BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah faktor pendorong meningkatnya kinerja pegawai yang pada gilirannya akan memberikan kontribusi kepada peningkatan kinerja organisasi (Gorda, 2004). Seperti yang telah diketahui, bahwa yang menggerakkan sebuah organisasi atau sebuah perusahaan ialah sumber daya yang ada di dalamnya yang tak lain ialah para pekerja atau karyawan. Sehingga sudah pasti jika seorang karyawan merasa puas atau merasa segala sesuatu yang ia inginkan dipenuhi oleh organisasi atau perusahaan, kinerja yang ia hasilkan akan lebih baik dan memberi dampak positif bagi perusahaan atau organisasi tempatnya bekerja. Selain itu, karyawan yang memiliki keyakinan dan harapan yang tinggi pada dirinya juga akan memiliki kepuasan yang lebih tinggi.

Kepuasan kerja secara umum ialah bagaimana perasaan seorang karyawan terhadap pekerjaannya atau juga dapat diartikan sebagai bagian dari pekerjaan yang disukai atau tidak disukai oleh karyawan (Spector, 1997). Selain itu, definisi kepuasan kerja yang lain adalah suatu sikap yang dimiliki oleh seseorang mengenai pekerjaan yang dihasilkan dari persepsi mereka terhadap pekerjaannya (Tunjungsari, 2011). Hal ini didukung dengan pernyataan dari Al-Zu'bi (2010) yang mendefinisikan

kepuasan kerja sebagai reaksi afektif karyawan untuk pekerjaan yang didasarkan pada perbandingan antara hasil aktual dan hasil yang diinginkan. Kedua definisi ini jelas menunjukkan bahwa yang dimaksud dengan kepuasan kerja ialah cara pandang seorang individu mengenai pekerjaannya. Individu dapat mempersepsikan pekerjaan sesuai dengan pekerjaannya selama ini. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi dapat dipastikan memiliki persepsi atau sudut pandang yang positif terhadap pekerjaan yang dilakukannya.

Menurut Robbins (2003), kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Pada penjelasan lebih lanjut mengenai kepuasan kerja, akan diterangkan bahwa salah satu faktor pendukung kepuasan kerja adalah seberapa banyak upah atau jaminan apa saja yang diberikan oleh perusahaan pada karyawan. Definisi menurut Robbins (2003) menunjukkan bahwa puas atau tidaknya seorang karyawan yang bekerja dapat dilihat dari seberapa banyak upah yang diterima, juga berdasarkan seberapa banyak upah yang selama ini mereka yakini setelah bekerja di perusahaan.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah sebuah perasaan atau emosi yang timbul pada diri karyawan hasil dari pengalaman kerjanya dan perbandingan hasil upah yang didapat dengan yang selama ini diharapkan. Kepuasan kerja karyawan juga akan berdampak pada kinerja organisasi. Karena jika karyawan memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi, maka ia cenderung akan memiliki kontribusi lebih kepada

organisasi atau perusahan tempatnya bekerja dan secara tidak langsung juga akan membuat tujuan organisasi cepat tercapai.

2. Aspek-aspek Kepuasan Kerja

Berdasarkan definisi menurut Spector (1997), berikut beberapa aspek kepuasan kerja:

a. Gaji

Imbalan berupa balas jasa dari perusahaan kepada karyawannya berupa uang berdasarkan beban kerja yang diberikan padanya. Gaji yang diterima oleh karyawan berupa sejumlah uang yang telah disepakati sebelumnya oleh kedua pihak (organisasi maupun karyawan).

b. Promosi

Kesempatan bagi karyawan untuk dipromosikan ke jabatan yang lebih tinggi. Promosi jabatan akan berpengaruh pada berkembangnya karir atau jabatan karyawan. Karyawan dianggap memiliki kepuasan kerja jika ia pernah dipromosikan untuk ke jabatan yang lebih tinggi dari sebelumnya.

c. Pemimpin atau atasan

Adanya rasa puas atau rasa senang dengan perilaku atasan di tempat kerja. Perilaku atasan termasuk dalam memberi arahan, masukan, pengawasan atau bahkan memberi pelatihan pada karyawan.

d. Tunjangan

Pada beberapa perusahaan tertentu akan memberikan keuntungan-keuntungan lain selain gaji berupa uang pada karyawannya. Keuntungan tersebut dara berupa tunjangan non-uang yang diberikan pada karyawan dalam jangka waktu tertentu atau dengan persyaratan tertentu.

e. Penghargaan

Adanya penghargaan seperti pujian atau bentuk penghargaan lainnya dapat diterima karyawan ketika mencapai performa kerja yang baik. Bentuk penghargaan yang diperoleh karyawan selain pujian juga dapat berupa penghormatan dari orang lain, misalnya dari atasan atau dari rekan kerja.

f. Prosedur Kerja

Peraturan dan prosedur yang ditetapkan perusahaan dan harus dijalankan oleh karyawan. Peraturan dan prosedur ini dapat berupa administrasi serta kebijakan-kebijakan perusahaan yang lain. Prosedur kerja biasanya telah ditetapkan oleh pihak perusahaan dengan pihak manajerial sehingga menghasilkan aturan-aturan apa saja yang wajib dipatuhi.

g. Rekan Kerja

Rekan kerja dapat memberikan rasa nyaman ketika bekerja. Ketika karyawan telah merasakan adanya kesesuaian dengan karyawan lainnya, maka proses bekerja akan lebih menyenangkan.

h. Sifat pekerjaan

Karakteristik pekerjaan yang dijalankan oleh karyawan. Karyawan dapat merasakan sesuai atau tidak ketika menjalankan pekerjaannya tersebut.

i. Komunikasi

Proses komunikasi yang terjalin di dalam perusahaan. Termasuk ketika atasan menjelaskan mengenai pekerjaan para karyawannya atau ketika ada informasi tertentu di dalam perusahaan yang disampaikan kepada para karyawan.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Mangkunegara (2005) mengemukakan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu faktor yang ada pada diri pekerja atau faktor internal dan faktor pekerjaannya sendiri atau faktor eksternal. Berikut ialah faktor tersebut:

a. Faktor internal

Pada faktor internal ini akan ditemukan beberapa hal yang berkaitan dengan diri karyawan, seperti kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, usia, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi dan sikap kerja.

b. Faktor eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari pekerjaan itu sendiri, yakni jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan keuangan, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial dan hubungan kerja.

B. Psychological Capital

1. Pengertian Psychological Capital

Psychological capital berawal dari berkembangnya psikologi positif yang dikembangkan oleh Seligman. Psikologi positif mendefinisikan sebuah studi yang berorientasi pada kekuatan positif dan kapasitas psikologi yang dimiliki seseorang yang dapat diukur, dikembangkan dan berdampak pada perilaku manusia itu sendiri di tempat kerja yang disebut *positive organizational behavior* (Badran, 2015). *Psychological capital* merupakan hasil dari pengembangan lebih lanjut mengenai POB dan kriterianya sebagai dasar. Sehingga *psychological capital* memiliki kedudukan yang lebih tinggi dari POB karena dapat mengintegrasikan kriteria-kriteria yang ada pada POB (Luthans, Youssef & Avolio, 2007).

Abrorry & Sukamto (2013) mengungkapkan bahwa *psychological capital* merupakan pendekatan yang digunakan untuk mengoptimalkan potensi individu. Pendapat ini sejalan dengan definisi menurut Luthans, Youssef & Avolio (2007), *psychological capital* adalah suatu bagian dari psikologis positif yang dimiliki oleh setiap individu yang berguna untuk membantu individu tersebut untuk dapat berkembang dengan adanya efikasi diri, harapan, optimisme dan resiliensi dalam dirinya. Selain itu, *psychological capital* atau modal psikologis seseorang juga didefinisikan sebagai sebuah konstruksi individu yang positif dan berorientasi pada keberhasilan di masa depan dengan kemampuan individu tersebut untuk menemukan kesuksesannya (Donnely, Gibson & Ivanceivich, 1995).

Tidak hanya itu, Peterson et al. (2011) juga menyebutkan bahwa *psychological capital* merupakan kapasitas dasar dari seorang individu yang penting untuk memberi motivasi diri, proses kognitif, kemauan untuk berjuang serta menunjukkan kinerja yang baik di tempat kerja. Jadi, *psychological capital* ini tidak hanya dinilai sebagai salah satu faktor yang mendukung individu pada pekerjaan yang ia lakukan. Akan tetapi *psychological capital* juga dapat membantu individu dalam menjalani kehidupan sehari-harinya.

Berdasarkan penjelasan dari beberapa ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa *psychological capital* adalah kondisi mental dari individu yang akan membawa individu ke arah yang lebih baik. Kondisi mental yang dimiliki individu juga berbeda tergantung tingkat kemampuan individu untuk merancang masa depannya mulai dari sekarang. *Psychological capital* yang dimiliki individu ditandai dengan adanya kepercayaan diri, motivasi dan pengharapan yang positif tentang masa depan serta kemampuan untuk menghadapi masalah yang terjadi.

2. Aspek-aspek Psychological Capital

Menurut Luthans, Youssef & Avolio (2007) *psychological capital* terdiri dari empat aspek, yaitu:

a. Efikasi diri

Para penyandang disabilitas tentu berbeda dengan seseorang yang normal (memiliki kelengkapan fisik) pada umumnya. Tidak dapat dielakkan bahwa seorang penyandang disabilitas rentan untuk memiliki kepercayaan diri yang lebih rendah karena merasa berbeda dengan orang

lain. Rendahnya kepercayaan diri dapat mempengaruhi kehidupan sehari-hari pada penyandang disabilitas tersebut. Namun sebaliknya, jika seorang penyandang disabilitas memiliki kepercayaan diri yang tinggi dan merasa sama seperti orang lain di sekitarnya maka kehidupan sehari-harinya bahkan kehidupan kerjanya akan menjadi lebih baik.

b. Optimisme

Ketika penyandang disabilitas memiliki kepercayaan diri yang tinggi, maka keyakinan yang kuat pun akan timbul secara tidak langsung pada dirinya. Keyakinan yang muncul akan kehidupannya saat ini dan di masa depan akan membantunya dalam melakukan pekerjaan yang berkaitan dengan kehidupan sehari-hari atau ketika melakukan pekerjaannya. Sehingga karyawan disabilitas dapat lebih produktif dan bersemangat dalam bekerja.

c. Harapan

Pada hakikatnya, seluruh individu memiliki tujuan hidupnya masing-masing tidak terkecuali pada penyandang disabilitas. Aspek ketekunan ini dapat ditinjau dari seberapa jauh usaha individu agar tujuan hidupnya terpenuhi, baik dari segi pekerjaan atau kehidupannya sehari-hari. Ketika individu telah menentukan tujuan hidupnya, ia akan lebih fokus untuk mencapai tujuan tersebut, tidak terkecuali pada karyawan disabilitas di sebuah kantor atau tempat usaha kecil dan menengah sekalipun (UKM).

d. Resiliensi

Kemampuan bangkit dari masalah ini dapat dilihat dari seorang disabilitas yang terlahir normal. Maksudnya individu tersebut menjadi penyandang disabilitas ketika ia tumbuh karena kecelakaan atau peristiwa lainnya. Kejadian seperti ini dapat membuat seseorang sangat tertekan dan kemungkinan tidak dapat menerima keadaan karena kehilangan salah satu fungsi tubuhnya. Pada titik inilah seseorang dapat dikatakan dapat bangkit kembali dari masalah atau semakin terpuruk. Jika individu penyandang disabilitas atau karyawan penyandang disabilitas dapat memaknai apa yang terjadi pada dirinya dengan baik, maka kemungkinan besar kemampuan untuk bangkit kembali dari keterpurukan dan semangat ketika bekerja akan sangat tinggi.

C. Hubungan Antara Psychological Capital dengan Kepuasan Kerja

Karyawan di sebuah perusahaan atau organisasi yang merasa kondisi fisiknya tidak sempurna dapat sangat tertekan, menyalahkan keadaan dan pada akhirnya justru akan memberikan efek yang lebih buruk pada psikisnya. Keterbatasan fisik yang dialami oleh karyawan disabilitas dapat mengakibatkan munculnya rasa kurang puas dengan hasil kerja atau pekerjaan itu sendiri. Karyawan disabilitas juga mungkin merasa tidak memiliki potensi lebih dibandingkan karyawan pada umumnya dengan kondisi fisik yang lengkap. Penelitian yang dilakukan oleh Santosa (2012) menunjukkan bahwa mayoritas dari karyawan penyandang disabilitas di salah satu yayasan di Yogyakarta masih memiliki pandangan negatif terhadap dirinya secara utuh.

Sebagian individu kemungkinan akan sangat sulit untuk mengatasi permasalahan tersebut. Hal ini dapat disebabkan karena kurangnya dukungan dari lingkungan (keluarga atau masyarakat) yang dapat menjadi salah satu stressor dan

rendahnya kondisi psikis dari individu tersebut. Pentingnya kondisi psikis yang baik pada pekerja penyadang disabilitas dapat memberikan rasa nyaman karyawan akan merasa lebih optimal ketika bekerja maupun ketika berhubungan dengan lingkungan kerjanya. Kondisi psikis ini dapat dikatakan sebagai modal psikologis atau *psychological capital* pada karyawan disabilitas.

Psychological capital menurut Luthans & Yousef (Nurfaizal, 2016) adalah suatu hal yang dapat diukur, dikembangkan dan dimanfaatkan yang berkaitan dengan kapasitas psikologis individu. Sehingga dengan kata lain, *psychological capital* dapat dijadikan sebagai modal dasar seseorang yang dapat membantunya dalam dunia kerja atau kehidupan sehari-hari. Selain itu berdasarkan penjelasan Luthans & Yousef tersebut dapat diketahui bahwa *psychological capital* juga sebagai sesuatu yang dapat diukur. Beberapa aspek yang termasuk di dalam *psychological capital* yaitu efikasi diri,harapan, optimisme dan resiliensi (Luthans, Youssef & Avolio, 2007).

Jika karyawan mengalami kepuasan ketika melakukan pekerjaannya, maka mereka akan lebih senang dan giat bekerja. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan mempengaruhi seseorang dalam menyelesaikan pekerjaanya, sehingga tujuan dari organisasi atau perusahaannya dapat dicapai dengan baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hedissa, Sukhirman & Supandi (2012) dengan menggunakan subjek anggota Polri yang sedang mengikuti pendidikan di perguruan tinggi ilmu kepolisian (PTIK), menunjukkan adanya hubungan yang berbanding lurus antara *psychological capital* dan kepuasan kerja pada subjek penelitian. Berdasarkan penjabaran singkat mengenai teori *psychological capital* di atas, diasumsikan bahwa *psychological capital* dapat menjadi salah satu faktor penting dalam tercapainya kepuasan kerja pada karyawan disabilitas. Aspek-

aspek yang ada pada *psychological capital* seperti efikasi diri, harapan, optimisme dan resiliensi erat kaitannya dengan usaha untuk memunculkan kepuasan pada karyawan disabilitas di tempat kerja.

Aspek pertama dari *psychological capital* yaitu efikasi diri. Kepercayaan diri menjadi salah satu poin penting dalam dunia kerja. Butuh proses bagi setiap individu untuk menumbuhkan rasa percaya diri, terlebih pada karyawan disabilitas. Kepercayaan diri ini berguna ketika menghadapi tugas-tugas yang menantang. Tugas yang menantang tidak selalu berkaitan dengan pekerjaan yang membahayakan, namun dapat juga dikatakan sebagai pekerjaan baru yang belum pernah dikerjakan oleh karyawan sebelumnya. Jadi, bila karyawan disabilitas memiliki kepercayaan diri, tidak akan sulit baginya untuk menyelesaikan tugas-tugas baru yang diserahkan padanya. Selain itu, menurut Conley (Widjajani, Wiyono & Romadoni, 2014) karyawan dengan efikasi diri yang tinggi akan lebih ikhlas bekerja karena yakin dengan kemampuannya sendiri.

Optimisme merupakan salah satu aspek lain yang dapat meningkatkan kepuasan di tempat kerja. Optimisme adalah adanya keyakinan yang kuat pada masa depan. Karyawan disabilitas yang telah yakin akan masa depan yang ia rancang setidaknya memiliki tujuan yang jelas mengenai kehidupannya. Karyawan yang optimis akan tujuan hidupnya ke depan tidak akan goyah ketika bekerja hanya karena memikirkan kelengkapan fisiknya.

Selanjutnya yaitu harapan yang dilihat dari seberapa tekun individu dalam mencapai tujuan hidupnya. Aspek harapan dan optimisme memang cenderung memiliki kesamaan yaitu berfokus pada masa mendatang. Hanya saja pada aspek harapan lebih mengarah pada aksi yang diambil individu. Meskipun terbatas

dengan kondisi fisiknya, karyawan disabilitas tetap akan mengerahkan segala daya yang ia miliki untuk memenuhi target yang telah ia buat. Untuk itu, ia mungkin akan lebih bersemangat untuk mempelajari keterampilan-keterampilan baru di tempat kerja. Namun ketika belum dapat mencapai tujuan yang telah ditargetkannya, maka karyawan disabilitas dapat menempuh cara lain agar tetap dapat mencapai tujuannya.

Aspek terakhir yang dapat meningkatkan kepuasan kerja adalah resiliensi. Seberapa jauh karyawan disabilitas dapat terus bangkit melawan masalah yang dihadapi. Karyawan disabilitas mungkin bekerja dengan menggunakan lebih banyak alat bantu. Hal tersebut dapat sangat membantu pekerjaan mereka atau justru semakin merepotkan pekerjaan. Karena untuk dapat bekerja dengan alat bantu butuh penyesuaian yang akan memakan waktu dan mungkin dalam prosesnya karyawan disabilitas justru merasa bosan atau justru kembali merasa tidak berguna. Sehingga bagaimana cara karyawan disabilitas mengatasi hal tersebut dan mencapai kepuasan karena berhasil melewati masa tersebutlah yang dinamakan resiliensi. Intinya adalah karyawan dapat beradaptasi ketika mengalami kesulitan di tempat kerjanya (Fachruddin & Mangundjaya, 2012).

Berdasarkan uraian di atas peneliti mengasumsikan bahwa dengan adanya modal psikologis yang tinggi akan berkontribusi besar pada meningkatnya kepuasan karyawan disabilitas di tempat kerja. Individu dengan modal psikologis tinggi akan dapat bekerja lebih optimal dan tidak merasa bahwa fisik yang tidak lengkap menjadi penghalangnya untuk bekerja. Selain itu, individu juga dapat membangun hubungan positif dengan lingkungan kerja dan menetapkan tujuan hidupnya dengan jelas.

Penelitian yang dilakukan oleh Youssef dan Luthans (2007) untuk mengetahui efek dari penerapan *positive organizational behavior* (POB) di dunia kerja, dan mereka menemukan bahwa POB yang diwakili melalui tiga karakter yang ada dalam *psychological capital* (yaitu harapan, optimisme, dan resiliensi) memiliki hubungan dengan perilaku kerja yang diinginkan (yaitu performa kerja, kepuasan kerja, kebahagiaan kerja, serta komitmen organisasi). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai-nilai positif yang ada pada diri karyawan di sebuah organisasi akan memberi efek positif dalam mengembangkan perilaku kerja, dalam hal ini ialah kepuasan kerja.

Kepuasan kerja merupakan hal yang penting dimiliki oleh setiap orang dalam bekerja. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan mempengaruhi seseorang dalam menyelesaikan pekerjaanya, sehingga tujuan dari organisasi atau perusahaannya dapat dicapai dengan baik. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hedissa, Sukhirman & Supandi (2012) dengan menggunakan subjek anggota Polri yang sedang mengikuti pendidikan di perguruan tinggi ilmu kepolisian (PTIK), menunjukkan adanya hubungan yang berbanding lurus antara *psychological capital* dan kepuasan kerja pada subjek penelitian.

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis sementara yang diajukan peneliti bahwa adanya hubungan positif antara *psychological capital* dengan kepuasan kerja yang dimiliki pekerja UKM penyandang disabilitas UKM di Yogyakarta.