

BAB 1

PENDAHULUAN

Karyawan berperan sebagai tenaga kerja yang menjalankan berbagai aktivitas operasional perusahaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan. Dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari, karyawan terlibat dalam proses produksi maupun administratif, bekerja berdasarkan pembagian peran, target kerja, serta prosedur yang telah ditetapkan organisasi. Aktivitas tersebut menuntut koordinasi antarbagian, interaksi dengan atasan dan rekan kerja, serta kepatuhan terhadap kebijakan perusahaan agar kegiatan operasional dapat berjalan efektif (Fanindra & Harsono, 2022). Dari sudut pandang psikologi industri dan organisasi, pelaksanaan kerja berlangsung dalam suatu sistem yang mencakup struktur organisasi, pengaturan tugas, serta dinamika hubungan kerja yang membentuk pengalaman keseharian karyawan di lingkungan perusahaan (Riyono et al., 2022).

Lingkungan kerja di Indonesia memperlihatkan bahwa sebagian pekerja masih menghadapi kondisi kerja yang menuntut waktu dan energi yang besar. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), sekitar 25,47% pekerja di Indonesia bekerja dengan jam kerja yang tergolong panjang, bahkan melebihi batas jam kerja normal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tidak sedikit pekerja yang harus menghabiskan sebagian besar waktunya untuk pekerjaan, sehingga berpotensi mengurangi kesempatan untuk beristirahat, menjalani kehidupan pribadi, serta menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan di luar pekerjaan. Situasi ini mencerminkan tantangan nyata dalam menciptakan lingkungan kerja yang mampu mendukung kesejahteraan pekerja secara menyeluruh (Kanthi & Amailia, 2026).

Fakta lainnya juga ditemukan bahwa tidak semua karyawan merasakan kondisi kerja yang mendukung kesejahteraan mereka. Fenomena ketidakbahagiaan karyawan masih banyak dijumpai, ditandai dengan meningkatnya perasaan tertekan, kelelahan emosional, serta berkurangnya kepuasan terhadap pekerjaan. Banyak karyawan mengalami kesulitan dalam merasakan makna dan kenyamanan dalam aktivitas kerja sehari-hari, seperti merasa pekerjaan semakin menuntut, beban kerja yang terus meningkat, serta minimnya ruang untuk pemulihan fisik dan mental. Kondisi tersebut

mencerminkan situasi kerja yang kurang kondusif bagi keseimbangan kehidupan pribadi dan profesional karyawan (Wadrianto, 2023).

Kesenjangan antara tuntutan kerja dan kesejahteraan karyawan tersebut juga terpotret secara nyata melalui temuan lapangan pada karyawan PT. Suriatama Mahkota Kencana. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan dengan beberapa karyawan, diperoleh gambaran bahwa sebagian karyawan belum merasakan kondisi kerja yang mendukung kesejahteraan dan kenyamanan kerja. Karyawan A mengungkapkan bahwa beban kerja yang tinggi disertai dengan jam kerja yang panjang membuatnya sering merasa lelah dan tertekan. Ia juga merasa kurang mendapatkan penghargaan atas hasil kerja yang telah dicapai, sehingga motivasi kerjanya menurun. Selanjutnya, karyawan B menyatakan ketidakpuasannya terhadap sistem kerja yang diterapkan di perusahaan. Ia merasa jarang dilibatkan dalam pengambilan keputusan dan menilai kesempatan pengembangan karier di perusahaan masih sangat terbatas. Kondisi tersebut membuatnya bekerja sekadar menjalankan tugas tanpa dorongan untuk meningkatkan kinerja. Sementara itu, karyawan C mengaku tidak merasakan kenyamanan dalam lingkungan kerja. Meskipun hadir secara rutin dan menyelesaikan pekerjaan, ia cenderung pasif, jarang menyampaikan pendapat, serta merasa kurang memiliki hubungan kerja yang positif dengan rekan maupun atasan. Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa karyawan mengalami permasalahan berupa beban kerja yang tinggi, kurangnya penghargaan, terbatasnya pengembangan karier, serta lingkungan kerja yang kurang suportif, yang mencerminkan rendahnya kualitas kehidupan kerja.

Cumming dan Worley (2009 dalam fanindra & Harsono, 2022) menyatakan kualitas kehidupan kerja adalah hubungan antara respons kerja, khususnya respons yang menyangkut kesehatan mental dan kepuasan kerja. Pendapat lain dikemukakan oleh Riyono dkk. (2022) menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja bukan hanya sekadar kebijakan organisasi, tetapi juga pengalaman psikologis yang dirasakan karyawan dalam kesehariannya di tempat kerja. Menurut Guest (2022), kualitas kehidupan kerja merujuk pada kondisi dan praktik di dalam organisasi yang mendukung kesejahteraan tenaga kerja melalui aspek struktural, sosial, dan psikologis sehingga mereka merasa dihargai dan mampu berkembang. Senada dengan itu, kualitas kehidupan kerja berkaitan dengan sejauh mana lingkungan kerja dapat mendukung kesejahteraan fisik

maupun psikologis karyawan. Kualitas kehidupan kerja yang baik di dalam perusahaan dapat mendorong munculnya pengalaman dan emosi positif pada karyawan selama menjalankan pekerjaannya. Karyawan yang merasa puas dan menikmati pekerjaannya cenderung memiliki keinginan yang lebih besar untuk tetap bekerja dan mempertahankan keterikatannya dengan perusahaan. Hal ini terjadi karena rasa senang biasanya diikuti oleh munculnya kenyamanan dalam menjalani aktivitas kerja sehari-hari. Situasi tersebut menjadi aspek yang penting bagi perusahaan, mengingat keberhasilan dan keberlangsungan organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya (Setiyadi & Wartini, 2016 dalam Salsabila & Halida, 2025).

Menurut Walton (1973), terdapat delapan aspek utama dalam kualitas kehidupan kerja, yaitu: (1) *fair and adequate compensation* yaitu Kesesuaian antara gaji yang diterima dengan tanggung jawab dan tuntutan kerja yang diemban oleh karyawan, (2) *Safety and health in working conditions* yaitu Penciptaan suasana kerja yang kondusif, aman, dan memberikan rasa tenang bagi tenaga kerja, (3) *Oppurtunities for human capacity development* yaitu kesempatan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan karyawan di tempat kerja, (4) *Growth and job security* yaitu Dukungan terhadap peningkatan kemampuan individu melalui berbagai peluang pengembangan diri dan karier dan memberikan rasa aman untuk tetap bekerja di perusahaan, (5) *Good work life* yaitu perusahaan mampu menyediakan tempat kerja yang mendukung kesejahteraan fisik, emosional, dan sosial, (6) *Work life balance* yaitu kemampuan dalam mengatur keseimbangan waktu antara kehidupan pribadi dengan tanggung jawab pekerjaan, serta (7) *Social relevance of work life* yaitu pemenuhan tanggung jawab sosial bagi perusahaan.

Selain aspek-aspek tersebut, kualitas kehidupan kerja juga dipengaruhi oleh berbagai faktor. Dari sisi individu, faktor yang memengaruhi kualitas kehidupan kerja meliputi kepuasan kerja, stres kerja, komitmen organisasi, keseimbangan kerja-hidup, motivasi intrinsik, kepercayaan diri, serta pengalaman kerja sebelumnya (Riyono, dkk. 2022). Adapun faktor lainnya berupa Kesejahteraan umum, stres di tempat kerja, kepuasan kerja dan karier, hubungan antara rumah dan pekerjaan, kontrol di tempat kerja, dan kondisi kerja yang juga merupakan faktor dalam mempengaruhi kualitas kehidupan kerja (Van Laar dkk., 2007 dalam Liu dkk., 2025).

Menurut Wang (2021 dalam Liu dkk., 2025) Salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas kehidupan kerja adalah resiliensi. McEwen (2011) (dalam Sagafia & Thamrin, 2022) mengemukakan bahwa Resiliensi dapat diartikan sebagai kapasitas individu untuk tetap bertahan dan bangkit ketika menghadapi berbagai hambatan, tekanan, maupun pengalaman yang tidak menyenangkan dalam pekerjaan. Kemampuan ini mencakup pengelolaan emosi secara efektif, penyesuaian diri terhadap perubahan yang terjadi di lingkungan kerja, serta kemampuan untuk melihat nilai dan tujuan dari pekerjaan yang dilakukan. Selain itu, resiliensi juga dipahami sebagai kemampuan coping yang membantu individu menghadapi berbagai tantangan kehidupan, sehingga mereka dapat mempertahankan kesejahteraan diri dan terus melakukan pengembangan serta pemulihan diri secara berkelanjutan (Connor, 2006 dalam Apriawal, 2022).

Resiliensi terdiri atas 7 aspek, yaitu: (1) *Emotion Regulation* yaitu kemampuan seseorang untuk menjaga kestabilan emosi, tetap tenang, dan mempertahankan konsentrasi ketika menghadapi situasi yang penuh tekanan, (2) *Impulse Control* yaitu mengacu pada kemampuan individu dalam mengelola serta menahan dorongan, keinginan, preferensi, maupun tekanan internal yang dapat memengaruhi perilakunya, (3) *Optimism* yaitu keyakinan bahwa berbagai kesulitan atau hambatan yang mungkin muncul di masa mendatang dapat dihadapi dan diatasi dengan baik, (4) *Causal Analysis* yaitu kemampuan untuk memahami dan menentukan secara tepat faktor-faktor yang menjadi sumber atau penyebab suatu permasalahan yang dialami, (5) *Empathy* yaitu kemampuan individu untuk mengenali, memahami, dan menafsirkan kondisi emosional maupun psikologis yang dirasakan oleh orang lain, (6) *Self-efficacy* yaitu keyakinan seseorang terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan masalah, menghadapi tantangan, dan mencapai tujuan yang diinginkan, serta (7) *Reaching out* yaitu menggambarkan kapasitas individu untuk memperoleh pengalaman, peluang, dan makna positif setelah berhasil melewati berbagai kesulitan atau peristiwa yang merugikan (Reivich & Shatte, 2002 dalam Mulyani dkk., 2025).

Beberapa penelitian sebelumnya yang membahas hubungan resiliensi dengan kualitas kehidupan kerja diantaranya, penelitian Liu dkk. (2025) dengan judul "Resilience and Quality of Work Life of Nurses in Tertiary Hospitals, Guizhou Province, the People's Republic of China", yang dilakukan terhadap perawat rumah

sakit tingkat tersier di Provinsi Guizhou dengan hasil menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara resiliensi dengan kualitas kehidupan kerja. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gündüz dkk. (2024) dengan judul "Relationship between nurses' resilience and quality of professional life", yang dilakukan terhadap perawat di rumah sakit turki dengan hasil menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara resiliensi dengan kualitas kehidupan profesional.

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara resiliensi dan kualitas kehidupan kerja, dengan asumsi semakin tinggi resiliensi, maka akan semakin tinggi kualitas kehidupan kerja dan sebaliknya, semakin rendah resiliensi, maka kualitas kehidupan kerja pada karyawan juga semakin rendah. Berdasarkan uraian terkait hubungan antara resiliensi dengan kualitas kehidupan kerja, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul "Hubungan antara Resiliensi dengan Kualitas Kehidupan Kerja pada Karyawan di PT. Suriatama Mahkota Kencana Cabang Suzuya Katamso". Merujuk pada uraian latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti menyusun rumusan masalah yang hendak ditelusuri dalam penelitian ini, yakni: "Apakah ada hubungan antara resiliensi dengan kualitas kehidupan kerja pada karyawan PT. Suriatama Mahkota Kencana Cabang Suzuya Katamso?". Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui hubungan antara resiliensi dengan kualitas kehidupan kerja pada karyawan PT. Suriatama Mahkota Kencana Cabang Suzuya Katamso.

Penelitian ini memberikan beberapa manfaat, antara lain: (1) Manfaat secara teoritis, yakni diharapkan dapat memperkaya kajian psikologi industri dan organisasi, khususnya mengenai peran resiliensi dalam memengaruhi kualitas kehidupan kerja karyawan di sektor ritel; (2) Manfaat secara praktis, yaitu bagi karyawan, hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi informasi bagi karyawan mengenai tingkat kualitas kehidupan kerja mereka dan peran resiliensi dalam mengelola tekanan kerja sehingga karyawan dapat lebih memperhatikan resiliensi dalam lingkungan kerja; bagi perusahaan, hasil penelitian dapat dijadikan dasar dalam merancang intervensi peningkatan resiliensi demi meningkatkan kualitas kehidupan kerja karyawan sehingga karyawan lebih baik dalam bekerja; bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian dapat menjadi referensi empiris dalam pengembangan intervensi berbasis resiliensi untuk meningkatkan kualitas kehidupan kerja sehingga menjadi acuan dalam dunia kerja.