

BAB I

PENDAHULUAN

1 LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi yang dimiliki perusahaan bisa menjadi sesuatu yang tidak berarti ketika perusahaan tersebut tidak memiliki sumber daya manusia yang mampu menguasai teknologi dengan cepat, adaptif, dan responsif terhadap perubahan-perubahan teknologi (Sutrisno, 2011). Sehingga, dapat dikatakan kehadiran teknologi yang tinggi sekalipun pada suatu perusahaan dapat menjadi sesuatu yang “*nothing*” tanpa adanya sumber daya manusia. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia menjadi salah satu yang penting yang harus diperhatikan.

Sumber daya manusia dalam hal ini adalah karyawan merupakan penggerak atau motor dalam jalannya organisasi. Akal, keinginan, pengetahuan, keinginan, dorongan, daya dan karya seperti rasa karsa dan juga rasio adalah hal-hal yang hanya dimiliki oleh sumber daya manusia (Sutrisno, 2011). Hal-hal tersebut tentu saja merupakan faktor-faktor internal yang ada pada diri karyawan sebagai sumber daya manusia, yang menginginkan makna kerja yang baik ketika mereka bekerja, sehingga sangat penting bagi perusahaan untuk tidak melulu memperhatikan keuntungan tetapi juga memperhatikan sumber daya manusia didalamnya.

Tugas yang dilaksanakan dengan baik dan profesional, dapat menumbuhkan nilai budaya kerja yang baik bagi lingkungan kerja. Kondalkar (2009) mendefinisikan *Quality of work life* sebagai rasa (perasaan) dan kondisi yang menyenangkan dan nyaman ketika dalam lingkungan kerja. Sehingga menjadi penting bagi perusahaan membuat sumber daya manusianya merasa nyaman dengan pekerjaan dan lingkungan kerja, sehingga kinerja terbaikpun dapat mereka capai hal ini dikarenakan karyawan sebagai sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dan berharga, maka dari itu menjadi tanggung jawab perusahaan untuk merawat, menjaga serta memelihara *quality of work life*. Agar karyawan sebagai motor atau penggerak bersedia memberikan

sumbangan tenaga dan pikirannya secara optimal untuk mencapai tujuan perusahaan.

Agar terpenuhinya sumber daya manusia yang dapat didayagunakan, perusahaan tidak hanya melihat faktor lingkungan yang merupakan faktor eksternal tetapi juga faktor internal yang ada pada dalam diri karyawan. Apakah faktor internal itu juga sangat mampu mempengaruhi *quality of work life* pada karyawan tersebut, seperti citra diri yang dibentuknya dan interaksi sosial yang terbentuk. Sehingga bila mengetahui apakah faktor tersebut dapat mempengaruhi *quality of work life*, perusahaan tersebut dapat mengambil langkah seperti mencari karyawan yang memiliki citra diri positif dan interaksi sosial yang baik, ataupun melakukan langkah untuk melakukan perubahan pada kedua hal tersebut.

Winardi (Beatrix, 2011) mengungkapkan ditempat kerja, banyak macam perilaku yang bisa dikaitkan dengan individu. Bila perusahaan berusaha melakukan perbaikan terhadap *quality of work life* tentu saja dapat menyebabkan penghargaan diri (*self esteem*) seseorang meningkat yang menyebabkan timbulnya perasaan yang lebih positif (bagi diri dan perusahaan), meningkatkan dan menguatkan kepuasan dan keterlibatan, serta komitmen kerja yang berguna bagi pelaksanaan pekerjaannya dan organisasinya.

Menurut Akdere (Daud, 2010), masalah QWL menjadi penting dalam dua dekade terakhir akibat tuntutan peningkatan lingkungan bisnis dan struktur keluarga pada masa sekarang, karena QWL mencakup cara pembayaran upah, kondisi kerja, waktu kerja, kesehatan masalah bahaya, keuntungan finansial dan non-keuangan dan perilaku manajemen terhadap karyawan. Mei, Lau dan Johnson (1998) juga menyatakan bahwa perusahaan menawarkan lingkungan kerja yang lebih baik dan mendukung QWL kemungkinan akan mendapatkan pengaruh dalam mempekerjakan dan mempertahankan orang yang berharga dalam perusahaan dan perusahaan dengan QWL tinggi mendapatkan pertumbuhan yang luar biasa dan profitabilitas yang baik.

Menurut Gadon (1984), program *quality of work life* memiliki dua tujuan: (a) untuk meningkatkan produktivitas dan (b) untuk meningkatkan kepuasan karyawan. Jadi QWL menyediakan karyawan sehat, puas dan produktif, yang

pada gilirannya memberikan organisasi yang efisien dan menguntungkan (Sadique, 2007).

Sekarang ini, karyawan tidak lagi bekerja untuk sekedar membuat asap dapur tetap mengebul. Dalam mencari tempat bekerja, mereka kini juga mementingkan faktor-faktor non uang, seperti kesesuaian pekerjaan dengan minat, kesempatan untuk bertumbuh dan dampak yang berarti bagi orang lain: rekan, pelanggan, dan masyarakat. Melalui pekerjaan, mereka menginginkan tercapainya tujuan hidup, berkontribusi, menjalin hubungan, membuat sesuatu yang bernilai dan mendapatkan harapan. Penciptaan makna bekerja bagi para karyawannya merupakan hal yang harus dilakukan organisasi yang ingin bertumbuh. Hal ini mungkin terkesan ganjil, khususnya untuk para eksekutif yang berpikir bahwa memberikan gaji adalah satu-satunya kewajiban perusahaan kepada karyawan (Hadisubrata, 2011).

Dari teori-teori di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa banyak kemungkinan-kemungkinan penghambat dalam pencapaian *quality of work life* dari seorang. Faktor-faktor tersebut bisa dari faktor eksternal tetapi juga faktor internal.

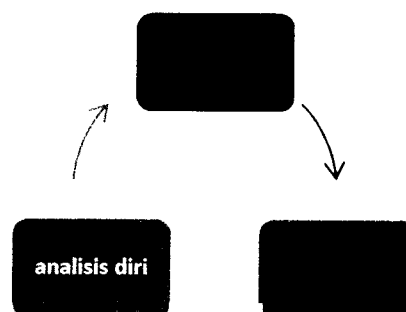
Salah satu faktor internal yang patut untuk dilihat apakah faktor tersebut dapat mempengaruhi kualitas seorang karyawan tersebut dalam memaknai kerja yakni citra diri, Citra diri seorang karyawan itu dapat berupa gambaran tentang diri pribadi seorang yang bekerja pada suatu lingkungan yang diberikan apresiasi oleh orang-orang di lingkungan sekitarnya, dapat ditambahkan pula bahwa penilaian dimasyarakat terhadapnya bisa bernilai positif atau negatif. Citra diri tidak dapat dilihat, disentuh dan dirasakan namun citra diri merupakan sesuatu hal yang nyata dan sangat penting bagi individu. Pendapat ini juga disetujui oleh Maxwell Maltz (1996) yang mengatakan citra diri merupakan konsepsi diri sendiri untuk mengenal dan membangun suatu gambaran mengenai pandangan terhadap dirinya sendiri, serta cara orang lain bereaksi terhadap dirinya.

Citra diri terbentuk melalui dan dalam proses yang alami yang dijalani oleh individu sendiri dalam kehidupannya terutama dalam memenuhi kebutuhannya. Apabila didalam kehidupannya seseorang banyak mengalami keberhasilan dalam usahanya, semakin lama akan tumbuh kepercayaan bahwa

dirinya cukup berarti atau cukup mempunyai arti. Citra yang ada dalam diri juga sangat bergantung dengan apa yang dilakukan individu. Ketika seorang ingin mencapai kebaikan atau keburukan dalam hal ini citra dirilah yang merupakan alat terpenting dalam mencapai hal tersebut. Maxwell maltz (1996) menjelaskan ketika individu benar-benar mengetahui siapa dirinya, ketika individu memiliki citra diri yang konsisten, positif dan kuat dalam dirinya maka individu tersebut berada dalam jiwa yang tenang.

Citra diri berhubungan dengan lingkungan sosial, bentuk dan pola interaksi dalam lingkungan sosial tentu saja merupakan bagian penting. Terjadinya proses sosial tentu juga membentuk terjadinya interaksi sosial. Proses sosial diartikan sebagai pengaruh timbal balik antara pelbagai kehidupan bersama (Soekanto, 2006:54). Interaksi sosial, merupakan bentuk paling umum dari proses sosial. Aktivitas sosial dapat terjadi karena adanya interaksi sosial hal ini dikarenakan interaksi sosial merupakan bentuk umum terjadinya aktivitas sosial.

Wibowo (2007; 69) mengungkapkan sebuah siklus dalam bukunya bahwa seseorang akan melakukan analisis terhadap dirinya, sehingga ia menampilkan citra diri baru dalam dirinya yang akhirnya mengubah cara seseorang untuk tampil di lingkungannya. Cara seseorang tampil dalam lingkungan tersebut dapat dilihat dalam pola interaksi sosial individu. Dengan demikian, citra diri diyakini dapat mempengaruhi bagaimana seseorang tampil di lingkungannya, yang dapat dilihat dari bagaimana bentuk interaksi sosial yang dibentuk individu tersebut terhadap lingkungannya.



Gambar 1: Siklus citra diri menurut Wibowo (2007;69)

Citra diri juga dianggap mampu mempengaruhi bagaimana seseorang berinteraksi terhadap individu lainnya yang juga menimbulkan interaksi sosial. Karena, interaksi sosial merupakan bentuk pola interaksi antara individu dengan individu. Yang artinya, interaksi yang dibentuk orang lain terhadap diri kita. Seperti yang diungkapkan oleh Tracy:

“Semua perbaikan dalam hidup anda akan dimulai dari perbaikan gambaran mental anda. *Self image* internal anda akan mempengaruhi berbagai emosi, perilaku, sikap anda, dan bahkan juga bagaimana orang lain berinteraksi terhadap anda (2007;49)”

Kunci dari semua kehidupan sosial adalah interaksi sosial, karena tanpa hal ini orang tak akan mungkin bertemu secara badaniah saja tanpa menghasilkan pergaulan hidup dalam kelompok sosialnya. Pergaulan akan terjadi jika antara individu dan individu, serta kelompok individu melakukan kerja sama, dengan tujuan mencapai tujuan bersama, berbicara satu sama lainnya serta adanya persaingan. Interaksi sosial sangat penting untuk mempelajari masalah yang dihadapi masyarakat. Umpamanya terdapat berbagai suku bangsa di Indonesia yang juga mempengaruhi kinerja karyawan dalam sebuah perusahaan, dan interaksi itu terjadi antara pelbagai golongan-golongan tersebut.

Apabila dua orang bertemu interaksi sosial dimulai pada saat itu. Mereka saling menegur, berjabat tangan, saling berbicara atau bahkan mungkin terjadi konflik. Aktivitas-aktivitas semacam itu merupakan bentuk-bentuk interaksi sosial. Walaupun orang-orang yang bertemu muka tersebut tidak saling bicara, atau tidak saling menukar-nukar tanda, interaksi sosial telah terjadi, karena masing-masing sadar akan hadirnya atau adanya pihak lain yang menyebabkan perubahan-perubahan dalam perasaan maupun syaraf orang-orang yang bersangkutan yang disebabkan oleh misalnya, bau keringat, minyak wangi, suara berjalan, dan sebagainya (Soekanto, 2006:55).

Unsur-unsur internal yang ada dalam diri individu pun secara optimal juga dapat mempengaruhi secara positif *quality of work life*. Terbentuknya persepsi tentang diri pada diri individu seperti citra diri yang baik diharapkan dapat berkorelasi positif, begitupun interaksi sosialnya.

Adanya keterkaitan antara citra diri dengan kualitas kehidupan, dan kualitas kehidupan seseorang dipengaruhi oleh aktivitas-aktivitas sosialnya dalam hal ini adalah interaksi sosialnya, karena bila hal ini menyangkut tentang *quality of work life* tidak menutup kemungkinan, untuk juga turut membahas tentang *quality of life* individu.

Kebahagiaan, merupakan bagian penting pada kualitas kehidupan (*Quality of Life*). Sebagai makhluk yang bebas dan berakal individu selalu berusaha mencari kebahagiaan dengan berbagai cara. Salah satunya yaitu dengan pembentukan citra diri yang positif.

Pada beberapa buku yang berusaha mengungkapkan kualitas hidup seseorang dalam meningkatkan kebahagiaan selalu mengatakan bahwa citra diri merupakan salah satu penghantar seseorang menuju perubahan kualitas hidupnya menuju sukses dan bahagia. Karena kualitas hidup selalu dikaitkan dengan hal, seberapa puas dan bahagia seseorang dalam menjalankan hidupnya. Sehingga tak pelak kesuksesan adalah jawaban seseorang untuk bahagia. Seperti yang dikatakan Riyanto dalam bukunya:

“Keberhasilan membangun citra diri yang positif akan akan membawa kita pada kehidupan yang sukses dan bahagia...dan tidak tepat jika kita mencitrakan diri kita sebagai diri yang negatif, kalau pencitraan kita negatif, maka perwujudan diri kita juga akan negatif, sehingga tidak akan sukses dan tidak akan bahagia...citra diri yang positif senyatanya akan bertahan lama dan akan menjadi cap kepribadian yang bertahan sepanjang hidup. Hidup dengan citra diri positif tentu akan lebih bergairah, dinamis, lebih termotivasi, dan hidupnya akan lebih mantap (2010; 54)”

Dalam hal ini, bagaimana seseorang menilai dirinya, positif atau negatifkah ia menilai dirinya, Sehingga mengapa hal ini menjadi masalah, hal ini menjadi penting karena apabila seseorang memiliki penilaian negatif, hal ini akan membuat seseorang tersebut kalah sebelum bertempur, seperti mampu membuat seseorang tersebut tidak memiliki keberanian dalam melakukan apapun karena merasa rendah diri, hingga akhirnya gagal dan jauh dari kata berhasil. Pencitraan diri juga tidak hanya penting dalam rangka berkomunikasi dengan orang lain namun juga juga dalam rangka memperoleh kesuksesan dan kebahagiaan hidup.

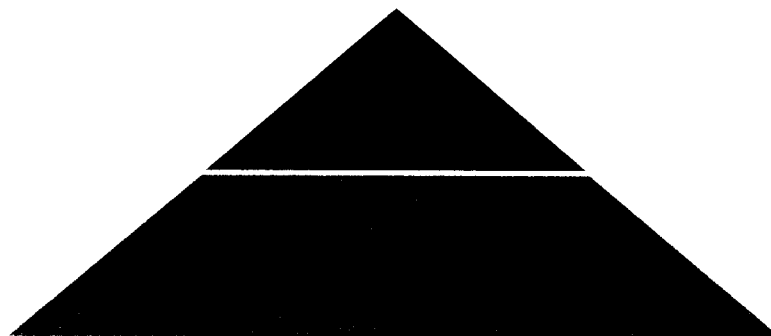
Sehingga pencitraan diri dianggap penting dalam kehidupan, terutama dalam peningkatan atau perubahan kualitas hidup seseorang. Seperti yang diungkapkan oleh Tracy dalam bukunya:

“Pengembangan self image yang positif menjadi bagian yang sangat penting dalam mengubah cara berpikir anda dan kemudian mengubah hidup anda (2007;50)”

Menurut Unit Penelitian Kualitas Hidup Universitas Toronto,

“Kualitas hidup adalah tingkat dimana seseorang menikmati hal-hal penting yang mungkin terjadi dalam hidupnya. Masing-masing orang memiliki kesempatan dan keterbatasan dalam hidupnya yang merefleksikan interaksinya dengan lingkungan. (Diana, 2009)”

Quality of work life selalu berhubungan dengan *quality of life*. Hal tersebut didukung dengan adanya teori Elizur dan Shye (1990) yang membuat konsep kerucut, ia berusaha untuk memberikan definisi hubungan antara QOL dan QWL didalam penelitiannya, dengan QOL pada dasar dan QWL di puncak. Dalam penelitiannya, mereka mencoba merancang QWL berdasarkan kriteria yang ada pada kualitas kehidupan.



Gambar 2. Konsep kerucut QOL dan QWL Elizur dan Shye (1990)

Masalah yang sama pada saat bekerja juga terwujud pada Kualitas Hidup yang pada awalnya berkaitan dengan masalah kesehatan, kualitas kehidupan seseorang, akan tetap berjalan dengan baik walaupun dengan kecacatan, beberapa pasien dengan penyakit tertentu memiliki kualitas hidup yang jauh lebih baik

dibandingkan pasien lain dengan penyakit yang sama (Martel dan Dupuis, 2006). Oleh karena itu Martel dan Dupuis (2006) membenarkan anggapan bahwa:

“Dalam kondisi obyektif tertentu, QWL satu pekerja bisa sangat berbeda dari pekerja lain. Seperti yang telah disarankan sebelumnya berkaitan dengan kualitas hidup.”

Maka peneliti menginterpretasikan teori-teori yang dikeluarkan baik melalui buku-buku maupun penelitian sebagai berikut, bentuk citra diri dan interaksi sosial seseorang dianggap mampu untuk mempengaruhi kualitas hidup seseorang dan kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*) merupakan bagian dari kualitas kehidupan yang dianggap juga akan ikut dipengaruhi.

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana kedua faktor internal dari diri individu tersebut dapat mempengaruhi *quality of work life* karyawan tersebut. Sehingga peneliti menarik benang merah dari maksud penelitian ini yakni “apakah citra diri dan interaksi sosial dapat mempengaruhi *quality of work life* pada karyawan ?”

1.2 IDENTIFIKASI DAN PERUMUSAN MASALAH

Karyawan tidak lagi bekerja untuk sekedar membuat asap dapur tetap mengebul. Dalam mencari tempat bekerja, mereka kini juga mementingkan faktor-faktor non uang, seperti kesesuaian pekerjaan dengan minat, kesempatan untuk bertumbuh dan dampak yang berarti bagi orang lain misalnya, rekan, pelanggan, dan masyarakat. Melalui pekerjaan, mereka menginginkan tercapainya tujuan hidup, berkontribusi, menjalin hubungan, membuat sesuatu yang bernilai dan mendapatkan harapan. Penciptaan makna bekerja bagi para karyawannya merupakan hal yang harus dilakukan organisasi yang ingin bertumbuh. Hal ini mungkin terkesan ganjil, khususnya untuk para eksekutif yang berpikir bahwa memberikan gaji adalah satu-satunya kewajiban perusahaan kepada karyawan (Hadisubrata, 2011). Dan ada banyak hal/ faktor yang dapat mempengaruhi kualitas seseorang tersebut dalam bekerja. faktor tersebut kemungkinan bisa menjadi penghambat atau bisa jadi meningkatkan QWL. Sehingga diharapkan untuk dapat melihat bagaimana faktor-faktor lain dapat mempengaruhi kualitas seseorang dalam bekerja.

Dari fenomena-fenomena di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa banyak kemungkinan-kemungkinan penghambat dalam pencapaian *quality of work life* dari seorang. Faktor-faktor tersebut bisa dari faktor eksternal tetapi juga faktor internal. Salah satu faktor internal (faktor psikologis) yang patut untuk dilihat apakah faktor tersebut dapat mempengaruhi kualitas seorang karyawan tersebut dalam memaknai kerja yakni citra diri dan interaksi sosial.

Citra diri terbentuk melalui dan dalam proses yang alami yang dialami oleh individu sendiri dalam kehidupannya terutama dalam memenuhi kebutuhannya. Apabila didalam kehidupannya seseorang banyak mengalami keberhasilan dalam usahanya, semakin lama akan tumbuh kepercayaan bahwa dirinya cukup berarti atau cukup mempunyai arti. Citra yang ada dalam diri juga sangat bergantung dengan apa yang dilakukan individu. Citralah yang merupakan alat penting untuk mencapai kebaikan atau keburukan. Maxwell maltz (1996) menjelaskan ketika individu benar-benar mengetahui siapa dirinya, ketika individu memiliki citra diri yang konsisten, positif dan kuat dalam dirinya maka individu tersebut berada dalam jiwa yang tenang.

Citra diri berhubungan dengan lingkungan sosial, bentuk dan pola interaksi dalam lingkungan sosial tentu saja merupakan bagian penting. Terjadinya proses sosial tentu juga membentuk terjadinya interaksi sosial. Proses sosial diartikan sebagai pengaruh timbal balik antara pelbagai kehidupan bersama (Soekanto, 2006:54). Bentuk umum dari proses sosial adalah interaksi sosial, karena interaksi sosial merupakan syarat utama terjadinya aktivitas-aktivitas sosial.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan berdasarkan rumusan masalah diatas dapat disimpulkan pertanyaan penelitian yang hendak diteliti oleh peneliti adalah:

1. Bagaimana gambaran citra diri karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia tbk di Kota Bandung?
2. Bagaimana gambaran interaksi sosial karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, tbk di Kota Bandung?

3. Bagaimana gambaran *quality of work life* karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk di Kota Bandung?
4. apakah ada kontribusi yang positif antara citra diri terhadap *quality of work life* di kota Bandung?
5. apakah ada kontribusi yang positif antara interaksi sosial terhadap *quality of work life* di Kota Bandung?
6. apakah ada kontribusi positif antara citra diri dan interaksi sosial terhadap *quality of work life* di Kota Bandung?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan penelitian ini, tujuan umum penelitian ini adalah untuk memperoleh data empiris mengenai variabel yang berhubungan dengan citra diri, interaksi sosial, dan *quality work of live*.

Secara khusus tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran citra diri karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk di Kota Bandung. Hal ini dilakukan agar perusahaan dapat mengetahui gambaran citra diri karyawan pada perusahaan. Selain mengetahui gambaran citra diri, penelitian ini juga memiliki tujuan untuk mengetahui gambaran interaksi sosial dan *quality of work life*.

Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui bagaimana kontribusi citra diri terhadap *quality of work life*, bagaimana kontribusi interaksi sosial terhadap *quality of work life*, serta bagaimana kontribusi citra diri dan interaksi sosial secara bersama-sama terhadap *quality of work life*. Kontribusi dalam penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan sebab akibat variabel citra diri (X_1) terhadap variabel *quality of work life*, melihat hubungan sebab akibat variabel interaksi sosial (X_2) terhadap variabel *quality of work life*.

1.3 MANFAAT PENELITIAN

1.3.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk semakin memperkaya penelitian-penelitian psikologi tentang *quality of work life* yang telah ada.

2. Untuk dapat dipergunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dalam bidang psikologi industri dan organisasi.

1.3.2 Manfaat Praktis

Bagi organisasi ataupun institusi terkait, baik pemerintah maupun perusahaan terkait, penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana pengaruh citra diri, interaksi sosial, terhadap *quality of work life* seorang karyawan sehingga dapat menjadi referensi bagi perusahaan dan pemerintah untuk melaksanakan program yang mampu meningkatkan citra diri yang baik, interaksi sosial yang optimal agar *quality of work life* karyawannya semakin meningkat sehingga mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi perusahaan. Sebagai pedoman dalam perencanaan strategi dan pengembangan kebijakan sumber daya manusia, khususnya tentang *Quality of Work Life*. Akan terdapat dampak setelah melakukan pengukuran, yakni Rhonen (1981):

- a. Sikap positif karyawan meningkat terhadap pekerjaannya.
- b. Produktivitas dan motivasi intrinsik karyawan meningkat.
- c. efektifitas perusahaan dan persaingan perusahaan dalam menghadapi masalah global meningkat.

1.3.3 Struktur Organisasi

Penulisan laporan penelitian (Skripsi) dilakukan dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I pendahuluan, bab ini berisikan latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

Bab II Teori Citra Diri, Interaksi Sosial dan *Quality of Work Life*, bab ini akan memuat teori mengenai citra diri, interaksi sosial, dan *quality of work life*, kerangka berfikir dan hipotesis penelitian.

Bab III Metode penelitian, bab ini akan membahas pendekatan dan metode penelitian, populasi/sampel dan teknik sampling penelitian, teknik pengumpulan

data, variabel penelitian, definisi operasional variabel penelitian, kategorisasi data, metode pengambilan data dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil dan Pembahasan, bab ini berisikan mengenai deskripsi dari objek yang diteliti dan analisis data serta pembahasannya.

Bab V Kesimpulan dan Saran, merupakan bab yang berisikan mengenai kesimpulan yang diperoleh dan rekomendasi yang diberikan berdasarkan hasil penelitian.