga negara Indonesia untuk menjalankan protokol kesehatan. Namun masih banyak orang-orang yang tidak menyikapi himbauan tersebut dengan baik dan tidak melakukan protokol kesehatan seperti yang disampaikan oleh pemerintah. Dilansir dari situs *Kemkes.go.id*, per tanggal 28 September 2020 tercatat sebanyak lebih dari 275 ribu kasus masyarakat Indonesia yang telah positif terpapar oleh virus corona atau Covid-19 dan 10.386 kasus meninggal akibat terpapar virus ini.

Kasus Covid-19 yang semakin meningkat memberikan dampak yang besar bagi kehidupan masyarakat, sejak ini ditulis, masyarakat Indonesia yang terinfeksi

oleh virus corona sudah melewati angka 100.000 jiwa, dan salah satu aspek yang terdampak pada masyarakat ialah aspek psikologis (Mutawalli, Setiawan, & Saimi, 2020). Adanya anjuran pemerintah untuk tetap berada di rumah saja serta kebijakan untuk menerapkan *physical distancing*, sedikit banyak telah menimbulkan jarak secara fisik maupun emosional dalam masyarakat. Selain itu, aktivitas sehari-hari yang biasa dilakukan oleh masyarakat kini mulai dibatasi dengan harapan agar memperkecil kemungkinan tertularnya virus tersebut. Bagi sebagian orang, rasa cemas dan gelisah akibat adanya jarak emosional dengan orang-orang terdekat bisa menjadi pemicu tekanan atau beban psikologis. Bila tidak dikendalikan dengan tepat, ditakutkan tekanan tersebut dapat berdampak negatif pada kesejahteraan psikologis mereka, serta ketidaksiapan dan kurangnya pengetahuan masyarakat dalam menghadapi situasi pandemi ini dapat memicu timbulnya stres atau kecemasan yang berlebihan bagi masyarakat (Mutawalli, Setiawan, & Saimi, 2020). Dengan adanya penanganan yang tepat terhadap masalah psikologis, hal itu dapat membuat seseorang memiliki mental yang sehat, serta dapat menuntun individu pada tercapainya tingkat kebahagiaan yang tinggi supaya dapat meningkatkan metabolisme dan daya tahan tubuh yang baik supaya diharapkan individu mampu untuk terhindar dari terpaparnya virus (Barak, 2006).

Karyawan yang bekerja di perusahaan diharapkan mampu dengan sadar menjalankan, mengembangkan, dan tentunya mencapai tujuan perusahaan secara maksimal. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kualitas diri karyawan yang baik merupakan modal (*capital*) yang sangat penting bagi tercapainya tujuan perusahaan. Dengan menganggap karyawan sebagai modal yang penting bagi

keberlangsungan perusahaan, maka sebisa mungkin perusahaan juga diharapkan supaya dapat memberikan iklim berorganisasi yang aman dan nyaman bagi para karyawannya supaya mereka merasa senang menjadi bagian dari perusahaan. Karyawan sebagai sumber daya perusahaan memiliki peran untuk menunjang tercapainya tujuan, perasaan, dan keinginan yang telah disepakati bersama.

Perubahan dalam masyarakat akibat situasi pandemi ini juga dirasakan oleh sebagian besar karyawan atau pegawai yang terpaksa harus mampu untuk menyesuaikan diri dengan sistem bekerja yang banyak diterapkan oleh beberapa perusahaan-perusahaan yaitu *Working from Home* (WFH). Namun tidak sedikit pula pegawai yang masih harus *Working from Office* (WFO) disituasi pandemi seperti sekarang ini, khususnya pada pekerjaan yang para karyawan atau pegawainya biasa melakukan kontak langsung dengan *customer* mereka seperti pegawai bank, pegawai di kedai makanan, karyawan perusahaan manufaktur, dan beberapa perusahaan tertentu dengan wajib memperhatikan keselamatan mereka dan menjalankan protokol kesehatan.

Menurut Mungkasa (2020) secara singkat, WFH memiliki beberapa manfaat bagi pekerja diantaranya terjadi keseimbangan antara bekerja dan kehidupan keluarga, menghemat waktu perjalanan ke kantor dan menghemat bahan bakar, karyawan dapat menyesuaikan jadwal kerja dan suasana kerja yang diinginkan, serta dapat memilih waktu yang tepat untuk bekerja. Sementara manfaat bagi pemberi kerja dengan menerapkan sistem WFH ini adalah mendorong semangat bekerja, mengurangi kemalasan dan ketidakhadiran para karyawan, mengurangi

pergantian pekerja, serta dapat memperkuat citra perusahaan sebagai tempat bekerja yang ramah keluarga.

Berbagai manfaat yang diperoleh dari WFH namun bukannya tanpa kendala (Mungkasa 2020). Bagi karyawan beberapa masalah tersebut diantaranya adalah kesulitan berkoordinasi dengan rekan kerja bagi karyawan yang terbiasa dengan situasi kerja konvensional, tidak terlihat batasan jelas antara kantor dan rumah dan waktu kerja cenderung menjadi tanpa batasan, karyawan yang WFH cenderung terlihat seperti pengangguran dan berdampak pada hubungannya dengan keluarga dan tetangga. Hal tersebut sejalan dengan riset Marliani dkk (2020) yang mengatakan bahwa beban kerja yang menumpuk dapat membuat ibu yang bekerja (*working mother*) mengalami serangkaian kejadian yang membuat mereka stres dan berpengaruh terhadap kondisi psikologisnya selama bekerja di masa pandemi. Sementara bagi pemimpin perusahaan, beberapa kendala yang kemungkinan muncul diantaranya adalah mengalami kesulitan menyesuaikan diri terutama bagi pimpinan yang memiliki kepercayaan yang rendah pada pegawainya, dibutuhkan pengaturan jadwal pertemuan yang merepotkan pada pekerjaan yang membutuhkan kerjasama kelompok yang tinggi, jenis pekerjaan yang membutuhkan bertemu langsung dengan *customer* tidak bisa sepenuhnya menerapkan sistem WFH, dan tidak semua karyawan dapat bekerja tanpa pengawasan.

Hadirnya pandemi ini menimbulkan dampak yang serius bukan hanya di bidang sosial dan ekonomi masyarakat, namun pandemi COVID-19 ini juga berdampak pada kesejahteraan psikologis (*Psychological Well-Being*) manusia. Hasil survei PDSKJI 2020 menunjukkan, sebanyak 63% orang di masa pandemi

mengalami cemas berlebihan akan sesuatu buruk dan 66% lainnya mengalami depresi akibat pandemi Covid-19 (Perhimpunan Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Indonesia, 2020). Selain itu, berdasarkan survei oleh Simposium Nasional IPS-HIMPSI 2020 mengenai kesejahteraan psikologis mengungkapkan bahwa adanya penurunan faktor penerimaan diri karyawan Nutrifood Indonesia semasa pandemi COVID-19. Selama pandemi ini, orang mungkin tidak menerima kualitas buruk dari diri mereka sendiri atau mereka mungkin menyalahkan diri sendiri ketika mereka melihat orang yang penting mereka sedang tidak baik-baik saja (Paryono dan Harjanah 2020). Di China sendiri pandemi ini sangat berdampak pada kondisi psikologis orang tua dengan gejala depresi yang meningkat pada diri mereka dikarenakan kebijakan terkait COVID-19 (Yang dkk., 2020). Organisasi Buruh Internasional (ILO) mencatat 81% tenaga kerja global sejumlah 3.3 miliar terkena dampak penutupan tempat kerja akibat pandemi, sementara 1.25 miliar pekerja terancam di-PHK, pengurangan upah serta jam kerja. 1 dari 2 penduduk usia produktif mengalami stres dan depresi, mayoritas penyebabnya karena dampak dari pandemi COVID-19 ini (International Labour Organization, 2020).

Karyawan yang sejahtera akan mampu memenuhi target pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan serta dapat bekerja dengan lebih efektif. Menurut Ryff dan Singer (2008) kesejahteraan psikologis diartikan sebagai kemampuan yang dimiliki individu untuk mampu mencapai kepuasan dan kebahagiaan yang sejati secara psikologis serta mampu menjalankan fungsinya dengan baik. Pada masa pandemi saat ini, karyawan seharusnya memiliki kesejahteraan psikologis dalam dirinya untuk mengatasi kendala-kendala yang ada. Individu yang memiliki

kesejahteraan psikologis tinggi akan cenderung lebih bersemangat dalam bekerja dan lebih sehat secara mental dan fisik daripada individu yang memiliki tingkat kesejahteraan psikologis yang rendah (Ryff & Singer, 2002). Apabila seorang karyawan tidak dalam kondisi sejahtera secara psikologis maka produktivitasnya akan terganggu sehingga juga berpengaruh pada efektivitas suatu organisasi. Selain itu karyawan akan memiliki komitmen yang lebih tinggi terhadap pekerjaannya apabila ia mengalami kesejahteraan dalam bekerja (Annisa & Zulkarnain, 2013). Sebaliknya, individu yang memiliki kesejahteraan psikologis yang rendah lebih cenderung pasif dan memiliki komitmen yang rendah dalam bekerja. Akibat pandemi ini, seluruh karyawan diharapkan mampu mengikuti perubahan yang ada dan mau tidak mau banyak kebijakan baru harus diambil termasuk penerapan bekerja dari rumah dan pembatasan karyawan. Jadi dapat dikatakan bahwa kesejahteraan psikologis karyawan sangat penting bagi keberlangsungan perusahaan.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kesejahteraan psikologis menurut Ryff (1989), salah satunya adalah dukungan sosial. Menurut Rhoades & Eisenberger (2002), karyawan menganggap dukungan yang diberikan organisasi merupakan sesuatu yang menguntungkan bagi mereka, misalnya seperti adanya dukungan dari lingkungan kerja sehingga muncul perasaan diakui dan diterima dalam organisasi, memperoleh promosi dan bonus pekerjaan, serta adanya pemberian bentuk bantuan-bantuan lain yang diperlukan oleh pekerja, sehingga

dapat melakukan pekerjaan dengan optimal. Pernyataan tersebut serupa dengan hasil penelitian dari Mustika & Raharjo (2017) menemukan hasil bahwa adanya keterkaitan dan pengaruh yang tinggi dari dukungan organisasi pada komitmen karyawan yang bekerja di Rumah Sakit Lavalette Malang. Dari hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa apabila perusahaan menghargai kontribusi yang telah karyawan berikan maka karyawanpun akan bekerja dengan lebih baik (Mustika dan Rahardjo 2017). Pada dasarnya, persepsi dukungan supervisor (*perceived supervisor support*) merupakan pengembangan dari variabel persepsi dukungan organisasi yang khusus untuk mencari tahu seberapa besar dukungan supervisor yang dirasakan oleh karyawan. Salah satu dukungan organisasi yang bisa diterima oleh karyawan adalah dukungan dari supervisor.

Perusahaan dapat berjalan dengan baik pada situasi pandemi seperti sekarang apabila supervisor dapat menjalankan tugasnya dengan baik untuk mengawasi serta memberikan dukungan kepada para bawahannya. Dukungan organisasi yang diberikan oleh supervisor dan setiap keputusan yang diambil oleh supervisor akan sangat berperan dalam menentukan kesejahteraan karyawan dalam bekerja. Bhatte (2013) mengartikan dukungan supervisor sebagai seberapa jauh pemilik usaha peduli terhadap kesejahteraan para karyawan dan menghargai hasil kerja yang telah mereka lakukan. Hasil yang didapatkan oleh penelitian terdahulu seperti penelitian dari Swanzy (2020) menemukan hasil bahwa dukungan supervisor memiliki pengaruh yang signifikan kesejahteraan psikologis karyawan. Hal tersebut dapat dijelaskan dengan pernyataan dari (Eisenberger dkk dalam Swanzy, 2020) yang mengatakan bahwa dukungan supervisor dalam membantu

karyawan mengatasi permasalahan di tempat kerja dapat membuat karyawan merasa dihargai, serta mengurangi tingkat stres kerja dan meningkatkan kesejahteraan psikologis karyawan. Hasil penelitian serupa juga didapatkan oleh Hämmig (2017) yang menyatakan bahwa dukungan supervisor sangat penting berkaitan kesejahteraan karyawan. Perkembangan pada variabel dukungan supervisor cenderung diikuti oleh perkembangan pada variabel kesejahteraan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat yang lebih tinggi pada dukungan supervisor mengarah ke kesejahteraan karyawan yang lebih tinggi, sementara tingkat dukungan supervisor yang rendah dihubungkan dengan kesejahteraan yang rendah. Penelitian dari Ali & Mohamed (2016) menghasilkan temuan bahwa dukungan supervisor sangat penting pengaruhnya terhadap kesejahteraan dan kepuasan kerja para karyawan. Karyawan yang menerima perlakuan dan dukungan yang baik dari atasannya pada saat bekerja, ia cenderung lebih produktif ambil bagian dalam kegiatan yang berada di luar persyaratan kerjanya. Selain itu Bhate (2013) juga mengatakan bahwa dukungan supervisor dapat membuat karyawan menjadi lebih produktif dalam bekerja dan meningkatkan kesejahteraan, kepuasan, pandangan yang lebih baik tentang perusahaan, serta mengurangi tingkat *turnover*.

Selain dukungan supervisor, regulasi emosi juga diprediksi sebagai salah satu aspek personal yang turut berperan dalam meningkatkan kesejahteraan psikologis para karyawan dan membantu mereka untuk menghadapi stres yang dirasakan akibat bekerja. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan oleh seseorang dalam menghadapi situasi yang penuh dengan stressor, salah satunya adalah dengan mengendalikan emosi (Duijndam, Denollet, Nyklí, & Kupper, 2016). Emosi



memungkinkan individu untuk dapat menikmati hidup sepenuhnya, tergantung bagaimana cara individu tersebut untuk merespon situasi yang sedang ia alami. Regulasi emosi adalah kemampuan untuk menanggapi tuntutan pengalaman yang sedang berlangsung dengan berbagai emosi menggunakan cara yang dapat ditoleransi secara sosial serta kemampuan untuk menunda reaksi spontan sesuai kebutuhan (Cole, Michel, dan Teti 1994). Selain itu, regulasi emosi juga dapat didefinisikan sebagai kemampuan seseorang untuk merasakan, mengubah, serta mengekspresikan emosi miliknya (Gross, 1998). Sedangkan Eisenberg dkk (2002) mengartikan regulasi sebagai proses individu untuk mengendalikan perhatiannya dengan mengubah perspektif yang ia miliki terhadap gangguan yang dialami, memfokuskan perhatian terhadap emosi, serta menyikapi situasi yang mengarah kepada emosi negatif menjadi respon atau pemikiran yang positif. Tantangannya adalah menemukan bagaimana cara yang tepat untuk mengendalikan emosi seseorang supaya ia mampu untuk tetap fokus pada hal-hal yang bermanfaat bersamaan dengan mengurangi hal-hal negatif yang muncul. Cara yang digunakan seseorang untuk mengelola emosi dapat berupa mengatur seberapa banyak emosi positif atau negatif yang diperlukan (Gross, 1998). Itulah pentingnya regulasi emosi agar individu mampu menghasilkan respon emosi yang baik terhadap tekanan atau permasalahan yang ia alami.

Ryff (1989) mengatakan bahwa salah satu faktor dari kesejahteraan psikologis yaitu *locus of control* (LOC). LOC dekat hubungannya dengan dimensi regulasi emosi yaitu *cognitive reappraisal* untuk mengontrol diri. Hasil penelitian sebelumnya menemukan bahwa regulasi emosi yang baik dapat berpengaruh

terhadap rendahnya stres dan meningkatkan kesejahteraan psikologis (Marliani dkk., 2020). Salah satu pemicu stress yang dapat terjadi khususnya bagi karyawan yang WFH di masa pandemi ini adalah adanya dualisme peran ganda sebagai karyawan dan keluarga. Tuntutan untuk WFH dapat menjadi sebuah tantangan bagi para pekerja karena mereka harus mampu menyelesaikan tanggung jawabnya sebagai karyawan serta tanggung jawabnya dengan keluarga di rumah. Karyawan yang WFH cenderung terlihat seperti pengangguran karena tidak adanya batasan waktu bekerja yang jelas dan berdampak pada hubungan mereka dengan keluarga. Keluarga mungkin marah ketika mereka tidak ikut membantu pekerjaan rumah tangga walaupun kenyataannya sedang berada di rumah. Situasi tersebut menuntut karyawan yang WFH untuk dapat mengendalikan stresor dan tuntutan dari lingkungan sekitar, salah satunya adalah dengan meningkatkan regulasi emosi (Marliani dkk., 2020). Regulasi emosi yang baik digambarkan sebagai kemampuan yang dimiliki oleh Ibu di masa pandemi seperti sekarang untuk mampu melakukan tugas dan tanggung jawabnya sebagai ibu rumah tangga dan karyawan dengan baik tanpa adanya tekanan (Marliani dkk., 2020).

Menurut penjelasan dari Zapf (2002), regulasi emosi tinggi kaitannya dengan kesejahteraan psikologis yang dimiliki oleh seseorang ketika ia dapat mengendalikan tekanan atau stressor dengan baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik regulasi emosi maka akan semakin baik pula kesejahteraan psikologis mereka. Hal tersebut didukung dengan penelitian dari Restubog dkk (2020) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara regulasi emosi terhadap kesejahteraan psikologis di masa pandemi COVID-19 seperti sekarang ini. Regulasi

Emosi yang baik sangat penting dan efektif untuk menghadapi krisis selama pandemi ini dan mengurangi emosi negatif yang dirasakan seseorang serta mampu meningkatkan kesejahteraan psikologis khususnya disituasi yang serba tidak pasti.

Berdasarkan hasil studi literatur sebelumnya, ternyata dapat diketahui bahwa kesejahteraan psikologis sangat penting bagi para karyawan khususnya di masa pandemi seperti saat ini. Kesejahteraan psikologis dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah persepsi dukungan supervisor dan regulasi emosi. Peneliti tertarik untuk mencari tahu tentang pengaruh persepsi dukungan supervisor dan regulasi emosi terhadap kesejahteraan psikologis pada karyawan di masa pandemi karena masih belum banyak temuan penelitian tentang topik ini.

### **1.3. Batasan Masalah**

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, di sini penulis ingin memberikan batasan terhadap ruang lingkup penelitian yang akan dilakukan. Penulis memberikan batasan penelitian hanya pada pengaruh persepsi dukungan supervisor dan regulasi emosi terhadap kesejahteraan psikologis pada karyawan di masa pandemi. Peneliti mengambil sampel karyawan yang terdampak situasi pandemi karena dikondisi yang tidak pasti seperti sekarang ini dapat memicu munculnya masalah kesejahteraan psikologis pada karyawan yang masih harus bekerja.

### **1.4. Rumusan Masalah**

Setelah menentukan identifikasi masalah dan pembatasan masalah pada penjelasan sebelumnya, selanjutnya peneliti ingin memfokuskan rumusan masalah agar hasil dari penelitian ini maksimal, sehingga dapat dijadikan studi literatur bagi semua pihak. Adapun rumusan masalah untuk penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh antara persepsi dukungan supervisor terhadap kesejahteraan psikologis pada karyawan di masa pandemi?
2. Apakah terdapat pengaruh antara regulasi emosi terhadap kesejahteraan psikologis pada karyawan di masa pandemi?
3. Apakah terdapat pengaruh antara persepsi dukungan supervisor dan regulasi emosi terhadap kesejahteraan psikologis pada karyawan di masa pandemi?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan fokus masalah dalam penelitian ini, maka peneliti merumuskan tujuan untuk penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh persepsi dukungan supervisor dan regulasi emosi terhadap kesejahteraan psikologis pada karyawan di masa pandemi
2. Untuk mendapatkan data empiris terkait pengaruh persepsi dukungan supervisor dan regulasi emosi terhadap kesejahteraan psikologis pada karyawan di masa pandemi.

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan manfaat yang berupa:

- a. Memberikan pengetahuan kepada penulis dan pembaca untuk mengetahui apakah ada pengaruh persepsi dukungan supervisor dan regulasi emosi terhadap kesejahteraan psikologis pada karyawan di masa pandemi
- b. Dapat dijadikan sebagai studi literatur bagi para pembaca
- c. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan literasi bagi para pembaca yang ingin melakukan penelitian, khususnya penelitian mengenai persepsi dukungan supervisor, regulasi emosi, dan kesejahteraan psikologis.