

BAB I

PENDAHULUAN

Dunia kerja di era kontemporer telah mengalami transformasi yang signifikan. Hal ini ditunjukkan oleh tuntutan pekerjaan yang meningkat, transformasi yang cepat, dan persaingan global yang semakin sengit. Sementara organisasi harus tetap produktif dan efisien di tengah-tengah persaingan yang semakin keras, karyawan harus beradaptasi dengan berbagai perubahan dan menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi agar dapat membantu menciptakan suasana kerja yang lebih positif (Anggraini dkk., 2023).

Salah satu sektor yang terdampak signifikan oleh dinamika ini adalah sektor ritel, khususnya supermaket. Pekerja di sektor ini menghadapi tantangan unik yang melibatkan tekanan fisik, mental, dan emosional secara terus-menerus. Mereka dituntut memiliki keterampilan interpersonal yang baik, stamina fisik yang kuat, serta kemampuan untuk mengatasi stres yang tinggi (Villamar dkk., 2023). Selain itu, tanggung jawab karyawan dalam sistem ritel juga cukup besar. Misalnya, dalam beberapa perusahaan supermarket, kerugian seperti kehilangan barang akan dibebankan langsung kepada karyawan sesuai ketentuan dalam kontrak kerja. Di sisi lain, mereka tetap dituntut untuk menjaga keramahan dan memberikan layanan terbaik, yang akhirnya dapat meningkatkan beban kerja dan tekanan psikologis (Pohan, 2021).

Salah satu perusahaan ritel besar di Indonesia adalah PT. Suriatama Mahkota Kencana, yang berada di bawah naungan Suzuya Group. Didirikan pada tahun 1983, perusahaan ini berkembang pesat melalui berbagai lini bisnis seperti Suzuya Department Store, Suzuya Superstore, serta merek fashion Romp dan Bonterra yang beroperasi terutama di wilayah Sumatera Utara (Suzuyagroup.com). Karyawan PT. Suriatama Mahkota Kencana bekerja di lingkungan kerja yang dinamis, terutama di bidang pelayanan pelanggan, pengelolaan stok barang, serta operasional toko harian. Sistem kerja yang fleksibel, termasuk kerja di akhir pekan dan hari libur, menjadi bagian dari ritme kerja mereka.

Dalam konteks hubungan industrial, karyawan tidak hanya dipandang sebagai sumber daya, melainkan juga sebagai aset penting bagi organisasi. Hubungan antara organisasi dan karyawan bersifat timbal balik, karyawan memberikan tenaga, keterampilan, dan ide-ide inovatif, sementara perusahaan juga menawarkan berbagai

fasilitas, termasuk gaji, tunjangan, lingkungan kerja, dan peluang pengembangan karier. Untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan sehat, hubungan ini harus dibangun berdasarkan kepercayaan, dukungan, dan penghargaan (Syah & Puspitadewi, 2024). Namun, tidak semua organisasi mampu menjalin hubungan yang sehat dengan karyawannya. Ketika karyawan merasa tidak dihargai atau kurang mendapatkan dukungan, maka hal tersebut dapat berdampak pada kesejahteraan dan kualitas kerja karyawan (Umihastanti dkk., 2022).

Kondisi ini juga terjadi dilingkungan Suzuya. Berdasarkan pemberitaan dari tribunnews.com, karyawan Suzuya Mall Meulaboh menyampaikan sejumlah tuntutan terkait upah atau gaji, BPJS, cuti, lembur, dan kontrak kerja yang bertentangan dengan ketentuan UU Ketenagakerjaan No. 13 tahun 2003. Bahkan, terdapat pemotongan upah jika karyawan terlambat masuk kerja, sementara lembur tidak dibayarkan. Mekanisme kerja ini menyebabkan pekerja mengundurkan diri (ajnn.net).

Pengamatan dan wawancara yang dilaksanakan pada sejumlah tenaga kerja yang bekerja pada saat itu di Suzuya cabang Katamso, peneliti menemukan adanya keluhan karyawan mengenai sistem waktu kerja yang tidak sesuai, beban kerja yang tinggi, tekanan untuk mencapai target penjualan, serta kesulitan dalam berinteraksi dengan pelanggan. Situasi ini menggambarkan bahwa dinamika pekerjaan di cabang Katamso juga berpotensi menimbulkan stres kerja yang dapat memengaruhi kualitas kehidupan kerja karyawan.

Dari uraian kasus, hasil observasi dan wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas kehidupan kerja karyawan adalah aspek penting karena dapat mempengaruhi kesejahteraan karyawan, kepuasan kerja, kinerja dan produktivitas pada karyawan. Dengan memperhatikan kualitas hidup kerja karyawan, dapat memotivasi karyawan untuk mengembangkan karirnya dalam suatu perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengadopsi kebijakan yang mendukung kualitas hidup kerja pada karyawan, seperti menyediakan program pelatihan, menciptakan lingkungan kerja yang positif, memberikan gaji yang kompetitif, serta memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengembangkan keterampilan mereka.

Cassio dan Aguinis (2010, dalam Naufalia dkk., 2022) mendefinisikan kualitas kehidupan kerja yakni pandangan tenaga kerja mengenai kebutuhan untuk memperoleh rasa keamanan, rasa puas dalam bekerja, serta peluang berkembang sebagai manusia.

Kualitas kehidupan kerja merupakan sebuah konsep yang menggambarkan sejauh mana pengalaman seseorang di tempat kerja mampu memenuhi kebutuhan dasar, memberikan rasa aman, kesempatan untuk tumbuh dan berkembang, serta mendukung terciptanya keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi (Walton, 1973). Kualitas kehidupan kerja merujuk pada tingkat kepuasan dan kesejahteraan yang dirasakan karyawan dalam hubungannya dengan kondisi kerja mereka.

Menurut Walton (1973, dalam Khaerudin, 2024), kualitas kehidupan kerja mencakup beberapa aspek penting, seperti upah proporsional dan memadai, tatanan kerja yang terjamin keselamatannya serta kondusif bagi kesehatan, ruang untuk peningkatan kompetensi dan penguatan kapabilitas individu, perkembangan karier ketenagakerjaan, kualitas pengalaman kerja yang optimal, harmoni antara tuntutan profesional dan aktivitas personal, serta keterkaitan sosial dari pengalaman kerja dalam konteks masyarakat.. Menurut Griffin dkk. (1983), kualitas kehidupan kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti keterlibatan dalam pengambilan keputusan, keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, jaminan keamanan kerja, serta adanya dukungan sosial. Selain itu, stres kerja juga dapat menyebabkan menurunnya kualitas kehidupan kerja (Dewangga, 2023).

Salah satu faktor penting yang memengaruhi kualitas kehidupan kerja adalah kemampuan individu dalam menghadapi stres kerja. Di sinilah peran *coping stress* menjadi relevan. Lazarus dan Folkman (1985) mengemukakan bahwa *coping stress* merupakan serangkaian proses mental dan tindakan yang senantiasa berevolusi untuk menangani tekanan dari luar dan/atau dalam spesifik yang dipersepsi membebani atau melampaui kapasitas yang dimiliki. Lazarus dan Folkman (1985) juga mengklasifikasikan pendekatan *coping* ke dalam delapan skala, yakni satu skala yang fokus terhadap permasalahan/*problem-focused*, enam skala yang fokus terhadap emosional/*emotion-focused* (*wishful thinking, distancing, emphasizing the positive, self-blame, tension-reduction, self-isolation*), serta satu skala yang berfokus pada masalah dan emosi (*seeking social support*). Dalam penelitian ini, pendekatan *coping* digunakan secara langsung berdasarkan kedelapan skala tersebut tanpa membaginya ke dalam kategori *problem-focused* atau *emotion-focused*, agar gambaran strategi *coping* responden menjadi lebih komprehensif.

Strategi *coping* sangat penting di dunia ritel. *Problem-focused coping* dapat membantu karyawan mengatasi masalah praktis seperti mengelola waktu dengan lebih baik, mengorganisir tugas dengan lebih baik, atau mencari cara untuk meningkatkan efisiensi kerja mereka. Sementara *emotion-focused coping* dapat membantu karyawan mengelola stres emosional yang timbul dari interaksi dengan pelanggan yang sulit atau tekanan target penjualan (Elvika & Tanjung, 2023).

Penelitian Zhang dkk. (2022) terhadap 1.498 manajer keperawatan dari 51 rumah sakit umum tersier di 20 provinsi di Tiongkok, ditemukan hasil bahwa *positive coping* berhubungan positif dengan *quality of work life*, dengan hasil $\beta = .404$, $P < .01$, yang berarti bahwa efikasi diri dan *positive coping* merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas kehidupan kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Fadhila (2021) terhadap 118 taruna dan taruni tingkat 1 di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang menunjukkan bahwa *coping stres* memiliki hubungan positif terhadap resiliensi pada taruna tingkat 1. Dalam penelitian tersebut didapatkan angka r senilai 0,000 dengan $p = 0,996$ ($p<0,05$), yang artinya semakin tinggi kemampuan individu dalam menghadapi dan mengelola stres, maka semakin tinggi pula tingkat ketahanan mental atau resiliensinya.

Penelitian yang dilakukan oleh Fatihah (2022) kontribusi strategi coping terhadap *work-life balance* pada karyawan bank di Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi coping yang berorientasi pada pemecahan masalah dan pengelolaan emosi secara signifikan berperan dalam mendukung keseimbangan kerja dan kehidupan karyawan, dengan kontribusi masing-masing sebesar 12,4% dan 11%. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan strategi *coping* yang tepat dapat membantu karyawan menghadapi tekanan kerja dan menciptakan keseimbangan hidup yang lebih optimal (Fatihah, 2022).

Hipotesis dalam studi ini diasumsikan bahwa adanya korelasi yang signifikan antara *coping stress* dan kualitas kehidupan kerja, sehingga individu yang menggunakan strategi *coping* yang lebih efektif cenderung memiliki kualitas kehidupan kerja yang lebih tinggi.

Mengacu pada penjelasan sebelumnya, diperoleh kesimpulan bahwasannya *coping stress* ialah faktor penting yang dapat memengaruhi kualitas kehidupan kerja. Temuan penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa strategi *coping* yang efektif dapat meningkatkan keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi, serta mengurangi dampak

negatif dari tekanan kerja. Namun, konteks pekerjaan di sektor ritel, khususnya di Indonesia, relatif minim dikaji. Sebagai hasilnya, studi ini dimaksudkan guna mengkaji “Hubungan antara *Coping Stress* dengan Kualitas Kehidupan Kerja pada karyawan Suzuya di PT. Suriatama Mahkota Kencana Medan cabang Suzuya Katamso”. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan antara *Coping Stress* terhadap Kualitas Kehidupan Kerja pada karyawan Suzuya di PT. Suriatama Mahkota Kencana Medan cabang Suzuya Katamso?”. Tujuan dilakukannya riset ini adalah guna mengidentifikasi keterikatan antara *Coping Stress* terhadap kualitas Kehidupan Kerja pada karyawan Suzuya di PT. Suriatama Mahkota Kencana Medan cabang Suzuya Katamso. Kebermanfaatan dari penelitian yang dihasilkan dari studi ini terbagian ke dalam dua kategori, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Manfaat teoritis yaitu diharapkan penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu psikologi, utamanya dalam psikologi industri dan organisasi. Manfaat praktis adalah untuk tenaga kerja, diharap dapat menjadi referensi bagi karyawan yaitu dapat membantu para karyawan memahami pentingnya mengelola stres dan mengembangkan strategi *coping* yang efektif, serta dengan memahami pengaruh *coping stress* dengan kualitas kehidupan kerja diharapkan karyawan dapat mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas hidup kerja mereka, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi PT. Suriatama Mahkota Kencana Medan untuk dapat merancang program yang mendukung kesejahteraan karyawan, seperti pelatihan *coping* atau konseling. Perusahaan juga dapat memahami bagaimana strategi *coping stres* yang efektif sehingga dapat mengurangi kelelahan emosional, mengurangi tingkat *turnover*, meningkatkan produktivitas karyawan serta meningkatkan kualitas kehidupan kerja karyawan.