

KETERKAITAN *PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT* DAN *HAPPINESS AT WORK* PADA KARYAWAN GENERASI Y PT. TELEKOMUNIKASI SELULAR JAKARTA

Arinda Gadis Wardiana, Anggun Resdasari Prasetyo

*Fakultas Psikologi, Univeristas Diponegoro
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

arindagadiswardiana@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keterkaitan *perceived organizational support* dan *happiness at work* pada karyawan generasi Y PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel) Jakarta. *Perceived organizational support* adalah keyakinan, pandangan atau penilaian karyawan tentang dukungan yang diberikan organisasi dalam memenuhi kesejahteraan karyawan atas kontribusi karyawan, sedangkan *happiness at work* adalah perasaan positif karyawan berupa menikmati pekerjaan dan perasaan senang berada di lingkungan kerja, baik bekerja secara individu maupun berkelompok yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Populasi dalam penelitian ini adalah 989 karyawan dan sampel penelitian 129 subjek. Karyawan generasi Y dipilih sebagai subjek penelitian dikarenakan tahun 2020-2030 diperkirakan Indonesia mengalami bonus demografi, dimana angkatan usia kerja didominasi oleh generasi Y. Teknik sampling yang digunakan adalah *cluster random sampling*. Penelitian ini menggunakan dua skala sebagai alat ukur, yaitu Skala *Perceived Organizational Support* (39 aitem valid dengan $\alpha=0,932$) dan Skala *Happiness at work* (48 aitem valid dengan $\alpha=0,949$). Berdasarkan metode analisis regresi sederhana didapatkan hasil $r_{xy}=0,706$ dengan $p=0,000(p<0,05)$, dimana hasil tersebut menunjukkan ada hubungan positif antara *perceived organizational support* dan *happiness at work*. *Perceived organizational support* memberikan sumbangan efektif sebesar 49,9% terhadap *happiness at work*.

Kata kunci: *perceived organizational support*; *happiness at work*; karyawan generasi Y; PT. Telkomsel Jakarta

Abstract

The aim of this research is to know about relation of perceived organizational support and happiness at work on the employers of Y generation in PT. Telekomunikasi Selular (Telkomsel) Jakarta. Perceived organizational support is a faith, perception or appraisal of employers concerning support given by organization in fulfilling the welfare of their contribution, while happiness at work is positive feeling such as enjoying the work and feeling delighted being in working environment, either working individually or in team, which can promoting the performance of the employers. The population in this research is 989 and sample as many as 129 persons. The employers of Y Generation are chosen as the subject of the research because in 2020-2030 Indonesia is predicted undergoing demography bonus, where the working age generation is dominated by the Y Generation. Sampling technique in this research use cluster random sampling. This research use two scale for collecting data, namely Perceived Organizational Support Scale (39 items, $\alpha=0,932$) and Happiness at Work Scale (48 items, $\alpha=0,949$). Based on simply regression analysis showed that $r_{xy}=0,706$ with $p=0,000(p<0,05)$, it means significant and positive correlations between perceived organizational support and happiness at work. Perceived organizational support provides effective contribution of 49,9% to happiness at work.

Keywords: perceived organizational support; happiness at work; the employers of Y generation; PT. Telkomsel Jakarta

PENDAHULUAN

PT. Telkomsel adalah organisasi profit di bidang telekomunikasi yang memiliki target umum dan target khusus. Target umum untuk perusahaan bidang telekomunikasi di Indonesia adalah kehadiran 5G sebagai tren telekomunikasi 2017 (Ismail, 2016), dan target khusus PT. Telkomsel

adalah mengubah *Telco* menjadi *Digital Company*, maksudnya adalah mengubah *voice and message* melalui pembelian pulsa menjadi pembelian kuota internet melalui aplikasi T-Cash. Adanya target umum dan target khusus tersebut, PT. Telkomsel harus mampu menciptakan karyawan dengan kinerja yang baik dengan cara memahami karakteristik karyawan yang dapat dilihat dari usia karyawan. Rentang usia produktif menurut Badan Pusat Statistik (BPS) adalah 15-64 tahun, yang mana pada tahun 2018 mencakup tiga generasi yaitu *baby boomers*, generasi X, dan generasi Y. Menurut Tapscott (2009) generasi *baby boomers* lahir pada tahun 1946-1964, generasi X lahir pada tahun 1965-1976, dan generasi Y lahir pada tahun 1977-1997. Dengan demikian generasi *baby boomers* pada tahun 2018 berusia 54-72 tahun, generasi X berusia 42-53 tahun dan generasi Y berusia 21-41 tahun.

Indonesia diprediksi pada tahun 2020-2030 akan mengalami bonus demografi, yaitu jumlah angkatan usia kerja mencapai 70% dari total penduduk Indonesia (Kumparan, 2017). Annisa (2017) menyampaikan bahwa 32% dari angkatan usia kerja didominasi oleh generasi Y dengan rentang usia 21-41 tahun. Kesempatan bonus demografi harus dimanfaatkan agar dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat. Selain bonus demografi, Indonesia pada tahun 2020 diprediksi akan menjadi pasar digital terbesar di Asia Tenggara (Rahayu, 2017; Herman 2016). Maka dari itu, PT. Telkomsel harus dapat mengelola karyawan generasi Y secara optimal agar tercapai visi dan misi PT. Telkomsel.

Karakteristik generasi Y adalah menginginkan kebebasan, beradaptasi dengan cara tersendiri, kritis, senang berkumpul, menginginkan bekerja seperti tempat bermain, memiliki pola komunikasi cepat, dan senang berinovasi (Tapscott, 2009). Hasil penelitian yang dilakukan Keser (2016) menyatakan bahwa karyawan generasi Y memiliki tingkat kebahagiaan yang rendah dibandingkan karyawan generasi X. Kebahagiaan adalah hal utama yang dicari semua orang (Fisher, 2010). Dalam dua dekade terakhir, *happiness at work* menjadi hal yang menarik bagi organisasi (David, Boniwell, & Ayers, dalam Stoia, 2015). *Happiness at work* adalah perasaan positif yang dirasakan individu tentang lingkungan kerja (Wesarat, Sharif, & Majid, 2015), sehingga individu tersebut merespon dan menikmati pekerjaan yang dilakukan (Chairasit & Santidhirakul, 2011). Saat ini PT. Telkomsel Jakarta sedang mengkampanyekan *happiness at work*, cara yang dilakukan PT. Telkomsel Jakarta adalah mengadakan *Work Class Balance* dan *Team Building*, namun respon karyawan terhadap program tersebut kurang memuaskan karena karyawan yang hadir hanya sekitar 50%, dengan alasan enggan meninggalkan pekerjaan. Jika hal ini diabaikan akan membuat karyawan mudah bosan dengan pekerjaan dan meningkatkan intensi *turn over*. Penelitian yang dilakukan oleh Sharifzadeh dan Almaraz (2014) menyatakan bahwa karyawan yang bahagia dapat meningkatkan produktivitas dalam bekerja. Salah satu faktor dalam menumbuhkan *happiness at work* adalah kualitas kehidupan kerja (Maenapothi, dalam Chairasit & Santidhirakul, 2011). Lingkungan kerja yang nyaman dapat menciptakan kualitas kehidupan kerja. Dimana kualitas kehidupan kerja tersebut dipengaruhi oleh *perceived organizational support* (Sardju, 2016; Ariefamuda, 2018).

Perceived organizational support adalah keyakinan individu yang menganggap organisasi menghargai kontribusi dan peduli pada kesejahteraan karyawan (Rhoades & Eisenberger, 2002). *Perceived organizational support* mampu mempengaruhi kesejahteraan individu (Baran, Rhoades, & Miller, dalam Caesens & Stinglhamber, 2014), dapat mengembangkan sikap positif pada karyawan (Kurtessis, Eisenberger, Ford, Buffardi, Stewart & Adis, 2015), dan menciptakan perasaan senang pada karyawan ketika bekerja (Rhoades & Eisenberger, 2002). *Perceived organizational support* tercipta dari bantuan sesama karyawan, dan berdiskusi bersama. Hal ini sesuai dengan karakteristik generasi Y yaitu senang berkumpul. Selain itu *perceived organizational support* mampu menciptakan suasana positif atau *happiness at work*. Hal ini juga sejalan dengan karakteristik generasi Y yaitu mementingkan perasaan bersenang-senang, contohnya menginginkan suasana bekerja seperti tempat bermain, dan mengombinasikan bekerja dengan kehidupan sosial.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keterkaitan *perceived organizational support* dan *happiness at work* pada karyawan generasi Y PT. Telkomsel Jakarta. Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat hubungan positif antara *perceived organizational support* dengan *happiness at work* pada karyawan generasi Y PT. Telkomsel Jakarta. Semakin tinggi tingkat *perceived organizational support* pada karyawan generasi Y maka semakin tinggi karyawan generasi Y merasakan *happiness at work*. Sebaliknya semakin rendah tingkat *perceived organizational support* pada karyawan generasi Y maka semakin rendah karyawan generasi Y merasakan *happiness at work*.

METODE

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan generasi Y yaitu berusia 21-41 tahun pada tahun 2018 dan telah bekerja minimal satu tahun. Jumlah populasi sebanyak 989 dengan subjek yang digunakan untuk penelitian sebanyak 129. Teknik sampling yang digunakan adalah *cluster random sampling*. Instrumen pengumpulan data menggunakan skala likert. Skala yang digunakan adalah skala *perceived organizational support* dan skala *happiness at work*. Skala *perceived organizational support* (39 aitem valid dengan $\alpha=0,932$) disusun berdasarkan aspek menurut Rhoades dan Eisenberger (2002) yang terdiri dari 1) *fair treatment*; perlakuan adil yang dirasakan seluruh karyawan di dalam organisasi. 2) *supervisor support*; dukungan dari pimpinan sangat penting karena pimpinan adalah agen besar dalam organisasi yang dapat mengarahkan, mengevaluasi, dan memberikan apresiasi pada karyawan. 3) *reward and favourable job condition*; organisasi harus mampu memberikan *reward* sesuai dengan kontribusi karyawan, dan organisasi harus memberikan kebebasan kepada karyawan dalam menyusun pekerjaan yang dapat membuat karyawan merasa dipercaya oleh organisasi.

Skala *happiness at work* (48 aitem valid dengan $\alpha=0,949$) disusun berdasarkan aspek menurut Fisher (2010) yang terdiri dari 1) *job involvemen*; terlibatnya seseorang dengan pekerjaan ditandai dengan mampu mengidentifikasi pekerjaan dan melihat pekerjaan tersebut penting untuk diri sendiri. 2) *engagement*; ketika seseorang telah terlibat dengan pekerjaan dengan baik, maka seseorang tersebut akan merasakan keterikatan dengan pekerjaan. Keterikatan mengarah pada kehadiran fisik, kognitif, dan emosional. 3) *thriving and vigor*; keinginan seseorang untuk terus belajar dan memiliki semangat dalam bekerja. 4) *flow and intrinsic motivation*; *flow* adalah kemampuan dalam mengerjakan pekerjaan yang menantang, sedangkan motivasi intrinsik dapat dilihat dari bertahannya seseorang dalam mengerjakan pekerjaan walaupun ada gangguan dari luar. 5) *affect at work*; merupakan penilaian perasaan atau pengalaman ketika bekerja. Afek kerja mengarah pada sudut pandang hedonis dan aktivasi. Hedonis dalam dunia pekerjaan adalah menyukai pekerjaan sehingga berusaha mengerjakan pekerjaan dengan baik dan dalam mengerjakan pekerjaan terasa ringan, sedangkan aktivasi mengarah kepada penilaian terhadap motivasi dan kreativitas karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji normalitas, diketahui skor *Kolmogrov-Smirnov* pada variabel *perceived organizational support* sebesar 0,971 dengan nilai $p = 0,302$ ($p > 0,05$) menunjukkan data berdistribusi normal, dan skor *Kolmogrov-Smirnov* pada variabel *happiness at work* sebesar 0,859 dengan nilai $p = 0,452$ ($p > 0,05$) menunjukkan data berdistribusi normal. Selanjutnya untuk hasil uji linearitas hubungan antara *perceived organizational support* dan *happiness at work* diketahui nilai signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$) yang menunjukkan adanya hubungan linear antara *perceived organizational support* dan *happiness at work*, sehingga memenuhi syarat untuk memprediksi hubungan kedua variabel penelitian dengan uji hipotesis melalui teknik analisis regresi sederhana.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi sebesar $r_{xy} = 0,706$ dengan $p = 0,000$ ($p < 0,05$) yang menunjukkan adanya hubungan positif antara variabel *perceived organizational support* dan variabel *happiness at work*. Semakin tinggi *perceived organizational support* maka semakin tinggi *happiness at work*, sebaliknya semakin rendah *perceived organizational support* maka semakin rendah *happiness at work*. Nilai signifikansi sebesar $p = 0,000$ ($p < 0,05$) yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara *perceived organizational support* dan *happiness at work*, sehingga hipotesis adanya hubungan yang positif antara variabel *perceived organizational support* dan variabel *happiness at work* dapat diterima. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diketahui nilai R square sebesar 0,499.

Perusahaan harus memperhatikan karyawan generasi Y guna mengoptimalkan kesempatan bonus demografi. Karyawan generasi Y mementingkan *happiness at work* karena sesuai dengan karakteristi generasi Y. Hasil analisis data mengenai kategorisasi variabel *happiness at work*, mayoritas subjek berada pada kategorisasi tinggi yaitu sebesar 69,9%. Karyawan yang merasakan *happiness at work* dapat mengelola emosi dengan baik, hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Alnidawy (2015) yang menyatakan bahwa karyawan yang memiliki kecerdasan emosi yang baik dapat menciptakan kepuasan kerja, dimana kepuasan kerja adalah salah satu indikasi *happiness at work*. Selain mampu mengelola emosi dengan baik, karyawan yang merasakan *happiness at work* akan merasa lebih terikat dengan pekerjaan, hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hempfling (2015) yang menyatakan bahwa *engagement* mengarah kepada kebahagiaan.

Happiness at work dapat tercipta dari adanya kualitas kehidupan kerja yang baik, kualitas kehidupan kerja dipengaruhi oleh *perceived organizational support* (Sardju, 2016; Arriefamuda, 2018). Pada penelitian ini, mayoritas subjek memiliki *perceived organizational support* yang berada pada kategori tinggi sebesar 66,6%, hal ini dikarenakan aspek *fair treatment* pada penelitian ini memiliki skor yang lebih tinggi dibandingkan aspek *perceived organizational support* lainnya. Hal ini sesuai dengan penelitian Wayne, Shore, Bommer dan Tetrick (2002); Babic, Stinglhamber, dan Hansez (2015) yang menyatakan bahwa perlakuan adil yang dirasakan karyawan dapat menciptakan *perceived organizational support*. *Perceived organizational support* dapat membuat karyawan memiliki komitmen dan kepuasan kerja yang tinggi, serta mengurangi tingkat stress kerja (Krishnan & Mary, 2012).

Meskipun *perceived organizational support* dan *happiness at work* karyawan generasi Y PT. Telkomsel berada pada kategorisasi tinggi, berdasarkan aitem yang gugur banyak karyawan yang merasa gaji dan bonus yang diterima kurang sesuai dengan apa yang telah dikerjakan, karena perusahaan membuat target yang tinggi tanpa melihat kondisi pasar yang sedang lemah, jadi sekeras apapun karyawan bekerja tidak akan mendapatkan gaji dan bonus yang setimpal, hal ini membuat karyawan cenderung kurang bersemangat dalam bekerja. Hal ini sesuai dengan penelitian Murti (2013) yang menyatakan bahwa beban kerja dan kompensasi dapat mempengaruhi produktivitas karyawan. Karyawan merasa bingung apabila terjadi konflik karena enggan bercerita dengan karyawan lain, penelitian Hidayat (2014) menyatakan komunikasi intrernal yang baik dapat menurunkan konflik kerja karyawan. Karyawan merasa bosan dengan rutinitas pekerjaan dikarenakan beban kerja terlalu tinggi, seharusnya perusahaan memahami batas maksimal beban kerja karyawan, hal ini sesuai dengan hasil penelitian Setiawan (2016) yaitu beban kerja yang tinggi menyebabkan turunnya kinerja karyawan, makadari itu perusahaan harus mengetahui batas maksimal tingkat beban kerja karyawan agar dapat bekerja secara optimal. Karyawan merasa pimpinan kurang adil dalam pengambilan keputusan karena hanya memberatkan salah satu pihak dan terkadang pimpinan tidak menyampaikan alasan pengambilan keputusan tersebut, hal ini membuat motivasi kerja karyawan menurun. Hal ini sesuai dengan penelitian Benazir (2013) yang menyatakan bahwa pemimpin harus memiliki gaya kepemimpinan partisipatif dimana mengajak bawahannya untuk berdiskusi bersama dalam pengambilan keputusan yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan positif antara *perceived organizational support* dan *happiness at work* pada karyawan generasi Y PT. Telkomsel Jakarta ($r_{xy} = 0,706$ dengan nilai $p = 0,000$). Semakin tinggi tingkat *perceived organizational support* yang dimiliki oleh karyawan generasi Y, maka semakin tinggi juga tingkat *happiness at work* pada karyawan generasi Y. *Perceived organizational support* memberikan sumbangan efektif sebesar 49,9% terhadap *happiness at work*. Hal tersebut menunjukkan bahwa apabila perusahaan ingin menumbuhkan atau mempertahankan *happiness at work* dapat dilakukan dengan memperhatikan kesejahteraan yang dirasakan karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alnidawy, A. A. B. (2015). The effect of emotional intelligence on job satisfaction: Applied study in the Jordanian telecommunication sector. *International Journal of Business Administration*, 6(3), 63-71.
- Annisa, F. (2017). Mengenal Indonesia lewat data: Generasi millennial dan terbukanya peluang ekonomi baru Indonesia. Diunduh dari <http://ideannisa.com/2017/05/04/peluang-ekonomi-bonus-demografi-millennial>
- Arriefamuda, A. (2018). Hubungan antara *perceived organizational support* dengan kualitas kehidupan kerja (quality of worklife) pada karyawan. Skripsi. Surabaya: Fakultas Psikologi dan Ilmu Kesehatan, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel.
- Benazir, N. A. (2013). Hubungan gaya kepemimpinan dengan motivasi kerja pegawai dinas pendidikan Provinsi Jawa Barat. *Skripsi*. Bandung: Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.
- Babic, A., Stinglhamber, F., Hansez, I. (2015). Organizational justice and perceived organizational support: Impact on negative work-home interference and well-being outcomes. *Psychologica Belgica*, 55(3), 134-158.
- Caesens, G., & Stinglhamber, F. (2014). The relationship between perceived organizational support and work engagement: The role of self-efficacy and its outcomes. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée/European Review of Applied Psychology*, 64(5), 259–267. <https://doi.org/10.1016/j.erap.2014.08.002>
- Chaiprasit, K., & Santidhirakul, O. (2011). Happiness at work of employees in small and medium-sized enterprises, Thailand. *Procedia-Social and Behavioral Science*, 25, 189-200. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.10.540>
- Fisher, C. D. (2010). Happiness at work. *International Journal of Management Reviews*, 12(4), 384–412. Retrieved from http://epublications.bond.edu.au/business_pubs/304
- Hempfling, M. S. (2015). Happiness, work engagement and perception of organizational support of student affairs professionals. *Disertasi*. Ohio: Faculty of The Patton College of Education, Ohio University.
- Herman. (2016). RI akan jadi negara ekonomi digital terbesar Asean. Diunduh dari <http://www.beritasatu.com/iptek/381817-ri-akan-jadi-negara-ekonomi-digital-terbesar-di-asean.html>
- Hidayat, U. A. I. (2014). Pengaruh komunikasi internal terhadap konflik kerja pegawai (Survei pada pegawai dinas pendidikan pemuda dan olahraga Kabupaten Kuningan Jawa Barat). *Skripsi*. Bandung: Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom.
- Ismail, N. (2016). Top 3 telecom trend for 2017. Diunduh dari <http://www.information-age.com/top-3-telecom-trends-2017-123463558/>
- Keser, A. (2016). Happiness at work: Survey from Turkey. *The 2016 International Academic*

research Conference in London. 295-302.

- Krishnan, J., & Mary, V. S. (2012). PERCEIVED ORGANISATIONAL SUPPORT – AN OVERVIEW ON ITS ANTECEDENTS AND. *International Journal of Multidisciplinary Reasearch*.2(4),13.Retrievedfrom<https://www.researchgate.net/publication/265946420%0A%0APERCEIVED>
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2015). Perceived organizational support: A Meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management*. XX(X), 1–31. <https://doi.org/10.1177/0149206315575554>
- Kumparan. (2017). Jokowi: Indonesia mendapat bonus demografi tahun 2020 sampai 2030. Diunduh dari <https://kumparan.com/wiji-nurhayat/jokowi-indonesia-mendapat-bonus-demografi-tahun-2020-sampai-2030>
- Murti, S. R. (2013). Analisis pengaruh beban kerja dan kompensasi terhadap produktivitas kinerja guru SMP Negeri (Studi kasus di SMP Negeri 5 Sragen). *Skripsi*. Surakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univeristas Muhammadiyah Surakarta.
- Rahayu, E. M. (2017). Ilham Habibie: Fintech jadi tren paymen masa depan. Diunduh dari <https://swa.co.id/swa/trends/ilham-habibie-fintech-jadi-tren-payment-masa-depan>
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*. 87(4), 698–714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Sardju, Y. W. W. (2016). Hubungan antara persepsi dukungan organisasi dan kualitas kehidupan kerja. Skripsi. Yogyakarta: Fakultas Psikologi, Universitas Sanata Dharma.
- Setiawan, D. P. (2016). Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Macan Jaya Cemerlang Klaten-Jawa Tengah-Indonesia. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sharifzade, M., & Almaraz, J. (2014). Happiness and productivity in the workplace. *American Journal of Management*. 14(4), 19-26.
- Stoia, E. (2015). Happiness and well-being at work. Universitas Jaume.
- Tapscott, D. (2009). *Grown up digital: How the net generation is changing your world*. *International Journal of Market Research* (Vol. 52). <https://doi.org/10.2501/S1470785310201119>
- Wayne, S. J., Shore, L. M., Bommer, W. H., & Tetrick, L. E. (2002). The role of fair treatment and reward in perceptions of organizational support and leader-member exchange. *Journal of Applied Psychology*. 87(3), 590-598.
- Wesarat, P. O., Sharif, M. Y., & Majid, A. H. A. (2015). A conceptual framework of happiness at the workplace. *Asian Social Science*. 11(2), 78–88. <https://doi.org/10.5539/ass.v11n2p78>