

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Bahasan**

Berdasarkan kategori penilaian subjek terhadap dukungan emosional, proporsi subjek yang menyatakan dukungan emosional terhadap karyawan di PT. SLS adalah tinggi sebesar 60%. Meskipun terdapat 27% subjek yang menyatakan dukungan emosional terhadap karyawan di PT. SLS adalah sedang, namun jumlah tersebut masih di bawah jumlah subjek yang menyatakan dukungan emosional adalah tinggi. Temuan ini memberikan informasi bahwa dukungan yang melibatkan ekspresi rasa simpati dan perhatian terhadap subjek, sehingga subjek merasa nyaman, dicintai dan diperhatikan dinilai cukup baik di PT. SLS Surabaya. Penelitian yang dilakukan oleh Sackey dan Sanda (2011:356) mendapatkan temuan bahwa dukungan emosional diperlukan oleh karyawan khususnya ketika karyawan berada dalam situasi kesulitan. Hasil pengamatan di PT. SLS juga ditemukan bahwa terdapat sekelompok karyawan yang bisa saling bertukar pengalaman maupun mencurahkan isi hati kepada karyawan lainnya sebagai salah satu cara untuk membagi beban emosi karyawan dalam menghasilkan suatu permasalahan. Dalam situasi tersebut menyebabkan karyawan merasa lebih ringan dalam menghadapi kesulitan yang dihadapi. Meskipun demikian, juga masih terdapat karyawan yang bersikap lebih tertutup sehingga terdapat karyawan yang menyatakan dukungan emosional di lingkungan pekerjaan PT. SLS adalah sedang. Tinggi rendahnya dukungan emosional yang dirasakan karyawan juga tergantung pada sikap karyawan dan ketika karyawan bersikap lebih terbuka, maka karyawan lainnya lebih mudah dan lebih leluasa dalam

mengekspresikan dukungan emosional kepada karyawan bersangkutan. Ketika karyawan bersikap lebih tertutup maka karyawan lain pun juga lebih sulit dalam memberikan dukungan emosional kepada karyawan atas berbagai masalah yang dihadapi.

Dukungan penghargaan yang diterima karyawan di PT. SLS dinilai oleh sebagian besar subjek dengan kategori tinggi, dan jumlah subjek yang menyatakannya sebesar 56%. Jumlah subjek yang menyatakan sedang dengan persentase terbesar kedua yaitu 31%. Temuan ini bisa dijelaskan bahwa meskipun sebagian besar karyawan PT. SLS menyatakan dukungan penghargaan terhadap karyawan adalah tinggi namun juga terdapat karyawan yang menyatakan dukungan yang melibatkan ekspresi yang berupa pernyataan setuju dan penilaian positif terhadap ide-ide, perasaan dan performa orang lain di PT. SLS adalah kategori sedang. Berdasarkan pendapat Sarafino (2002) dalam Astuti (2010:17) bahwa pemberian dukungan penghargaan akan mampu memotivasi karyawan dalam bekerja. Terdapat beragam bentuk penghargaan, mulai dari respon positif, penerimaan atas sejumlah ide maupun pujian atas sebuah prestasi. Penolakan atas sejumlah ide dengan alasan yang rasional pun sebenarnya juga dianggap sebagai bentuk penghargaan karena melalui penolakan tersebut berarti pimpinan masih memperhatikan terhadap karyawan dan tidak membiarkan karyawan memiliki pendapat yang salah. Namun untuk dukungan penghargaan belum tentu bisa diterima oleh keseluruhan karyawan karena juga terdapat karyawan yang merasa tidak diperhatikan ketika ide yang diberikan ditolak meskipun dengan alasan yang rasional. Untuk itu, tinggi rendahnya dukungan penghargaan ini pun juga bersifat relatif tergantung pada kepekaan karyawan dalam menilai apresiasi yang diberikan pimpinan maupun karyawan lainnya atas sejumlah masukan atau ide yang diberikan.

Untuk dukungan instrumental, proporsi subjek yang memberikan jawaban dukungan instrumental adalah sedang dan tinggi dengan persentase yang sama yaitu masing-masing sebesar 38%. Tuntutan setiap karyawan di lingkungan pekerjaan terkait dengan berbagai fasilitas fisik adalah berbeda. Penilaian tinggi yang diberikan oleh seorang karyawan terhadap dukungan instrumental yang diberikan perusahaan belum tentu dinilai sama oleh karyawan lainnya. Berdasarkan pendapat House (1981) dalam Puspita (2012:7) bahwa dukungan instrumental itu mencakup bantuan yang bersifat fisik, seperti pemberian pekerjaan, penyisihan waktu, modifikasi lingkungan, pengobatan dan uang. Setiap subjek memiliki tuntutan dan keinginan yang berbeda dan perbedaan tuntutan tersebut yang menyebabkan adanya perbedaan dalam penilaian tinggi rendahnya dukungan instrumental yang telah diberikan oleh PT. SLS. Hasil penelitian sekarang menemukan bahwa bentuk dukungan yang melibatkan bantuan langsung, misalnya: berupa bantuan finansial atau bantuan dalam mengerjakan tugas-tugas tertentu masih perlu ditingkatkan karena sebagian besar karyawan juga menyatakan bahwa dukungan instrumental tersebut juga kategori sedang.

Berdasarkan kategori dukungan informasi karyawan di PT. SLS Surabaya, sebagian besar subjek menyatakan tinggi (67%). Artinya bahwa sebagian besar subjek menilai bahwa dukungan berupa sasaran, pengarahan dan umpan balik tentang bagaimana cara memecahkan persoalan yang diberikan oleh PT. SLS terhadap karyawan sudah cukup memadai. Meskipun masih terdapat sejumlah karyawan yang menyatakan dukungan informasi adalah sedang, namun jumlahnya relatif kecil hanya sebesar 7%. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian House (1981) dalam Puspita (2012:7) bahwa dukungan informasi mencakup pemberian nasehat, saran, arahan, dan informasi yang bersifat direktif. Keberadaan dukungan informasi ini juga bisa disikapi secara berbeda oleh karyawan. Berbagai

informasi yang tersedia dan sesuai dengan kebutuhan karyawan maka karyawan menilai dukungan informasi tersebut adalah tinggi, dan demikian pula sebaliknya ketika ketersediaan berbagai informasi tersebut dinilai tidak sesuai kebutuhan karyawan maka karyawan menilai dukungan informasi adalah rendah. Dalam penelitian ini, ternyata dukungan informasi yang diberikan oleh perusahaan tidak bisa disikapi secara sama karena terdapat sejumlah karyawan yang menilai tinggi maupun sangat tinggi dan terdapat karyawan yang menilai sedang.

Secara umum, penilaian subjek terhadap dukungan sosial karyawan di PT. SLS Surabaya adalah tinggi. Berdasarkan kategori dukungan sosial karyawan di PT. SLS Surabaya, sebagian besar subjek menyatakan tinggi (69%). Artinya bahwa sebagian besar subjek menilai bahwa dukungan sosial yang diberikan oleh PT. SLS terhadap karyawan sudah cukup memadai. Meskipun masih terdapat sejumlah karyawan yang menyatakan dukungan sosial adalah sedang, namun jumlahnya relatif kecil hanya sebesar 8%. Karakteristik karyawan adalah beragam sehingga setiap karyawan memiliki penilaian yang relatif berbeda dalam menilai tinggi rendahnya dukungan sosial yang diberikan oleh PT. SLS. Namun secara umum, sebagian besar karyawan menilai tinggi dari dukungan sosial yang diberikan oleh PT. SLS. Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Karasek dan Theorell (1990) dalam Shirom et al. (2012:268) bahwa dukungan sosial mengarah pada keseluruhan tingkat bantuan atau dukungan interaksi sosial yang bisa didapatkan karyawan dalam pekerjaan baik dari teman kerja maupun dari atasan. Ketika PT. SLS memberikan berbagai bentuk bantuan untuk karyawan meskipun disikapi secara beragam oleh karyawan, namun berbagai bantuan tersebut juga masih dinilai positif oleh karyawan mengingat bantuan yang diberikan perusahaan berguna bagi karyawan. Namun jika dirinci berdasarkan faktor-faktor penentu dukungan

sosial karyawan bahwa dukungan instrumental karyawan dengan penilaian paling rendah dibandingkan dukungan emosional, dukungan penghargaan, dan dukungan informasi.

Berdasarkan pada evaluasi dukungan sosial secara keseluruhan ternyata dukungan sosial karyawan bisa dikelompokkan berdasarkan divisi dan divisi dengan dukungan emosional kategori sedang terbesar adalah divisi umum. Divisi pembelian dan HRD dengan keseluruhan karyawan kategori tinggi. Untuk divisi dengan dukungan sosial kategori sangat tinggi terbesar adalah gudang. Sedangkan dilihat dari hubungan horisontal, divisi administrasi dengan persentase terbesar dengan hubungan horisontal kategori sedang. Untuk hubungan horisontal kategori tinggi adalah divisi HRD. Sedangkan untuk hubungan horisontal kategori sangat tinggi sebagian besar pada karyawan divisi gudang. Sedangkan dilihat dari hubungan vertikal, divisi pemasaran dengan persentase terbesar dengan hubungan vertikal kategori rendah. Divisi dengan hubungan vertikal terbesar kategoris edang adalah divisi umum. Untuk divisi dengan hubungan vertikal kategori tinggi adalah pembelian, HRD, dan administrasi. Untuk hubungan vertikal kategori sangat tinggi adalah divisi pemasaran.

Berdasarkan pada evaluasi dukungan sosial secara keseluruhan ternyata dukungan sosial karyawan bisa dikelompokkan berdasarkan divisi dan divisi dengan dukungan sosial kategori sedang terbesar adalah jabatan karyawan. Untuk dukungan sosial kategori tinggi jabatan manajer dengan persentase lebh besar dibandingkan karyawan. Sedangkan evalausi sangat tinggi atas dukungan sosial ternyata jabatan karyawan dengan persentase lebih dibandingkan manajer. Hubungan horisontal karyawan dan manajer sebagian besar adalah kategori tinggi tetapi untuk kategori sangat tinggi ternyata pada karyawan. Untuk evalausi hubungan vertikal ternyata jabatan manajer dan karyawan adalah sama yaitu sebagian besar kategori tinggi.

Keterbatasan dalam penelitian ini bahwa peneliti juga terlibat sebagai subyek penelitian sehingga dikhawatirkan analisa yang dilakukan adalah bias (terjadi *faking good* dan *faking bad* ketika pengisian angket).

## **5.2. Kesimpulan**

Hasil kategori penilaian subjek penelitian atas dukungan sosial karyawan di PT. SLS Surabaya dinyatakan bahwa gambaran secara umum dukungan sosial karyawan PT. SLS di Surabaya adalah tinggi. Hal ini terlihat pada aspek dukungan sosial, yang memiliki persentase terbesar untuk aspek dukungan emosional yang tinggi, yaitu sebesar 60%. Untuk aspek dukungan penghargaan, sebagian besar subjek menyatakan tinggi dengan persentase sebesar 56%. Evaluasi terhadap aspek dukungan instrumental, jumlah terbesar adalah sedang dan tinggi dengan persentase yang sama yaitu masing-masing sebesar 38%. Untuk dukungan informasi, sebagian besar karyawan menyatakan bahwa dukungan informasi di PT. SLS adalah tinggi dengan persentase sebesar 67%. Dari kesimpulan tersebut dapat dikatakan bahwa jika dilihat dari aspek dukungan sosial, maka dukungan instrumental dinilai paling rendah diantara dukungan emosional, dukungan penghargaan, dan dukungan informasi.

### 5.3. Saran

Berdasarkan pada temuan-temuan hasil penelitian, maka saran yang diajukan adalah sebagai berikut:

#### 1. Untuk Karyawan PT. SLS

Komponen dukungan sosial yang terendah menurut penilaian karyawan adalah dukungan instrumental. Dukungan instrumental mencakup berbagai fasilitas fisik untuk mendukung pekerjaan karyawan. Karyawan sebaiknya juga aktif dalam memberikan masukan untuk dukungan instrumental yang diinginkan oleh karyawan dan ketika manajemen telah memutuskan dukungan instrumental yang diberikan untuk karyawan maka sebaiknya karyawan dengan lapang dada juga bisa menerima meskipun dukungan instrumental yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan keinginan karyawan mengingat perusahaan juga memiliki berbagai keterbatasan.

#### 2. Bagi PT. SLS

Bagi PT. SLS sebaiknya melakukan evaluasi atas dukungan instrumental untuk karyawan di PT. SLS. Untuk dukungan instrumental dari perusahaan, maka perusahaan bisa memilih supervisor yang memahami semua pekerjaan karyawan sehingga sewaktu-waktu bisa memberikan bantuan yang dibutuhkan oleh karyawan. Untuk hubungan dengan sesama pekerja, bisa ditingkatkan hubungan yang lebih harmonis, diantaranya adalah dengan mengadakan berbagai kegiatan bersama untuk karyawan dan keluarganya sehingga terdapat ikatan perasaan yang kuat. Hal ini bisa berimplikasi pada kerelaan memberikan berbagai bantuan kepada karyawan lainnya karena telah merasa menjadi satu keluarga.

### 3. Untuk penelitian lanjutan

Untuk penelitian lanjutan, sebaiknya melibatkan lebih banyak perusahaan dengan subjek yang lebih banyak untuk bisa memberikan hasil yang lebih luas dari penelitian ini. Misalnya subjek penelitian adalah karyawan yang bekerja pada perusahaan manufaktur di Surabaya sehingga bisa memberikan gambaran secara lebih luas mengenai dukungan sosial karyawan di tempat kerja



## DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta

Arikunto, (2006). Metode Penelitian. [*On-line*]. Diambil pada tanggal 8 Juli 2013 dari <http://eprints.uny.ac.id/9790/3/BAB3-%2008108244002.pdf>

Astuti, P. R. P. (2010). *Stres Kerja Pada Karyawan Balai Besar Wilayah Sungai Pemali Juana Semarang Ditinjau Dari Dukungan Sosial*. Naskah Skripsi, Fakultas Psikologi. Universitas Soegijapranata. Semarang. Publikasi *Online*. Diambil pada tanggal 8 Juli 2013 dari <http://www.google.com/search?q=pdf+journal+of+dukungan+sosial+karyawan,+2010&prmd=ivns&ei=4IbbUfreIeXzyAHyn4H4Aw&start=10&sa=N>. diambil pada tanggal 8 Juli 2013

Azwar, S. (2007). *Tes Prestasi: Fungsi dan pengembangan pengukuran Prestasi Belajar. Edisi II*. Jakarta: Pustaka Pelajar

Azwar, S. A. (2009). *Penyusunan Skala psikologi*. Jakarta: Pustaka Pelajar

Berscheid, E. & Regan, P. (2005). *The phsycology of Interpersonal relationship*. New jersey: Pearson Education

Kompas.com. (2012). 6 Alasan Pindah Kerja. [*On-line*]. Diambil pada tanggal 8 Juli 2013 dari <http://female.kompas.com/read/2012/10/02/16412292/6.Alasan.Pindah.Kerja>

Monns, A. & Haditono, S. R. (2006). *Psikologi Perkembangan; Pengantar dalam Berbagai Bagiannya*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press

- Naga, D. S. (2012). Ketidaktepatan Pada Penggunaan validitas Butir dan Koefisien Reliabilitas di dalam Penelitian. [On-line]. Diambil pada tanggal 11 Juli 2013 dari <http://dali.staff.gunadarma.ac.id/.../440b-a>
- Portalhr.com. (2012). Perusahaan Semakin Sulit Mendapat Karyawan dengan “Critical Skill”. [On-line] Diambil pada tanggal 8 Juli 2013 dari <http://www.portalhr.com/berita/perusahaan-semakin-sulit-mendapatkan-karyawan-dengan-critical-skill/>
- Puspita, M. D. (2012). Hubungan Antara Dukungan Sosial dan Makna Kerja Sebagai Panggilan (Calling) Dengan keterikatan Kerja. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya. Vol. 1 No. 1. 2012*
- Putri, S. A. P. (2011). Hubungan Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pada Karyawan Balai Besar Wilayah Sungai Pemali Juana Semarang. *Majalah Ilmiah INFORMATIKA Vol. 2 No.1 Januari 2011*
- Ram, P. & Prabhakar, G. V. (2011). The role of employee engagement in work-related outcomes. *Interdisciplinary Journal of Research in Business Vol. 1, Issue. 3, March 2011(pp.47-61)*
- Ratnasari, N. Y. (2012). Hubungan Dukungan Sosial dengan Kualitas Hidup Pada Penderita Tuberkulosis Paru di Balai Pengobatan Penyakit Paru Yogyakarta Unit Minggiran. *Jurnal Tuboerkulosis Indonesia. Vol. 8 maret 2012*
- Renner, W. (2011). *Sponsorships for Refugees and Asylum Seekers. The research reported in this book has been funded by the Austrian Science Fund (FWF) – Reference Number P20423-G14*

- Sackey, J. & Sanda, M. A. (2011). Social Support as Mental Health Improver for Managerial Women in the Organizational Work Environment. *Business Intelligence Journal*. July, 2011 Vol.4 No.2
- Shirom, A. S., dkk. (2011). Work-Based Predictors of Mortality: A 20-Year Follow-Up of Healthy Employees. *Health Psychology* © 2011 American Psychological Association 2011, Vol. 30, No. 3, 268–275
- Silalahi, G. A. (2003). *Metodologi Penelitian dan Studi Kasus*. Sidoarjo: CV Citramedia
- Smet, B. (1994). *Psikologi Kesehatan*. Jakarta: PT Grasindo.
- Suseno, M. N. & Sugiyanto. (2010). Pengaruh Dukungan Sosial dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Komitmen Organisasi dengan Mediator Motivasi Kerja. *Jurnal Psikologi*. Vol. 37. No. 1. Juni 2010: 94-109