

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menjalankan bisnis di era globalisasi dengan menghadapi persaingan bisnis yang semakin ketat, perusahaan harus memiliki strategi yang tepat agar mampu bersaing dan bertahan (Santoso & Japariato, 2015). Semua perusahaan pasti memerlukan karyawan yang dapat bekerja sama antar individu yang memiliki ketahanan ketika diberikan tekanan atau tugas, karyawan yang memiliki daya tahan lebih, merupakan bagian penting yang dimiliki seorang karyawan bagi perusahaan agar tetap bisa berkompetitif (Prasetyo & Farhanindya, 2021).

Divisi *sales* merupakan salah satu profesi yang memiliki tuntutan kerja yang tinggi, karena *sales* turut berperan dalam upaya meningkatkan *profit* perusahaan, melalui penjualan produk yang dilakukannya. *Sales* juga memiliki berbagai tuntutan kerja lainnya mulai dari menyediakan produk, memasarkan produk, mengembangkan strategi pemasaran, mempromosikan produk, mencari klien, dan bertransaksi langsung dengan klien. Selain itu *sales* juga berperan dalam meyakinkan klien akan produk yang ditawarkan, memberikan pelayanan yang berkualitas kepada klien dan mampu mencapai target yang sudah ditetapkan perusahaan (Yenita, 2022).

Perusahaan sangat bergantung kepada divisi *sales* untuk dapat mencapai tujuan perusahaan karena seorang *sales* memiliki peran dalam penjualan produk sehingga perusahaan tetap bisa berjalan dengan baik (Aksama et al., 2020). Dengan adanya target penjualan yang harus dicapai, memberikan tekanan tersendiri yang dapat memicu *sales* untuk terus memikirkan upaya yang dapat membantunya memenuhi tuntutan tersebut (Yenita, 2022). Ketika seorang *sales* tidak mampu mencapai target, maka hal tersebut adalah salah satu faktor penyebab seseorang mengalami *stress*, mudah menyerah, menyalahkan diri karena mengalami kegagalan, serta dapat berpengaruh pada ketahanan ia bekerja (Bahari, 2019).

Kemudian berkaitan dengan persaingan untuk mendapatkan konsumen antar kompetitor, berebut pelanggan adalah hal yang sering terjadi di dunia pemasaran (Bahari, 2019). Persaingan dan tuntutan profesionalitas kerja semakin tinggi, yang nantinya akan menimbulkan tekanan-tekanan yang harus dihadapi oleh *sales* dalam lingkungan kerja. Tekanan yang timbul dan terus menerus dialami oleh setiap individu akan berpotensi menjadi sumber *stress* bagi *sales* (Lucia & Kurniawan, 2017).

Setiap individu yang bekerja menjadi *sales* mempunyai kesulitan masing-masing dalam hidupnya yang akan direspon secara berbeda oleh masing-masing individu, *sales* yang tidak dapat menerima kesulitan yang dialami dapat memperoleh kekecewaan serta pengalaman tidak menyenangkan dalam hidupnya (Mir'atannisa et al., 2019). Fernanda Rojas (Utami, 2017) menjelaskan bahwa meningkatkan resiliensi bagi seorang *sales* adalah tugas

yang penting karena hal ini dapat memberikan pengalaman dalam menghadapi tantangan dan kesulitan, serta mampu mengambil langkah yang tepat bagi hidupnya.

Menurut Fuster (Mir'atannisa et al., 2019) kekecewaan, kegagalan, dan kesulitan yang dialami dapat melemahkan *sales* apabila membiarkan dirinya secara emosional dikuasai oleh kekalahan, maka perlu adanya bantuan resiliensi untuk membantu *sales* bangkit kembali dari kesulitan dan berhasil beradaptasi dari tuntutan situasi yang penuh tekanan.

Resiliensi adalah sebuah ketahanan yang dibutuhkan seorang *sales* untuk dapat mengatasi *stress* dan tekanan yang terjadi sehari-hari, serta untuk mengatasi terjadinya perubahan besar terkait dengan perusahaan dan organisasi. Dengan adanya resiliensi yang dimiliki oleh seorang *sales* maka dapat meminimalisir *stress* akibat tuntutan pekerjaan dan karyawan tersebut mampu menghadapi suatu masalah dan dapat menyelesaikan masalah-masalah tersebut (Lucia & Kurniawan, 2017).

Resiliensi merupakan kemampuan individu bertahan dan mengatasi kesulitan saat bekerja maupun peristiwa tidak menyenangkan, mampu mengendalikan emosi, beradaptasi dengan perubahan ditempat kerja, dan menemukan makna serta tujuan di dalam pekerjaan. Resiliensi terdiri dari *Mental Toughness* digambarkan dengan mampu beradaptasi dengan keadaan. *Physical Endurance* menekankan perlunya seseorang untuk memahami kemampuan tubuh dan dapat mengembangkan kekuatan fisik dan daya tahan.

Emotional Balance kemampuan mengelola perasaan negatif yang dapat mengontrol emosi. *Purpose and Meanings* digambarkan dengan seseorang yang mempunyai tujuan dan makna hidup sehingga mau berkontribusi pada lingkungan sekitarnya (McEwen, 2011).

Resiliensi dapat mempengaruhi tingkat *stress* dalam menghadapi perubahan, *sales* yang memiliki resiliensi yang tinggi akan mampu beradaptasi dengan perubahan. *Sales* akan mampu dan cepat keluar dari masalah tanpa ada rasa perasaan terbebani, *sales* yang memiliki resiliensi yang tinggi mampu mempertahankan perasaan positif, mengontrol diri, memiliki keyakinan terhadap diri dan mampu melakukan *problem solving*. Sebaliknya, *sales* yang tidak memiliki resiliensi akan lebih sulit untuk beradaptasi menghadapi perubahan yang akan menimbulkan tingkat *stress* lebih tinggi (Kawilarang & Kadiyono, 2021).

Individu yang mempunyai resiliensi yang bagus akan menganggap segala yang terjadi di lingkungan kerjanya sebagai kekuatan, melakukan pengabdian pada pekerjaannya dan selalu berkonsentrasi tinggi dalam melaksanakan tugasnya (Damayanti & Handoko, 2018).

Penulis telah melakukan wawancara terhadap responden yang berjumlah tiga orang. Hasil wawancara pada subjek pertama berinisial (AK) dengan jenis kelamin laki-laki. Wawancara dilakukan pada tanggal 26 November 2022. AK merupakan karyawan sales yang telah bekerja selama 3 tahun. AK sering mengeluh atas tekanan kerja yang dialami, merasa tidak

berdaya, tidak bersemangat dan sampai ingin *resign* dari perusahaan tempat ia kerja. Selama bekerja di perusahaan ini, rekan kerja tidak saling peduli satu sama lain, dan tidak saling memberikan dukungan atau *support*. Oleh karena ia tidak ingin terlihat lemah maka ia pun hanya memendam masalahnya sendiri tanpa bercerita kepada keluarganya.

Subjek kedua berinisial FB dengan jenis kelamin perempuan. Wawancara dilakukan pada 27 November 2022. Subjek merupakan karyawan swasta di salah satu perusahaan minuman yang bergerak di bidang penjualan dan ia sudah 3 tahun bekerja sebagai *sales promotion girl (SPG)* di berbagai perusahaan. Ketika subjek diberikan tanggung jawab oleh perusahaan berupa target penjualan dan ia seringkali belum mampu memenuhi target penjualan tersebut selama beberapa bulan. Subjek tergolong tipe pemalu, minder, dan tidak percaya diri ketika berinteraksi dengan orang lain, oleh karena itu ia sering merasa tidak mampu dan mudah menyerah menjalani tugas sebagai sales.

Subjek ketiga berinisial FR dengan jenis kelamin laki-laki. Wawancara dilakukan dirumahnya pada 30 November 2022. Subjek merupakan karyawan sales di salah satu perusahaan farmasi selama 3 tahun. FR merasa lelah dan hampir ingin menyerah karena tuntutan untuk mencapai target. Target yang tinggi namun penjualan yang rendah membuat FR merasa putus asa dan menyalahkan dirinya akan ketidakmampuannya. Ia merasa semangatnya menurun dan bahkan merasa tercekik akan tekanan yang dialami. Selama bekerja ia kurang mendapatkan dukungan dan semangat dari rekan kerjanya,

mereka saling tidak peduli dan lebih mementingkan pekerjaannya masing-masing

Salah satu faktor yang mempengaruhi resiliensi adalah dukungan sosial, dukungan sosial sangat dibutuhkan oleh divisi *sales* untuk membantu mengatasi kesulitan ditempat kerja (Febriana, 2022). Berbagai studi mempertimbangkan dukungan rekan kerja ini sebagai bentuk dukungan social (Wulani & Junaedi, 2020). Papakonstantinou dan Papadopoulos (Wulani & Junaedi, 2020) menjelaskan bahwa dukungan sosial ini merupakan bantuan yang diterima individu dari orang-orang yang memiliki hubungan dengannya seperti rekan kerja.

Iswanto & Agustina (2016) menyatakan dukungan sosial di organisasi memiliki peran penting untuk membangun lingkungan sosial yang sehat dan bersahabat. Lingkungan sosial yang sehat dan bersahabat juga akan membentuk komunikasi interpersonal yang baik. Hal ini akan menjadi dukungan bagi anggota organisasi ketika bekerja. Dukungan sosial membuat anggota organisasi semangat untuk melakukan pekerjaan walaupun dirasa begitu berat. Semangat dan dukungan yang diberikan pada anggota organisasi akan mampu mengubah perasaan yang semula jenuh dalam bekerja menjadi ceria dan bersemangat kembali.

(Riana et al., 2022) menjelaskan bahwa lingkungan kerja di suatu organisasi sangat berpengaruh besar dalam menciptakan suasana yang kondusif, sehingga dapat menciptakan kerja sama yang harmonis pada setiap

anggota di dalam suatu organisasi. Menurut (Andhini et al., 2021) ketika seseorang mendapatkan dukungan dari rekan kerja, maka akan melemahkan ketegangan di tempat kerja. Dukungan rekan kerja adalah dukungan berupa bantuan pelaksanaan tugas, memberikan rasa cinta, empati, perhatian, sehingga dapat mempercayai rekan kerjanya (Andhini et al., 2021).

Dukungan rekan kerja yang terjadi antar anggota organisasi dapat memberikan efek terhadap resiliensi individu dalam menghadapi segala tekanan dan permasalahan yang terjadi pada individu tersebut. Semakin tinggi dukungan sosial yang diterima seorang individu, semakin besar resiliensi individu tersebut. Karyawan yang mengalami tekanan biasanya mereka membutuhkan dukungan dari orang-orang disekitarnya terutama rekan kerjanya (Wulandari & Putra, 2019).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Putri et al (2021) yang berjudul “Dukungan sosial terhadap resiliensi karyawan yang mengalami PHK dimasa pandemi covid-19”, menunjukkan bahwa dukungan sosial memiliki peran terhadap resiliensi pada karyawan yang mengalami PHK dimasa pandemi covid-19.

Faktor-faktor yang mempengaruhi resiliensi menurut Holaday & McPhearson (Dellafrinida, 2022) adalah dukungan sosial, kemampuan kognitif, dan sumber daya psikologis. Salah satu faktor psikologis tersebut tercermin dalam tindakan yakni ketika sedang mengalami masa sulit, individu tidak menyalahkan diri secara berlebihan, tidak menyalahkan keadaan, dan memiliki

perasaan berbelaskasih pada dirinya sendiri. Tindakan tersebut disebut dengan *self-compassion*.

Self compassion didefinisikan sebagai pemahaman dan kebaikan kepada diri sendiri ketika menghadapi penderitaan, mengalami sebuah kegagalan maupun membuat kesalahan dengan tidak menghakimi terhadap kekurangan ataupun kelemahan, ketidaksempurnaan, kegagalan individu, dan mengakui bahwa pengalaman diri sendiri adalah bagian dari pengalaman manusia pada umumnya (Kawitri et al., 2019).

Menurut Neff (Karinda, 2020) *self compassion* sebagai sikap perhatian dan kebaikan terhadap diri sendiri saat menghadapi berbagai kesulitan dalam hidup ataupun kekurangan dalam diri. *Self compassion* cenderung memiliki kasih sayang yang melibatkan diri sendiri bersikap baik kepada diri sendiri bukan mengkritik pada diri sendiri, tetapi lebih melihat penderitaan, kegagalan, dan kekurangan adalah bagian dari setiap manusia (Karinda, 2020).

Self-compassion yang tinggi dapat membuat seseorang merasakan kenyamanan dalam kehidupan sosial dan lebih menerima diri secara apa adanya, dapat menghadapi situasi yang bersifat negatif, mengurangi kecenderungan untuk mengisolasi diri yang dapat memicu *emotional coping skills* yang lebih baik seperti menjadi lebih mengenal perasaan serta kemampuan untuk memperbaiki keadaan emosi negatif (Kawitri et al., 2020).

Individu yang memiliki tingkat *self compassion* yang tinggi, bukan berarti ia menjadi individu yang hanya berpusat pada dirinya. Melainkan,

dengan *self compassion*, individu dapat mengerti serta memperlakukan diri sendiri ketika mengalami kesulitan dan kegagalan, serta mampu untuk mengambil makna dibalik kesulitannya (Pratama & Laksmiwati, 2022).

Individu dengan tingkat *self compassion* yang rendah, lebih sering stress hingga depresi. Hal tersebut dapat terjadi karena tidak mudah untuk memahami kondisi terkini serta cenderung menyalahkan diri sendiri ketika ada permasalahan dan kegagalan. Ketidakmampuan menerima kondisi ketika mengalami kesulitan adalah karena individu terlalu fokus pada penderitaan dan tidak melihat permasalahan dari sudut pandang yang luas, sehingga individu mengalami kesulitan menstabilkan emosi yang dapat berdampak pada cara individu bertindak menghadapi masa-masa sulit (Pratama & Laksmiwati, 2022).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hatari & Setyawan, (2018) yang berjudul “Hubungan antara *self compassion* dengan resiliensi pada mahasiswa yang sedang mengerjakan skripsi di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro”, terdapat hubungan positif yang signifikan antara *self compassion* dengan resiliensi pada mahasiswa yang sedang mengerjakan skripsi di Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Hubungan antara dukungan sosial rekan kerja dan *self compassion* terhadap resiliensi pada pekerja divisi *sales*”.

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara empirik hubungan antara dukungan sosial rekan kerja dan *self compassion* terhadap resiliensi pada pekerja divisi *sales*.

C. Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis diharapkan dapat memberikan manfaat kepada berbagai pihak, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu psikologi pada bidang industri, mengenai hubungan antara dukungan rekan kerja dan *self compassion* dengan resiliensi terhadap pekerja divisi *sales*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi pekerja divisi *sales*

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tentang hubungan antara dukungan sosial rekan kerja dan *self compassion* dengan resiliensi

b. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam peningkatan resiliensi terkait dukungan sosial rekan kerja dan *self compassion*

c. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan referensi bagi peneliti – peneliti selanjutnya yang akan mengkaji bidang yang sama.