

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keberhasilan sebuah organisasi tidak terlepas dari peran sumber daya manusia yang menjalankan berbagai aktivitas di dalamnya. Meskipun strategi dan teknologi menjadi faktor penting dalam operasional organisasi, kualitas karyawan tetap menjadi unsur utama yang menentukan efektivitas pencapaian tujuan organisasi. Karyawan yang merasakan kebahagiaan dalam bekerja cenderung mampu menjalankan tugas secara lebih optimal serta memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas perusahaan. Namun, kondisi tersebut tidak selalu dapat terwujud karena berbagai tantangan yang dihadapi karyawan di lingkungan kerja. Menurut laporan Mediana (2026) dalam artikel Kompas.id yang berjudul "Dituntut Produktif, Pekerja Hadapi Persoalan Kesejahteraan dan Kesehatan Mental", banyak organisasi di Indonesia masih menghadapi dilema dalam menyeimbangkan tuntutan produktivitas dengan upaya menjaga kesehatan mental pekerja, di mana tekanan kerja yang berlebihan dan kurangnya perhatian terhadap kondisi psikologis karyawan berpotensi memicu *burnout* serta menurunkan performa kerja secara keseluruhan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan organisasi tidak hanya ditentukan oleh pencapaian target kerja, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan karyawan. Sonnentag *et al.* (2022) menjelaskan bahwa kondisi kesehatan dan kesejahteraan karyawan dipengaruhi tidak hanya oleh aspek pekerjaan, tetapi juga

oleh lingkungan interpersonal di tempat kerja. Tempat kerja dapat didefinisikan sebagai lingkungan fisik maupun virtual yang menjadi wadah bagi individu untuk melakukan aktivitas profesional, menjalin interaksi dengan rekan kerja, serta menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang berkaitan dengan pekerjaannya (Darmawati *et al.*, 2024). Maka dari itu, pentingnya karyawan dalam menjaga kondisi emosional yang sehat untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif.

Salah satu bagian dari kesejahteraan karyawan yang paling berkaitan langsung dengan pengalaman kerja sehari-hari adalah *affective well-being*. *Affective well-being* merupakan perubahan suasana hati dan emosi seseorang. Konsep ini secara khusus menjelaskan relasi antara emosi positif dan emosi negatif, di mana keduanya dapat timbul akibat pengaruh faktor-faktor situasional (Keyser *et al.*, 2019). *Affective well-being* sering digambarkan sebagai representasi keadaan afektif seseorang, termasuk emosi yang lebih positif dan emosi yang lebih sedikit negatif (Dwiyanti *et al.*, 2021). Oleh karena itu, karyawan yang memiliki *affective well-being* yang baik akan lebih mudah mengelola tekanan kerja, lebih produktif, dan lebih mudah menjalin hubungan yang harmonis dengan rekan-rekannya. Karpagavalli & Suganthi (2024) menegaskan bahwa *affective well-being* berkontribusi langsung pada kesehatan fisik dan mental karyawan, kualitas hidup, serta tingkat produktivitas mereka. Temuan ini menunjukkan bahwa kondisi emosional karyawan tidak hanya memengaruhi perasaan individu, tetapi juga berdampak pada kualitas kinerja dan keberlangsungan produktivitas dalam organisasi. Selain itu, Brady & Prentice (2025) menjelaskan bahwa pengalaman

emosional yang dirasakan karyawan memiliki peran penting dalam membentuk berbagai perilaku di tempat kerja. Pengalaman emosional tersebut dapat memengaruhi cara karyawan berperilaku serta tingkat kepuasan yang mereka rasakan terhadap pekerjaannya. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan mengenali dan mengelola emosi menjadi kunci dalam membentuk pengalaman kerja yang positif, sehingga pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *affective well-being* menjadi penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat.

Oleh karena itu, untuk mendukung *affective well-being* karyawan, organisasi tidak hanya perlu memperhatikan faktor situasional di lingkungan kerja, tetapi juga faktor psikologis yang berasal dari dalam diri individu. Salah satu faktor psikologis tersebut adalah *gratitude* yang merupakan sikap menghargai, menghormati, serta mengungkapkan terima kasih atas berbagai hal yang terjadi selama kehidupan saat ini. Penelitian yang dilakukan oleh Kirca *et al.* (2023) menunjukkan bahwa ekspresi *gratitude* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesejahteraan psikologis individu, termasuk meningkatnya kebahagiaan, kepuasan hidup, dan emosi positif. Temuan tersebut menunjukkan bahwa rasa syukur berperan dalam memperkuat pengalaman emosi positif yang dirasakan individu dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut Patil *et al.* (2018) berbagai bentuk ungkapan rasa syukur, mulai dari ucapan terima kasih sederhana hingga apresiasi yang disampaikan kepada tim atas pekerjaan yang baik, dapat memberikan dampak positif bagi pemberi maupun penerimanya. Sikap ini mendorong karyawan untuk menghargai kondisi

pekerjaannya saat ini, mengapresiasi dukungan rekan kerja, serta berterima kasih atas kesempatan yang diberikan perusahaan. Karyawan yang bersyukur cenderung lebih mudah menyadari hal-hal positif di lingkungan kerjanya, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepuasan kerja. Menurut Harty *et al.* (2025) *gratitude* memberikan dampak positif bagi karyawan, seperti meningkatnya kepuasan kerja, berkurangnya risiko kelelahan dan kejenuhan, menurunnya tingkat ketidakhadiran karena sakit, serta berperan dalam mempererat hubungan interpersonal dan menumbuhkan kepercayaan di antara sesama rekan kerja. Dengan demikian, *gratitude* bukan sekadar sikap personal yang baik, tetapi juga merupakan sumber daya psikologis yang dapat membantu karyawan bekerja dengan lebih baik dan merasa lebih sejahtera.

Dalam penelitian ini, *workplace friendship* memiliki peran penting sebagai jembatan antara *affective well-being* dan *gratitude* atau rasa syukur. Persahabatan adalah aspek penting dari hubungan sosial di tempat kerja, yang memberikan dukungan emosional, sosialisasi, dan bahkan manfaat karier (Büyükyılmaz & Koyuncu, 2024). Menurut Pillemer & Rothbard (2018) *workplace friendship* didefinisikan sebagai hubungan sukarela dan timbal balik antara dua individu yang ditandai oleh adanya apresiasi positif satu sama lain, dukungan sosial dan emosional yang bersifat timbal balik, serta keterlibatan bersama dalam berbagai aktivitas dan pengalaman yang terjadi di lingkungan pekerjaan. Keberadaan *workplace friendship* dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih suportif dan menyenangkan, sehingga membantu karyawan merasakan emosi positif dalam pekerjaannya. Persahabatan dapat membawa pengaruh yang besar dalam kehidupan

seseorang, terlepas dari bagaimana hubungan tersebut terbentuk maupun siapa saja yang terlibat di dalamnya (Balachandar & Gurusamy, 2026).

Badri *et al.* (2022) dalam penelitiannya menemukan bahwa *gratitude* berpengaruh positif terhadap *affective well-being*, baik secara langsung maupun melalui *workplace friendship* sebagai variabel mediasi. Namun, penelitian tersebut dilakukan pada karyawan generasi milenial yang bekerja di perusahaan jasa korporat di Malaysia, sehingga karakteristik lingkungan kerja, budaya organisasi, serta pola interaksi antar karyawan yang diteliti berbeda dengan konteks perusahaan ritel di Indonesia. Selain itu, penulis penelitian tersebut juga merekomendasikan agar hubungan antar variabel tersebut diuji pada konteks budaya dan lingkungan kerja yang berbeda untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif. Hingga saat ini, penelitian yang mengintegrasikan *gratitude*, *workplace friendship*, dan *affective well-being* dalam satu model penelitian pada karyawan perusahaan ritel di Indonesia masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji pengaruh *gratitude* terhadap *affective well-being* dengan *workplace friendship* sebagai variabel mediasi pada karyawan perusahaan ritel di Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas temuan empiris yang telah ada sekaligus memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya pada sektor ritel di Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, peneliti menentukan rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah *gratitude* berpengaruh terhadap *affective well-being* pada karyawan di perusahaan ritel?
2. Apakah *gratitude* berpengaruh terhadap *workplace friendship* pada karyawan di perusahaan ritel?
3. Apakah *workplace friendship* berpengaruh terhadap *affective well-being* pada karyawan di perusahaan ritel?
4. Apakah *workplace friendship* memediasi pengaruh *gratitude* terhadap *affective well-being* pada karyawan di perusahaan ritel?

1.3 Batasan Masalah

Sehubungan dengan luasnya permasalahan yang ada, maka untuk menjaga fokus dan arah penelitian, penulis menetapkan batasan ruang lingkup pembahasan sebagai berikut:

1. *Gratitude*

Gratitude merupakan kecenderungan individu untuk menyadari serta mensyukuri berbagai aspek pekerjaannya yang memberikan pengaruh terhadap kehidupannya. Sikap ini dapat diperkuat melalui kebiasaan mencatat hal-hal yang disyukuri maupun dengan mengekspresikan rasa terima kasih kepada orang lain (Komase *et al.*, 2021).

2. *Affective Well-Being*

Affective well-being menggambarkan keseimbangan emosi seseorang yang terlihat dari lebih sering dan lebih kuatnya pengalaman perasaan positif, seperti senang dan tenang, dibandingkan dengan perasaan negatif seperti stres dan sedih dalam kehidupan sehari-hari. Menurut Jin *et al.*

(2024) *affective well-being* di lingkungan kerja dapat didefinisikan sebagai respons emosional yang ditunjukkan karyawan terhadap pekerjaannya.

3. *Workplace Friendship*

Workplace Friendship adalah hubungan sukarela antar rekan kerja yang dibangun di atas rasa saling percaya, peduli, dukungan emosional, solidaritas, ketulusan, dan keyakinan Howe. (2011) dalam Badri *et al.* (2022). Oleh karena itu, *Workplace friendship* dapat menghasilkan lingkungan kerja yang lebih mendukung dan menyenangkan, sehingga mendorong karyawan merasakan emosi positif.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *gratitude* terhadap *affective well-being* pada karyawan di perusahaan ritel.
2. Untuk mengetahui pengaruh *gratitude* terhadap *workplace friendship* pada karyawan di perusahaan ritel.
3. Untuk mengetahui pengaruh *workplace friendship* terhadap *affective well-being* pada karyawan di perusahaan ritel.
4. Untuk mengetahui pengaruh *workplace friendship* terhadap *gratitude* dan *affective well-being* pada karyawan di perusahaan ritel.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk:

1. Manfaat Teoritis:

Penelitian diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai pentingnya emosi positif, seperti rasa syukur, dalam meningkatkan kesejahteraan afektif karyawan di tempat kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa rasa syukur berkaitan dengan peningkatan emosi positif, hubungan sosial yang lebih baik, serta kesejahteraan individu secara keseluruhan.

2. Manfaat Praktis:

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada karyawan mengenai pentingnya mengembangkan rasa syukur dalam kehidupan kerja sehari-hari. Dengan adanya rasa syukur, karyawan dapat lebih mampu menghadapi tekanan kerja, memperkuat hubungan sosial dengan rekan kerja, serta meningkatkan kesejahteraan emosional mereka di tempat kerja.
- b. Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan bagi peneliti lain terkait dengan pengaruh *gratitude* dan *affective well-being* yang dimediasi oleh *workplace friendship*.

1.6 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Bab ini membahas beberapa bagian yang mencakup latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini menjelaskan dasar teori yang berkaitan dengan variabel yang digunakan, penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan kerangka penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini membahas beberapa bagian yang mencakup jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis data penelitian dan sumber data, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, dan metode pengujian instrumen, metode analisis data.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi karakteristik responden, hasil pengujian instrumen, metode analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V Penutup

Bab ini membahas terkait kesimpulan dari penelitian yang sudah dilakukan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, dan saran.