

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sejak akhir tahun 2019, seluruh dunia digemparkan dengan kemunculan virus baru yang akhirnya secara resmi oleh WHO (*World Health Organization*) diumumkan sebagai pandemi pada Januari 2020. Menurut situs resmi WHO (2020), COVID-19 merupakan sebuah penyakit menular yang disebabkan oleh *coronavirus*, sekelompok virus yang dapat menginfeksi baik manusia maupun hewan dengan gejala seperti gangguan pernapasan, batuk, pilek, demam, hingga *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS). Virus ini pertama kali muncul di Wuhan, China pada bulan Desember 2019, dan sejak saat itu angka korban terinfeksi terus meningkat dan menyebar ke seluruh dunia.

Pada bulan Maret 2020 kasus pertama infeksi virus COVID-19 di Indonesia terkonfirmasi. Hingga awal bulan Juni 2021, dalam situs resmi COVID-19 Indonesia, covid19.go.id, terdapat lebih dari 1.800.000 orang yang terkonfirmasi positif terinfeksi dengan total sekitar 1.700.000 yang sembuh dan lebih dari 50.000 jiwa yang meninggal akibat virus ini. Demi untuk menekan angka penyebaran COVID-19, pemerintah menetapkan beberapa kebijakan seperti melakukan *physical distancing*, *stay at home*, *work from home* hingga PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) di beberapa kota dengan angka kasus yang tinggi dan terus meningkat.

Untuk dampak dari pandemi COVID-19 sendiri, Wang, dkk., (2020) dalam penelitiannya yang dilakukan 2 minggu setelah COVID-19 dinyatakan WHO sebagai darurat kesehatan internasional terhadap 1210 responden yang berasal dari 194 kota di China, menemukan bahwa 53,8% merasa dampak psikologi COVID-19 pada mereka sedang sampai berat, 16,5% melaporkan mereka mengalami gejala depresi yang sedang hingga berat, 28,8% melaporkan mengalami gejala kecemasan yang sedang hingga berat, dan 8,1% melaporkan bahwa mereka mengalami tingkat stres yang sedang hingga berat. Li, dkk., (2020) dalam penelitiannya juga menemukan bahwa ada peningkatan emosi negatif (kecemasan, depresi, dan kemarahan) dan penurunan dalam emosi positif serta kepuasan hidup setelah kemunculan COVID-19 di China.

Berbagai sektor terkena dampaknya masing-masing akibat pandemi ini. Sektor ekonomi merupakan salah satu sektor yang terkena dampak serius. Kondisi ekonomi berubah secara signifikan seiring meningkatnya jumlah kasus positif. Dilaporkan dalam KOMPAS.com pada 25 September 2020, Kepala Badan Kebijakan Fiskal (BKF) Kementerian Keuangan, Febrio Kacaribu mengatakan bahwa Bank Dunia memperkirakan lebih dari 92% negara dari seluruh dunia akan mengalami krisis atau pertumbuhan ekonomi yang negatif.

Sesuai dengan prediksi, pertumbuhan ekonomi di beberapa negara mengalami penurunan. Khususnya di Indonesia, pertumbuhan ekonomi mengalami penurunan yang cukup signifikan. Dilaporkan dalam REPUBLIKA.CO.ID pada 31 Desember 2020, dalam dua kuartal berturut-turut pertumbuhan ekonomi Indonesia minus, pada kuartal II minus sebesar 5,32%

dan pada kuartal II minus sebesar 3,49%, akan tetapi ADB (*Asian Development Bank*) memprediksi kondisi ekonomi Indonesia akan tumbuh sebesar 5,3% pada tahun 2021. Sayangnya, menurut laporan Badan Pusat Statistik (BPS) dalam Detik.com pada 5 Mei 2021, pertumbuhan ekonomi Indonesia pada kuartal 1-2021 sebesar -0,74%.

Melalui Liputan6.com pada tanggal 25 September 2020, Ketua Umum Asosiasi Gabungan Pengusaha Makanan dan Minuman Indonesia (GAPMMI), Adhi S. Lukman, menyampaikan bahwa meskipun pertumbuhan ekonomi Indonesia kontraksi minus 5,32%, industri *F&B* tetap mampu bertumbuh sebesar 0,22% bahkan menyumbang 40% kontribusi dalam PDB kuartal II-2020, dan menurut narasumber tersebut di tahun 2021 industri *F&B* dapat bertumbuh 5-7%. Hal ini menarik karena di tengah penurunan ekonomi, industri *F&B* tetap bertumbuh, sehingga perusahaan yang bergerak di industri *F&B* perlu untuk menemukan strategi yang tepat untuk dapat bertahan dalam persaingan ekonomi.

Namun, mengacu pada laporan Merdeka.com pada 4 Januari 2021, menurut data Dinas Ketenagakerjaan Kota Tangerang Selatan sendiri terdapat 3.025 pekerja yang terkena PHK. Sedangkan, menurut Menaker Ida yang dilaporkan oleh kemnaker.go.id, beberapa perusahaan lainnya memilih untuk tidak melakukan PHK dan mengambil langkah alternatif seperti mengurangi upah dan fasilitas pekerja tingkat atas, mengurangi *shift* dan jam kerja, membatasi kerja lembur, serta meliburkan pekerja secara bergilir. Sehingga,

pemasukan para pekerja yang tidak di PHK-pun secara tidak langsung akan berkurang dari biasanya.

Ditambah dengan kebijakan PSBB ketat selama tanggal 11-25 Januari 2021, menurut Wakil Ketua Umum Kamar Dagang dan Industri (Kadin) bidang Perdagangan Benny Soetrisno melalui CNN Indonesia pada Sabtu tanggal 9 Januari 2021, akan berdampak pada penurunan pendapatan dunia usaha menurun sehingga semakin banyak karyawan yang dirumahkan, meskipun tidak di-PHK, namun gaji yang mereka terima kemungkinan maksimalnya hanya lima puluh persen. Khususnya bagi industri *F&B* yang jam operasional harus berkurang jauh bahkan hanya dapat menerima pesanan *take away*. Omzet yang didapat sangat mungkin menurun.

PT. ABG merupakan perusahaan yang juga bergerak di industri *lifestyle* dengan fokus utama *F&B*. Visi utama PT. ABG adalah menjadi perusahaan *lifestyle* nomor satu di seluruh Indonesia bahkan di luar Indonesia. Kemudian, Misi PT. ABG adalah mengembangkan bisnis di bidang *lifestyle* sampai ke seluruh pelosok Indonesia, menjaga *brand* untuk selalu menjadi *brand lifestyle* yang terdepan, dan selalu menjadi pilihan utama. Hingga bulan Juni 2021, PT. ABG telah memiliki 27 *outlet* yang tersebar di berbagai penjuru Indonesia mulai dari Jakarta, Tangerang, Bekasi, Bandung, Surabaya, Medan, Makassar, dan Manado.

Outlet yang dikelola oleh PT. ABG merupakan *bar* dan restoran yang fokusnya adalah menjual *ambience* dan minuman beralkohol. Pada saat keadaan normal, di setiap *outlet* akan ada *live music* setiap malamnya.

Kebanyakan pelanggan yang datang pun bukan khusus untuk menikmati makanan, namun untuk menikmati *live music* sambil berkumpul dengan teman. Tersebar di beberapa wilayah, tiap *outlet* memiliki kelas yang beragam, mulai dari yang menengah hingga atas. Jam operasional *outlet* pada normalnya beroperasi mulai dari pukul 4 sore hingga sekitar 2-3 pagi hari.

Pada awal masa PSBB pertama akibat pandemi COVID-19, beberapa *outlet* yang dikelola oleh PT. ABG terpaksa tidak beroperasi untuk *dine in* sementara waktu karena kebijakan PSBB. Meskipun penjualan *take away* maupun *delivery* masih berjalan, tetap saja kebijakan tersebut berdampak negatif pada omset pendapatan perusahaan. Padahal, dalam periode 2020 hingga 2021, PT. ABG baru membuka 10 *outlet* dan masih sedang dalam proses membuka beberapa *outlet* baru lainnya.

Per Juni 2021, PT. ABG memiliki sekitar 1000 karyawan *outlet* dan 120 karyawan di kantor pusat. Dengan omset yang masih belum pulih seperti pada situasi normal, PT. ABG tetap memilih untuk tidak melakukan PHK dan bahkan tetap membayarkan gaji penuh. PT. ABG ingin agar para karyawan tetap memiliki biaya untuk hidup dan tidak ingin kehilangan karyawan khususnya di situasi seperti ini. Akibat dari kebijakan PSBB terus diperpanjang sehingga omset perusahaan tidak kunjung pulih, PT. ABG tidak memiliki pilihan selain mengurangi *benefit* para karyawan agar tetap tidak merumahkan karyawan.

Dalam menjalankan visi dan misi perusahaan, diperlukan sumber daya manusia yang cukup, khususnya dengan jumlah *outlet* yang terus bertambah.

Terutama karyawan sentral yang mengurus bukan hanya keperluan *outlet* namun juga karyawan yang bekerja di *outlet*. Dimana saat ini jumlah karyawan yang berada di kantor sentral yang hanya 77 orang harus mengurus 25 *outlet* dan 700 karyawan *outlet*. Namun, dengan kebijakan pengurangan *benefit*, beberapa karyawan akhirnya merasa keberatan dan memilih untuk mengundurkan diri, sedangkan perusahaan memilih untuk tidak segera merekrut karyawan baru dengan pertimbangan biaya dan waktu yang terbuang untuk merekrut serta memberi program pelatihan bagi karyawan baru.

Secara umum, dalam setiap perusahaan sumber daya manusia memang merupakan salah satu aspek terpenting yang memegang kendali dalam perkembangan perusahaan. Mamahit (2013) mengatakan bahwa keberhasilan perusahaan dipengaruhi oleh beberapa faktor, di mana salah satunya adalah sumber daya manusia. Mereka terlibat mulai dari perencanaan hingga evaluasi, dan merekalah yang dapat memaksimalkan sumber daya lain yang tersedia di perusahaan.

Menurut Spector (2006) kepuasan hidup dan kepuasan kerja saling mempengaruhi. Dengan adanya penurunan kepuasan hidup secara global, maka para karyawan kemungkinan dapat mengalami penurunan kepuasan kerja. Spector (2012) juga berpendapat bahwa kepuasan kerja berdampak pada performa karyawan, *turnover*, dan absen. Maka itu, perusahaan merasa perlu untuk memperhatikan kepuasan kerja para karyawannya agar performa serta absen mereka tidak merugikan perusahaan dan menekan angka *turnover*.

Kepuasan kerja karyawan dianggap sebagai hal yang penting dalam perusahaan karena berdampak langsung dalam kinerja dan produktivitas perusahaan. Spector (2012) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu variabel yang mencerminkan apa yang seseorang rasakan mengenai pekerjaannya dan aspek-aspek dalam pekerjaan itu sendiri, sederhananya, kepuasan kerja adalah ketika seseorang menyukai pekerjaan mereka dan sebaliknya, ketidakpuasan kerja merupakan bentuk ketidaksukaan seseorang akan pekerjaannya. Dengan melakukan sesuatu yang disukai, maka akan mendorong karyawan untuk lebih rajin hadir dan lebih produktif dalam bekerja.

Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi akan menjaga dan memperhatikan kualitas pekerjaan mereka, lebih bertanggung jawab, dan lebih produktif dibandingkan dengan karyawan yang tidak merasa puas terhadap pekerjaannya. Sebaliknya, bila rasa tidak puas terhadap pekerjaan muncul dalam diri karyawan, maka prestasi kerja mereka akan menurun, tingkat absen akan meningkat, dan *turnover* karyawan akan tinggi. Hal tersebut didukung oleh hasil penelitian Kessler, dkk., (2019) yang menemukan bahwa kepuasan kerja karyawan meskipun tidak terlihat secara langsung dapat memprediksi performa perusahaan dalam *return on assets* dan *return on equity*-nya.

Menurut Kreitner dan Kinicki (dalam Simaremare & Isyandi, 2015), terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan kinerja. Selain itu, Mathis (dalam Supatmi, Nimran & Utami, 2013) menyampaikan bahwa kinerja karyawan kemudian mempengaruhi kontribusinya dalam organisasi seperti kuantitas, kualitas, dan jangka waktu *output*, absensi, serta sikap yang

kooperatif. Shan dan Tang (dalam Li, dkk., 2020) melakukan sebuah survey dan menemukan bahwa perusahaan di China dengan karyawan yang kepuasan kerjanya lebih tinggi memiliki nilai pasar saham yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan dengan karyawan yang kepuasan kerjanya lebih rendah. Dengan begitu, kepuasan kerja karyawan akan berperan penting dalam omset perusahaan, sehingga perusahaan perlu strategi dalam meningkatkan kualitas serta produktivitas perusahaan agar dapat lebih maksimal.

Mao, He, Morrison dan Andres (2020) dalam penelitiannya terhadap karyawan industri pariwisata menemukan bahwa untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan di tengah pandemi adalah memberikan pelatihan, menyediakan alat kesehatan, memfasilitasi akomodasi dan jaminan kesehatan serta menanyakan keadaan fisik para pekerja dirasa efektif. Maka dapat dikatakan bahwa *support*, *feedback*, dan pelatihan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan untuk saat ini. Namun, dengan omset yang belum stabil dan ekspansi yang terus berjalan, PT. ABG merasa perlu menemukan strategi yang tepat agar karyawan sentral yang ada mampu mengurus segala keperluan *outlet* dan karyawannya tanpa harus kehilangan karyawan yang sudah ada dan tidak perlu merekrut karyawan baru.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap salah satu staf HRD PT. ABG, terkait dampak pandemi COVID-19, Bapak R menyatakan bahwa:

“Dampak yang paling mengkhawatirkan bagi perusahaan F&B pastinya omset ya. Outlet harus tutup untuk dine in dan hanya melayani take away. Secara terpaksa harus mengurangi benefit karyawan seperti uang makan, uang transport, dan service. Karyawan yang keberatan akhirnya resign, tapi dengan situasi sekarang juga tidak mungkin langsung rekrut baru. Jadi ya harus cari solusi terbaik supaya tetap produktif.” (Wawancara Pak R, 3 November 2020).

Kemudian, pemegang juga melakukan wawancara terhadap seorang staf *Marketing* PT. ABG terkait kepuasan kerjanya dengan kondisi pengurangan *benefit* yang didapat, Ibu L menyatakan bahwa:

“Sebenarnya sedih, harus mengatur ulang pengeluaran dengan pemasukan yang berkurang. Tapi jika melihat keadaan di perusahaan lain masih tetap bersyukur tidak di-PHK maupun dipotong gajinya. Perusahaan cukup bijak dan memikirkan nasib karyawannya, tahu sendiri dampak pandemi sangat luar biasa, pemasukan perusahaan menurun. Yang terpenting sekarang tetap semangat membantu omset perusahaan untuk pulih.” (Wawancara Ibu L, 10 Juni 2021)

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Pak R selaku HRD PT. ABG, maka tantangan dan kekhawatiran utama PT. ABG akibat dari pandemi COVID-19 ini adalah penurunan kepuasan kerja akibat dari pengurangan tunjangan. Kemudian, hasil wawancara dengan Ibu L selaku staf *Marketing* PT. ABG yang merasakan pengurangan *benefit* adalah bahwa ada rasa kecewa namun juga bersyukur karena tidak di-PHK dan merasa tetap harus bekerja secara maksimal agar omset perusahaan meningkat karena tidak ada pilihan lain. Adanya fenomena tersebut, pemegang memutuskan untuk melakukan penelitian terhadap kepuasan kerja karyawan sentral. Perusahaan juga ingin mengetahui lebih dalam tentang kepuasan kerja karyawan sentral mereka agar dapat menemukan solusi yang tepat untuk mempertahankan *manpower* yang ada dengan omset saat pandemi COVID-19 ini.

1.2 Tujuan Magang

Tujuan magang ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana gambaran kepuasan kerja karyawan sentral PT. ABG. Dan bagi pemegang adalah untuk mendapat pengalaman kerja nyata serta lebih mengenal bidang Psikologi Industri dan Organisasi seiring menerapkan ilmu yang telah dipelajari.

1.3 Manfaat Magang

1.3.1 Manfaat Teoritis

Hasil laporan magang diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian lain di bidang Psikologi Industri dan Organisasi khususnya berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan.

1.3.2 Manfaat Praktis

1.3.2.1 Manfaat Praktis Bagi Perusahaan

Hasil laporan magang ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi PT. ABG untuk mengevaluasi kepuasan kerja yang berpengaruh langsung terhadap performa serta produktivitas perusahaan. Perusahaan juga dapat melihat aspek-aspek kepuasan kerja apa saja yang sudah terpenuhi dan belum terpenuhi dan menemukan strategi yang tepat untuk menjaga kepuasan kerja karyawan.

1.3.2.2 Manfaat Praktis Bagi Karyawan

Hasil dari laporan magang ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi karyawan PT. ABG dalam hal meningkatkan kepuasan kerja demi kenyamanan dan performa yang maksimal dalam bekerja.

1.4 Lokasi Magang

Lokasi magang bertempat di PT. ABG yang berlokasi di Jl. Villa Melati Mas Raya Blok E1 No. 04, Jelupang, Serpong Utara, Tangerang Selatan, Banten. Namun, pada bulan ke tiga, berpindah kantor ke The Breeze BSD City, BSD Green Office Park, Jl. BSD Grand Boulevard, Sampora, BSD, Tangerang, Banten.

1.5 Waktu Magang

Kegiatan magang dilaksanakan selama enam bulan dimulai sejak tanggal 19 Oktober 2020 hingga tanggal 18 April 2021. Waktu bekerja dalam satu hari adalah 9 jam. Pemagang bekerja setiap Senin sampai Jumat mulai dari jam 09.00 sampai 18.00 WIB.