

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Kesejahteraan psikologis di perusahaan sangat penting karena mencerminkan kemampuan individu dalam mengoptimalkan fungsi psikologisnya. Kesejahteraan psikologis di perusahaan penting untuk meningkatkan keseimbangan emosional karyawan, yang berdampak pada produktivitas, kepuasan kerja, dan suasana kerja yang positif.<sup>1</sup> Kesejahteraan psikologis dipengaruhi oleh kondisi mental yang sehat dan faktor-faktor seperti usia, status pernikahan, ekonomi, pendidikan, dukungan sosial, kepribadian, religiusitas, dan cara seseorang menilai pengalaman hidupnya.<sup>2</sup> Hal ini mengungkapkan bahwa kesejahteraan psikologis dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti dukungan sosial dan cara pandang hidup. Ini menunjukkan pentingnya memperhatikan berbagai aspek hidup untuk mencapai kesejahteraan secara keseluruhan. Kesejahteraan psikologis bukan sekadar tidak adanya penderitaan, tetapi melibatkan keterlibatan aktif dalam kehidupan, pemahaman tentang makna dan tujuan hidup, serta hubungan seseorang dengan orang lain atau objek di sekitarnya.<sup>3</sup> Hubungan yang sehat

---

<sup>1</sup> Rama Lisa, Winda Marpaung, Yulinda Manurung, "Kesejahteraan Psikologis Ditinjau dari Ketidakamanan Kerja Pada Karyawan Kontrak PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Cabang Medan Thamrin", *Psikostudia: Jurnal Psikologi*, (2020), 9(1), 31-37), hal 36.

<sup>2</sup> Umi Anugerah Izzati, dkk. "Gambaran kesejahteraan psikologis pada karyawan terdampak pandemi covid-19", *Jurnal Psikologi Teori Dan Terapan*, (2021), hal 316.

<sup>3</sup> Vini Alviani, "Hubungan Perilaku Prososial dengan *Psychological Well Being* pada Relawan Taman Baca Masyarakat Paguyuban Pemuda Literasi

dengan orang lain dan keterhubungan dengan lingkungan sekitar sangat penting bagi kesejahteraan psikologis. Dukungan sosial yang positif, empati, dan rasa diterima dalam komunitas membantu menciptakan keseimbangan emosional.

Tidak sejahteranya kondisi psikologis karyawan dapat mengakibatkan karyawan mengalami *burnout* kerja. Beban tanggung jawab yang tinggi pada karyawan dapat memengaruhi kinerjanya. Kinerja yang baik sulit tercapai jika karyawan merasa kelelahan emosional atau rendah diri, yang dikenal dengan *burnout*.<sup>4</sup> Beban tanggung jawab yang terlalu tinggi tanpa dukungan memadai dapat menyebabkan karyawan merasa tertekan, kelelahan, dan tidak dihargai. Hal ini berpotensi menyebabkan *burnout*, yang mengurangi motivasi, semangat kerja, dan produktivitas. *Burnout* adalah kondisi seseorang yang mengalami kelelahan fisik dan psikologis akibat tuntutan pekerjaan dan emosional.<sup>5</sup> *Burnout* adalah kondisi kelelahan fisik dan emosional akibat tuntutan pekerjaan atau aktivitas yang berlebihan. Ini terjadi ketika seseorang merasa tidak terhubung lagi dengan pekerjaan atau tujuannya, seringkali karena kurangnya keseimbangan, dukungan, atau penghargaan. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh CNN Indonesia, sekitar

---

Global (TBM PPLG) Kota Serang”, (Doctoral dissertation, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, (2022), hal 97.

<sup>4</sup> Uzair Almakhi, “Analisi Pengaruh Beban Kerja Dengan *Burnout* Pada Karyawan PT Wirasindo Santakarya”, *Journal of Sustainability and Science Economics*, (2023), hal 44.

<sup>5</sup> Anaiya Lutfia, Ade Kiki Riezky, Syarifah Nora Andriaty, “Faktor Penyebab Terjadinya *Burnout* pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Dokter Universitas Abulyatama”, *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan* (2021), hal 88.

77,3% responden mengaku pernah mengalami *burnout* akibat pekerjaan. Kondisi ini sering disebut sebagai *work burnout*.<sup>6</sup> Angka 77,3% responden yang mengaku mengalami *burnout* menunjukkan betapa pentingnya kita mulai memperhatikan kesejahteraan mental dalam lingkungan kerja. *Work burnout* bukan sekadar tentang kelelahan fisik, tetapi lebih kepada kondisi kelelahan mental dan emosional yang bisa memengaruhi produktivitas dan kualitas hidup seseorang.

*Burnout* sering terjadi pada karyawan-karyawan yang mendapatkan tuntutan pekerjaan yang melebihi Batasan kemampuan mereka, dan sering mengalami perlakuan yang kurang mengenakan dari pelanggannya contohnya pada para kurir-kurir ekspedisi. Ini adalah contoh kejadian yang di alami oleh seorang Kurir di Kota Malang mengalami kekerasan saat mengantarkan paket. Kejadian berlangsung ketika kurir melakukan transaksi COD.<sup>7</sup> Kejadian kekerasan terhadap kurir saat mengantarkan paket, khususnya saat transaksi COD, sangat memprihatinkan. Keamanan dan keselamatan pekerja di sektor logistik harus menjadi prioritas, mengingat mereka berperan penting dalam mendukung mobilitas barang dan jasa, yang kini semakin meningkat. Hal di atas mungkin saja menjadi salah satu faktor yang menyebabkan karyawan mengalami *burnout*. *Burnout*

---

<sup>6</sup> Jobstreet tim konten, “Ciri-ciri *Work Burnout* dan Cara Mengatasinya”, [https://id.jobstreet.com/id/career advice/article/ciri-ciri-work-burnout-cara-mengatasi](https://id.jobstreet.com/id/career-advice/article/ciri-ciri-work-burnout-cara-mengatasi), 30 Januari, 2025.

<sup>7</sup> Liputan 6.com, “Kurir Paket Alami Kekerasan di Kota Malang”, <https://www.liputan6.com/tag/kekerasan-kurirpaket#:~:text=Berita%20kekerasan>, 30 Januari, 2025.

dipengaruhi oleh faktor internal, seperti kematangan emosi, kesejahteraan psikologis, dan kemampuan penyesuaian diri.<sup>8</sup> Individu dengan kematangan emosi yang baik mampu mengelola stres, sementara kesejahteraan psikologis yang positif meningkatkan ketahanan mental. Faktor-faktor yang membuat terjadinya *burnout* itu *Work overloaded*, Ketidaksesuaian pekerjaan dan kapasitas karyawan, beban pekerjaan berlebihan. *Low work control*, Kurangnya kontrol dalam pekerjaan, terbatas dalam membuat keputusan dan berinovasi. *Low reward for work*, Kurangnya apresiasi dan pengakuan terhadap hasil kerja. *Breakdown in community*, Kurangnya rasa *belongingness*, hubungan yang buruk dengan rekan kerja dan atasan. *Treated unfairly*, Perlakuan tidak adil, kurangnya penghargaan dan keadilan di tempat kerja. *Dealing with Conflict Values*, Ketidaksesuaian antara pekerjaan dan nilai pribadi karyawan.<sup>9</sup>

Kesejahteraan psikologis karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh tekanan kerja, tetapi juga oleh faktor-faktor lain seperti hubungan interpersonal di tempat kerja, gaya kepemimpinan dan dukungan social dari Perusahaan. Di Indonesia, perhatian terhadap kesejahteraan karyawan diatur dalam Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang

---

<sup>8</sup> Muhammad Lutfi, Aditiya Puspanegara, Anggi Ulfah Mawaddah, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kelelahan Kerja (*Burnout*) Perawat Di RSUD 45 Kuningan Jawa Barat", *Jurnal Ilmu Kesehatan Bhakti Husada: Health Sciences Journal*, (2021), hal 174.

<sup>9</sup> Yulfanani Alfajar, Roziana Ainul Hidayati, "Dampak Kelelahan Mental (*Burnout*) Terhadap Kinerja Karyawan Retail Besi dan Baja", *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, (2022), hal 19-20.

Ketenagakerjaan, yang meliputi perlindungan terkait upah, jam kerja, dan kondisi kerja yang aman.<sup>10</sup> Undang-undang ini bertujuan untuk memastikan keadilan bagi pekerja, meningkatkan kualitas hidup mereka, dan menciptakan hubungan industrial yang harmonis antara pengusaha dan pekerja. Meskipun demikian, implementasi di lapangan seringkali masih menemui tantangan, terutama dalam hal pengawasan dan penegakan hukum. Maka dari itu harusnya pemimpin sebuah Perusahaan haruslah menciptakan lingkungan kerja yang positif. Lingkungan kerja yang aman secara psikologis penting untuk menciptakan tempat kerja yang inklusif, produktif, dan inovatif. Dalam lingkungan seperti ini, karyawan merasa dihargai dan bebas untuk berbagi ide atau perbedaan pendapat tanpa takut dihukum atau dihakimi.<sup>11</sup> Ini mendorong beragam pemikiran yang dapat menghasilkan solusi kreatif, serta membantu menyelesaikan konflik dengan cara konstruktif. Meningkatkan kesejahteraan karyawan dan mengurangi stres dapat memberi banyak manfaat bagi perusahaan, seperti meningkatkan kinerja, memperbaiki hubungan antar karyawan, serta mengurangi sakit dan absensi.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> Muhyiddin, dkk, "Program Kartu Prakerja: Konsepsi dan Implementasi Kebijakan *Welfare-to-work* di Masa Pandemi *Covid-19*", *Bappenas Working Papers*, (2022), hal 6.

<sup>11</sup> Nur Rahmana, Adi Rahmata, Fahmi Oemar, "Pengaruh Inclusive leadership Terhadap Meaningful work: Peran Mediasi Psychological safety", *Jurnal Komunitas Sains Manajemen*, (2023), hal 200.

<sup>12</sup> Sintya Purnama Sari, dkk, "Kesejahteraan Karyawan: Dukungan Perusahaan terhadap kesehatan mental karyawan di tempat kerja", *In Prosiding Management Business Innovation Conference (MBIC)* (Vol. 7, No. 1, pp. 591-608), (2024), hal 601.

*Shopee express* merupakan layanan pengiriman yang dimiliki oleh *Shopee* Indonesia, di mana pengiriman barang pesanan pembeli akan ditangani secara langsung oleh tim resmi *Shopee* yang bernaung di bawah PT. Nusantara Ekspres Kilat.<sup>13</sup> Sistem kerja di *Shopee express* berlaku selama enam hari kerja dalam seminggu dengan satu hari libur, yang diatur menggunakan sistem *shifting*. Dengan penerapan sistem ini, jam kerja para karyawan dapat berubah setiap enam bulan sekali, mengikuti rotasi yang ditentukan oleh manajemen.<sup>14</sup> Dalam melakukan pekerjaannya karyawan *Shopee express* menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterlambatan dalam pengiriman, penumpukan barang di gudang, serta kerusakan pada paket, baik itu kerusakan fisik maupun kehilangan isi barang. Selain itu, proses bongkar muat yang kurang hati-hati juga seringkali menjadi penyebab kerusakan pada barang yang dikirim.<sup>15</sup>

Kesejahteraan psikologis karyawan sangat penting untuk meningkatkan produktivitas, kepuasan kerja, dan suasana kerja yang positif. Faktor-faktor seperti dukungan sosial, gaya kepemimpinan, dan beban kerja mempengaruhi kesejahteraan tersebut. Karyawan yang tidak memiliki kesejahteraan psikologis

---

<sup>13</sup> Peter Rajagukguk, dkk, "Penerapan Sistem Pelayanan *Trace To Tracking Shopee Express* Pada PT. Nusantara Ekspres Kilat Di *Service Point Jakarta*", *Ilmu Ekonomi Manajemen dan Akuntansi*, (2023), hal 106.

<sup>14</sup> Swift/Hub, "Cara Jadi Kurir *Shopee express* Ini Dia Syarat Daftarnya", <https://swifthub.sirclo.com/blog/cara-jadi-kurir-shopee-express-ini-dia-syarat-daftarnya>, 01 Februari, 2025.

<sup>15</sup> Meza Putri Alfiana, dkk, "Analisis Hambatan dan Bentuk Tanggung Jawab Dalam Proses Pengiriman *Shopee Express*", *EKONOMIKA45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, (2024), hal 600.

yang baik rentan mengalami *burnout*, yang dapat mengurangi motivasi dan kinerja. Oleh karena itu, perusahaan perlu menciptakan lingkungan kerja yang aman secara psikologis dan memberikan dukungan untuk menjaga kesejahteraan mental karyawan. PT *Shopee express*, sebagai perusahaan pengiriman, menghadapi tantangan terkait dengan tekanan kerja dan masalah operasional yang dapat memengaruhi kesejahteraan karyawan. Untuk mengatasi hal tersebut hendaknya sebuah Perusahaan mengambil Tindakan yang tepat untuk mengatasi permasalahan kesejahteraan psikologis karyawan yang mereka miliki.<sup>16</sup>

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti menemukan adanya gejala kurang sejahteranya psikologis karyawan pada PT *shopee express* Bengkulu seperti tekanan target pengiriman yang ketat, beban kerja yang tinggi, merasa lelah secara fisik dan psikologis, kurangnya *work life balance* (waktu istirahat keluarga terganggu), dan perasaan tidak diapresiasi. Penelitian ini menjadi relevan untuk memberikan wawasan mendalam tentang kondisi kesejahteraan psikologis karyawan di gudang HUB PT *Shopee express* Bengkulu. Dengan memusatkan perhatian pada faktor-faktor yang memengaruhi kesejahteraan psikologis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas hidup kerja karyawan. Penelitian ini tidak hanya memberikan peluang untuk meningkatkan kesejahteraan

---

<sup>16</sup> Sukowati, Putri, and Sri Padmantlyo. "Pengaruh Beban Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan dengan Burnout Sebagai Variabel Mediasi." *El-Mal: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, vol. 6, no. 1, 2025, pp. hal 999.

psikologis karyawan, tetapi juga membantu organisasi menciptakan lingkungan kerja yang lebih adaptif terhadap kebutuhan tenaga kerja. Dengan semakin ketatnya persaingan di sektor logistik, menciptakan kesejahteraan psikologis yang optimal tidak hanya menjadi keharusan moral, tetapi juga strategi bisnis yang esensial. Penelitian ini diharapkan mampu pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengalaman kerja di PT *Shopee Express* serta kontribusinya terhadap peningkatan kinerja perusahaan dan industri logistik secara umum.

Berdasarkan latar belakang yang ada, sangat penting untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai kesejahteraan psikologis karyawan gudang di HUB PT *Shopee express* Bengkulu.

#### B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang di atas, berikut adalah identifikasi masalah yang dapat disusun sesuai dengan penjelasan yang telah diberikan:

1. Kurangnya kesejahteraan psikologis karyawan seperti tekanan target pengiriman yang ketat, beban kerja yang tinggi, merasa lelah secara fisik dan psikologis, kurangnya *work life balance* (waktu istirahat keluarga terganggu), dan perasaan tidak diapresiasi.
2. Keterbatasan dukungan sosial dan hubungan interpersonal yang buruk.
3. Dampak buruk dari rendahnya kesejahteraan psikologis terhadap produktivitas dan efektivitas operasional.

### C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas penulis merasa perlu untuk merumuskan masalah yang akan menjadi fokus utama dalam pembahasan dan penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana kondisi kesejahteraan psikologis karyawan gudang HUB PT *Shopee express* Bengkulu dalam menghadapi tantangan kerja?

### D. Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang terlalu luas dan agar penelitian ini berjalan secara terarah, maka perlu adanya batasan masalah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini difokuskan pada karyawan gudang HUB PT *Shopee Express* Bengkulu yang terdiri dari karyawan tetap dan paruh waktu, dengan pemilihan informan dilakukan secara purposive berdasarkan pengalaman kerja dan keterlibatan langsung dalam operasional gudang.
2. Penelitian ini hanya membahas mengenai kesejahteraan psikologis berdasarkan enam aspek yang dikemukakan oleh Ryff dan Keyes, yaitu: (1) penerimaan diri (*self-acceptance*), (2) hubungan positif dengan orang lain (*positive relations with others*), (3) kemandirian (*autonomy*), (4) penguasaan lingkungan (*environmental mastery*), (5) tujuan hidup (*purpose in life*), dan (6) pertumbuhan pribadi (*personal growth*).
3. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, sehingga penelitian ini tidak menggunakan pendekatan kuantitatif

maupun instrumen pengukuran dalam bentuk skala psikologis.

4. Penelitian ini tidak membahas aspek lain seperti produktivitas kerja, kepuasan kerja, tingkat stres, maupun *burnout* secara terpisah, kecuali jika hal tersebut muncul sebagai bagian dari narasi informan dalam menjelaskan kesejahteraan psikologis mereka.
5. Waktu penelitian dibatasi pada saat pelaksanaan penelitian lapangan, sehingga hasil penelitian ini hanya menggambarkan kondisi kesejahteraan psikologis karyawan pada periode tersebut dan tidak mencakup dinamika jangka Panjang.

#### E. Tujuan Penelitian

Semua hal perlu punya tujuan, karena tujuan adalah hal yang diharapkan setelah kita bertindak. Maka dari itu peneliti mempunyai tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui & menganalisis kesejahteraan psikologis karyawan di Gudang HUB PT *Shopee express* Bengkulu dalam menghadapi tantangan kerja.

#### F. Manfaat Penelitian

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini akan memperkaya teori kesejahteraan psikologis dengan menambah pemahaman tentang bagaimana kesejahteraan psikologis dapat mempengaruhi kinerja seseorang.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Menyediakan wawasan bagi perusahaan dalam merancang program dan kebijakan untuk menanggulangi masalah kesejahteraan karyawan.
- b. Membantu petinggi perusahaan dalam mengembangkan strategi efektif untuk meningkatkan kesejahteraan psikologis karyawan di lingkungan kerja.

### G. Kajian Terdahulu

*Penelitian pertama* yang dilakukan oleh Umi Anugerah Izzati, Meita Santi Budiani, Olievia Prabandini Mulyana, Ni Wayan Sukmawati Puspitadewi (2021) yang berjudul *Gambaran Kesejahteraan Psikologis pada Karyawan Terdampak Pandemi COVID-19*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang terdampak pandemic COVID-19 memiliki skor kesejahteraan psikologis pada kategori tinggi sebesar 80.5%, sedangkan sebanyak 19.5 % masuk ke dalam kategori sedang.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah fokusnya sama-sama pada kesejahteraan psikologis karyawan dalam dunia kerja. Perbedaannya terletak pada pendekatan (kuantitatif vs kualitatif) serta konteks penelitian: penelitian terdahulu fokus pada kondisi pandemi COVID-19, sedangkan penelitian ini membahas tantangan kerja dalam industri logistik (*Shopee Express Bengkulu*) secara umum.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Izzati, Umi Anugerah, et al. "Gambaran Kesejahteraan Psikologis pada Karyawan Terdampak Pandemi Covid-19." *Jurnal Psikologi Teori Dan Terapan* 11.3 (2021): 315-325.

*Pada penelitian kedua* yang dilakukan oleh Ageng Saepudin Kanda S, Fika Anilda (2024) yang berjudul Peran Keluarga dalam Pembentukan Identitas dan Kesejahteraan Psikologis Karyawan di Cv.Sugi Maju Berkah. Hasil penelitian Menunjukkan bahwa keluarga memainkan peran krusial dalam membentuk identitas karyawan, melalui pengaruh nilai-nilai, norma, dan dukungan emosional yang diberikan.

Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dan membahas kesejahteraan psikologis karyawan. Perbedaannya, penelitian terdahulu menekankan pada peran eksternal keluarga, sedangkan penelitian ini fokus pada faktor internal di tempat kerja, seperti dukungan sosial di lingkungan kerja, beban kerja, dan adaptasi terhadap tekanan kerja.<sup>18</sup>

*Pada penelitian ketiga* yang dilakukan Nurul Istiqomah (2021) Kesejahteraan psikologis guru honorer di SMA Negeri 13 Depok. Hasil penelitian ini yaitu: 1) kesejahteraan psikologis guru honorer di Depok cukup baik karena sudah terpenuhinya enam komponen kesejahteraan meskipun dengan berbeda cara. 2) upaya menghadapi situasi sulit yang dilakukan oleh guru yang berstatus honorer di SMAN 13 Depok yaitu dengan bersabar dan menjalani kehidupan sebagai guru honorer.

Persamaannya, sama-sama menggunakan kerangka teori Ryff dan Keyes serta membahas kesejahteraan psikologis dalam

---

<sup>18</sup> Anilda, Fika. "Peran Keluarga dalam Pembentukan Identitas dan Kesejahteraan Psikologis Karyawan di CV. SUGIH MAJU BERKAH." *MAMEN: Jurnal Manajemen* 3.1 (2024): 33-38.

dunia kerja. Perbedaannya, subjek penelitian adalah guru honorer di institusi pendidikan, sedangkan penelitian ini berfokus pada karyawan operasional di sektor logistik swasta (*Shopee Express Bengkulu*).<sup>19</sup>

#### H. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini, peneliti menulis dengan sub-sub bab, antara lain yakni sebagai berikut :

**BAB I** : Berisi tentang pendahuluan yang membahas tentang Latar Belakang Penelitian, Rumusan Masalah Penelitian, Tujuan Penelitian, Batasan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kajian Penelitian terdahulu dan Sistematika Penulisan.

**BAB II** : Berisi tentang Kajian Kepustakaan, terdiri dari penjelasan Pengertian kesejahteraan psikologis karyawan, aspek-aspek kesejahteraan karyawan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kesejahteraan karyawan. Kemudian pengertian tentang karyawan, status karyawan, dan kesejahteraan karyawan.

**BAB III** : Berisi tentang metode penelitian dengan sub bab Pendekatan dan Jenis Penelitian, Waktu dan Lokasi penelitian, Jenis dan Sumber Data, Penentuan Informan, Teknik pengumpulan data, Teknik Analisis Data dan Teknik Penjamin Keabsahan Dara.

---

<sup>19</sup> Istiqomah, Nurul. "Kesejahteraan psikologis guru honorer di SMA Negeri 13 Depok." *TERAPUTIK: Jurnal Bimbingan dan Konseling* 5 (2021): 48-54.

**BAB IV** : Pada bab ini data yang didapatkan diolah dan di analisis menggunakan teori yang sudah disediakan, bab ini terdiri dari deskripsi subjek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan

**BAB V** : Pada bab ini adalah bagian terakhir dalam penulisan skripsi, membahas tentang kesimpulan dan saran.

