

**KESEJAHTERAAN PSIKOLOGIS KARYAWAN DALAM INTERAKSI AKTIF
DENGAN KONSUMEN PADA PT. PROPERTY GROUP JLN. TB SIMATUPANG
BLOK B30, MEDAN, SUMATERA UTARA**

Rina Octaviana¹, Rikayanti Sagala²
Universitas Bina Darma Palembang, Indonesia
Email : sagalarika07@gmail.com

Informasi	Abstract
Volume : 2 Nomor : 2 Bulan : Februari Tahun : 2025 E-ISSN : 3062-9624	<p><i>This activity aims to identify factors that affect employee psychological well-being in active interaction with consumers and provide strategic recommendations to improve the quality of consumer service. The results of the study indicate that employees experience stress, fatigue, and emotional distress due to intensive consumer interaction. Other factors such as work environment, organizational communication, and social support also affect employee psychological well-being. In conclusion, this report presents strategic recommendations to improve employee psychological well-being and the quality of consumer service at PT. Property Group, including: (1) stress management training, (2) improving the work environment, (3) improving organizational communication, and (4) social support programs. These recommendations are expected to help PT. Property Group improve the quality of consumer service and improve the psychological well-being of its employees..</i></p> <p>Keywords : <i>Psychological well-being, employees, consumer interactions.</i></p>
<p>Abstrak</p> <p><i>Kegiatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesejahteraan psikologis karyawan dalam interaksi aktif dengan konsumen dan memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan konsumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan mengalami stres, kelelahan, dan tekanan emosional akibat interaksi konsumen yang intensif. Faktor-faktor lain seperti lingkungan kerja, komunikasi organisasional, dan dukungan sosial juga mempengaruhi kesejahteraan psikologis karyawan. Kesimpulannya, laporan ini menyajikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kesejahteraan psikologis karyawan dan kualitas pelayanan konsumen di PT. Property Group, antara lain: (1) pelatihan manajemen stres, (2) perbaikan lingkungan kerja, (3) peningkatan komunikasi organisasional, dan (4) program dukungan sosial. Rekomendasi ini diharapkan dapat membantu PT. Property Group meningkatkan kualitas pelayanan konsumen dan meningkatkan kesejahteraan psikologis karyawannya.</i></p>	
<p>Kata Kunci : <i>Kesejahteraan psikologis, karyawan, interaksi konsumen</i></p>	

A. PENDAHULUAN

Bidang Psikologi memiliki peran krusial dalam membantu individu mengatasi tantangan psikologis dan mengembangkan kesejahteraan mental mereka. Pemahaman psikologis ini tidak hanya relevan dalam konteks masyarakat bebas, tetapi juga menjadi landasan yang penting untuk memberikan dukungan yang efektif kepada individu yang berada dalam sebuah perusahaan yang selalu berinteraksi dengan masyarakat luar atau yang disebut dengan konsumen.

Industri properti merupakan bidang yang sedang mengalami banyak perkembangan. Sejalan dengan perkembangannya, investasi pada sektor properti memang menjadi pilihan yang tepat bagi para investor untuk menjaga investasinya tetap menguntungkan. Prospek bisnis properti Indonesia punya masa depan yang cerah lewat masuknya berbagai kerja sama antara investor global dengan pengembang lokal. Karena itu, pertumbuhan properti di Indonesia terlihat cukup signifikan (Kurniawan, 2019).

China Fortune Land Development International (CFLD International), perusahaan pengembangan properti dan kawasan industri berskala global asal China ini disebut-sebut memiliki komitmen investasi mencapai angka Rp19,5 triliun hingga 2020. Melalui pertemuan antara pemodal global dengan pengembang lokal tersebut, Real Estate Indonesia (REI) menargetkan peluang kerja sama menggarap lebih banyak segmen bisa semakin terbuka lebar. Termasuk hunian terjangkau atau affordable housing, yang saat ini permintaannya sangat besar di Indonesia (Ekonomi Bisnis, 2019).

Selain adanya kehadiran pemodal global, hal lain yang turut mendukung perkembangan industri properti adalah adanya sejumlah bank yang memberlakukan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang relatif terjangkau. Mayoritas KPR tidak hanya untuk kalangan menengah atas, melainkan juga kisaran harga Rp.500 juta kebawah cenderung lebih laku di pasar (Kurniawan, 2019).

Perusahaan properti, sebagai lembaga yang mendukung kemajuan para masyarakat yang memiliki impian atau cita-cita mulia untuk memiliki tempat tinggal berupa unit rumah dengan keadaan yang nyaman, aman dan ringan beban. Namun, para karyawan yang bekerja dalam perusahaan properti, baik di kantor maupun di lapangan, mungkin menghadapi berbagai tantangan psikologis seperti stres, gangguan perilaku, kesulitan menghadapi masyarakat atau konsumen, kesulitan berbicara dengan formal dan trauma terhadap perlakuan konsumen yang perlu mendapatkan perhatian khusus.

Perkembangan industri properti di Indonesia, khususnya di Sumatera Utara, telah mengalami pertumbuhan pesat. Hal ini menyebabkan persaingan ketat di antara perusahaan properti. Oleh karena itu, perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan konsumen untuk mempertahankan keunggulan kompetitif.

Karyawan merupakan aset penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Namun, interaksi konsumen yang intensif dapat menyebabkan stres, kelelahan, dan tekanan emosional pada karyawan. Hal ini berpotensi mengurangi kualitas pelayanan konsumen dan menimbulkan dampak negatif pada kesehatan mental karyawan.

PT. Property Group, sebagai salah satu perusahaan properti terkemuka di Medan, memahami pentingnya kesejahteraan psikologis karyawan. Oleh karena itu, perusahaan ini berupaya meningkatkan kesejahteraan psikologis karyawan melalui berbagai program. Namun, evaluasi yang sistematis dan komprehensif diperlukan untuk memastikan efektivitas program.

B. METODE PENELITIAN

Kegiatan ini menggunakan metode observasi dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dilakukan melalui observasi partisipatif dan wawancara mendalam terhadap kegiatan yang dilakukan karyawan. Pendekatan ini diharapkan dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesejahteraan psikologis karyawan dalam interaksi aktif dengan konsumen dan memberikan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan konsumen.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Hasil Kegiatan

Kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKNT) di Jln. TB Simatupang, Medan, Sumatera Utara, khususnya yang berkaitan dengan pengenalan kesejahteraan psikologis karyawan dan interaksi aktif dengan konsumen melalui teknik simulasi melalui seminar, observasi dan wawancara, bertujuan untuk meningkatkan pemahaman para pegawai perusahaan tentang kesejahteraan psikologis serta membekali mereka dengan cara-cara untuk mengatasi stres dan meningkatkan kesejahteraan psikologis. Berikut merupakan langkah-langkah kegiatan yang dilakukan :

a. Sosialisasi dan Pengantar

Kegiatan dimulai dengan sosialisasi tentang kesejahteraan psikologis kepada pimpinan maupun karyawan perusahaan. KKNT memberikan penjelasan tentang definisi kesejahteraan

psikologis dan interaksi aktif, jenis-jenis (fisik, psikis, mau pun lingkungan sosial), serta dampak positifnya bagi diri sendiri dan perusahaan. Karyawan diajak berdiskusi mengenai pengalaman mereka atau situasi yang mereka ketahui terkait kesejahteraan psikologis.

b. Teknik Observasi

Setelah karyawan memahami konsep kesejahteraan psikologis, kegiatan dilanjutkan dengan pelatihan di mana 2 orang maju kedepan untuk memberikan skenario situasi interaksi sosial antara karyawan dengan konsumen yang terjadi di kantor. Skenario tersebut mencakup berbagai bentuk interaksi sosial, misalnya, seorang konsumen yang sedang mempertanyakan target waktu selesainya pemberkasan pembelian rumahnya namun berkas yang disediakan konsumen sendiri belum lengkap sesuai dengan yang sudah diminta karyawan sebagai persyaratan pemberkasan untuk pembelian rumah. Setiap karyawan dalam kelompok diberi peran, seperti sebagai karyawan, baik jadi admin kantor, marketing, legalising, atau pun konsumen dan mereka harus berinteraksi sesuai dengan peran yang diberikan.



Gambar 1. Dokumentasi

c. Diskusi dan Refleksi

Setelah melakukan role play, peserta diajak untuk berdiskusi tentang apa yang mereka rasakan selama melakukan simulasi. Hal ini bertujuan untuk membantu peserta memahami dampak emosi dan perasaan mereka. KKNT memberikan panduan dan arahan tentang cara-cara untuk meningkatkan kesejahteraan psikologis, seperti pentingnya berbicara dengan senyuman, tetap tenang ketika konsumen membuat keributan dan tekanan lainnya.

Dari diskusi yang dilakukan, didapatkan informasi ternyata mereka juga sering merasakan tekanan yang membuat mereka sering merasa tidak nyaman, sehingga membuat mereka sedih dan tidak percaya diri. Mereka awalnya tidak tahu kalau hal tersebut termasuk

kategori yang menyebabkan menurunnya kesejahteraan psikologis mereka dan menganggap bahwa hal itu biasa terjadi di lingkungan kerja. Dari sini kemudian diarahkan agar peserta belajar memahami situasi, mampu menyikapi keadaan dan tetap tenang juga agar dapat menciptakan kenyamanan di lingkungan kerja.

d. Pembuatan Komitmen Bersama

Sebagai penutupan, peserta bersama-sama membuat komitmen untuk menciptakan lingkungan yang nyaman dan meningkatkan kesejahteraan psikologi di kantor. Komitmen ini dituangkan dalam bentuk poster dan video yang disimpan di arsip perusahaan. Kegiatan ini diharapkan dapat membawa dampak positif dalam menciptakan suasana yang lebih kondusif di PT. Baritana Property Group, dengan memberikan pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan oleh karyawan untuk mengatasi tekanan dan stres di lingkungan kerja mereka.

2. Analisis SWOT

Analisis SWOT biasanya dilakukan dalam sebuah perencanaan bisnis. Analisis SWOT adalah sebuah metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (Strength), kelemahan (Weakness), peluang (Opportunity) dan ancaman (Threat) yang terjadi dalam proyek atau di sebuah usaha bisnis, atau mengevaluasi lini-lini produk sendiri maupun pesaing. Untuk melakukan analisis, ditentukan tujuan usaha atau mengidentifikasi objek yang akan dianalisis. Kekuatan dan kelemahan dikelompokkan ke dalam faktor internal, sedangkan peluang dan ancaman diidentifikasi sebagai faktor eksternal (Rangkuti, 2009).

Meskipun biasanya analisis ini dilakukan dalam sebuah bisnis atau proyek, analisis SWOT ini dapat juga diaplikasikan dalam kegiatan praktik kerja lapangan kali ini. Berikut adalah analisis SWOT untuk kegiatan Pengenalan Bullying melalui Teknik Role Play di PT. Baritana Property Group :

a. Kekuatan (Strengths)

- 1) Metode Interaktif. Pelatihan/Roleplay merupakan metode yang menarik dan melibatkan peserta secara aktif, sehingga pesan mudah dipahami dan diingat.
- 2) Peningkatan Kesadaran peserta. Peserta dapat memahami dampak tekanan melalui pengalaman langsung dalam simulasi, membuat mereka lebih sadar terhadap keadaan mereka.
- 3) Relevansi Tema

Manfaat

- a) Meningkatkan kesadaran akan pentingnya kesejahteraan psikologis.
- b) Mengurangi stres dan kelelahan.

- c) Meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja.
- d) Meningkatkan kemampuan mengelola emosi dan konflik.
- e) Meningkatkan kualitas hidup dan kepuasan kerja.

Dampak Positif

- a) Meningkatkan kinerja dan prestasi kerja.
- b) Meningkatkan kepuasan konsumen.
- c) Membangun lingkungan kerja positif.
- d) Mengurangi absensi dan turnover.
- e) Meningkatkan citra perusahaan.

Keterampilan yang Dikembangkan

- a) Komunikasi efektif.
- b) Pengelolaan stres dan emosi.
- c) Kemampuan adaptasi.
- d) Kerja sama tim.
- e) Pengambilan keputusan.

Manfaat Jangka Panjang

- a) Meningkatkan karier dan promosi.
- b) Meningkatkan pendapatan.
- c) Meningkatkan kualitas hidup pribadi.
- d) Membangun jaringan profesional.
- e) Meningkatkan kesadaran akan pentingnya keseimbangan hidup dan kerja.

Kebutuhan Karyawan

- a) Pengakuan dan penghargaan.
- b) Dukungan dan bimbingan.
- c) Kesempatan pengembangan.
- d) Lingkungan kerja nyaman.
- e) Keseimbangan hidup dan kerja.

b. Kelemahan (Weaknesses)

- 1) Biaya implementasi program yang tinggi.
- 2) Kurangnya kesadaran karyawan tentang pentingnya kesejahteraan psikologis.
- 3) Keterbatasan sumber daya dan fasilitas.
- 4) Kurangnya dukungan dari manajemen.
- 5) Risiko kegagalan program jika tidak diimplementasikan dengan baik.

- c. Peluang (Opportunities)
 - 1) Meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
 - 2) Membangun budaya organisasi yang positif.
 - 3) Mengembangkan keterampilan karyawan.
 - 4) Meningkatkan kinerja perusahaan.
 - 5) Mengurangi risiko hukum terkait kesehatan mental.
- d. Ancaman (Threats)
 - 1. Faktor Intern
 - a) Kurangnya komitmen manajemen terhadap program kesejahteraan psikologis.
 - b) Sumber daya yang terbatas (anggaran, waktu, sumber daya manusia).
 - c) Kurangnya kesadaran karyawan tentang pentingnya kesejahteraan psikologis.
 - d) Konflik internal dan komunikasi yang buruk.
 - e) Perubahan struktur organisasi yang tidak stabil.
 - 2. Faktor Ekstern
 - a) Persaingan industri properti yang ketat.
 - b) Perubahan kebijakan pemerintah terkait kesehatan mental.
 - c) Ketergantungan pada teknologi yang meningkat.
 - d) Perubahan perilaku konsumen dan preferensi.
 - e) Krisis ekonomi dan inflasi.
 - 3. Faktor Lingkungan
 - a) Stres lingkungan kerja yang tinggi.
 - b) Kurangnya dukungan dari keluarga dan masyarakat.
 - c) Keterbatasan akses fasilitas kesehatan mental.
 - d) Perubahan iklim dan bencana alam.
 - e) Kebijakan perusahaan yang tidak mendukung kesejahteraan psikologis.
 - 4. Faktor Teknologi
 - a) Ketergantungan pada teknologi yang meningkat.
 - b) Perubahan sistem dan prosedur kerja.
 - c) Kebocoran data pribadi karyawan.
 - d) Keterbatasan infrastruktur teknologi.
 - e) Perubahan kebijakan privasi data.

5. Faktor Ekonomi
 - a) Krisis ekonomi dan inflasi.
 - b) Perubahan suku bunga dan nilai mata uang.
 - c) Ketergantungan pada investor.
 - d) Perubahan kebijakan pajak.
 - e) Keterbatasan anggaran perusahaan.

3. Kontribusi bagi Keilmuan Psikologi

Praktik kerja lapangan dengan tema pengenalan kesejahteraan psikologis dan interaksi sosial melalui seminar dan pelatihan/teknik role play di PT. Baritana Property Group memiliki beberapa kontribusi yang signifikan bagi keilmuan psikologi, khususnya dalam ranah Psikologi Industri dan Organisasi. Berikut adalah kontribusinya :

- a. Teori dan Model
 - Pengembangan model kesejahteraan psikologis karyawan.
 - Perluasan teori stres dan coping dalam konteks kerja.
 - Pengembangan konsep keseimbangan hidup-kerja.
- b. Metodologi dan Instrumen
 - Pengembangan instrumen pengukuran kesejahteraan psikologis karyawan.
 - Pengembangan teknik analisis data kesejahteraan psikologis.
 - Penggunaan metode penelitian campuran.
- c. Aplikasi Praktis
 - Pengembangan program kesejahteraan psikologis karyawan.
 - Pelatihan pengelolaan stres dan emosi.
 - Pengembangan strategi komunikasi efektif.
 - Desain lingkungan kerja yang mendukung.
- d. Kebijakan dan Etika
 - Pengembangan kebijakan kesejahteraan psikologis karyawan.
 - Perlindungan hak-hak karyawan.
 - Pengembangan etika kerja.
- e. Implikasi
 - Meningkatkan produktivitas dan kinerja.
 - Mengurangi absensi dan turnover.

- Meningkatkan kepuasan kerja.
- Membangun budaya organisasi positif.

f. Kontribusi pada Riset Psikologi

- Pengayaan Literatur Psikolog. Praktik ini menghasilkan data empiris yang dapat memperkaya kajian akademik dan referensi tentang metode penanganan penurunan kesejahteraan psikologis.
- Uji Validitas Metode Role Play. Praktik ini berkontribusi pada validasi penggunaan role play sebagai alat untuk edukasi karakter dan penanganan konflik di kalangan anak-anak.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis SWOT, dapat disimpulkan bahwa kegiatan ini memiliki potensi besar untuk memberikan dampak positif pada karyawan dan perusahaan, terutama melalui metode interaktif seperti role play. Namun, agar hasilnya maksimal, diperlukan perhatian pada kelemahan dan ancaman yang mungkin timbul, seperti persiapan yang lebih matang, keterlibatan pihak terkait, dan upaya tindak lanjut. Dengan demikian, program ini dapat menjadi langkah awal yang signifikan dalam meningkatkan kesejahteraan psikologis dan interaksi sosial di lingkungan kerja.

Praktik kerja lapangan ini memberikan kontribusi yang nyata dalam memperkuat dan mengembangkan keilmuan psikologi, khususnya di bidang Psikologi Industri dan Organisasi. Dengan mengintegrasikan teori psikologi ke dalam praktik nyata, program ini tidak hanya memberikan manfaat praktis bagi karyawan dan perusahaan tetapi juga memperkaya pendekatan ilmiah dalam menangani penurunan kesejahteraan psikologis dan interaksi sosial di masa depan.

Analisis SWOT menunjukkan bahwa PT. Property Group memiliki peluang untuk meningkatkan kesejahteraan psikologis karyawan melalui pengembangan program kesejahteraan psikologis, peningkatan komunikasi dan kolaborasi, serta penggunaan teknologi. Namun, perusahaan juga harus menghadapi tantangan seperti kurangnya sumber daya dan anggaran, persaingan industri yang ketat, dan perubahan kebijakan pemerintah.

E. DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta

Elyana, L. (2020). *Manajemen Parenting Class Melalui Media E-Learning*. Sentra Cendekia.

- Harmen, H. (2024). Peranan Efektif Komunikasi Kerja, Konflik Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja dalam Memperkuat Produktivitas Karyawan Perusahaan Perak Tom's Silver Yogyakarta. *Economic Reviews Journal*.
- Hasibuan, M. S. P. (2018). *Pengaruh kesejahteraan psikologis terhadap kinerja karyawan*. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 7(2), 123-135.
- Lubis, N. L. (2011). *Memahami Dasar Dasar Konseling dalam Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Kharisma Putra Utama.
- Saba, Z. I. (2024). Pentingnya kesehatan mental karyawan di tempat kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Bimbingan Konseling*.
- Sinambela, L. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sunarta. (2019). Pentingnya Kepuasan Kerja. *Jurnal Efisiensi Kajian Ilmu Administrasi*.
- Suryani, N. K. (2020). *Kinerja Sumber Daya Manusia: Teori, Aplikasi dan Penelitian*. Bali: Nilacakra.
- Trisnani, N. (2024). *Pembelajaran Berdiferensiasi dalam Kurikulum Merdeka*. Sumatera Utara: PT Mifandi Mandiri Digital.
- Wahyuni, S. (2020). *Pengembangan program kesejahteraan psikologis karyawan di perusahaan manufaktur* (Tesis). Universitas Indonesia.
- Kusumawati, A. (2019). *Analisis kesejahteraan psikologis karyawan dan dampaknya terhadap kinerja* (Disertasi). Universitas Gadjah Mada.