

## **BAB I PENGANTAR**

### **A. Latar Belakang**

Covid-19 (*Corona Virus Disease 2019*) adalah sebuah penyakit menular yang disebabkan oleh virus yang disebut virus corona (*coronavirus*). *Coronavirus* ditemukan dapat menyebabkan penyakit covid-19. Virus dan penyakit ini mulai dikenal setelah wabah penyakit ini menyebar dari Kota Wuhan, Tiongkok hingga ke seluruh dunia.

Pada Maret 2020, WHO (*World Health Organization*) menetapkan covid-19 sebagai pandemi (Widyaningrum, 2020). Covid-19 ditetapkan sebagai pandemi karena wabah ini telah menjangkit banyak wilayah dalam lingkup geografis yang luas. Wabah penyakit ini menular dengan sangat cepat hingga menimbulkan banyak korban jiwa. Menurut Tirto.Id, data yang tercatat hingga September 2020 total jumlah kasus positif pasien terjangkit covid-19 telah mencapai 31.374.796 kasus. Angka kematian pasien akibat wabah penyakit ini mencapai 965.893 jiwa.

Tingginya angka kematian dan cepatnya risiko penularan wabah ini membuat pemerintah bersama dengan WHO mengambil langkah untuk menetapkan beberapa protokol kesehatan seperti mewajibkan setiap orang untuk menggunakan masker untuk mencegah penularan penyakit, menerapkan *physical distancing* yang mengharuskan setiap orang untuk menjaga jarak, membatasi adanya aktivitas yang memicu orang untuk berkumpul, menerapkan aturan bekerja dan belajar dari rumah, menutup beberapa tempat wisata, hingga menerapkan *lockdown* wilayah (Widyaningrum, 2020).

Berbagai upaya yang telah dilakukan belum mampu membuat virus ini hilang. Pada bulan Mei 2020, WHO akhirnya menetapkan kebijakan protokol *new normal* selama covid-19 masih ada (Widyaningrum, 2020). Hal ini bertujuan untuk

lebih melonggarkan protokol kesehatan sehingga langkah pencegahan penyebaran virus ini tetap dapat dilakukan namun juga dampak kerugian dapat diminimalisasi. Era *new normal* covid-19 artinya adalah semua orang menerapkan aturan perilaku normal yang baru yaitu hidup normal seperti biasanya dengan tetap menetapkan protokol kesehatan covid-19.

Era *new normal* covid-19 membawa berbagai dampak baik positif maupun negatif (Margianto, 2020). Selain berdampak terhadap kesehatan dunia, wabah ini juga berdampak pada banyak aspek kehidupan lain seperti sektor ekonomi, pendidikan, sosial, dan lainnya. Pada era *new normal* covid-19 ini, sayangnya dampak kurang menguntungkan masih tetap saja dirasakan. Salah satunya adalah perekonomian dunia yang menurun. Dampak covid-19 sendiri terhadap perekonomian di Indonesia sangatlah banyak mulai dari industri besar hingga usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM). Banyak perusahaan yang terhambat melakukan produksi karena tidak bisa memasok bahan baku, berkurangnya profit perusahaan yang memaksa perusahaan melakukan pengurangan karyawan untuk menekan biaya, sektor pariwisata dan penerbangan yang sepi, industri film yang harus mengurangi produksinya, hingga sektor jasa yang harus kehilangan pemasukan. Hampir 60% sektor industri mengalami kerugian akibat covid-19 (VOI, 2020).

Salah satu perusahaan yang juga mengalami dampaknya adalah anak cabang perusahaan produksi cat yang terletak di Kabupaten Malang, Jawa Timur. PT Propan Raya ICC adalah perusahaan cat dan kimia bangunan. Perusahaan ini terletak di Tangerang dan memiliki banyak anak cabang yang terletak di berbagai wilayah salah satunya yang berada di Kabupaten Malang. Proses produksi terletak di kantor pusat sementara di kantor cabang hanya bertugas untuk

mendistribusikan dan menjual barang. PT Propan Raya ICC Cabang Malang dibagi menjadi beberapa divisi yaitu *marketing*, *accounting*, dan *logistic*. Masing-masing divisi mempunyai *jobdesc* yang berbeda-beda. Namun semuanya saling berkesinambungan dan bekerja bersama sebagai satu kesatuan yang saling menunjang satu sama lain.

Sejak pandemi hingga era *new normal* covid-19, perusahaan ini mengalami penurunan pencapaian kerja yang cukup signifikan. Pencapaian kerja yang dimaksud disini adalah pencapaian secara global yang diperoleh PT Propan Raya ICC Cabang Malang setiap bulannya berdasarkan gabungan dari pencapaian masing-masing divisi meliputi omset dari divisi *marketing*, *collection* dari tim *accounting*, serta *lead time* dari tim *logistic*. Apabila dibandingkan dengan pencapaian kerja di tahun 2019, perusahaan ini mengalami penurunan hingga 10%. Angka ini cukup besar mengingat standar yang ditetapkan oleh perusahaan adalah setiap tahun harus meningkat sebesar 20% dari target yang telah ditetapkan. Selama tahun 2020, perusahaan ini tidak pernah mencapai target. Berdasarkan data yang diperoleh dari pimpinan perusahaan ini, rata-rata pencapaian kerja yang diperoleh dari bulan Januari hingga September 2020 adalah 74%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan perusahaan, untuk mencapai target kerja di era *new normal* sangat sulit. Industri cat adalah salah satu industri yang terkena dampak pandemi covid-19 cukup besar. Para karyawan menghadapi berbagai hambatan karena adanya protokol kesehatan yang diterapkan di Malang Raya. Selain itu kondisi pasar yang tidak menentu membuat karyawan di divisi *marketing* kesulitan mendapatkan omset karena banyak proyek pembangunan yang berhenti. Banyak toko bangunan yang kekurangan modal dan

mengakibatkan banyak toko yang menunda pembayaran tagihan sehingga membuat hasil *collection* tim *accounting* menurun. Serta adanya pembatasan wilayah yang menyebabkan pengiriman barang tidak tepat waktu.

Hal ini secara tidak langsung mempengaruhi persepsi dan sikap dari para karyawan baik positif maupun negatif. Dalam bekerja mereka cukup merasa kesulitan dan kurang bersemangat. Sikap yang ditunjukkan oleh para karyawan adalah cenderung mengeluh dan pesimis. Para karyawan merasa tidak mampu untuk mencapai target kerja di tengah kondisi *new normal* yang ditetapkan oleh pemerintah. Perubahan sikap karyawan akibat adanya era *new normal* covid-19 ini pada akhirnya berdampak pada pencapaian kerja perusahaan.

Sikap tidak optimis yang ditunjukkan karyawan sangat berpengaruh pada iklim organisasi. Apabila terdapat satu karyawan yang bersikap tidak optimis akan berpengaruh juga pada karyawan yang lain. Sebagai contoh ketika atasan memberikan tugas, terdapat karyawan yang langsung menunjukkan sikap pesimis bahwa tugas tersebut sulit terpenuhi dengan adanya hambatan era *new normal* covid-19. Hal ini dapat mempengaruhi persepsi karyawan yang lainnya. Semakin banyak karyawan yang bersikap pesimis maka iklim organisasi akan menjadi pesimis pula. Apabila sebuah organisasi memiliki iklim yang negatif maka organisasi akan mengalami kesulitan untuk berkembang dan menghasilkan sesuatu yang lebih. Terlebih hal itu sangat diperlukan oleh perusahaan untuk dapat bertahan di era *new normal* covid-19.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu karyawan, mereka menjelaskan bahwa mereka merasa pesimis karena mereka harus tetap bekerja dan tetap mencapai target kerja yang sama dengan kondisi yang jauh berbeda serta lebih banyak hambatan. Mereka merasa kesulitan bekerja dengan harus

tetap memperhatikan kesehatan diri sendiri. Banyak biaya operasional yang ditekan sehingga mereka merasa kurang maksimal dalam menyelesaikan pekerjaan. Selain cemas akan tertular wabah penyakit ini, mereka juga tertekan dengan berbagai permasalahan yang menghambat mereka dalam bekerja.

Dari hasil observasi yang telah dilakukan, perilaku yang ditampilkan para karyawan setiap melakukan *briefing* pagi adalah mengeluh mengenai hambatan yang mereka alami selama bekerja di era *new normal* ini. Bahkan beberapa karyawan merasa kesulitan untuk menyelesaikan pekerjaan mereka karena terkendala protokol kesehatan. Pada setiap kelompok terdapat tiga hingga empat karyawan yang bersikap kurang optimis. Seperti para *sales* yang tidak dapat melakukan *push order* karena pemilik toko tidak menerima kunjungan. Akibatnya mereka tidak dapat mencapai target omset dan tidak dapat melakukan penagihan. Pada saat para karyawan menghadapi kendala mereka memilih untuk pasrah dengan keadaan. Ketika mendapat tugas dari atasan para karyawan cenderung sulit mencari solusi dari kendala yang mereka hadapi. Mereka merasa bahwa usaha mereka akan tetap sia-sia dan berakhir dengan kegagalan. Hal ini selayaknya menjadi perhatian bagi perusahaan supaya tidak mempengaruhi iklim perusahaan secara keseluruhan.

Kondisi pasar cat sangat menurun sedangkan persaingan semakin meningkat. Hal yang dibutuhkan para karyawan adalah usaha yang lebih dari biasanya serta ide-ide baru dan inisiatif yang dapat memunculkan adanya solusi yang kreatif. Hal ini bertujuan agar para karyawan tetap dapat bertahan dan memenangkan pasar yang ada untuk tetap bertahan. Para karyawan harus mampu memusatkan perhatian pada hal-hal yang positif dibandingkan dengan

berfokus pada adanya ancaman kesehatan, PHK, dan ancaman lainnya. Sehingga akan muncul ide-ide yang positif pula dalam bekerja.

Para karyawan harus memiliki optimisme dalam diri. Dengan begitu mereka akan mampu memfokuskan pikiran pada peluang yang lebih positif daripada melihat tantangan dan kemustahilan. Optimisme menurut KBBI adalah sebuah keyakinan akan segala sesuatu dari sisi yang baik dan menyenangkan. Optimisme adalah sikap yang mempunyai harapan baik dalam segala hal. Optimisme adalah pandangan positif.

Menurut Nurtjahjanti & Ratnaningsih (2011) optimisme memberikan dampak positif terhadap individu yaitu kekuatan dan dorongan untuk mencapai apa yang diinginkan. Dengan optimisme individu akan berusaha sekuat tenaga untuk menghadapi dan menyelesaikan hambatan atau masalah yang ada. Optimisme juga dapat mendorong individu untuk terus berjuang menggapai kesuksesan. Tanpa optimisme seseorang dapat mengalami banyak tekanan dalam hidup apabila kenyataan yang ada tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal ini terlebih lagi dapat membuat seseorang mengalami masalah mental.

Patton (dalam Santoso, 2017), mengatakan bahwa optimisme dapat mempengaruhi perasaan seseorang, sikap dan cara berpikir, termasuk perilaku seseorang dalam sebuah situasi tertentu. Banyak manfaat yang bisa didapatkan dengan memiliki sikap optimis. Optimisme juga berpengaruh pada kesehatan psikis dan mental seseorang, dan dapat meningkatkan sistem imun dan menurunkan tingkat stres (Seligman, 2008).

Menurut Vaughan (dalam Safaria, 2007), orang dengan optimisme tinggi adalah orang yang memiliki ciri-ciri yaitu pikirannya didominasi oleh hal-hal yang

positif, berani mengambil risiko, mampu mengambil keputusan dengan penuh keyakinan dan rasa percaya diri. Orang yang memiliki optimisme tidak akan mudah menyerah. Mereka akan percaya bahwa mereka mampu menyelesaikan setiap masalah yang muncul. Seseorang atau organisasi akan dapat berhasil dengan selalu menanamkan optimisme dalam diri. Apabila optimisme pada setiap individu telah ditumbuhkan maka dapat tercipta iklim yang sehat pada organisasi secara keseluruhan.

Optimisme di era *new normal* covid-19 ini sangat perlu ditanamkan dalam diri terutama para karyawan yang bekerja. Dengan optimisme para karyawan akan mampu melihat di era *new normal* covid-19 masih ada ruang untuk melakukan sesuatu yang positif, masih ada kesempatan, dan peluang untuk mencapai hasil kerja yang baik. Para karyawan harus mampu melihat era *new normal* covid-19 ini sebagai tantangan yang harus diupayakan solusinya. Karyawan perlu memfokuskan diri pada kemungkinan-kemungkinan yang lebih positif dibanding terus berfokus pada ancaman dan hambatan.

Memiliki optimisme dalam diri tentu tidak mudah. Perlu adanya dorongan dan latihan supaya seseorang terbiasa bersikap optimis dalam hidupnya. Selain dorongan dari dalam diri sendiri, optimisme juga bisa didapatkan dari orang lain. Ada banyak faktor yang mempengaruhi optimisme antara lain dukungan sosial, kepercayaan diri, harga diri, dan akumulasi pengalaman (Seligman, 2008). Dalam permasalahan ini, dukungan sosial adalah faktor yang paling penting untuk menumbuhkan optimisme karyawan dalam bekerja. Dukungan dapat memberikan kekuatan bagi seseorang untuk melakukan hal yang lebih dalam dirinya. Hal itu juga dapat membantu seseorang untuk membangun rasa optimisme dalam dirinya.

Dukungan sosial menurut Sarafino (1997) merupakan kesenangan yang dirasakan seseorang, yang berhubungan dengan kepedulian, membantu dan menerima pertolongan. Dukungan dapat membuat individu merasa lebih optimis karena merasa yakin bahwa apabila menghadapi tantangan akan ada bantuan dari orang lain. Individu dapat berpikir lebih positif ketika mereka menyadari bantuan selalu ada. Dukungan sosial dapat bersumber dari mana saja seperti sahabat, rekan kerja, orang tua, guru, dan masih banyak lagi. Dukungan dapat diberikan dalam bentuk apa saja seperti pujian, pertolongan, materi, dan lain sebagainya.

Bagi karyawan dukungan yang paling berpengaruh adalah dukungan dari atasan. Atasan atau pemimpin dalam sebuah perusahaan adalah orang yang memiliki kedudukan lebih tinggi. Tugas dari seorang atasan adalah bertanggung jawab terhadap proses dan hasil kerja tim yang berada di bawahnya. Dalam hal ini, seorang atasan adalah sosok yang memiliki peran penting dalam sebuah organisasi. Atasan merupakan seseorang yang bertugas mengambil keputusan. Seorang atasan harus mampu memahami atau mendorong anggotanya untuk bekerja lebih keras demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, atasan sebagai utusan dari perusahaan bertanggung jawab juga untuk menguatkan dan menyelamatkan persepsi dari karyawan yang dapat mempengaruhi organisasi.

Menurut Rizkika (2017), dukungan sosial berpengaruh terhadap optimisme. Semakin tinggi dukungan sosial maka semakin tinggi pula optimisme seseorang dalam menghadapi tantangan. Rasa percaya diri yang tinggi dan optimisme dapat dimiliki oleh orang yang banyak mendapat dukungan sosial. Dengan mendapat dukungan sosial dari orang sekitar, seseorang akan merasa yakin bahwa selalu ada bantuan yang akan diterima saat menghadapi kesulitan.

Bantuan ini membuat orang lebih percaya diri dalam mengambil keputusan (Sarason, 1983).

Berdasarkan paparan permasalahan tersebut, peneliti ingin melakukan penelitian tentang “Pengaruh dukungan sosial dari atasan terhadap optimisme karyawan PT Propan Raya ICC Cabang Malang dalam bekerja di era *new normal* covid-19”.

### **B. Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Apakah ada pengaruh dukungan sosial dari atasan terhadap optimisme karyawan PT Propan Raya ICC Cabang Malang dalam bekerja di era *new normal* covid-19?”

### **C. Tujuan dan Manfaat**

#### **1. Tujuan:**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh dukungan sosial dari atasan terhadap optimisme karyawan PT Propan Raya ICC Cabang Malang dalam bekerja di era *new normal* covid-19.

#### **2. Beberapa manfaat penelitian:**

##### **a. Manfaat Teoritis:**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kajian ilmu yang berarti untuk disiplin ilmu Psikologi terutama Psikologi Industri dan Organisasi yaitu pengaruh dukungan sosial dari atasan terhadap optimisme karyawan PT Propan Raya ICC Cabang Malang dalam bekerja di era *new normal* covid-19.

b. Manfaat Praktis:

a) Bagi Universitas:

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu referensi bagi kepastakaan Universitas Merdeka Malang di bidang Psikologi Industri dan Organisasi.

b) Bagi Peneliti:

Penelitian ini diharapkan dapat membuat peneliti memperoleh pengalaman dan pemahaman pengetahuan mengenai pengaruh dukungan sosial atasan terhadap optimisme karyawan PT Propan Raya ICC dalam bekerja di era *new normal* covid-19.

c) Bagi Perusahaan:

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan untuk perusahaan mengenai pentingnya dukungan sosial atasan terhadap optimisme karyawan dalam bekerja. Sehingga dapat meningkatkan hasil pencapaian kerja karyawan dan membawa dampak positif bagi perusahaan.

#### **D. Perbedaan dengan Penelitian Sebelumnya**

Penelitian sebelumnya telah dilakukan oleh Rizkika (2017) dengan judul pengaruh dukungan sosial sahabat terhadap optimisme pada mahasiswa tingkat akhir. Penelitian tersebut menyebutkan bahwa terdapat pengaruh dukungan sosial sahabat terhadap optimisme mahasiswa tingkat akhir yang sedang menyusun skripsi. Dukungan sosial dari sahabat sangat diperlukan dan dapat berpengaruh positif terhadap optimisme mahasiswa akhir. Dengan memiliki dukungan sosial sahabat maka mahasiswa tersebut akan merasa bahwa dirinya yakin dapat melakukan suatu hal yang positif karena mahasiswa tersebut merasa dihargai,

dihormati, dan dicintai. Hal tersebut menjadi bukti bahwa semakin tinggi dukungan sosial sahabat maka semakin optimis mahasiswa yang sedang menyusun skripsi tersebut.

Penelitian tentang optimisme juga telah dilakukan oleh Sari dan Mariana pada tahun 2020. Penelitian tersebut berjudul hubungan antara dukungan sosial dengan optimisme perantau Minang. Hasilnya terdapat hubungan yang signifikan antara dukungan sosial dengan optimisme pada perantau Minang. Semakin tinggi dukungan sosial maka semakin tinggi optimisme, begitu pula sebaliknya. Dukungan sosial yang diterima berupa empati, perhatian, kasih sayang, semangat, dan bantuan langsung saat dibutuhkan. Hal ini membuat para perantau memiliki sikap optimisme dan mampu bertahan dalam keadaan sulit serta mampu berpikir positif.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Pratiwi, dkk (2019) tentang peran dukungan sosial terhadap optimisme pada *cancer survivor* di Rumah Sakit Islam Khadijah Palembang. Menurut penelitian tersebut, dukungan sosial memiliki peranan terhadap optimisme. Dukungan sosial dapat membuat individu lebih optimis dalam menghadapi persoalan dan masalah. Sehingga pada *cancer survivor* akan membuat kemungkinan mereka menderita stres dan depresi lebih rendah. Optimisme membawa pengaruh bagi kesehatan psikologis *cancer survivor*. Individu yang optimis memiliki perasaan yang baik dan dapat menyelesaikan permasalahan secara logis, sehingga berdampak baik pada kekebalan tubuh.

Pada penelitian ini, peneliti ingin mengetahui pengaruh dukungan sosial dari atasan terhadap optimisme karyawan PT Propan Raya ICC dalam bekerja terutama di era *new normal* covid-19. Penelitian ini dilakukan di tengah kondisi

pandemi yang sedang mewabah. Adanya protokol kesehatan dan pembatasan wilayah di era *new normal* menjadi tantangan tersendiri yang harus di hadapi para karyawan. Dengan adanya dukungan sosial dari atasan dapat berpengaruh pada optimisme karyawan agar dapat tetap mencapai hasil kerja yang maksimal. Selain itu, penelitian ini dilakukan dalam lingkup organisasi atau perusahaan. Mengingat di era *new normal* ini banyak perusahaan yang memerlukan masukan yang berguna agar dapat tetap bertahan dari dampak perekonomian yang ada. Dalam organisasi terdiri dari lingkup sosial yang luas seperti atasan dan rekan kerja. Penelitian ini berfokus pada dukungan sosial yang bersumber dari atasan yang juga mempunyai peranan penting dalam suatu organisasi. Sehingga diharapkan mampu menjadi referensi yang dapat melengkapi penelitian yang sudah ada sebelumnya.