

## **Studi Deskriptif Mengenai *Psychological Well-Being* pada *Customer Relationship Officer* di PT Mandala Multifinance Area Jabar 2**

Descriptive Study Concerning Psychological Well-Being of Customer Relationship Officer in PT Mandala Multifinance at West Java Region

<sup>1</sup>Syafira Khairani, <sup>2</sup> Umar Yusuf Supriatna

<sup>1,2</sup>Prodi Psikologi, Fakultas Psikologi Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

<sup>1</sup>syakha97@gmail.com, <sup>2</sup>kr\_umar@yahoo.co.id

**Abstract.** PT Mandala Multifinance is an open finance company and has been awarded several times in the best financing category and is a company that conducts business activities in the field of consumer financing, especially in motorcycle financing. However, the award is inseparable from the many demands that must be met by employees, thus causing high turnover of CRO employees who are the backbone of the company. Even so, there are employees who are still able to survive in the company and do a good job. The surviving CRO employee feels happy with the work they do. The purpose of this study was to determine the description of Psychological Well-Being in CRO Employees in PT Mandala Multifinance at West Java Region 2. The measuring instrument used was Ryff (1989) measuring instrument that had been translated into Indonesian. The method used in this study is a descriptive method with a quantitative approach conducted on 27 CRO employees. The results showed that as many as 20 CRO employees had high Psychological Well-Being and 7 low-level Psychological Well-Being employees.

**Keywords:** Psychological Well-Being, Customer Relationship Officer, PT Mandala Multifinance

**Abstrak.** PT Mandala Multifinance adalah perusahaan finance terbuka dan telah beberapa kali mendapat penghargaan di kategori pembiayaan terbaik dan merupakan perusahaan yang melakukan kegiatan usahanya di bidang pembiayaan konsumen, terutama pada pembiayaan sepeda motor. Akan tetapi penghargaan tersebut tidak lepas dari banyaknya tuntutan yang harus dipenuhi oleh karyawan, sehingga menyebabkan tingginya turn-over karyawan CRO yang menjadi tulang punggung perusahaan. Walau demikian, terdapat karyawan yang masih mampu bertahan di perusahaan dan melakukan pekerjaan dengan baik. Karyawan CRO yang bertahan tersebut merasa senang dan bahagia dengan pekerjaan yang dilakukannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran Psychological Well-Being pada Karyawan CRO di PT Mandala Multifinance area Jabar 2. Alat ukur yang digunakan adalah alat ukur Ryff (1989) yang telah diterjemahkan ke bahasa Indonesia. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang dilakukan pada 27 karyawan CRO. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 20 karyawan CRO memiliki Psychological Well-Being yang tinggi dan 7 karyawan memiliki Psychological Well-Being yang rendah.

**Kata kunci:** Psychological Well-Being, Customer Relationship Officer, PT Mandala Multifinance

### **A. Pendahuluan**

PT Mandala Multifinance sendiri adalah perusahaan *finance* terbuka dan telah beberapa kali mendapat penghargaan di kategori pembiayaan terbaik, antara lain 1) Sepuluh perusahaan pembiayaan terbaik 2013 kategori total aset diatas 500 miliar dari APPI (Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia), 2) *1st Rank The Best islamic Multifinance* – Shahira unit 2014 dari *10th islamic finance award*, 3) *Best Listed Companies* 2014 kategori sektor *multifinance* dari majalah investor, 4) *Best Syariah* 2014 kategori *Multifinance* Syariah Unit usaha syariah dari majalah investor. Prestasi yang diperoleh perusahaan tersebut pasti tidak lepas dari peran Sumber Daya Manusia yang dipandang sebagai aset yang penting untuk mencapai tujuan perusahaan dan sebagai penggerak aktif yang mendukung jalannya perusahaan salah satunya adalah karyawan CRO. SDM yang tidak berjalan baik pada suatu perusahaan akan mengakibatkan masalah pada keseluruhan sistem seperti yang terjadi pada karyawan di PT Mandala Multifinance. Tuntutan yang tinggi dan dirasa berat oleh para karyawan

menyebabkan banyak karyawan yang memutuskan untuk keluar dari perusahaan. Hal ini terjadi di berbagai cabang terutama di Area Jabar 2 yang mencakup cabang Cimahi, Ujung Berung, BKR, Banjaran, Subang, Pangandaran, Banjar, dan Jatibarang. Akan tetapi terdapat karyawan yang masih mampu bertahan dan bekerja dengan baik di perusahaan. Para karyawan tersebut merasa senang dengan pekerjaan yang dilakukannya, karena mereka menganggap bahwa pekerjaan yang dilakukannya santai dimana mereka bekerja langsung ke lapangan untuk mencari nasabah. Karyawan-karyawan tersebut mengungkapkan alasan mereka bertahan di perusahaan adalah karena merasa bahwa rekan kerjanya sudah seperti keluarga sendiri, terlihat dari berbagai kegiatan yang mereka lakukan di luar pekerjaan atau diluar kantor seperti meeting di luar kantor, makan bersama, nonton bersama dan lain sebagainya. Beberapa karyawan CRO juga terlihat memiliki kemandirian, terlihat pada saat menghadapi masalah dengan nasabah mereka berusaha untuk mengatasi masalah tersebut dengan kemampuan yang mereka miliki, namun mereka juga menyadari ketika mereka tidak bisa melakukan hal tersebut mereka meminta bantuan kepada supervisor untuk membantunya menghadapi nasabah, hal itu menunjukkan bahwa karyawan CRO dapat mengevaluasi kemampuan diri sendiri. Karyawan CRO juga mengatakan bahwa setelah bekerja di PT Mandala mereka merasa bahwa dirinya ikut berkembang dalam hal berinteraksi dengan orang lain, dimana sebelumnya mereka kurang mampu untuk menghadapi orang lain dan mempengaruhi orang lain, namun setelah bekerja mereka merasa bahwa mereka mampu melakukan strategi atau cara untuk menghadapi orang lain terutama nasabah agar tertarik untuk membeli produk atau motor yang mereka tawarkan. Karyawan CRO juga memiliki peluang untuk naik jabatan di perusahaan jika pekerjaan yang mereka lakukan dikerjakan dengan baik, sehingga membuat mereka senang karena akan memiliki pengalaman baru dan ilmu baru ketika naik jabatan nanti.

Berdasarkan uraian fenomena di atas, dengan demikian peneliti mengajukan penelitian yang berjudul “Bagaimana gambaran *Psychological Well-Being* pada Karyawan CRO di PT Mandala Multifinance Area Jabar 2?”

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui data empiris mengenai *Psychological Well-Being* pada Karyawan CRO di PT Mandala Multifinance Area Jabar 2.

## **B. Landasan Teori**

*Psychological well-being* merupakan suatu dorongan untuk menyempurnakan dan merealisasikan potensi diri individu. Dorongan ini dapat menyebabkan seseorang individu pasrah terhadap keadaan sehingga memiliki *psychological well-being* menjadi rendah atau berupaya untuk memperbaiki kehidupannya sehingga akan membuat *psychological well-being* menjadi meningkat (Ryff & Keyes, 1995). Individu yang memiliki *psychological well-being* yang tinggi adalah individu yang mampu menerima dirinya sendiri baik kondisi emosional yang positif maupun pengalaman-pengalaman yang buruk yang dapat menghasilkan kondisi emosional negatif, menjalin hubungan yang positif dengan orang lain, mampu menentukan nasibnya sendiri tanpa bergantung dengan orang lain, mampu mengontrol kondisi lingkungan sekitar, memiliki tujuan hidup dan selalu mengalami pertumbuhan sebagai seorang individu (Ryff, 1989). Ryff (dalam Ryff & Singer, 2008) mengemukakan enam dimensi *psychological well-being*, yakni : 1) *Self-Acceptance* yaitu menjelaskan tentang kemampuan individu untuk menilai dirinya secara positif, 2) *Positive Relations with Others*, menjelaskan mengenai kemampuan untuk membangun hubungan yang menyenangkan, dekat, intim, dan penuh kasih sayang dengan orang lain, 3) *Autonomy*, menekankan pada kemampuan individu untuk menentukan diri sendiri, mandiri, serta melakukan evaluasi atas dirinya

berdasarkan standar pribadinya, 4) *Environmental Mastery*, menekankan pada kemampuan untuk menguasai lingkungan di sekitarnya serta mampu menciptakan dan memperoleh lingkungan yang menguntungkan dirinya, 5) *Purpose in life*, menjelaskan tentang seseorang yang berfungsi secara positif akan memiliki tujuan dan arahan dimana semuanya itu akan memunculkan perasaan akan makna hidup, 6) *Personal Growth*, menjelaskan tentang keberlanjutan dari pertumbuhan dan perkembangan, serta individu menyadari potensi dirinya untuk dikembangkan menjadi suatu hal yang baru.

Faktor-faktor yang mempengaruhi *Psychological Well-Being* adalah usia, jenis kelamin, status sosial ekonomi, budaya, dukungan sosial, kepribadian, stress, dan religiusitas.

### C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan perhitungan hasil secara keseluruhan, karyawan CRO yang memiliki derajat *psychological well-being* yang tinggi sebanyak 20 orang (74.07%) dan 7 orang karyawan (25.9 %) memiliki *psychological well-being* yang rendah. Seorang karyawan CRO yang memiliki *psychological well-being* yang tinggi adalah karyawan yang memiliki skor yang tinggi pada setiap dimensinya, jika salah satu dimensi rendah maka karyawan CRO memiliki *psychological well-being* yang rendah.

Tingginya skor *psychological well-being* yang dimiliki oleh para karyawan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, yang pertama adalah faktor usia. Sebagian besar karyawan CRO yang memiliki *psychological well-being* tinggi berada pada usia dewasa awal (20-25 tahun) dan dewasa madya (26-35 tahun) dengan presentase sebesar 33.3 %. Dengan demikian, usia ikut mempengaruhi tinggi dan rendahnya *psychological well-being* karena individu yang sudah menginjak usia dewasa sudah berorientasi terhadap masa depan sehingga karyawan CRO yang berada pada usia tersebut sudah mampu membuat tujuan dan rencana untuk masa depan. Selain itu, usia juga mempengaruhi dimensi lain dalam *psychological well-being* yaitu *environmental mastery* dan *autonomy* yang mengalami peningkatan seiring bertambahnya usia, terutama dewasa awal hingga dewasa madya. (Ryff & Singer, 1996).

Faktor selanjutnya yang ikut mempengaruhi *psychological well-being* adalah jenis kelamin, data menunjukkan bahwa karyawan CRO berjenis kelamin perempuan dengan *psychological well-being* yang tinggi memiliki skor yang lebih tinggi sebesar 44.4 % jika dibandingkan dengan karyawan laki-laki dengan *psychological well-being* yang tinggi pula. Hal ini sejalan dengan pendapat Ryff (1996) yang mengatakan bahwa perempuan memiliki skor yang lebih tinggi pada dimensi *psychological well-being* dan dimensi *personal growth*. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa jenis kelamin dapat mempengaruhi tinggi dan rendahnya skor pada *psychological well-being* karyawan CRO.

Skor *psychological well-being* juga dapat dipengaruhi oleh status pernikahan, menurut Ryff (2014) individu yang sudah menikah memiliki *well-being* yang lebih unggul dibandingkan dengan individu yang mengalami perceraian, janda atau yang belum menikah, akan tetapi individu yang belum menikah memiliki skor yang lebih tinggi pada dimensi *autonomy* dan *personal growth* dibandingkan dengan mereka yang sudah menikah. Karyawan CRO yang memiliki *psychological well-being* yang tinggi sebagian besar berstatus belum menikah, dan data menunjukkan bahwa karyawan tersebut memiliki skor yang lebih tinggi sebesar 48.1 % dibandingkan dengan karyawan yang sudah menikah atau karyawan yang sudah bercerai. Faktor lainnya yang ikut berpengaruh adalah tingkat pendidikan karyawan CRO, berdasarkan data karyawan yang lulus SMK memiliki skor *psychological well-being* yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan lain yang memiliki pendidikan setara yaitu SMA maupun pendidikan

yang lebih tinggi seperti D3 dan S1.

Selain faktor-faktor tersebut, penghasilan dan lama kerja juga ikut mempengaruhi skor *psychological well-being* walaupun pengaruhnya tidak sebesar faktor-faktor lainnya. Para karyawan CRO yang memiliki *psychological well-being* yang tinggi dengan penghasilan 1-1.5 juta rupiah memiliki skor yang paling tinggi yaitu sebesar 29.6 % dibandingkan dengan karyawan yang memiliki penghasilan lebih dari 1.5 juta. Selain itu karyawan yang bekerja kurang dari setahun bahkan beberapa bulan memiliki skor lebih tinggi sebesar 37 % dibandingkan karyawan yang sudah bekerja lebih dari setahun. Menurut Ryff (1995) seseorang yang memiliki ekonomi yang lebih rendah cenderung membandingkan dirinya dengan orang lain, sehingga memiliki skor *well-being* yang lebih rendah. Akan tetapi, hal tersebut tidak berlaku pada karyawan CRO di PT Mandala Multifinance dimana karyawan yang memiliki penghasilan lebih kecil dan lama kerja yang kurang dari setahun justru memiliki skor *psychological well-being* yang tinggi. Hal ini bisa disebabkan karena karyawan tersebut bahagia karena baru bekerja di perusahaan, dan baru menemui keadaan.

Namun bila dilihat berdasarkan dimensi terdapat 20 karyawan yang memiliki *Psychological well-being* yang tinggi dan 7 karyawan memiliki *psychological well-being* yang rendah. Karyawan dengan *psychological well-being* yang rendah terbagi menjadi beberapa tipe, yaitu : 1) Tipe 1, semua dimensi *psychological well-being* tinggi, kecuali dimensi *positive relation with others* yang rendah, 2) Tipe II, semua dimensi *psychological well-being* tinggi, kecuali dimensi *autonomy* yang rendah, 3) Tipe III, semua dimensi *psychological well-being* tinggi, kecuali dimensi *self-acceptance* dan *purpose in life* yang rendah, 4) Tipe IV, semua dimensi *psychological well-being* rendah, kecuali dimensi *autonomy* yang tinggi.

Berdasarkan tipe-tipe diatas, sebanyak 2 orang karyawan tergolong tipe I, sebanyak 3 karyawan CRO juga termasuk golongan tipe II, sebanyak 1 orang tergolong tipe III, dan sebanyak 1 orang tergolong tipe IV.

Jika dilihat berdasarkan skor tiap dimensi, dimensi yang memiliki skor tertinggi adalah dimensi *environmental mastery* dan *personal growth* sebesar 96.2% . Hal ini dapat menunjukkan bahwa secara umum karyawan CRO dapat menguasai lingkungannya dengan baik terutama saat menghadapi nasabah dan melakukan pekerjaannya di lapangan, hal ini bisa disebabkan oleh faktor usia dimana sebagian besar karyawan CRO yang berada pada usia dewasa awal dan dewasa madya memiliki skor *psychological well-being* yang tinggi. Karyawan CRO tersebut mampu mengembangkan diri dengan baik, misalnya menerima kritik dan saran dari atasan maupun rekan kerja lainnya, mengikuti *training* dan kegiatan lain yang diberikan perusahaan sehingga potensi dirinya dapat berkembang. Faktor yang mampu mempengaruhi dimensi *personal growth* adalah jenis kelamin dimana perempuan terlihat memiliki *psychological well-being* yang lebih tinggi dibandingkan dengan laki-laki, dan status belum menikah yang dimiliki sebagian besar karyawan dengan *psychological well-being* yang tinggi.

Sedangkan dimensi dengan skor terendah adalah *positive relation with others* dan *autonomy*, walaupun skor dengan dimensi yang lain tidak terlalu jauh perbedaannya yaitu sebesar 88.8 %. Hal ini dapat menunjukkan bahwa karyawan CRO mampu membina hubungan yang baik dengan orang lain, walaupun sempat mengalami permasalahan di masa lalu yang menyebabkan penghasilan harus dibagi rata dengan rekan kerjanya. Karyawan CRO tersebut juga berusaha untuk menyelesaikan permasalahan terkait dengan nasabah secara mandiri, jika karyawan CRO merasa tidak mampu menghadapi nasabah yang bersangkutan maka mereka akan meminta bantuan kepada rekan kerja atau atasan untuk membantunya menghadapi nasabah. Hal tersebut

dapat disebabkan oleh beberapa faktor salah satunya adalah status pernikahan.

## D. Kesimpulan dan Saran

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa sebanyak 74.07 % karyawan CRO atau 20 orang memiliki *psychological well-being* yang tinggi dan sebanyak 25.93 % karyawan CRO atau 7 orang memiliki *psychological well-being* yang rendah. Dimensi- dimensi pada *psychological well-being* yang mempengaruhi tinggi rendahnya skor *psychological well-being* adalah seluruh dimensi yaitu *self, acceptance, positive relation with others, autonomy, environmental mastery, personal growth* dan *purpose in life*. Faktor-faktor lain yang juga ikut mempengaruhi dimensi-dimensi tersebut adalah usia, jenis kelamin, pendidikan, dan status pernikahan. Sedangkan faktor penghasilan dan lama kerja kurang mempengaruhi pada *psychological well-being* yang dimiliki karyawan.

### Saran

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perusahaan dan karyawan agar dapat meningkatkan *Psychological Well-Being* dengan berpikir dan bersikap positif pada pekerjaan yang dilakukannya misalnya dengan mengikuti kegiatan *Training* yang dilaksanakan perusahaan. Perusahaan juga diharapkan dapat memberikan pengawasan terhadap karyawan CRO yang memiliki *Psychological Well-Being* yang rendah.

### Daftar Pustaka

- Allen, J.N & Meyer P.J. (1995). *Human Resources Management Review*. Departmet of Psychology. The University of Western Ontario.
- Arikunto, S. (2009). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ashardianto, Sapto. (2012). *Hubungan antara Resiliensi dengan Psychological Well-Being : suatu Studi pada Mahasiswa Relawan Bencana Universitas Indonesia*. Fakultas Psikologi. Universitas Indonesia. Depok
- Asyanti, Setia & Puspitasari Dewi. (2011). *Faktor yang Paling Berpengaruh terhadap Komitmen Kerja Perawat Panti Wreda di Surakarta*. Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Aulia, Tri Novia & Nugrahawati, Eni Nuraeni. (2016). *Studi Deskriptif mengenai Psychological Well-Being pada Istri Pertama di Lembaga Islam X Bandung*. Fakultas Psikologi. Universitas Islam Bandung.
- Compton, William. (2005). *An Introduction to Positive Psychology*. Thompson Wadsworth. United States of America.
- Ferdhika, Amirul, Fadjri. (2017). *Hubungan antara Psychological Capital dengan Komitmen Organisasi pada Pegawai Negeri Sipil (PNS) Surabaya*. Fakultas Psikologi dan Kesehatan. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel. Surabaya
- Hasibuan, H.Malayu S.P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta : PT Bumi
- Iskandar, Ardhya.O.P Steffy (2016). *Hubungan Psychological Well Being dengan Komitmen Organisasi pada Prajurit TNI-AU LANUD Abdurachman Saleh Malang*. Fakultas Psikologi. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Maulani, Tanty Dwi & Wangi, Eneng Nurlaili. (2017) *Studi Deskriptif mengenai*

- Psychological Well-Being pada Ibu Tunggal Usia Dewasa Madya di Komunitas Mayang Arum Bandung*. Fakultas Psikologi. Universitas Islam Bandung.
- Meyer, J.P & Maltin, Elyse R. (2010). *Employee Commitment and Well-Being : A Critical Review, Theoretical Framework and Research Agenda*. Department of Psychology. University of Western Ontario. London
- Novitasari, Intan & Astuti, Dwi Yulianti. (2016). *Hubungan antara Psychological Well-Being dengan Komitmen Organisasional pada Karyawan*. Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta
- Pratiwi, Ajeng Noviyanti & Djamhoer, Temi Damayanti (2017). *Studi Deskriptif mengenai Psychological Well-Being pada Anggota Komunitas Great Muslimah Bandung yang Melakukan Hijrah*. Fakultas Psikologi. Universitas Islam Bandung.
- Prilleltensky, Isaac & Prilleltensky, Ora. (2006). *Promoting Well-Being Linking Personal, Organizational, and Community Change*. John Wiley & Sons, Inc. United States of America.
- Riduwan dan Kuncoro, Engkos Achmad.(2008). *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur*. Bandung: Alfabeta.
- Ryff, C.D. (1989). *Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of Psychological Well-being*. Journal of Personality & Social Psychology.
- Ryff, C.D & Keyes M. (1995). *The Structure of Psychological Well-Being Revisited*. Journal of Personality and Social Psychology. University of Wisconsin-Madison. Copyright by American Psychological Association.
- Ryff, C.D (2013). *Psychological Well-Being Revisited: Advanced in the Science and Practice of Eudaimonia*. University of Wisconsin-Madison. United States of America
- Ryff, C.D (2014). *Ryff's Scales of Psychological Well-Being*. University of Wisconsin-Madison. United States of America
- Spector, P.E (2006). *Industrial and Organizational Psychology, Research and Practice 4<sup>th</sup> Edition*. John Wiley & Sons, Inc. United States of America.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta