

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan aset utama dan penting yang menentukan tercapainya tujuan suatu organisasi, sehingga pengelolaan yang optimal menjadi kunci untuk keberhasilan (Agus Setiawan & Fadhilah, 2023). Hampir seluruh organisasi membutuhkan SDM untuk menjalankan kegiatan organisasi, terutama industri jasa. Jasa dapat diartikan sebagai kegiatan usaha yang muncul dari serangkaian interaksi antara pihak penjual (yang menawarkan keahlian) dan pembeli. Menurut Kotler dalam Tamburian et al. (2017) menjelaskan bahwa jasa adalah tindakan atau kinerja yang diberikan satu pihak kepada pihak lain. Karakteristik utamanya adalah tidak memiliki bentuk fisik dan tidak ada perubahan hak kepemilikan. Oleh karena itu, memperhatikan *affective well-being* SDM menjadi penting, terutama dalam industri jasa yang sangat bergantung pada interaksi manusia. Kesejahteraan emosional karyawan secara langsung berkontribusi pada kemampuan karyawan untuk menjadi produktif, inovatif, kreatif, dan profesional, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Affective well-being yang dibutuhkan karyawan mencakup emosi positif dan kondisi mental yang subur ketika seseorang menikmati hidup dan pekerjaan yang dijalankan (Rahmawati, 2022). Di era globalisasi ini, organisasi telah didominasi oleh generasi milenial. Pemikiran kritis, dorongan harga diri dan keberanian untuk menantang norma perusahaan menjadi ciri khas dari generasi milenial, ditambah lagi generasi milenial sangat menuntut dan memerlukan

organisasi yang bisa mengembangkan keahlian, jika tidak terpenuhi maka akan berpengaruh pada *affective well-being* yang diakibatkan dari ketidakpuasan kerja (Kusumawati, 2021).

Generasi milenial saat ini menghadapi tantangan yang unik dan penuh tekanan di dunia kerja akibat bisnis yang berkembang sangat pesat. Perusahaan dituntut untuk peduli pada *affective well-being* karyawan milenial, karena dengan memenuhi kebutuhan dan menciptakan lingkungan kerja yang positif akan mendorong kepuasan kerja yang berpengaruh positif terhadap *affective well-being* (Kurniawan et al., 2024). Di Indonesia, sedikit penelitian yang mengangkat topik terkait *affective well-being* bagi karyawan generasi milenial. Penelitian terdahulu yang mengangkat topik *affective well-being* bagi generasi milenial pernah dilakukan di negara Malaysia memiliki hasil yang cukup menarik. Penelitian yang dilakukan pada 272 pekerja milenial di industri jasa Malaysia menunjukkan hubungan positif antara persahabatan di tempat kerja sebagai mediator yang memberikan rasa syukur di kalangan karyawan milenial sehingga meningkatkan *affective well-being* (Badri et al., 2022). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis memiliki minat untuk menguji topik tersebut di Indonesia. Generasi milenial di Indonesia memiliki kecenderungan untuk menjaga keseimbangan antara karir dan kehidupan pribadi (Permata et al., 2024a). Menurut Badri et al. (2022), persahabatan di tempat kerja dan *gratitude* berpengaruh positif pada *affective well-being* karyawan generasi milenial. Hubungan persahabatan yang terjadi di lingkungan kerja dapat menciptakan kekompakan dan kerja sama yang terjalin dengan baik, serta berdampak baik bagi organisasi secara menyeluruh (Lu et al., 2017). Di sisi lain, *gratitude* merupakan sebuah emosi positif yang

ditimbulkan setelah seseorang mendapatkan apresiasi dari lingkungan maupun organisasi (Patil et al., 2018). Karyawan milenial yang berada di lingkungan penuh tekanan akan membangun persahabatan penuh rasa syukur untuk meningkatkan *affective well-being*, sehingga meningkatkan kesadaran terhadap aktivitas bekerja di dalam organisasi (Badri et al., 2022).

Berdasarkan penelitian terdahulu, penulis memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan topik *affective well-being* karyawan milenial yang dipengaruhi oleh *gratitude* dan persahabatan di tempat kerja dengan latar negara Indonesia, karena penelitian ini masih jarang dilakukan khususnya di Indonesia. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana persahabatan di tempat kerja sebagai variabel mediasi dan *gratitude* dapat mempengaruhi *affective well-being* bagi karyawan generasi milenial di Indonesia.

1.2. Rumusan Masalah

Affective well-being di tempat kerja adalah faktor yang dapat mempengaruhi kualitas kerja dan produktivitas karyawan milenial. Penelitian ini akan mengeksplorasi peran *gratitude* dan persahabatan di tempat kerja dan dirumuskan dalam pertanyaan penelitian, sebagai berikut:

1. Apakah *gratitude* berpengaruh positif terhadap *affective well-being* karyawan milenial?
2. Apakah persahabatan di tempat kerja berpengaruh positif terhadap *affective well-being* karyawan milenial?
3. Apakah persahabatan di tempat kerja memediasi secara signifikan hubungan antara *gratitude* dan *affective well-being* karyawan milenial?

1.3. Batasan Masalah

Mengingat pentingnya *affective well-being* untuk karyawan generasi milenial, maka peneliti membuat batasan, sebagai berikut:

1. *Gratitude*, merupakan kemampuan individu untuk mengenali dan mengapresiasi berbagai aspek pekerjaan yang dapat berpengaruh positif pada kehidupan pribadi seseorang (Komase et al., 2021).
2. Persahabatan di tempat kerja (*workplace friendship*), merupakan sebuah hubungan kerja yang non-formal, ditandai dengan perasaan saling memiliki, komitmen, kepercayaan, dan kesamaan nilai antar individu dalam organisasi (Durrah, 2023).
3. *Affective well-being*, merupakan sebuah reaksi emosional dari seseorang terhadap pekerjaan yang dihadapi, dimana semakin positif pengalaman emosional akan semakin tinggi tingkat kesejahteraan afektif, begitupun sebaliknya jika pengalaman emosionalnya negative, maka akan semakin rendah tingkat kesejahteraan afektif (Jin et al., 2024).
4. Generasi milenial, merupakan individu yang lahir diantara tahun 1981 hingga 1995 (Zhang et al., 2017), memiliki prioritas berupa mengumpulkan dana untuk kebutuhan di masa depan, meningkatkan keterampilan pribadi, memperluas jaringan sosial, dan senang dengan waktu yang fleksibel (Permata et al., 2024b).

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui peran *gratitude* terhadap *affective well-being* karyawan milenial.
2. Untuk mengetahui peran persahabatan di tempat kerja terhadap *affective well-being* karyawan milenial.
3. Untuk mengetahui peran persahabatan di tempat kerja sebagai mediator dalam hubungan antara *gratitude* dan *affective well-being* karyawan milenial.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi dasar untuk penelitian selanjutnya untuk memperluas topik *affective well-being* bagi generasi milenial ataupun generasi selanjutnya yang dipengaruhi oleh peran persahabatan di tempat kerja dan *gratitude*.

2. Manfaat praktis

- a) Hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman tentang pentingnya *gratitude* dan persahabatan di tempat kerja dalam meningkatkan *affective well-being*.
- b) Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi organisasi untuk merancang program atau strategi yang bertujuan untuk meningkatkan *affective well-being* karyawan.

1.6. Sistematika Penulisan

Penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 (lima) bab yang terdiri dari rincian pembahasan, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi pembahasan berisi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, hipotesis penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini, pembahasan berisi landasan teori dan studi terkait yang sudah dilakukan sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian, serta menjadi acuan dasar penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas mengenai jenis data, sumber data, alat analisis, model penelitian, dan uji yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini terdiri dari pemaparan dan pembahasan hasil penelitian dari perhitungan analisis data berdasarkan rumusan masalah.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan.

