



**HUBUNGAN ANTARA *PSYCHOLOGICAL CAPITAL*  
DENGAN *QUALITY OF WORK LIFE*  
PADA *DRIVER GO-CAR* DI KOTA SEMARANG**

**SKRIPSI**

disajikan sebagai salah satu syarat  
untuk memperoleh gelar sarjana psikologi

oleh

Dewangga Pradanayantaka

1511414141

**JURUSAN PSIKOLOGI  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG**

**2019**



**UNNES**

UNIVERSITAS NEGERI SEMARANG

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis di dalam skripsi dengan judul “Hubungan antara *Psychological Capital* dengan *Quality of Work Life* pada *Driver GO-CAR* di Kota Semarang” ini benar – benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Adapun pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah dikutip sesuai dengan kaidah yang berlaku.

Semarang, 20 Desember 2018  
Yang Menyatakan



Dewangga Pradanayantaka  
1511414141

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Hubungan antara *Psychological Capital* dengan *Quality of Work Life* pada *Driver GO-CAR* di Kota Semarang” telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi Jurusan Psikologi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang pada hari Kamis, 20 Desember 2018.

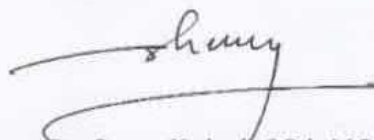
Panitia:

Ketua



Dr. Sungkwo Edy Mulyono, S.Pd., M.Si.  
NIP. 196807042005011001

Sekretaris



Drs. Sugeng Hariyadi, S.Psi., M.S.  
NIP. 195704251985031001

Penguji 1



Dra. Tri Esti Budiningsih, S.Psi., M.A.  
NIP. 195811251986012001

Penguji 2



Rulita Hendriyani, S.Psi., M.Si.  
NIP. 197202042000032001

Penguji 3



Abdul Azis, S.Psi., M.Si.  
NIP. 198204232014041001

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **Motto**

Bersabar, apapun hasil yang sudah dilakukan tetap bersabar dan terus berusaha dengan maksimal

Hasil tidak akan pernah mengkhianati proses

### **Persembahan**

Naskah sederhana ini penulis peruntukkan kedua orang tua yang selalu mendoakan penulis.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan anugerah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan antara *Psychological Capital* dengan *Quality of Work Life* pada *Driver GO-CAR* di Kota Semarang”. Bantuan, motivasi, dukungan, dan doa dari berbagai pihak membantu penulis menyelesaikan skripsi ini, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih setulus hati kepada:

1. Prof. Dr. Fakhrudin, M.Pd. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Semarang.
2. Drs. Sugeng Hariyadi, S. Psi., M.S. sebagai Ketua Jurusan Psikologi yang telah membantu atas kelancaran penyelesaian skripsi penulis.
3. Nuke Martiarini, S. Psi., M.A. sebagai dosen wali, terimakasih atas bimbingan dan motivasi yang diberikan selama ini.
4. Abdul Azis, S. Psi, M.Si., Psikolog. sebagai dosen pembimbing skripsi, terimakasih atas bimbingan dan motivasi yang diberikan serta kesabaran yang ditunjukkan selama ini..
5. Dra. Tri Esti Budiningsih, S.Psi., M.A. sebagai penguji I yang telah memberikan masukan dan penilaian terhadap skripsi penulis.
6. Rulita Hendriyani, S.Psi., M.Si. sebagai penguji II yang telah memberikan masukan dan penilaian terhadap skripsi penulis.
7. Bapak dan ibu dosen yang telah membagi ilmunya, terimakasih atas segala ilmu yang telah diajarkan.

8. Kedua orang tua penulis, Bapak Dwi Agus Tjahjono, S.H dan Ibu Puji Prihatin beserta adik tercinta Delana Dedes Pitaloka, simbah yang sangat penulis sayangi Ibu Sutarmi terimakasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan dalam keadaan apapun.
9. Responden dalam penelitian ini, terimakasih sudah meluangkan waktu, tenaga serta pikiran untuk membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini.
10. Diptya Diwasasri Saputri Nugraha, terimakasih atas segala doa dan dukungan selama ini, serta pengaruh positif yang diberikan kepada penulis.
11. UKM Fotografi CLIC dan Summer, Forkom Semarang, FKM Cepu, IMC Semarang, terima kasih atas kesempatan untuk bergabung dan belajar khususnya dalam berorganisasi serta mengisi untuk mengembangkan bakat.
12. Sahabat-sahabat penulis angkatan 2014 Titi, Oki, Laras, Febriyan, Irsyad, Hablana, Satria, dan semuanya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih telah memberikan semangat dan dukungan yang tak henti-henti.
13. Semua pihak yang turut membantu penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini memberikan manfaat dan kontribusi dalam bidang psikologi pada khususnya dan semua pihak pada umumnya.

Semarang, 20 Desember 2018

Penulis

## ABSTRAK

Pradanayantaka, Dewangga. 2018. Hubungan Antara *Psychological Capital* dengan *Quality of Work Life* pada *driver* GO-CAR di Kota Semarang. *Skripsi*. Jurusan Psikologi, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Semarang. Pembimbing : Abdul Azis, S. Psi., M. Si.

Kata Kunci: *psychological capital, quality of work life, driver* GO-CAR.

Perusahaan di Indonesia berkembang dengan memanfaatkan teknologi seperti munculnya aplikasi-aplikasi *online*, seperti PT. Gojek Indonesia dengan inovasi ojek dan taksi *online* yang dapat diakses masyarakat melalui aplikasi *online*. Inovasi tersebut mengundang minat masyarakat untuk bekerja menjadi *driver*. Semakin tinggi jumlah *driver*, terdapat berbagai permasalahan yang terjadi seperti pendapatan yang rendah, berkurangnya bonus setiap tahun, serta waktu bekerja yang tidak teratur sehingga waktu dengan keluarga dapat berkurang. Perlu adanya pemenuhan *quality of work life* agar dapat memberikan keseimbangan antara bekerja dengan kebutuhan keluarga. Untuk dapat menghasilkan *quality of work life* perlu adanya kemampuan dari individu tersebut tidak hanya upaya dari perusahaan saja. Kemampuan adalah kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai pekerjaan tertentu. Salah satu kapasitas yang membangun individu untuk berkembang dan mempengaruhi perilaku kerja adalah *psychological capital*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *psychological capital* dengan *quality of work life* pada *driver* GO-CAR di Kota Semarang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif korelasional. Sampel penelitian ini berjumlah 125 *driver* GO-CAR wilayah Kota Semarang dengan teknik sampling yang digunakan adalah *incidental sampling*. Data penelitian diambil menggunakan dua skala, yaitu skala *quality of work life* yang terdiri dari 20 aitem valid dan skala *psychological capital* yang terdiri dari 14 aitem valid. Skala *quality of work life* memiliki koefisien validitas sebesar 0,368 sampai dengan 0,789 dan koefisien reliabilitas sebesar 0,896. Skala *psychological capital* memiliki koefisien validitas sebesar 0,341 sampai 0,624 dan koefisien reliabilitas sebesar 0,763. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis *Spearman* yang dihitung dengan bantuan *software* pengolah data statistik.

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan positif yang signifikan antara *psychological capital* dengan *quality of work life* pada *driver* GO-CAR wilayah Kota Semarang (nilai  $r = 0,849$  dengan  $p < 0,000$ ). Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa gambaran secara umum *quality of work life* berada pada kategori tinggi dengan presentase sebesar 37,6% dan gambaran secara umum *psychological capital* berada pada kategori sangat tinggi dengan presentase sebesar 60%.



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
<b>BAB</b>	
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	13
1.3. Tujuan Penelitian .....	13
1.4. Manfaat Penelitian .....	13
1.4.1. Manfaat Teoritis .....	13
1.4.2. Manfaat Praktis .....	14
2. LANDASAN TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1. <i>Quality of Work Life</i> .....	15
2.1.1. Pengertian <i>Quality of Work Life</i> .....	15

2.1.2.	Aspek-aspek <i>Quality of Work Life</i> .....	17
2.1.3.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Quality of Work Life</i> .....	30
2.2.	<i>Psychological Capital</i> .....	34
2.2.1.	Pengertian <i>Psychological Capital</i> .....	34
2.2.2.	Aspek-Aspek <i>Psychological Capital</i> .....	36
2.3.	Hubungan <i>Psychological Capital</i> dengan <i>Quality of Work Life</i> .....	42
2.4.	Kerangka Berfikir .....	47
2.5.	Hipotesis .....	48
3.	METODE PENELITIAN .....	49
3.1.	Jenis Penelitian .....	49
3.2.	Desain Penelitian .....	49
3.3.	Identifikasi Variabel Penelitian .....	50
3.3.1.	Variabel Dependen (Variabel Bergantung).....	50
3.3.2.	Variabel Independen (Variabel Bebas) .....	51
3.3.3.	Hubungan antar Variabel Penelitian .....	51
3.4.	Definisi Operasional .....	52
3.4.1.	<i>Quality of Work Life</i> .....	52
3.4.2.	<i>Psychological Capital</i> .....	54
3.5.	Subjek Penelitian .....	54
3.5.1.	Populasi.....	54
3.5.2.	Sampel.....	55
3.5.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	56
3.6.	Metode Pengumpulan Data.....	56

3.6.1. Teknik Pengumpulan Data .....	56
3.6.2. Skala <i>Quality of Work Life</i> .....	57
3.6.3. Skala <i>Psychological Capital</i> .....	58
3.7. Validitas dan Reliabilitas .....	59
3.7.1. Validitas .....	60
3.7.2. Reliabilitas.....	60
3.7.3. Hasil Uji Validitas Reliabilitas.....	61
3.7.3.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Skala <i>Quality of Work Life</i> ..	62
3.7.3.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Skala <i>Psychological Capital</i>	64
3.8. Metode Analisis Data .....	65
4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	66
4.1. Persiapan Penelitian.....	66
4.1.1. Orientasi Kancan Penelitian.....	66
4.1.2. Proses Perijinan Penelitian.....	67
4.1.3. Penentuan Subjek Penelitian .....	68
4.1.4. Penyusunan Instrumen .....	68
4.1.4.1. <i>Membuat Blue Print</i> .....	68
4.1.4.2. <i>Menyusun Format Instrumen</i> .....	69
4.2. Pelaksanaan Penelitian.....	70
4.2.1. Pengumpulan Data .....	70
4.2.2. Pemberian Skoring .....	72
4.3. Deskripsi Analisis Data Hasil Penelitian.....	73
4.3.1. Validitas Instrumen .....	73

4.3.1.1. <i>Validitas Instrumen Quality of Work Life</i> .....	73
4.3.1.2. <i>Validitas Instrumen Psychological Capital</i> .....	73
4.3.2. Reliabilitas Instrumen .....	74
4.3.2.1. <i>Reliabilitas Instrumen Quality of Work Life</i> .....	74
4.3.2.2. <i>Reliabilitas Instrumen Psychological Capital</i> .....	74
4.3.3. Gambaran Subjek Penelitian .....	75
4.4. Analisis Deskriptif .....	76
4.4.1. Gambaran <i>Quality of Work Life</i> .....	77
4.4.1.1. <i>Gambaran Umum Quality of Work Life</i> .....	77
4.4.1.2. <i>Gambaran Spesifik Quality of Work Life</i> .....	79
4.4.1.3. <i>Gambaran Quality of Work Life berdasarkan Aspek Employee Participation</i> .....	80
4.4.1.4. <i>Gambaran Quality of Work Life berdasarkan Aspek Equitable Compensation</i> .....	82
4.4.1.5. <i>Gambaran Quality of Work Life berdasarkan Aspek Save Environment</i> .....	84
4.4.1.6. <i>Gambaran Quality of Work Life berdasarkan Aspek Job Seecurity</i> .....	86
4.4.1.7. <i>Gambaran Quality of Work Life berdasarkan Aspek Pride</i> .....	89
4.4.1.8. <i>Gambaran Quality of Work Life berdasarkan Aspek Career Development</i> .....	90
4.4.1.9. <i>Gambaran Quality of Work Life berdasarkan Aspek Wellness</i> ....	92
4.4.1.10. <i>Gambaran Quality of Work Life berdasarkan Aspek</i>	

<i>Conflict Resolution</i> .....	93
4.4.1.11. <i>Gambaran Quality of Work Life pada Mahasiswa berdasarkan</i>	
<i>Aspek Communication</i> .....	95
4.4.2. <i>Gambaran Psychological Capital</i> .....	99
4.4.2.1. <i>Gambaran Umum Psychological Capital</i> .....	99
4.4.2.2. <i>Gambaran Spesifik Psychological Capital</i> .....	101
4.4.2.3. <i>Gambaran Psychological Capital berdasarkan Aspek</i>	
<i>Self-efficacy</i> .....	102
4.4.2.4. <i>Gambaran Psychological Capital berdasarkan Aspek Optimism</i>	103
4.4.2.5. <i>Gambaran Psychological Capital berdasarkan Aspek Hope</i> .....	105
4.4.2.6. <i>Gambaran Psychological Capital berdasarkan Aspek Resiliency</i>	107
4.5. Hasil Penelitian.....	111
4.5.1. Hasil Uji Hipotesis .....	111
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian.....	112
4.6.1. Pembahasan Analisis Statistik Deskriptif <i>Psychological Capital</i> dan	
<i>Quality of Work Life</i> .....	113
4.6.1.1. <i>Pembahasan Analisis Deskriptif Quality of Work Life</i> .....	113
4.6.1.2. <i>Pembahasan Analisis Deskriptif Psychological Capital</i> .....	117
4.6.2. Pembahasan Analisis Statistik Inferensial Hubungan <i>Psychological</i>	
<i>Capital</i> dengan <i>Quality of Work Life</i> .....	119
4.7. Keterbatasan Penelitian .....	122
5. PENUTUP .....	124
5.1. Simpulan.....	124

5.2. Saran .....	124
DAFTAR PUSTAKA .....	126
LAMPIRAN .....	127

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Data Studi Pendahuluan <i>Driver</i> GO-CAR.....	8
3.1 Norma Skor Penelitian.....	57
3.2 <i>Blue Print</i> Skala <i>Quality of Work Life</i> .....	58
3.3 <i>Blue Print</i> Skala <i>Psychological Capital</i> .....	59
3.4 Kategori Reliabilitas .....	61
3.5 Hasil Uji Validitas Skala <i>Quality of Work Life</i> .....	63
3.6 Hasil <i>Reliability Statistic</i> Skala <i>Quality of Work Life</i> .....	64
3.7 Hasil Uji Validitas Skala <i>Psychological Capital</i> .....	64
3.8 Hasil <i>Reliability Statistic</i> Skala <i>Psychological Capital</i> .....	65
4.1 Sebaran Hasil Aitem Variabel <i>Quality of Work Life</i> .....	73
4.2 Sebaran Hasil Aitem Variabel <i>Psychological Capital</i> .....	73
4.3 Hasil Uji Reliabilitas <i>Quality of Work Life</i> .....	74
4.4 Tabel Interpretasi Nilai Reliabilitas.....	74
4.5 Hasil Uji Reliabilitas <i>Psychological Capital</i> .....	75
4.6 Tabel Interpretasi Nilai Reliabilitas.....	75
4.7 Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Usia.....	75
4.8 Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Lama Bekerja.....	76
4.9 Kategori <i>Quality of Work Life Driver</i> GO-CAR .....	78
4.10 <i>Mean Quality of Work Life</i> .....	79
4.11 Kategori <i>Quality of Work Life</i> berdasarkan Aspek <i>Employee Participation</i> .....	80

4.12	<i>Mean Quality of Work Life Aspek Employee Participation</i> .....	81
4.13	Kategori <i>Quality of Work Life</i> berdasarkan Aspek <i>Equitable Compensation</i> .....	82
4.14	<i>Mean Quality of Work Life Aspek Equitable Compensation</i> .....	83
4.15	Kategori <i>Quality of Work Life</i> berdasarkan Aspek <i>Save Environment</i> .....	84
4.16	<i>Mean Quality of Work Life Aspek Save Environment</i> .....	85
4.17	Kategori <i>Quality of Work Life</i> berdasarkan Aspek <i>Job Security</i> .....	87
4.18	<i>Mean Quality of Work Life Aspek Job Security</i> .....	88
4.19	Kategori <i>Quality of Work Life</i> berdasarkan Aspek <i>Pride</i> .....	88
4.20	<i>Mean Quality of Work Life Aspek Pride</i> .....	89
4.21	Kategori <i>Quality of Work Life</i> berdasarkan Aspek <i>Career Development</i> .....	89
4.22	<i>Mean Quality of Work Life Aspek Career Development</i> .....	91
4.23	Kategori <i>Quality of Work Life</i> berdasarkan Aspek <i>Wellness</i> .....	92
4.24	<i>Mean Quality of Work Life Aspek Wellness</i> .....	93
4.25	Kategori <i>Quality of Work Life</i> berdasarkan Aspek <i>Conflict Resolution</i> .....	94
4.26	<i>Mean Quality of Work Life Aspek Conflict Resolution</i> .....	95
4.27	Kategori <i>Quality of Work Life</i> berdasarkan Aspek <i>Communication</i> .	95
4.28	<i>Mean Quality of Work Life Aspek Communication</i> .....	96
4.29	Ringkasan Deskriptif <i>Quality of Work Life</i> .....	97
4.30	Perbandingan <i>Mean Empiris Aspek Quality of Work Life</i> .....	97



4.31	Kategori <i>Psychological Capital Driver</i> GO-CAR.....	100
4.32	<i>Mean Psychological Capital</i> .....	101
4.33	Kategori <i>Psychological Capital</i> berdasarkan Aspek <i>Self-efficacy</i> ....	102
4.34	<i>Mean Psychological Capital</i> Aspek <i>Self-efficacy</i> .....	103
4.35	Kategori <i>Psychological Capital</i> berdasarkan Aspek <i>Optimism</i> .....	104
4.36	<i>Mean Psychological Capital</i> Aspek <i>Optimism</i> .....	105
4.37	Kategori <i>Psychological Capital</i> berdasarkan Aspek <i>Hope</i> .....	106
4.38	<i>Mean Psychological Capital</i> Aspek <i>Hope</i> .....	107
4.39	Kategori <i>Psychological Capital</i> berdasarkan Aspek <i>Resiliency</i> .....	108
4.40	<i>Mean Psychological Capital</i> Aspek <i>Resiliency</i> .....	109
4.41	Ringkasan Deskriptif <i>Psychological Capital</i> .....	111
4.42	Perbandingan <i>Mean Empiris</i> Aspek <i>Psychological Capital</i> .....	111
4.43	Uji Hipotesis <i>Spearman</i> .....	112

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. <i>Quality of Work Life (QWL)</i> .....	18
2.2. Kerangka Berfikir Hubungan <i>Psychological Capital</i> dengan <i>Quality of Work Life</i> pada Driver GO-CAR di Kota Semarang.....	47
3.1. Hubungan Antar Variabel.....	51
4.1. Gambaran <i>Quality of Work Life</i> .....	79
4.2. Gambaran <i>Quality of Work Life</i> Aspek <i>Employee Participation</i> .....	81
4.3. Gambaran <i>Quality of Work Life</i> Aspek <i>Equitable Compensation</i> .....	83
4.4. Gambaran <i>Quality of Work Life</i> Aspek <i>Save Environment</i> .....	85
4.5. Gambaran <i>Quality of Work Life</i> Aspek <i>Job Security</i> .....	87
4.6. Gambaran <i>Quality of Work Life</i> Aspek <i>Pride</i> .....	89
4.7. Gambaran <i>Quality of Work Life</i> Aspek <i>Career Development</i> .....	91
4.8. Gambaran <i>Quality of Work Life</i> Aspek <i>Wellness</i> .....	93
4.9. Gambaran <i>Quality of Work Life</i> Aspek <i>Conflict Resolution</i> .....	95
4.10. Gambaran <i>Quality of Work Life</i> Aspek <i>Communication</i> .....	97
4.11. Ringkasan Deskriptif Aspek <i>Quality of Work Life</i> .....	99
4.12. Gambaran <i>Psychological Capital</i> .....	101
4.13. Gambaran <i>Psychological Capital</i> Aspek <i>Self-efficacy</i> .....	103
4.14. Gambaran <i>Psychological Capital</i> Aspek <i>Optimism</i> .....	105
4.15. Gambaran <i>Psychological Capital</i> Aspek <i>Hope</i> .....	107
4.16. Gambaran <i>Psychological Capital</i> Aspek <i>Resiliency</i> .....	109
4.17. Ringkasan Deskriptif Aspek <i>Psychological Capital</i> .....	111

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Studi Pendahuluan .....	129
2. Transkrip Wawancara Narasumber .....	134
3. <i>Blue-Print</i> Skala Penelitiana .....	149
4. Skala Penelitian .....	154
5. Tabulasi Penelitian .....	161
6. Hasil Validitas dan Reliabilitas .....	171
7. Hasil Uji Hipotesis Penelitian .....	174
8. Dokumentasi Penelitian.....	176

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan industri dari tahun ke tahun mengalami kenaikan pesat, di era modernisasi seperti saat ini suatu perusahaan harus berkembang dalam hal teknologi. Beberapa perkembangan teknologi yang sudah diterapkan oleh perusahaan di Indonesia adalah dengan kemunculan aplikasi-aplikasi berbasis *online* yang dapat memudahkan perusahaan dalam mengembangkan usaha. Salah satu perusahaan tersebut adalah PT. Gojek Indonesia perusahaan penyedia jasa transportasi darat yang memanfaatkan teknologi berbasis *online* untuk melakukan inovasi terkait ojek dan taksi. Perusahaan memerlukan Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkualitas untuk dapat melayani pelanggan (*customer*), upaya tersebut perusahaan harus memiliki keterampilan mengelola dan mengorganisir sumber daya manusia dengan optimal. Meningkatkan kualitas kehidupan kerja karyawan menjadi salah satu upaya tersebut.

Sumber daya manusia merupakan aset paling berharga dalam perusahaan, hal tersebut mampu mengembangkan dan mempertahankan perusahaan dalam berbagai tuntutan persaingan pasar. Mengelola sumber daya manusia dengan meningkatkan kualitas kehidupan kerja menjadi jembatan hubungan antara individu dengan organisasi. Dengan adanya kualitas kehidupan kerja di perusahaan, individu dapat memiliki perasaan positif untuk membangun diri sehingga dapat mempengaruhi perilaku kerja individu.

Adanya kualitas kehidupan kerja atau *quality of work life* (QWL) dilakukan untuk meningkatkan semangat kerja, karyawan yang memiliki semangat kerja akan mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi atau perusahaan (Nurbiyati, 2014:247).

Pada setiap organisasi dapat dikatakan bahwa salah satu sumber daya yang penting adalah manusia yang memiliki kedudukan sebagai karyawan. Bagaimanapun majunya teknologi pada saat ini yang mampu menggantikan peran sebagian besar tenaga kerja manusia, namun masih banyak kegiatan yang tidak dapat menggunakan alat perlengkapan mekanis dan sepenuhnya otomatis tersebut. Seperti halnya perusahaan pelayanan jasa transportasi umum yang memerlukan seorang pengemudi (*driver*) sebagai penghubung dengan pelanggan (*customer*). Kemajuan teknologi seperti saat ini, dengan hanya memiliki aplikasi *online* pada *smartphone* setiap *customer* akan mudah untuk menggunakan jasa ojek dan taksi secara *online*.

Perusahaan pelayanan jasa transportasi seperti PT. Gojek Indonesia tidak hanya fokus terhadap pelayanan pelanggan tetapi juga harus dapat meningkatkan kesejahteraan para karyawan. Dilansir dari situs resmi [www.go-jek.com](http://www.go-jek.com) perusahaan pelayanan jasa transportasi yang telah berdiri sejak tahun 2010 ini memiliki mayoritas karyawan adalah pengemudi (*driver*). Selain inovasi ojek *online* bernama GO-RIDE perusahaan ini juga memiliki inovasi jasa antar jemput menggunakan mobil pribadi yang dinamakan GO-CAR. Layaknya motor ojek, GO-CAR dapat dikatakan sebagai taksi *online*. Kenyamanan dan keamanan dalam perjalanan pelanggan menjadi keunggulan dari fitur GO-CAR, dengan hanya menggunakan

aplikasi *online* pelanggan dapat memesan GO-CAR dengan mudah dan dapat menentukan rute perjalanan yang diinginkan.

Perusahaan tentu membutuhkan banyak tambahan tenaga sumber daya manusia khususnya *driver*, *driver* menjadi kunci keberhasilan perusahaan ini. *Driver* menjadi karyawan yang paling dekat dengan *customer* maka dari itu menjadi seorang *driver* tidaklah mudah karena dituntut untuk mampu beradaptasi dengan kondisi lapangan dan mampu menghadapi berbagai permasalahan.

Dalam kenyataannya, tidaklah mungkin perusahaan pelayanan jasa transportasi umum secara spesifik dapat menyediakan sumber daya manusia untuk dapat memenuhi target perusahaan. Maka dari itu seringkali dijumpai kesenjangan yang dapat menghambat tercapainya kemajuan yang diinginkan. Perusahaan diharapkan mampu untuk melihat kondisi setiap *driver* yang ada. Untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan profesional perlu suatu lingkungan kerja yang kondusif. Penting bagi perusahaan pelayanan jasa transportasi umum ini membuat beberapa *driver* merasa nyaman dengan pekerjaan dan lingkungan kerja sehingga dapat mencapai kinerja yang terbaik. Perusahaan bertanggung jawab untuk menjaga kualitas kehidupan kerja para *driver* (Afrizal dkk, 2012:3).

Faktor pendorong penting yang menyebabkan individu bekerja adalah adanya kebutuhan dalam diri individu yang harus dipenuhi seperti kebutuhan hidup. Menurut Davis (dalam Helmiatin, 2013:534) menyatakan bahwa kualitas kehidupan kerja mengacu kepada keadaan menyenangkan atau tidak menyenangkan lingkungan pekerjaan bagi karyawan. Kondisi jalanan merupakan lingkungan kerja bagi seorang *driver* GO-CAR tentunya rasa aman dan nyaman

selama berada di jalan merupakan aspek penting yang harus diberikan perusahaan kepada *driver*.

Menjadi *driver* GO-CAR merupakan karyawan yang tidak terikat oleh jam kerja dan para *driver* bebas menentukan sendiri jam kerjanya masing-masing. (Giri & Dewi, 2017:951) Faktanya, terdapat beberapa *driver* yang bekerja hingga larut malam, dilansir dari situs resmi <http://today.line> terdapat kasus *driver* berinisial BA di wilayah Yogyakarta mengalami kelelahan karena bekerja terlalu keras dan memaksakan, sehingga mengakibatkan kondisi fisik *driver* tersebut drop untuk 4 hari. Beberapa *driver* GO-CAR bekerja terlalu memaksakan dari pagi hingga malam untuk mencukupi kebutuhan hidup. Menjadi *driver* dalam bekerja ditentukan sendiri oleh setiap individu. Individu satu dengan individu lain berbeda dalam menentukan waktu kerja. Dalam riset Primaldhi (2017:14) menjelaskan bahwa 57% *driver* bisa mengatur waktu kerja. *Driver* dituntut untuk dapat mengatur waktu bekerja yang pasti agar tidak terjadi kelelahan fisik.

Menjadi *driver* GO-CAR merupakan pekerjaan yang diminati setiap kalangan masyarakat, hal tersebut dikarenakan hasil yang didapatkan menjadi seorang *driver* sangat menjanjikan. PT. Gojek Indonesia memberikan imbalan berupa *insentif* untuk *driver* dengan jumlah perolehan *driver* mendapatkan *order-an* dari *customer*. Semakin banyak *driver* mendapatkan *order-an* dari *customer*, semakin banyak juga imbalan yang di dapatkan hal ini dinamakan dengan sistem poin.

Kenyataannya, semakin bertambahnya minat masyarakat untuk menggunakan jasa layanan Gojek ini mengakibatkan bertambahnya juga minat

masyarakat untuk menjadi bagian dari perusahaan ini. Serta adanya pesaing seperti *grab-car* dan *uber-car* mengakibatkan pendapatan para *driver* GO-CAR ini menjadi menurun. Terdapat ketimpangan antara jam kerja dengan pendapatan *driver* GO-CAR. Banyak *driver* GO-CAR mengeluhkan penurunan sistem poin dari tahun ketahun yang ditentukan. Beban kerja yang dilakukan tidak sebanding dengan pendapatan yang diperoleh *driver* dalam setiap hari.

Melihat fenomena di lapangan diperoleh data studi pendahuluan yang dilakukan pada tanggal 3 Februari 2018 dengan menggunakan metode wawancara kepada salah satu *driver* GO-CAR wilayah Kota Semarang terkait dengan penentuan sistem poin untuk menentukan imbalan yang diberikan. Penentuan sistem poin untuk tahun ini mengalami penurunan. Berikut ringkasan hasil wawancara:

*“..sistem upah poin sekarang menurut saya berat banget mas, kalau dulu sih saya biasa aja tapi kalau sistem yang sekarang saya merasa berat banget harus tutup poin sampai sore, kalau sekarang narik 7 penumpang dapat 70 ribu, 12 penumpang dapat e ditambah 90 ribu mas berarti 180 ribu, pokoknya tambah 90 ribu mas nah kalau yang di akhir itu 17 penumpang itu terakhir 285 ribu mas sekarang cuman tiga tingkatan kalau dulu 5, 9, 12, 14 jadi empat tingkatan. Wah emang berat mas saiki kerja driver online soale kan dulu driver dikit mas kalau sekarang ya mas 5 driver memperebutkan 1 penumpang, jemput bola mas sekarang...”*  
(W1N1,34-38)

Terkait dengan imbalan yang diperoleh *driver* GO-CAR tahun ini memang berbeda dengan beberapa tahun sebelumnya. Dapat dilihat jika target terakhir untuk mendapatkan bonus adalah 14 poin artinya *driver* harus mendapatkan *order*-an dari *customer* sebanyak 14 kali setelah itu baru akan mendapatkan bonus Rp335.000,- berbeda dengan target poin untuk kebijakan baru yang diberikan oleh perusahaan



yaitu dengan target 17 poin maka *driver* akan mendapatkan bonus Rp285.000,-. Jumlah bonus tersebut lebih sedikit dibandingkan saat awal perusahaan tersebut berdiri. Dengan adanya imbalan yang mengalami perubahan tersebut mengakibatkan *driver* bekerja lebih keras.

Selain imbalan yang dapat memenuhi kebutuhan komponen penting *quality of work life* adalah peningkatan kualitas hidup. Adanya waktu bersama dengan rekan kerja serta adanya kebutuhan waktu bersama keluarga yang diberikan oleh perusahaan. Individu bekerja untuk mencukupi kebutuhan keluarga sehingga waktu bersama dengan keluarga menjadi suatu hal penting individu tersebut memiliki kualitas hidup. Menurut riset dari Primaldhi (2017:14) terkait dengan kualitas hidup, menjadi *driver* sebesar 32% mempunyai waktu bersama dengan keluarga. Sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu *driver* GO-CAR di Kota Semarang menjelaskan bekerja menjadi *driver* GO-CAR waktu bersama dengan keluarga hanya efektif didapatkan hanya hari-hari tertentu. Berikut ringkasan hasil wawancara:

*“..... dan saya jadi ada waktu dengan keluarga walaupun sedikit mas ya hanya sabtu dan minggu. Kadang sabtu dan minggu pun saya masih narik setengah hari. Tapi ada teman yang rela ga pulang mas demi target.” (W1N1, 54)*

Selain keluarga, rekan kerja dapat mendukung individu untuk bekerja menjadi lebih berkualitas hal ini dirasakan *driver* GO-CAR wilayah Kota Semarang. Peran rekan kerja dirasakan oleh sebagian *driver* untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja. Berikut ringkasan hasil wawancara:

*“.... Ne istirahat tak manfaatke kumpul sama temen-temen driver laine mas... kadang juga kalau pas nongkrong di basecamp sambil nunggu orderan suka ngobrol bahas*

*penumpang gitu mas, kita kan kebanyakan di jalan mas kalau kondisi jalan kan mesti kadang bikin emosi saking macet dan rame jalan kudu sabar emang mas kalau kerja di jalan kalau ndak terbiasa yo ga kuat mas, macet, rame, panas.. aku sesame rekan kerja hubungane baik mas .”*  
(W1N1, 20 & 50)

Selain keluarga, kualitas kehidupan kerja individu tersebut dapat dikatakan baik adalah ketika berkomunikasi dengan rekan kerja. Rekan kerja adalah orang dapat mendukung individu untuk bertahan dalam situasi rumitnya pekerjaan yang dialami. Kualitas kehidupan kerja tidak hanya berhubungan dengan kondisi lingkungan tempat kerja, tetapi hubungan dengan kebutuhan hidup serta kesejahteraan hidup karyawan tersebut. Dalam kenyataannya kualitas hidup sebagai *driver* untuk saat ini mengalami penurunan. Kualitas hidup individu satu dengan yang lain berbeda-beda, hal ini dapat ditentukan dengan kondisi bagaimana individu tersebut dalam menilai seberapa berkualitasnya hidup yang dialami. Individu yang mengalami kualitas hidup rendah akan cenderung untuk mudah marah dan tidak dapat mengontrol emosi dengan baik.

Idealnya individu yang memiliki kualitas kehidupan kerja yang baik memiliki suatu kemampuan diri untuk berkembang. Dengan adanya pemenuhan tersebut individu tidak akan mudah merasa putus asa, marah dan pesimis. Bekerja sebagai *driver* GO-CAR banyak tuntutan yang harus dijalani seperti mengantarkan *customer* tepat pada waktunya, serta harus memenuhi target poin yang ditentukan oleh perusahaan untuk dapat mendapatkan bonus.

Diperkuat dengan data lapangan berupa skala pengukuran *driver* GO-CAR, mendapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 1.1 Data Studi Pendahuluan *Driver GO-CAR*.

No	Butir Pertanyaan	Jawaban		Tot.
		Ya (%)	Tidak (%)	
1	Memiliki kesulitan dalam menetapkan jam kerja yang konsisten	13 (65%)	7 (35%)	20
2	Penghasilan sebagai <i>driver</i> taksi <i>online</i> dapat memenuhi kebutuhan keluarga	2 (10%)	18 (90%)	20
3	Menjadi <i>driver</i> saya dapat meluangkan waktu lebih untuk keluarga	9 (45%)	11 (55%)	20
4	Bonus yang diterima <i>driver</i> diberikan secara adil dan wajar sesuai dengan pekerjaan yang telah dilakukan	6 (30%)	14 (70%)	20
5	<i>Driver</i> yang memiliki prestasi tinggi memperoleh jaminan kenaikan pangkat dan promosi	1 (5%)	19 (95%)	20
6	Perusahaan bersedia menerima saran dan masukan dari <i>driver</i> taksi <i>online</i> untuk kemajuan perusahaan	6 (30%)	14 (70%)	20
7	Bekerja sebagai <i>driver</i> taksi <i>online</i> membuat saya merasa bangga	12 (60%)	8 (40%)	20
8	Memperoleh kesejahteraan ketika menjadi <i>driver</i> taksi <i>online</i>	6 (30%)	14 (70%)	20
9	Merasa aman bekerja sebagai <i>driver</i> taksi <i>online</i> dengan adanya asuransi kesehatan	6 (30%)	14 (70%)	20
10	Sesama rekan <i>driver</i> memiliki hubungan yang baik dan saling tolong menolong	16 (80%)	4 (20%)	20
11	Perusahaan lambat menangani masalah atau konflik yang ada	17 (85%)	3 (15%)	20
12	Mampu berubah menjadi lebih baik dan bertanggung jawab dalam setiap masalah yang dihadapi	10 (50%)	10 (50%)	20
13	Merasa yakin akan menjadi <i>driver</i> terbaik di mata customer dan sesama rekan kerja	11 (55%)	9 (45%)	20
14	Saya optimis dapat sukses menjadi <i>driver</i> taksi <i>online</i>	8 (60%)	12 (40%)	20
	Jumlah semua jawaban	123	157	280
	Persentase	43,9%	56,1%	100%

Berdasarkan hasil studi pendahuluan melalui teknik penyebaran skala terhadap 20 responden *driver* GO-CAR wilayah Kota Semarang dilaksanakan pada tanggal 23 April 2018 diperoleh berdasarkan dari aspek *quality of work life* menurut

Cascio (2003:23) yaitu (1) *employee participation*, (2) *equitable compensation*, (3) *save environment*, (4) *job security*, (5) *pride*, (6) *career development*, (7) *wellness*, (8) *conflict resolution*, (9) *communications* kemudian dari sembilan aspek tersebut dapat tersusun menjadi 14 pertanyaan yang dapat dijelaskan secara umum menunjukkan partisipasi karyawan diperoleh prosentase sebesar 30% hal ini dapat diartikan bahwa kurangnya partisipasi karyawan dalam memberikan saran dan masukan untuk perusahaan, selanjutnya dalam penentuan jam kerja diperoleh 65% *driver* GO-CAR mengalami kesulitan dalam menentukan jam kerja yang konsisten, kemudian perusahaan dalam memberikan imbalan diperoleh sebesar 70% *driver* merasakan bonus yang diberikan tidak sesuai dengan upaya yang dilakukan, dalam peningkatan karir diperoleh prosentase sebesar 5% artinya bekerja sebagai *driver* GO-CAR tidak mengalami kenaikan jenjang karir dan promosi. Selanjutnya dalam hal kesejahteraan diperoleh prosentase sebesar 30% artinya bahwa kurang adanya pemenuhan kesejahteraan yang diberikan oleh perusahaan kepada *driver*. Kemudian dalam diperoleh prosentase sebesar 30% *driver* merasa tidak aman dalam bekerja karena tidak adanya jaminan kesehatan yang diberikan oleh perusahaan. Berdasarkan uraian tersebut dalam disimpulkan bahwa terdapat berbagai permasalahan dalam *driver* GO-CAR yang perlu untuk dilakukan adanya penelitian terkait dengan *quality of work life*.

Karyawan dengan *quality of work life* tersebut rendah maka akan terjadi suatu kesenjangan dalam diri individu seperti mudah marah, tidak dapat mengontrol emosi, selalu berpikiran negatif. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti secara umum diperoleh prosentase sebesar 60% *driver* GO-CAR

kurang menunjukkan sikap optimis untuk sukses terhadap perkembangan karir kedepan. Adanya permasalahan dalam *quality of work life driver* GO-CAR disebabkan karena *driver* kurang optimis dalam bekerja. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa kondisi psikologis individu tidak adanya kemampuan dan sikap positif dalam menilai diri sendiri. Kemampuan adalah kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai pekerjaan tertentu. Salah satu kapasitas yang membangun individu untuk berkembang dan mempengaruhi perilaku kerja individu adalah *psychological capital* (Luthans dkk, 2007:20)

Menurut Luthans (2007:3) *psychological capital* dapat didefinisikan sebagai kapasitas positif yang dimiliki setiap individu yang berguna untuk dapat membantu individu tersebut untuk dapat berkembang. Aspek dalam *psychological capital* adalah 1) yakin terhadap diri sendiri (*self-efficacy*) untuk menyelesaikan pekerjaan, 2) memiliki pengharapan positif (*optimism*) tentang keberhasilan saat ini dan dimasa yang akan datang, 3) tekun dalam berharap (*hope*) untuk berhasil, dan 4) tabah dalam menghadapi berbagai permasalahan (*resiliency*) hingga mencapai sukses.

*Psychological capital* dapat memunculkan perilaku kerja yang diinginkan baik yang ditetapkan dalam deskripsi pekerjaan maupun tidak. Sebagai *driver* GO-CAR kemampuan dalam mengatur kondisi dalam diri untuk berpikir positif dapat meningkatkan kualitas dalam bekerja. Menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Adestyani & Nurtjahjanti (2013) bahwa dijelaskan jika suasana hati yang positif (*positif mood*) akan meningkatkan frekuensi seseorang dalam bekerja lebih giat untuk dapat memperoleh kepuasan kerja. Dapat disimpulkan bahwa karyawan

seperti *driver* GO-CAR ketika dihadapkan dengan berbagai permasalahan di perusahaan maupun dengan *customer* akan tetap mampu untuk mengatasi hal tersebut dengan baik ketika memiliki suasana hati yang positif. Sebaliknya, jika *driver* tersebut hanya berpikiran buruk akan mempengaruhi kondisi fisik individu seperti mudah lelah dan tidak semangat untuk bekerja.

Setiap aspek dari *quality of work life* dapat terpenuhi oleh perusahaan maka individu tersebut dapat dikatakan memiliki kualitas kehidupan kerja yang baik. Selain perusahaan, upaya untuk meningkatkan kualitas hidup karyawan dapat dilakukan oleh setiap individu masing-masing dengan memiliki kemampuan untuk selalu berpikir positif seperti optimis dan yakin untuk sukses. Kapasitas positif setiap individu tersebut dapat mempengaruhi individu untuk berkembang dan perilaku kerja.

Berdasarkan hasil penelitian terkait *quality of work life*, yang dilakukan oleh Irawati (2015) terdapat pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja pegawai, dengan fenomena pegawai bagian kedinasan dapat melayani dengan prima, diperlukan manajemen kepegawaian yang baik dan motivasi pegawai yang tinggi dengan kualitas kehidupan kerja diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Kualitas kehidupan kerja dapat dilihat dari ikatan batin yang dimiliki pegawai cukup kuat dan direfleksikan karyawan dalam ketepatan bekerja. Dengan beberapa aspek seperti partisipasi pegawai dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Kemudian pada penelitian terkait dengan *psychological capital*, yang dilakukan oleh Prihatsanti & Kusuma (2016) dengan judul “Hubungan Antara

*Psychological Capital* dengan Disiplin Kerja Karyawan Bagian Produksi PT. Argamas Lestari Semarang” menemukan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *psychological capital* dengan disiplin kerja. Semakin tinggi disiplin kerja yang dimunculkan semakin tinggi pula *psychological capital*. Begitu juga sebaliknya.

Penelitian yang membahas mengenai *quality of work life* memang telah beberapa kali dilakukan dalam kurun waktu beberapa tahun terakhir. Subjek yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *driver* GO-CAR. Seiring dengan meningkatnya minat masyarakat terhadap pelayanan jasa perusahaan PT. Gojek Indonesia dengan perkembangan teknologi berbasis aplikasi *online*. serta perkembangan berbagai permasalahan yang muncul terkait *driver* GO-CAR, sehingga penelitian dalam bidang ini tetap menjadi topik yang menarik untuk diteliti. Penting untuk diteliti dalam penelitian ini adalah asumsi peneliti adanya beberapa permasalahan yang dimunculkan dalam studi pendahuluan yang dilakukan peneliti terkait dengan kondisi *quality of work life driver* GO-CAR.

Peneliti menyatakan bahwa penelitian ini merupakan hasil pemikiran dan pemaparan asli yang dapat dipertanggungjawabkan. Jika terdapat referensi terhadap karya orang lain atau pihak lain, maka dituliskan sumber dengan jelas.

Berdasarkan uraian diatas serta mengacu pada kenyataan yang ada, maka hal ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Antara *Psychological Capital* dengan *Quality of Work Life* pada *driver* GO-CAR di Kota Semarang”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat beberapa persoalan yang menarik untuk dikaji secara mendalam, yaitu

- 1.2.1 Apakah ada hubungan antara *psychological capital* dengan *quality of worklife* pada *driver* GO-CAR di Kota Semarang?
- 1.2.2 Bagaimana gambaran *quality of work llife* pada *driver* GO-CAR di Kota Semarang?
- 1.2.3 Bagaimana gambaran *psychological capital* pada *driver* GO-CAR di Kota Semarang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian pada penelitian ini, yaitu

- 1.3.1 Mengetahui hubungan antara *psychological capital* dengan *quality of work life* pada *driver* GO-CAR di Kota Semarang.
- 1.3.2 Mengetahui gambaran secara deskriptif *quality of work life* pada *driver* GO-CAR di Kota Semarang.
- 1.3.3 Mengetahui gambaran secara deskriptif *psychological capital* pada *driver* GO-CAR di Kota Semarang.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini secara teoritis dapat dijadikan sebagai input positif dimana nantinya diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan dalam



memperluas khasanah ilmu pengetahuan psikologi khususnya dalam rangka pengembangan ilmu pendidikan dalam bidang keilmuan psikologi.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi-informasi pada perusahaan agar nantinya dapat ditindaklanjuti oleh perusahaan untuk memberikan pelatihan dan pemberian pengetahuan kepada *driver-driver* GO-CAR secara berkala dalam periode tertentu sehingga kualitas kehidupan kerja *driver* tersebut meningkat..

## BAB 2

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 *Quality of Work Life*

##### 2.1.1 Pengertian *Quality of Work Life*

*Quality of Work Life* merupakan salah satu istilah dalam perusahaan untuk pengembangan sumber daya manusia. *Quality of work life* dapat dikatakan sebagai kualitas kehidupan kerja, erat dengan pembahasan terkait lingkungan kerja dan kondisi kerja. Pengertian mengenai *quality of work life* sangat beragam, para ahli memberikan definisi satu dengan yang lain bersifat saling melengkapi. Beberapa pengertian *quality of work life* adalah sebagai berikut:

Cascio (2003:28) mengartikan *quality of work life* sebagai “*quality of work life in terms of employees perceptions of their physical and mental well being at work.*” Jadi dapat diartikan dengan persepsi karyawan akan kesejahteraan mental dan fisik mereka di tempat kerja. Terdapat dua cara untuk memandang arti *quality of work life*. Menurut Cascio (2003:27) yaitu:

1. Sejalan dengan usaha organisasi mewujudkan tujuan organisasi (meliputi kebijakan, promosi, supervisi yang demokratis, keterlibatan karyawan dan kondisi karyawan yang aman).
2. Persepsi pegawai mengenai keamanan dalam bekerja, kepuasan kerja, keseimbangan antara kehidupan dan pekerjaan, dan kemampuan untuk tumbuh dan berkembang sebagai manusia.

Cascio (2003:28) menggabungkan kedua cara pandang tersebut dan menyimpulkan bahwa karyawan yang menyukai organisasi dan struktur pekerjaannya, akan merasa bahwa pekerjaan yang dimiliki dapat memenuhi kebutuhannya. Namun, terkait dengan persepsi karyawan mengenai *quality of work life* yang baik berbeda-beda setiap karyawan sehingga persepsi karyawan tentang *quality of work life* sebagai keadaan mental dan fisik dalam bekerja.

Sedangkan menurut Lau (dalam Muindi dan K'Obonyo, 2015:225) menjelaskan bahwa *quality of work life* sebagai "*as the favourable conditions and environments of a workplace that support and promote employee's satisfaction by providing them with job security and reward.*" Jadi pengertian *quality of work life* sebagai kondisi yang menguntungkan dan memberikan lingkungan dengan tempat kerja yang mendukung serta dapat memberikan kepuasan karyawan dalam bekerja dengan memberi keamanan dan imbalan kerja.

Newstrom (dalam Cetinkanat dan Kestereliglu, 2016:1779) menjelaskan *quality of work life* sebagai:

*"work environment should include positive elements for both the employees and the organization. Quality of work life are open communications channels, sufficient job security and career opportunities, providing employees with chances to utilize their skills and creativity, and as well as meeting their basic needs at sufficiens levels."*

Jadi Newstrom (dalam Cetinkanat dan Kastereliglu, 2016:1779) menyatakan bahwa lingkungan kerja harus mencakup elemen yang positif bagi karyawan dan organisasi, *quality of work life* dapat menjadi saluran yang terbuka yaitu dengan adanya keamanan kerja yang memadai dan peluang karir yang pasti

serta memberikan karyawan untuk memanfaatkan keterampilan yang dimiliki dan kreativitas karyawan yang dapat memenuhi kebutuhan dasar yang memadai.

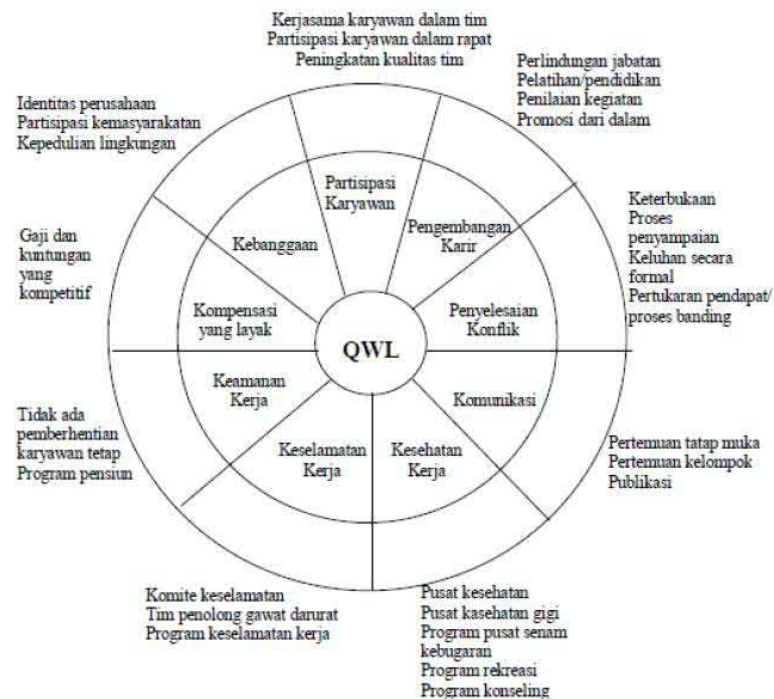
Luthans (2006:569) menyatakan *quality of work life* dapat juga dikatakan sebagai iklim atau budaya kerja secara keseluruhan. QWL dapat dideskripsikan sebagai dampak efektivitas manusia dan organisasi yang dikombinasikan dengan penekanan partisipasi dalam pemecahan masalah dan pembuatan keputusan.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan beberapa tokoh diatas, dapat disimpulkan bahwa *quality of work life* dikatakan sebagai persepsi karyawan terhadap kondisi lingkungan kerja seperti rasa aman dalam bekerja, kepuasan kerja, serta kondisi untuk tumbuh dan berkembang sebagai manusia yang bertujuan untuk meningkatkan produktivitas karyawan. Kualitas kehidupan kerja dapat menjadi jembatan hubungan antar perusahaan atau organisasi terkait dengan karyawan sebagai upaya meningkatkan kesejahteraan karyawan, serta sebagai upaya harapan untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan karyawan dalam bekerja.

### **2.1.1 Aspek *Quality of Work Life***

Aspek dari *quality of work life* adalah karakteristik yang dianggap dapat mempengaruhi kualitas kehidupan kerja individu di dalam sebuah perusahaan. Terdapat beberapa tokoh yang memaparkan mengenai aspek-aspek dari *quality of work life*. Beberapa tokoh yang memaparkan mengenai aspek *quality of work life* yaitu diantaranya adalah:

Menurut Cascio (2003:27), terdapat sembilan aspek dalam *quality of work life*, aspek tersebut yaitu:



Gambar 2.1 *Quality of Work Life (QWL)* (Cascio, 2003:27)

a. Keterlibatan Karyawan (*Employee Participation*)

Menurut Cascio (2003:27) Partisipasi karyawan dapat dijelaskan melalui: (1) Kerjasama dengan karyawan; (2) Partisipasi karyawan dalam rapat; (3) Peningkatan kualitas tim. Sedangkan menurut Fandy Tjiptono & Anastasia Diana (dalam Indayanti dkk, 2012:349) menyatakan keterlibatan karyawan adalah suatu proses untuk mengikutsertakan para karyawan pada semua level organisasi dalam pembuatan keputusan dan pemecahan masalah. Keterlibatan karyawan juga dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggungjawab atas keputusan dengan melibatkan orang-orang yang harus melaksanakan. Wagner (dalam Shaed dkk, 2015:143) menjelaskan keterlibatan karyawan dapat

sebagai proses keterlibatan antara karyawan dan administrasi dalam berbagi pengolahan informasi, pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah dalam suatu organisasi.

Keterlibatan karyawan dalam suatu perusahaan dapat terjadi tergantung dengan pemimpin atau atasan. Pemimpin harus mempertimbangkan saran, ide, dan pertimbangan-pertimbangan dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini disebut dengan sistem manajemen terbuka (*open management*) (Hasibuan, 2005:172)

b. Kompensasi yang layak (*Equitable Compensation*)

Kompensasi yang layak dapat berupa gaji yang kompetitif antar karyawan. Kompensasi menjadi indikator yang penting bagi setiap individu yang bekerja. Besar kecilnya kompensasi yang diberikan oleh perusahaan dapat mempengaruhi prestasi kerja, produktivitas kerja, motivasi, serta kepuasan kerja karyawan. Nawawi (dalam Safitri, 2014:15) menjelaskan kompensasi bagi perusahaan adalah penghargaan atau ganjaran pada karyawan yang telah memberikan kontribusi dalam mewujudkan tujuannya, melalui kegiatan yang disebut bekerja. Dalam bentuk penghargaan tersebut berupa kompensasi finansial seperti gaji pokok, insentif, dan tunjangan-tunjangan lainnya dan bentuk non finansial seperti tunjangan pekerjaan, tanggungjawab, pengakuan yang memadai atas prestasi yang dicapai, serta bentuk adanya sebuah promosi bagi karyawan yang memiliki prestasi dan potensi. Kompensasi terdapat dua jenis yaitu kompensasi langsung, menurut Simamora (dalam Lukiyanto, 2014:190) kompensasi langsung yaitu penghargaan langsung berupa uang

seperti gaji, upah, dan tunjangan yang dibayarkan tetap oleh perusahaan. Kemudian kompensasi tidak langsung, menurut Nawawi (dalam Safitri, 2014:15) kompensasi tidak langsung dapat berupa pemberian jaminan kesehatan, liburan, cuti dan lain-lain yang tidak termasuk dalam gaji dan upah tetap.

c. Keselamatan Lingkungan Kerja (*Save Environment*)

Cascio (2003:27) menjelaskan perusahaan dapat menjamin keselamatan kerja dengan komite keselamatan, tim penolong gawat darurat dan program keselamatan kerja (asuransi kecelakaan kerja). Lingkungan kerja merupakan sarana yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Penetapan jam kerja, peraturan-peraturan di perusahaan, lingkungan fisik harus dikelola dengan baik oleh perusahaan. Dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 77, dijelaskan waktu kerja bagi karyawan adalah tujuh jam dalam satu hari dan 40 jam dalam satu minggu untuk enam hari kerja dalam satu minggu, serta delapan jam dalam satu hari dan 40 jam dalam satu minggu untuk lima hari kerja dalam satu minggu. Dalam Pasal 78, dijelaskan juga tentang waktu kerja lembur dengan hanya dapat dilakukan oleh karyawan paling banyak tiga jam dalam satu hari dan 14 jam dalam waktu satu minggu. Perusahaan dalam hal ini harus mengerti aturan untuk jam kerja untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman.

Keselamatan lingkungan kerja menjadi perhatian tersendiri bagi pelaku bisnis di wilayah Indonesia, Barthos (1990:139) menjelaskan upaya perlindungan tenaga kerja maupun pembinaan keselamatan dan kesehatan

kerja mendapat perhatian dalam GBHN Tahun 1988 pada sektor tenaga kerja menyatakan bahwa: “Upaya perlindungan tenaga kerja perlu terus ditingkatkan melalui perbaikan syarat kerja termasuk kondisi kerja, jaminan sosial, keselamatan dan kesehatan kerja serta perlindungan kerja.” Dengan adanya upaya yuridis tersebut harus seimbang dengan adanya dukungan dari perusahaan untuk kesejahteraan karyawan.

Lingkungan kerja adalah tempat dimana individu bekerja, berhubungan dengan lingkungan sosial dan profesional karyawan dapat berinteraksi dengan sejumlah orang, dan dapat bekerja sama dengan karyawan lainnya. Lingkungan kerja yang mencakup stress kerja, karakteristik pekerjaan, pengawasan, karakteristik struktural baik lisan secara langsung dan tidak langsung membentuk pengalaman, sikap dan perilaku (Winter et al, dalam Nanjundeswaraswamy, 2013:435)

d. Rasa Aman Terhadap Pekerjaan (*Job Security*)

*Job Security* menurut Cascio (2003:29) merupakan perasaan aman dalam bekerja, dan mengelompokkan rasa aman karyawan terhadap perusahaan dengan jaminan tidak ada pemberhentian karyawan tetap dan program pensiun bagi karyawan yang telah mengabdikan kepada perusahaan. Sedangkan menurut Anoraga (1998:87) merupakan tentang persyaratan agar karyawan mempunyai rasa aman di dalam pekerjaan adalah suasana kerja itu sebagai suasana tanpa ada ancaman, ancaman bahwa sebagai karyawan tidak akan dipecat secara sewaktu-waktu tanpa alasan yang masuk akal, dan juga suasana yang dimengerti oleh atasan. Menurut Drobnic dan Prag (dalam



Nanjundeswaraswamy 2013:436) Rasa aman terhadap pekerjaan atau jaminan pekerjaan merupakan faktor lain yang menjadi perhatian karyawan, pekerjaan permanen memberikan keamanan kepada karyawan dan dapat meningkatkan kualitas kehidupan karyawan. Karyawan yang mendapatkan pekerjaan dan gaji akan merasa nyaman di tempat kerja dan dapat mempengaruhi kualitas hidup.

e. Rasa Bangga Terhadap Perusahaan (*Pride*)

Terdapat beberapa indikator yang menandakan rasa bangga terhadap organisasi atau perusahaan menurut Cascio (2003:27), yaitu dengan cara mengetahui identitas dan citra perusahaan, meningkatkan partisipasi masyarakat. Dengan peran masyarakat menilai baik suatu perusahaan dapat meningkatkan rasa bangga bagi karyawan yang bekerja di perusahaan tersebut. Kemudian melakukan kepedulian terhadap lingkungan hidup dan penggabungan antar masyarakat akan meningkatkan citra dan identitas perusahaan.

Upaya yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan rasa bangga karyawan terhadap perusahaan dengan menggunakan citra organisasi (*organization image*). Menurut Obesan (2012:126) Citra organisasi penting bagi organisasi untuk mempertahankan hubungan internal dan eksternal. Beberapa perusahaan menggunakan konsep *corporate branding* dalam peran citra organisasi dengan identitas, budaya, dan visi organisasi. Dengan meningkatkan citra perusahaan kepada masyarakat akan menumbuhkan rasa bangga bagi karyawan maka dari itu karyawan harus dapat menjaga citra positif dengan memberikan layanan kepada masyarakat dengan maksimal.

f. Pengembangan Karir (*Career Development*)

Pengembangan karir dalam perusahaan dapat berupa perlindungan jabatan, pelatihan dan kependidikan, penilaian kegiatan karyawan, serta promosi dari manajer (Cascio, 2003:27). Sedangkan menurut Hasibuan (2016:68) mendefinisikan pengembangan yaitu suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan latihan. Dengan pengembangan, kesempatan untuk meningkatkan karir karyawan semakin besar, karena keahlian, keterampilan dan prestasi kerjanya lebih baik. Menurut Reddy dan Reddy (2010:831) peluang pengembangan karir akan memberikan pelatihan yang penting untuk membantu karyawan dengan keterampilan baru untuk menjadi jenjang dalam karir. Sedangkan menurut Marihot (dalam Irawati dan Wulandari, 2017:29) pengembangan karir adalah suatu manajemen yang dilakukan semua bidang dan jenjang harus menaruh perhatian pada pembinaan karir karyawan yang potensial dengan cara pemberian kesempatan yang sama untuk mengikuti program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia.

Dessler (2015:293) menjelaskan pelaksanaan pengembangan harus didasarkan pada metode-metode yang ditetapkan oleh perusahaan. Metode pengembangan tersebut terdiri dari metode latihan (*training*) dan metode pendidikan (*education*). Pengembangan karir memberikan kesempatan karyawan untuk tumbuh dan berkembang, seperti program promosi. Dengan adanya program promosi berarti ada kepercayaan dan pengakuan mengenai kemampuan serta kecakapan karyawan untuk menduduki jabatan yang lebih

tinggi. Promosi diberikan perusahaan bagi karyawan yang sudah memiliki kompetensi yang distandartkan oleh perusahaan (Hasibuan, 2016:106).

g. Kesejahteraan (*Wellness*)

Kesejahteraan merupakan tentang kenyamanan dalam bekerja. Salah satu hal yang harus dipertimbangkan adalah pemenuhan segala kebutuhan yang diperlukan oleh karyawan. Lebih tepatnya adalah pemenuhan kebutuhan dengan kesehatan. Cascio (2003:27) menjelaskan kesejahteraan dalam pemenuhan kesehatan karyawan seperti terdapatnya tempat untuk mengecek kesehatan, pengadaan pusat konseling dan rekreasi karyawan. Karyawan yang kesejahteraan turun bukan hanya akan mengakibatkan produktivitas menurun, tetapi akan mengurangi rasa minat karyawan untuk bekerja dan akan mengakibatkan karyawan merasa kelelahan.

h. Penyelesaian Masalah (*Conflict Resolution*)

Beberapa hal yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam menyelesaikan konflik adalah (1) keterbukaan; (2) proses penyampaian keluhan secara formal; (3) pertukaran pendapat antar karyawan (Cascio. 2003:27). Konflik merupakan tindakan perselisihan yang dilakukan oleh antar individu, maupun individu dengan kelompok. Menurut Mangkunegara (dalam Utami, 2013:19) konflik adalah suatu pertentangan yang terjadi antara apa yang diharapkan oleh seseorang terhadap dirinya, orang lain, organisasi dengan kenyataan apa yang diharapkan. Sedangkan menurut Suprihanto, dkk (2003:125) konflik merupakan ketidaksetujuan antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi yang timbul. Terdapat empat bentuk

konflik dalam organisasi terdiri dari: konflik hierarki (*hierarki conflict*), konflik fungsional (*functional conflict*), konflik staf dengan kepala unit (*line staff conflict*), dan konflik formal-informal (*formal-informal conflict*) (Mangkunegara, dalam Utami, 2013:19).

Konflik dapat diselesaikan dengan beberapa cara, menurut Kuntaraf dan Kuntaraf (dalam Cahyono dan Roswita, 2013:66) dalam pemecahan konflik dengan memberikan setiap karyawan kesempatan untuk dapat menyelesaikan konflik dengan diri sendiri, sesama rekan karyawan, maupun dengan perusahaan akan dapat meningkatkan kualitas karyawan tersebut dilihat dari seberapa jauh karyawan dapat bertahan dan menyelesaikan konflik yang dialami.

i. Komunikasi (*Communication*)

Sumber terjadinya konflik dalam suatu perusahaan adalah lemahnya komunikasi antar karyawan. Komunikasi bukan hanya sekedar menyampaikan sesuatu tetapi komunikasi juga harus dapat dipahami. Menurut Cascio (2003:27) komunikasi dalam perusahaan atau organisasi dapat dilakukan melalui pertemuan tatap muka, pertemuan kelompok, dan publikasi. Sedangkan menurut Kreps (dalam Husein, 2013:44) mendefinisikan komunikasi dalam organisasi sebagai proses anggota mengumpulkan informasi terkait dengan organisasi dan terdapat perubahan didalamnya. Umumnya komunikasi dalam organisasi memiliki tujuan, yaitu menginformasikan tenaga kerja tentang tugas mereka dan tentang masalah kebijakan organisasi.

Terdapat tiga arah komunikasi dalam suatu organisasi, yaitu: (1) Komunikasi vertikal ke bawah yaitu komunikasi yang berlangsung dari tingkatan dalam suatu kelompok atau organisasi ke tingkatan yang lebih rendah; (2) Komunikasi ke atas yaitu komunikasi yang mengalir ke tingkatan yang lebih tinggi dalam suatu kelompok dan organisasi, pola ini digunakan untuk memberikan umpan balik kepada pimpinan di atas; (3) Komunikasi Lateral (Horizontal) yaitu komunikasi terjadi di antara anggota dari kelompok kerja yang sama (Robbins, 2002:148)

Menurut Covey (dalam Anwar, 2015:152) untuk dapat membangun komunikasi yang efektif terdapat lima dasar, yaitu: (1) Usaha untuk benar-benar mengerti orang lain; (2) kemampuan untuk memenuhi komitmen; (3) kemampuan untuk menjelaskan harapan; (4) kemampuan untuk meminta maaf secara tulus jika terjadi kesalahan; (5) kemampuan memperlihatkan integritas. Komunikasi efektif ini sebagai *factor win-win solution* sehingga dapat tersampaikan dengan baik apa yang disampaikan. Karena komunikasi merupakan penyampaian dan pemahaman dari sebuah arti.

Menurut Walton (dalam Kanten, 2014:255) menyatakan terdapat delapan aspek dalam *quality of work life*, yaitu:

- a. Kompensasi yang memadai dan adil (*Adequate and fair compensation*).

Kompensasi mengacu pada dasar pokok kualitas kehidupan kerja karena memberikan motivasi dan menarik serta mempertahankan karyawan. Kompensasi harus memenuhi standart kinerja karyawan, membutuhkan

konsistensi dan kesetaraan dengan karyawan lain yang melakukan pekerjaan yang sama.

b. Lingkungan kerja aman dan sehat (*Safe and healthy environment*).

Kondisi kerja yang tidak aman dan berbahaya menyebabkan masalah bagi manajer dan karyawan. Lingkungan kerja mencakup dengan kondisi nyaman untuk kesehatan fisik dan mental karyawan.

c. Pengembangan manusia (*Develop human capacities*).

Organisasi menyediakan lingkungan kerja yang memungkinkan karyawan untuk memperoleh kesempatan belajar dan otonomi besar. Kondisi ini dapat memberikan kepuasan terhadap karyawan dan mengurangi tingkat stres dan meningkatkan kinerja.

d. Kesempatan untuk berkembang dan keamanan kerja (*Growth and Job Security*).

Untuk dapat mempertahankan kualitas kehidupan kerja perusahaan dapat memberikan dengan jaminan kerja, pertumbuhan individu dan kemajuan karir.

e. Keseimbangan pekerjaan dan kehidupan (*Total life space*).

Pemberian waktu luang terhadap karyawan agar dapat mengatur keseimbangan dalam bekerja dan kehidupan keluarga. Keseimbangan diberikan agar karyawan dapat memberikan kenyamanan dalam bekerja dan waktu untuk keluarga.

f. Hak dalam perusahaan (*Constitutionalism*).

Mengacu pada hak-hak karyawan dalam perusahaan. Dapat dikategorikan sebagai privasi individu, undang-undang perburuhan, dan perlakuan tidak

memihak yang mendistribusikan imbalan serta karyawan dapat memiliki kebebasan dalam segala hal.

g. Tanggung jawab sosial perusahaan (*Social Relevance*).

Perusahaan bertanggung jawab secara sosial untuk menjaga kualitas kondisi kerja yang baik. Seperti tidak merusak lingkungan sekitar, bertanggung jawab dengan produk, memperlakukan secara adil, serta rasa bangga terhadap perusahaan.

h. Integrasi sosial (*Social Integration*).

Mengacu pada hubungan antara karyawan dengan sesama karyawan maupun dengan perusahaan. Karyawan memiliki hubungan yang baik dengan rekan kerja untuk bekerja sama, dan memiliki keterikan antara perusahaan.

Menurut Reddy dan Reddy (2010:830) Terdapat aspek *quality of work* dapat dilihat dari perspektif karyawan, yaitu:

a. Kesehatan dan kesejahteraan (*Health and well being*).

Mengacu pada kondisi pemenuhan fisik dan psikis karyawan, untuk dapat mengurangi stres pada karyawan, pemenuhan kondisi lingkungan kerja yang nyaman dapat memberikan kesejahteraan dan kondisi kesehatan yang baik.

b. Keamanan kerja (*Job security*).

Menyediakan jaminan untuk bekerja secara permanen terhadap perusahaan dan pemberian kontrak kerja yang jelas dapat mempengaruhi loyalitas karyawan, moral, motivasi dan keamanan yang dirasakan. Perampingan karyawan juga dapat mempengaruhi hal tersebut.

c. Kepuasan kerja (*Job Satisfaction*).

Aspek kognitif mewakili keyakinan karyawan tentang pekerjaan dan situasi pekerjaan. Aspek perilaku mewakili kecenderungan perilaku karyawan terhadap pekerjaan. Tindakan hadir kerja secara teratur, bekerja keras dan berniat untuk tinggal di organisasi untuk jangka waktu yang panjang menunjukkan kepuasan kerja.

d. Pengembangan kompetensi (*Competence development*).

Pengembangan kompetensi dapat memberikan peluang dan merangsang pertumbuhan dalam keterampilan dan pengetahuan baik untuk karir atau pengembangan organisasi. Peluang pengembangan karir akan memberikan pelatihan akan membantu karyawan.

e. Keseimbangan waktu bekerja dan hidup (*Work and non work life balance*).

Bagi karyawan dan perusahaan adalah hubungan antara kerja dan kehidupan keluarga dapat memiliki keseimbangan.

Berdasarkan beberapa pendapat dari para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa aspek dari *quality of work life* menurut Cascio (2003:23) adalah *employee participation, pride, equitable compensation, safe environment, job security, wellness, communication, conflict resolution, career development*, beberapa pendapat dari Walton (2014:255) dan Reddy & Reddy (2010:830) seperti kompensasi yang adil, lingkungan kerja aman dan sehat, pengembangan manusia, kesempatan berkembang, hak dalam perusahaan, kepuasan kerja, keseimbangan waktu bekerja dan hidup sudah termasuk kedalam aspek yang disampaikan oleh Cascio (2003:23) tersebut. Maka hal itu menjadi dasar peneliti menggunakan aspek



dari teori Cascio (2003:23) dengan alasan aspek-aspek tersebut sesuai untuk digunakan kepada subjek yang ditunjukkan kepada penelitian terkait *driver-driver* GO-CAR. Selanjutnya aspek tersebut dipakai sebagai dasar penyusunan skala penelitian.

### **2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Quality of Work Life***

Karyawan yang nyaman dengan kondisi lingkungan kerja akan dapat bekerja dengan baik dan mengeluarkan kemampuan terbaiknya. Terdapat beberapa faktor menurut Sinha (2012:32) yang dapat mempengaruhi *quality of work life* dalam perusahaan, yaitu:

a. Komunikasi (*Communication*).

Meningkatkan kualitas kehidupan kerja dalam perusahaan dengan meningkatkan kualitas komunikasi sesama karyawan dan manajer merupakan hal yang tepat. Komunikasi yang tepat dapat memainkan peran yang penting untuk mencapai hasil yang diinginkan. Komunikasi yang tepat dilakukan untuk proses partisipasi karyawan.

b. Pengembangan dan pertumbuhan karir (*Career Development & Growth*).

Pengembangan karir sebagai bagian dari program pengembangan karyawan tidak hanya untuk membantu karyawan merasa seperti bagian dari investasi perusahaan, tetapi dapat membantu dalam jalur promosi yang jelas. Pengusaha tidak bisa menjanjikan keamanan kerja, tetapi dapat membantu karyawan dalam mempertahankan keterampilan yang dibutuhkan untuk tetap layak di persaingan dunia kerja.

c. Komitmen organisasi (*Commitment Organizational*).

Komitmen karyawan tetap dengan organisasi untuk jangka waktu yang lebih lama daripada karyawan yang kurang berkomitmen memiliki keinginan yang kuat untuk bekerja, dan memiliki sikap positif kepada pekerjaan. Komitmen memiliki dampak yang signifikan dan positif terhadap kinerja pekerjaan dan retensi tenaga kerja. Keyakinan yang mendasari adalah bahwa karyawan yang lebih berkomitmen akan bekerja lebih baik di perusahaan.

d. Dukungan yang emosional dari supervisor (*Emotional supervisory support*).

Dukungan emosional di tempat kerja membantu keseimbangan dalam bekerja dan keluarga karena dua hal tersebut berkontribusi dalam energi karyawan. Menurut Van Daalen et al, (dalam Sinha 2012:33) Atasan yang mendukung dapat membantu meningkatkan tingkat semangat karyawan dengan mendiskusikan masalah yang terkait dengan keluarga, memperkuat citra diri yang positif, dengan memberikan umpan balik, dan mengurangi stres dengan menunjukkan pemahaman kehidupan tentang keluarga karyawan.

e. Pengaturan kerja yang fleksibel (*Flexible work arrangement*).

Menurut Hill dkk, (dalam Sinha, 2012:33) Penggunaan waktu lebih efisien dengan menjadwalkan kegiatan dengan cara yang sesuai dengan situasi yang terbaik. Pengaturan kerja yang fleksibel dapat memiliki efek samping yang merugikan karena tidak ada kejelasan batasan antara keluarga dan pekerjaan.

f. Budaya responsif keluarga (*Family-responsive culture*).

Budaya organisasi untuk menggabungkan peran kerja dan keluarga setidaknya sama penting bagi karyawan yang mencari keseimbangan kerja dan keluarga.

Penggabungan antara peran kerja dan keluarga, karyawan tidak akan khawatir tentang peluang karir jika mengurangi jam kerja karena tanggung jawab keluarga (Thompson dkk, dalam Sinha, 2012:34).

g. Motivasi Karyawan (*Employee motivation*).

Persepsi umum di masyarakat ketika pension atau keluar dari perusahaan harus memiliki uang adalah salah, uang tidak hanya satu-satu sebagai motivator. Faktor lingkungan lainnya juga memainkan peran penting bagi motivasi dan kinerja karyawan, individu memiliki motif yang unik untuk bekerja, dan cukup kompleks untuk mengetahui apa yang memotivasi karyawan. (Mayo dkk, dalam Sinha, 2012:34).

h. Iklim organisai (*Organizational Climate*).

Aspek iklim organisasi yaitu afektif, kognitif, dan instrumental (Wanous dkk, dalam Sinha, 2012:34) Aspek afektif terdiri dari kualitas hubungan dalam organisasi. Aspek kognitif terdiri dari suatu kebermaknaan, kompetensi, gangguan pekerjaan kerja dan keluarga. (Gutek, dalam Sinha, 2012:34) Kemudian aspek iklim instrumental terdiri dari proses kerja, sturktur dan penghargaan ekstrinsik (Schimdt, dalam Sinha, 2012:34).

i. Dukungan organisasi (*Organizational support*).

Dukungan organisasi merupakan sejauh mana karyawan merasa bahwa organisasi menghargai kontribusi karyawan dan peduli tentang kesejahteraan karyawan. Dukungan organisasi memiliki dampak positif pada komitmen karyawan, kinerja karyawan, dan kepuasan kerja (Rhodes dkk, dalam Sinha, 2012:34).

j. Kepuasan kerja (*Job satisfaction*).

Kepuasan kerja merupakan indikator penting dalam kualitas kehidupan kerja, menentukan sejauh mana karyawan merasa puas atau antusias tentang pekerjaan. (Aryee dkk, dalam Sinha, 2012:34)

k. Penghargaan & Manfaat (*Reward & Benefits*).

QWL erat kaitannya dengan interaksi antara lingkungan kerja dan kebutuhan pribadi. Kebutuhan pribadi terpenuhi ketika mendapatkan penghargaan dari organisasi seperti kompensasi, promosi, pengakuan dan pengembangan memenuhi harapan karyawan.

l. Kompensasi (*Compensation*).

Banyak organisasi mengklaim bahwa gaji pokok meningkatkan kinerja, tetapi itu tidak menjadi satu-satu indikator. Kenaikan gaji harus sejalan dengan pemenuhan karyawan ketika dipromosikan jabatannya.

Berdasarkan faktor-faktor *quality of work life* diatas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi *quality of work life* menurut Sinha (2012:32) yaitu Komunikasi (*Communication*), Pengembangan dan pertumbuhan karir (*Career development & Growth*), Komitmen organisasi (*Organizational Commitment*), Dukungan emosional dari supervisor (*Emotional Supervisor Support*), Pengaturan kerja yang fleksibel (*Felxible work arrangement*), Budaya responsif keluarga (*Family-responsive culture*), Motivasi karyawan (*Employee Motivation*), Iklim organisasi (*Organizational Climate*), Dukungan organisasi

(*Organizational Support*), Kepuasan kerja (*Job Satisfaction*), Penghargaan dan Manfaat (*Reward & Benefits*), Kompensasi (*Compensation*).

## **2.2 *Psychological Capital***

### **2.2.1 *Pengertian Psychological Capital***

*Psychological capital* menurut Luthans (dalam Nafei, 2015:250) merupakan salah satu studi dan aplikasi positif yang berorientasi pada kekuatan sumber daya manusia dan kapasitas psikologis yang dikur, dikembangkan, dan efektif dikelola untuk peningkatan kinerja di tempat kerja.

Luthans (dalam Levene, 2015:15) menjelaskan bahwa *psychological capital* sebagai:

*”PsyCap is seen as a resource that goes beyond human capital (experience, knowledge, skills and abilities) and social capital (relationship, networks). Social capital as the networks and trusting relationship formed inside and outside of organization.”*

Jadi Luthans (dalam Levene, 2015:15) menjelaskan bahwa *psychological capital* dapat terlihat sebagai sumber daya yang melampaui dari modal manusia seperti (pengalaman, pengetahuan, keterampilan dan kemampuan) serta modal sosial seperti (hubungan dan jaringan relasi). Modal sosial dapat didefinisikan sebagai jaringan dan hubungan saling percaya yang terbentuk di dalam dan di luar organisasi

Dalam cakupan psikologi positif, *psychological capital* atau *PsyCap* masuk dalam cakupan bagian dari *Psychological Organizational Behavior* (POB) karena menjelaskan tentang level individu, menurut Luthans (dalam Nafei, 2015:250) bahwa *PsyCap* ini menjadi inti dari faktor psikologis dalam kriteria *psychological organizational behaviour* (POB) yaitu (1) berdasarkan paradigman psikologi positif

(2) mencakup kondisi psikologis berdasarkan kriteria POB (3) melibatkan investasi dan pengembangan untuk pengembalian yang menghasilkan peningkatan kinerja dan menghasilkan keunggulan yang kompetitif.

*Psychological capital* diartikan Luthans dkk (dalam Kusuma & Prihatsuti, 2016:319) sebagai kapasitas positif yang dimiliki oleh setiap individu yang berguna untuk membantu individu tersebut agar berkembang, dijelaskan lebih lanjut menurut Luthans dkk (dalam Dirzyte, 2013:391) mendefinisikan *psychological capital* sebagai:

*“psychological capital is conceptualised as an individual’s positive psychological state of development characterised by: (1) having confidence (self-efficacy) to take on and put in the necessary effort to succeed at challenging tasks, (2) making a positive attribution (optimism) about succeeding now and in the future, (3) persevering towards goals and, when necessary, redirecting paths to goals (hope) in order to succeed, and (4) when beset by problems and adversity, sustaining and bouncing back and even beyond (resiliency) to attain success.”*

Jadi dapat diartikan menurut Luthans dkk (dalam Dirzyte, 2013:391) *psychological capital* merupakan suatu kondisi perkembangan psikologi positif pada individu dengan karakteristik seperti (1) memiliki kepercayaan diri untuk memilih dan mengarahkan upaya yang diperlukan agar berhasil pada tugas-tugas yang menantang (*self-efficacy*), (2) membuat atribusi positif tentang keberhasilan di masa kini dan mendatang (*optimism*), (3) tekun dalam mencapai tujuan dan, bila diperlukan dapat mengarahkan kembali ke tujuan untuk dapat meraih keberhasilan (*hope*), dan (4) ketika dilanda masalah dan kesulitan, individu dapat bertahan dan bangkit kembali bahkan melampaui keadaan semula untuk mencapai keberhasilan (*resiliency*).

Berdasarkan beberapa definisi yang sudah dijelaskan diatas dapat disimpulkan bahwa *psychological capital* atau *Psycap* adalah kapasitas positif yang dimiliki oleh setiap individu untuk membantu individu tersebut berkembang, dengan ditandai oleh (1) percaya diri (*self-efficacy*), (2) memiliki pengharapan positif (*optimism*), (3) tekun dalam berharap (*hope*), (4) dapat bertahan dalam berbagai permasalahan (*resiliency*) (Luthans, 2007:23).

### **2.2.2 Aspek Psychological Capital**

Sesuai dengan definisi yang sudah di jelaskan diatas. Terdapat aspek atau karakteristik dari *psychological capital* adalah *self-efficacy*, *optimism*, *hope*, dan *resiliency* (Luthans, 2006:315).

#### *a. Self-efficacy*

Stajkovic dan Luthans (2007:38) menjelaskan *self-efficacy* mengacu pada keyakinan individu atau kepercayaan diri individu mengenai kemampuan dalam mengarahkan motivasi, sumber kognisi, dan melakukan sejumlah tindakan yang dibutuhkan agar berhasil melaksanakan tugas dalam konteks tertentu. Menurut Hmieleski & Carr (dalam Cavus dan Gokcen, 2014:246) efikasi diri yang tinggi dapat mempengaruhi motivasi dalam sisi positif maupun negatif. Individu yang percaya diri mengetahui bagaimana meningkatkan motivasi, dan akan memilih tugas yang menantang untuk memperluas kinerjanya serta dapat memotivasi diri terhadap hambatan yang dihadapi saat bekerja.

Luthans dkk (2007:38) menjelaskan bahwa individu yang memiliki *self-efficacy* memiliki beberapa karakteristik seperti:

1. Menetapkan tujuan yang tinggi untuk diri sendiri dan memilih sendiri tugas yang sulit.
2. Dapat menerima dan berkembang dalam tantangan.
3. Memiliki motivasi diri yang tinggi
4. Melakukan berbagai usaha untuk mencapai tujuan yang telah dibuat.
5. Gigih saat menghadapi rintangan atau hambatan.

Dengan adanya kelima karakteristik tersebut individu-individu dengan *self-efficacy* tinggi akan dapat mengembangkan diri secara mandiri dan mampu untuk menjalankan tugas secara efektif (Luthans dkk, 2007:38). Individu yang memiliki *self-efficacy* tinggi akan mampu untuk menetapkan tujuan dan memilih tugas yang sulit untuk dirinya. Sedangkan, pada individu yang memiliki *self-efficacy* rendah akan memiliki keragu-raguan, umpan balik yang negative, banyak rintangan dan tidak berkembang cenderung untuk mundur, bahkan gagal secara berulang-ulang.

Proses efikasi diri memengaruhi fungsi manusia bukan hanya secara langsung tetapi juga mempunyai pengaruh tidak langsung terhadap faktor lain. Secara langsung proses efikasi diri mulai dari sebelum individu memilih pilihan mereka dan mengawali usaha mereka. Efikasi diri secara langsung dapat memengaruhi (Luthans dkk, 2006:340), yaitu:

1. Pemilihan perilaku (misalnya, keputusan dibuat berdasarkan bagaimana efikasi yang dirasakan seseorang terhadap pilihan)
2. Usaha motivasi (misalnya, individu mencoba lebih keras dan berusahan melakukan tugas di mana efikasi diri mereka lebih tinggi daripada mereka yang memiliki penilaian efikasi rendah)



3. Daya tahan (misalnya, individu dengan efikasi diri tinggi akan bangkit, bertahan saat menghadapi masalah atau kegagalan, sementara individu dengan efikasi diri rendah cenderung untuk menyerah)
4. Pola pemikiran fasilitatif (misalnya, penilaian efikasi mempengaruhi perkataan pada diri sendiri, *self-talk*)
5. Daya tahan terhadap stres (misalnya, individu dengan efikasi diri rendah cenderung mengalami stres dan kalah karena mereka gagal)

b. *Optimism*

*Optimism* dapat didefinisikan sebagai harapan positif. Menurut Synder (dalam Nafei, 2015:250) mendefinisikan *optimism* sebagai harapan umum yang diharapkan individu untuk yang terbaik dan konsisten untuk mencapai target. Selanjutnya menurut Cavus dan Gokcen (2015:247) *optimism* dapat diartikan sebagai kehebatan psikologis dan harapan untuk berharap hasil yang terbaik dan dapat mempengaruhi mental dan fisik individu secara positif. Hal ini dapat memberikan individu kesempatan untuk melakukan hidup yang lebih mudah dan menjauhkan stres. Optimis menjauhkan diri dari depresi dan keputusasaan.

*Optimism* dalam beberapa pendapat pendahulu seperti Freud, Allport dan Erickson menjelaskan optimisme sebagian besar adalah ilusi dan bahwa persepsi yang lebih akurat dari fakta yang sulit merupakan hal yang lebih kondusif untuk fungsi psikologis yang sehat. (Luthans, 2006:317)

*Optimism* dalam psikologi modern memperlakukan sebagai perbedaan individu. Seligman menggunakan istilah pendekatan atribusi gaya penjelasan (*explanatory style*) untuk menggambarkan bagaimana biasanya individu penyebab

kegagalan. Berikut adalah atribusi kausal atau gaya penjelsan yang cenderung digunakan individu yang pesimis dan optimis untuk mengintrepretasikan kejadian buruk secara pribadi, yaitu (1) orang pesimis membuat atribusi *internal* (kesalahan mereka sendiri), *stabil* (akan berlangsung lama), dan *global* (akan menentukan apa pun yang mereka lakukan). (2) orang optimis membuat atribusi *eksternal* (bukan kesalahan mereka), *tidak stabil* (kemunduran temporer), dan *spesifik* (bermasalah hanya dalam situasi diri).

Dalam *psychological capital*, menekankan perlunya kekuatan optimisme menjadi nyata dan mudah disesuaikan. Optimisme yang efektif tidak boleh berlebihan baik dalam internalisasi kesuksesan dan mencoba untuk mengontrol setiap aspek dalam keseharian atau melakukan eksternalisasi dalam semua jenis kegagalan dan melalaikan tanggung jawab. Dalam kenyataan, penyesuaian optimisme dalam *psychological capital* seharusnya tidak hanya digambarkan sebagai perasaan positif dan dorongan ego yang dibuat-buat saja tetapi mewakili suatu pembelajaran yang kuat terkait disiplin diri, analisis kesalahan masa lalu, perencanaan hal yang kebetulan, dan pencegahan terjadinya hal buruk. Individu dengan optimisme yang tinggi dapat merasakan implikasi baik kognitif maupun emosional untuk dapat mengambil penghargaan atas keberhasilannya. (Luthans dkk, 2007:96)

Menurut Seligman (dalam Aisyah dkk, 2015:2) beberapa faktor yang mempengaruhi *optimism* adalah kepercayaan diri, harga diri, akumulasi pengalaman sukses dan dukungan sosial.

c. *Hope*

Menurut Snyder (dalam Luthans, 2007:66) *hope* dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan motivasi positif berdasarkan perasaan kesuksesan dalam proses interaksi antara lain agensi (energi untuk mencapai tujuan) dan *pathways* (perencanaan untuk mencapai tujuan). Hal yang membuat *hope* berbeda dengan aspek *psychological capital* lainnya adalah adanya *pathway* yang merupakan suatu perencanaan untuk mencapai tujuan, dan *agency* yang dapat menjelaskan bahwa *hope* dapat diterapkan pada kehidupan sehari-hari. Individu yang memiliki *hope* akan memiliki kemampuan untuk mencapai jalur alternative dalam menyelesaikan masalah meskipun mengalami berbagai hambatan.

Luthans dkk (2007:68) menyatakan terdapat beberapa hal untuk dapat mengembangkan atau meningkatkan *hope* pada individu. *Goal-setting*, penetapan tujuan yang efektif. Tujuan yang ditetapkan sendiri akan menghasilkan kinerja yang lebih tinggi daripada tujuan yang didikte, individu perlu untuk mengetahui tujuan yang dicapai sehingga dapat mengetahui cara yang digunakan untuk memperoleh tujuan tersebut. Dalam menetapkan tujuan yang efektif sering kali butuh beberapa usaha yang ekstra maka dari itu individu memanfaatkan potensi cadangan yang selalu ada untuk digunakan, hal ini dinamakan *stretch goals*. Selanjutnya individu memerlukan *stepping* untuk meningkatkan *hope* dalam diri, *stepping* merupakan suatu langkah penjabaran yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan. Selanjutnya untuk mengembangkan *hope* dalam diri memerlukan keterlibatan dan partisipasi, yang disebut *involvement*. Keterlibatan dalam pengambilan keputusan dan komunikasi dari bawah ke atas meningkatkan peran individu, peran keterlibatan

atau partisipasi melibatkan proses kognitif karena individu dapat menganalisis dan mempertimbangkan apa yang tampak. Untuk mengembangkan *hope* individu juga memerlukan peran *reward system*, *reward* dapat mendorong seseorang mencapai suatu harapan dengan apa yang telah dilakukan dalam bekerja, sehingga dapat memberikan motivasi lebih dalam bekerja.

Menurut Weil (dalam Permatasari, 2017:22) menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi harapan (*hope*), yaitu dukungan sosial dan kepercayaan religious

#### d. *Resiliency*

Menurut Luthans dkk (2007:116) mendefinisikan *resiliency* sebagai fenomena yang ditandai dengan pola-pola adaptasi positif dalam konteks kesukaran atau resiko yang signifikan. Sebagai aspek dalam *psychological capital*, resiliensi dipandang sebagai suatu kapasitas untuk memikul atau bangkit kembali dari kesukaran, konflik, kegagalan atau bahkan kejadian positif, kemajuan dan tanggung jawab yang meningkat. Kapasitas memikul dapat dijelaskan sebagai fleksibilitas, penyesuaian, kemampuan adaptasi, dan responsif secara terus menerus terhadap perubahan dan ketidakpastian perubahan.

Terdapat beberapa karakteristik dalam resiliensi, menurut Masten & Reed (dalam Luthans, 2007:118) menjelaskan karakteristik pertama resiliensi yaitu *resiliency assets*, *resiliency assets* adalah karakteristik yang dapat diukur pada suatu kelompok dan individu yang dapat memprediksikan hal positif di masa depan dengan kriteria yang spesifik. Sedangkan karakteristik yaitu *resiliency risk*, sesuatu yang dapat meningkatkan hasil yang tidak diinginkan, seperti pengalaman yang

tidak mendukung perkembangan diri. Resiliensi dapat memiliki pengaruh positif pada perkembangan individu.

Berdasarkan empat aspek yang telah dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahawa *psychological capital* memiliki empat aspek yaitu *self-efficacy*, *hope*, *optimism*, *resiliency*. Empat aspek dalam *psychological capital* tersebut bersifat saling melengkapi dan mempengaruhi sehingga aspek-aspek tersebut diukur menjadi kesatuan (Luthans dkk, 2007:25).

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi resiliensi pada individu. Menurut Grotberg (dalam Uyun, 2012:204) yaitu: 1) *I am*, merupakan kekuatan yang berasal dari dalam diri individu, seperti tingkah laku, perasaan dan kepercayaan yang terdapat dalam diri individu. 2) *I Have*, merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi resiliensi yang berasal dari luar, 3) *I can*, merupakan salah satu faktor resiliensi yang berkaitan dengan kompetensi sosial dan interpersonal individu.

### **2.3 Hubungan *psychological capital* dengan *quality of work life* pada *driver GO-Car* di Kota Semarang**

Upaya perusahaan untuk meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas kenyamanan dalam lingkungan kerja karyawan. Lingkungan kerja menjadi tempat dan wadah bagi karyawan untuk melakukan setiap pekerjaan yang dikerjakan. Lingkungan kerja dapat mempengaruhi kondisi fisik dan psikis bagi karyawan sehingga dapat mendorong karyawan untuk bekerja secara optimal dan memenuhi kebutuhan yang

diperlukan untuk menjamin kualitas hidup masing-masing individu. (Cascio, 2003:27)

Dalam kenyataannya tidak semua karyawan di sebuah perusahaan memiliki tingkat kualitas kehidupan kerja yang tinggi, sehingga hal ini menjadi suatu tantangan bagi perusahaan di era persaingan yang semakin ketat. Demikian juga di dalam perusahaan atau organisasi pelayan transportasi jasa berbasis online seperti PT. Gojek Indonesia, dimana pelanggan (*customer*) adalah prioritas utama. *Driver* atau pengemudi taksi *online* menjadi kunci bagi perusahaan untuk dapat menarik minat pelanggan (*customer*). Pemenuhan kebutuhan bagi *driver* dalam bekerja harus dilakukan oleh perusahaan agar dapat merasa nyaman bekerja di dalam perusahaan tersebut.

Luthans (2006:569) menyatakan bahwa *quality of work life* dapat berperan dalam perusahaan untuk meningkatkan kinerja bagi para *driver*. Tujuan perusahaan seperti kebijakan, promosi karyawan, proses keterlibatan dan pemberdayaan karyawan dilakukan untuk dapat menjamin kualitas kehidupan kerja karyawan. Peran para *driver* menjadi signifikan di dalam pelayanan jasa transportasi *online* ini. Untuk dapat memberikan kinerja yang baik, *driver* memerlukan suatu keamanan dalam bekerja, kepuasan dalam bekerja, dan pemenuhan lingkungan kerja yang nyaman dan seimbang sehingga dengan upaya perusahaan meningkatkan mutu kualitas para *driver* akan berdampak pada pemenuhan pelayanan yang baik bagi calon *customer*.

Mayoritas *driver* GO-CAR atau *driver* taksi *online* ini bekerja pada lingkungan kerja di luar kantor, lebih tepatnya adalah jalan raya. Tingkat tekanan

yang lebih tinggi dibandingkan bekerja dalam suatu ruangan menjadikan *driver* cenderung lebih mudah untuk merasakan lelah dan stress. Dengan kondisi tekanan pekerjaan yang tinggi *driver* yang memiliki *resiliency* tinggi, daya tahan untuk bertahan dalam tekanan dan mampu bangkit dalam setiap masalah yang dihadapi akan bertahan dan mengalami kebangkitan dalam masalah yang dihadapi ketika mampu merasakan kesejahteraan dalam bekerja. *Driver* akan memiliki kualitas kehidupan kerja yang baik ketika mempunyai kapasitas positif yang baik dalam menghadapi tekanan dalam bekerja. Tidak hanya mampu bertahan dan bangkit dari masalah yang dihadapi, *driver* yang merasakan kualitas kehidupan kerja yang baik dari perusahaan akan dapat meningkatkan kepercayaan diri yang tinggi akan pekerjaan yang dilakukan serta mampu untuk optimis dalam bekerja.

Untuk meningkatkan kinerja *driver*, perusahaan transportasi *online* ini mengupayakan peningkatan kesejahteraan karyawan dengan *quality of work life* dimana *quality of work life* menjadikan jembatan hubungan antara perusahaan dengan karyawan atau karyawan dengan lingkungan kerja perusahaan serta untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan karyawan dalam hal ini para *driver* GO-CAR dalam bekerja. Aspek-aspek dalam *quality of work life* yang dapat memenuhi yaitu lingkungan kerja yang nyaman (*safe environment*), (*equitable compensation*) pemenuhan kompensasi yang adil yang diberikan oleh perusahaan, (*employee participation*) partisipasi dalam karyawan terhadap kepentingan bersama, (*pride*) rasa bangga terhadap perusahaan, (*job security*) keamanan dan jaminan dalam kerja, komunikasi, pengembangan karir yang dapat memenuhi jenjang karir serta dapat mengatasi permasalahan.

Sehingga walaupun *driver* GO-CAR bekerja hingga larut malam serta bekerja di jalanan dengan beberapa tekanan dan permasalahan didalamnya jika *driver* tersebut merasakan nyaman dan bahagia ditandai dengan *self efficacy* yang tinggi, mempunyai harapan akan masa depan yang tinggi, memiliki optimisme dalam bekerja, serta *resiliency* yang tinggi, hal ini diperoleh karena pemenuhan *quality of work life* oleh perusahaan dapat terpenuhi dengan baik. Sehingga menjadi *driver* GO-CAR kualitas kehidupan kerja akan naik apabila mempunyai kapasitas positif yang bagus pada individu. Individu tetap merasakan nyaman dan *feel-good* walaupun dihadapkan dengan beberapa hambatan dalam bekerja hal tersebut diperoleh karena kualitas kehidupan yang tinggi oleh perusahaan.

Penelitian yang menguji mengenai beberapa hubungan *psychological capital* dan *quality of work life* untuk meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan telah beberapa kali dilakukan. (Idrus, 2006) dalam penelitiannya tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan dan kualitas kehidupan kerja antara individu satu dengan individu lainnya dapat berbeda. Perbedaan ini salah satunya karena perbedaan dalam mempersepsi iklim organisasi tempat dirinya bekerja. Mempersepsi secara positif, maka dengan sendirinya akan tercipta rasa nyaman dan nikmat dalam bekerja.

Penelitian oleh (Setiyadi, 2016) menjelaskan pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja karyawan sebagai variabel intervening pada studi karyawan Honda Semarang Center Setiabudi, diperoleh kesimpulan bahwa kualitas kehidupan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja apabila implikasi kualitas kehidupan kerja karyawan lebih ditingkatkan, maka



kepuasan kerja karyawan akan meningkat pula, begitu juga sebaliknya apabila implikasi kualitas kehidupan kerja karyawan rendah maka kepuasan kerja karyawan akan menurun.

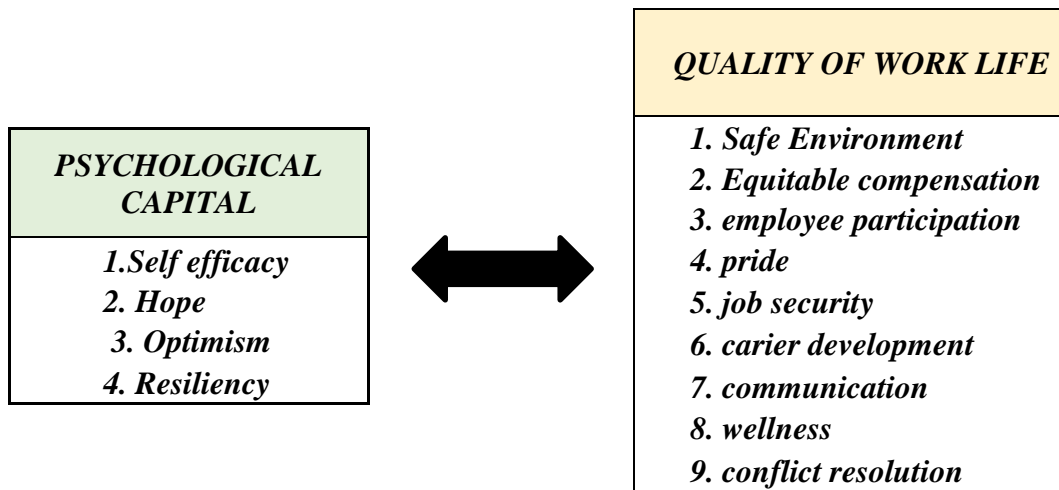
Dalam penelitian oleh (Munawaroh dan Meiyanto, 2017) menjelaskan bahwa *psychological capital* dan persepsi dukungan organisasi baik secara sendiri maupun bersama-sama berperan dalam kesiapan individu untuk berubah dapat dilihat dalam uji regresi ( $R=0.350$ ;  $p<0.05$ ) Hal ini mengindikasikan bahwa kondisi perkembangan positif seseorang serta keyakinan seorang pegawai mengenai kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan berperan terhadap kesiapan individu untuk berubah.

Selanjutnya dalam penelitian (Liwarto dan Kurniawan, 2015) menjelaskan bahwa terdapat hasil korelasi sebesar 0, 579. Hubungan kepercayaan diri dengan kinerja hanya cukup atau sedang. *Psychological capital* secara keseluruhan dari karyawan berhubungan positif dan signifikan dengan nilai nilai signifikan sebesar  $0.000 < 0.05$  dengan kinerja individual karyawan. Hasil hubungan atau korelasi antara *PsyCap* seseorang menjadi modal utam untuk membangun perilaku positif dalam bekerja. Harapan (*hope*) dari karyawan berhubungan positif dan signifikan dengan nilai signifikan sebesar  $0.000 < 0.05$  dengan kinerja individual karyawan. Hasil menunjukkan kinerja karyawan akan dipengaruhi oleh semangat dan inovasi (harapan) individual.

Berdasarkan beberapa penelitian diatas, banyak peneliti yang meneliti *psychological capital* dan *quality of work life*, namun belum ada yang meneliti

*psychological capital* dan *quality of work life* pada driver GO-CAR di Kota Semarang

## 2.4 Kerangka Berpikir



Gambar 2.2 Kerangka Berpikir Hubungan Psychological Capital dengan Quality of Work Life pada Driver GO-CAR di Kota Semarang

*Psychological capital* sebagai kapasitas positif dalam individu ditandai dengan *self efficacy*, *hope*, *optimism*, *resiliency*. Jika *psychological capital* pada karyawan tinggi maka individu tersebut akan memiliki kesejahteraan ditandai dengan *quality of work life* yang baik dari perusahaan. Asumsi dari peneliti ini adalah ketika individu tersebut mempunyai tingkat *self-efficacy* tinggi, tingkat *resiliency* tinggi, *optimism* dan *hope* tinggi walaupun dalam proses bekerja terdapat beberapa hambatan dan masalah, karyawan tetap bahagia dan merasa nyaman dengan pekerjaannya. Kondisi tetap nyaman dan bahagia dengan pekerjaannya walaupun terdapat beberapa masalah dapat karena diperoleh karena *quality of work life* yang baik dalam perusahaan.

## 2.5 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2014:62) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian. Berdasarkan uraian di atas, peneliti mengajukan hipotesis yang berbunyi ada hubungan antara *psychological capital* dengan *quality of work life* pada *driver* GO-CAR di kota Semarang.

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat diambil beberapa simpulan, yaitu:

1. *Psychological Capital* berhubungan secara positif dengan *Quality of Work Life* pada *driver* GO-CAR di Kota Semarang.
2. Gambaran *Quality of Work Life* pada *driver* GO-CAR di Kota Semarang berada dalam kategori tinggi.
3. Gambaran *Psychological Capital* pada *driver* GO-CAR di Kota Semarang berada dalam kategori tinggi.

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data dan kesimpulan diatas, maka peneliti mengajukan saran sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan sebaiknya dapat memberikan beberapa kebijakan yang dapat menguntungkan bersama. Dengan beberapa kebijakan yang diberikan kepada *driver* nantinya akan menguntungkan *driver* untuk bekerja dengan baik serta menguntungkan perusahaan karena akan meningkatkan pendapatan serta citra perusahaan. Serta perusahaan dapat mengatasi beberapa permasalahan yang dialami oleh *driver* seperti permasalahan pemberian bonus. Kesejahteraan karyawan adalah suatu prioritas bagi perusahaan, perusahaan diharapkan mampu untuk bisa

meningkatkan kesejahteraan karyawan tersebut. Sehingga dapat meningkatkan *quality of work life* (kualitas kehidupan kerja) bagi karyawan. Serta untuk *driver* harus memiliki sikap selalu positif terhadap apapun yang dihadapi. Sehingga dapat mengatasi berbagai permasalahan dan tuntutan dalam bekerja.

## 2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebelum melakukan penelitian, peneliti harus siap dengan segala konsekuensi yang akan diterimanya dan mempersiapkan berbagai pilihan alternatif lainnya. Diharapkan peneliti selanjutnya mengadakan penelitian dengan metode penelitian yang berbeda, dan dapat mengembangkan item-item sehingga dapat memahami dan mendalami apa yang diteliti dalam pengembangan variabel sehingga dapat menambah kajian tentang *quality of work life* (kualitas kehidupan kerja) dan *psychological capital*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adestyani, F. A., & Nurtjahjanti, H. (n.d.). Hubungan Antara Psychological Capital Dengan Organizational Citizenship Behavior Pada Karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. *Universitas Diponegoro*.
- Afrizal, Aziz, N., Yunus, M. (2012) Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja (*Quality Of Work Life*) dan Kompensasi Terhadap Loyalitas Serta Dampaknya pada Kinerja Karyawan PT. Bank Aceh Cabang Bener Meriah. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 1-18.
- Aisyah, S., Yuwono, S., & Zuhri, S. (2015). Hubungan antara Self-Esteem dengan Optimisme Masa Depan pada Siswa Santri Program Tahfidz di Pondok Pesantren Al-Muayyad Surakarta dan Ibnu Abbas Klaten. *Jurnal Indegenous*, 1-8.
- Anwar, C. (2015). Manajemen Konflik Untuk Menciptakan Komunikasi yang Efektif. *JURNAL INTERAKSI*, 148-157.
- Arikunto, P. D. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Barthos, D. B. (1990). *Manajemen Sumber Daya Manusia - Suatu Pendekatan Makro*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Cahyono, D. I., & Roswita, Y. (2013). Proses Penyelesaian Konflik Intrapersonal pada Wanita dalam Menghadapi Perselingkuhan dari Suami. *Psikodimensia*, 63-79.
- Cascio, W. F. (2003). *Managing Human Resources*. Americas, New York: McGraw-Hill.
- Cavus, M. F., & Gokcen, A. (2015). Psychological Capital: Definition, Components and Effects . *British Journal of Education, Society & Behavioural Science*, 245-255.
- Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba.
- Dirzyte, A. (2013). Research on Positivity and Psychological Capital at Science and Study Institutions in the USA. *Intellectual Economics*, 389-395.
- Dr. Saifuddin Azwar, M. (2013). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Drs. Anoraga, S. M. (1998). *Psikologi Kerja*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Giri, P. C., & Dewi, M. H. (2017). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pendapatan Driver GO-JEK di Kota Denpasar, Bali. *E-Journal Ekonomi Pembangunan Unud*, 948-975
- Hasibuan, D. H. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Sinar Grafika.

- Helmiatin. (2012). Implementasi Kualitas Kehidupan Kerja (Quality Of Work Life) Dalam Mempertahankan Karyawan dan Meningkatkan Produktivitas. *Semnas Fekon: Optimisme Ekonomi Indonesia*, 532-544.
- Husein, Z. (2013). Effective Communications Brings Successful Organizational Change. *The Business & Management Review*, 43-50.
- Hwong, T. H. (2016). Psychological Capital and Quality of Work Life Among Employees in Public Sector: Evience From Ho Chi Minh City Departement of Culture and Sports . *International School of Business - University of Economics HCMC University Of Tempere*, 1-58
- Indayanti, N., Thoyib, A., & Rofiaty. (2012). Pengaruh Keterlibatan Karyawan, Budaya Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan terhadap Komitmen Organisasional dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi pada Universitas Brawijaya). *Jurnal Aplikasi Manajemen* , 344-356.
- Irawati, S. A. (2015). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kabupaten Sampang. *Jurnal Neo-bis*, 41-52.
- Irmawati, I., & Kn., A. S. (2017). Pengaruh Quality of Work Life, Self Determination dan Job Performance Terhadap Work Engagement Karyawan. *DAYA SAING Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya*, 27-36.
- Kanten, A. P. (2014). Effect of Quality of Work Life (QWL) On Proactive and Prosocial Organizational Behaviors: Research On Health Sector Employees. *The Journal of Faculty of Economics*, 251-274.
- Kusuma, K. A., & Prihatsanti, U. (2016). Hubungan antara Psychological Capital dengan Disiplin Kerja Karyawan Bagian Produksi PT. Argamas Lestari Semarang. *Jurnal Empati*, 317-321.
- Levene, R. A. (2015). Positive Psychology at Work: Psychological Capital and Thriving as Pathways to Employee Engagement. *Penn Libraries MAPP Capstones*, 1-54.
- Lukiyanto, I. (2014). Pengaruh Kompensasi Finansial dan Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 187-197.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Luthans, F., Youssef, C. M., & Avolio, B. J. (2007). *Psychological Capital*. New York: Oxford University Press.
- Mensah, J., & Amponsah-Tawiah, K. (2014). Work Stress and Quality Of Work Life: The Mediating Role Of Psychological Capital. *Research Journal In Organizational Psychology & Educational Studies*, 350-358.

- Mortazavi, D. S., Yazdli, S. V., & Amini, A. (2012). The Role of the Psychological Capital on Quality of Work Life. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, 206-217.
- Muindi, D. F., & K'Obonyo, P. P. (2015). Quality of Wok Life, Personality, Job Satisfaction, Competence, and Job Performance: A Critical Review of Literature. *Europen Scientific Journal*, 223-240.
- Nurbiyanti, T. (2014). Pengaruh Quality of Work Llife (QWL) Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Displin dan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Siasat Bisnis*, 247.
- Nafei, W. (2015). The Effects of Psychological Capital on Employee Attitudes and Employee Performance: A Study on Teaching Hospitals in Egypt. *International Journal of Business and Management*, 249-270.
- Nafei, W. (2015). Meta Analysis of the Impact of Psychological Capital on Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior: A Study on Sadat City University. *International Journal of Business Administration*, 42-59.
- Nanjundeswaraswamy, T. S. (2013). Quality of Work Life of Employees in Private Technical Institutions. *International Journal for Quality Research* , 431-442.
- Nguyen, T. D., & Nguyen, T. T. (2011). Psychological Capital, Quality of Work Life, and Quality of Life of Marketers: Evidence from Vietnam. *Journal of Macromarketing*, 87-95.
- Obasan, A. K. (2012). Organizational Culture and Its Corporate Image: A Model Juxtaposition. *Busineses and Management Research*, 121-132.
- Primaldhi, A. (2017). Hasil Riset Manfaat Sosial Aplikasi ON-Demand Studi Kasus GO-JEK Indonesia. *PUSKAKOM UI*, 1-32.
- Permatasari, D. (2017). Hubungan DUKungan Orang tua dan Harga Diri dengan Harapan sebagai Variabel Mediator. *Psikodimensia*, 20-30.
- Reddy., M. L., & Reddy., P. M. (2010). Quailty of Work Life of employees: emerging dimensions. *ASIAN JOURNAL OF MANAGEMENT RESEARCH*, 827-839.
- Robbins, S. P. (2002). *Perilaku Organisasi* . Jakarta: Erlangga.
- Safitri, D. E. (2014). Influence of The Compensation by The Company Giving Satisfaction to Employee Morale in TPKS . *Journal od Social and Industrial Psychology*, 13-19.
- Salimi, S., & Saeidian, N. (2015). Relationship between quality of work life and psychological empowerment by employees' productivity (structural



equations modeling) . *International Journal of Educational and Psychological Researches*, 10-16.

Shaed, M. M., Ishak, S., & Ramli, Z. (2015). Employees' Participaton in Decision Making (PDM): A literature survey. *Malaysian Journal of Society and Space* , 142-155.

Sinha, C. (2012). Factors Affecting Quality of Work LIfе. *Austalian Journal of Business and Management Research*, 31-40.

Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Suprihanto, J., Narsiwi, T. A., & Hadi, P. (2003). *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Aditya Media.

Utami, D. F. (2013). Studi Indigeous Work Conflict pada Karyawan Bersuku Jawa. *Journal of Social and Industrial Psychology*, 18-35.

Uyun, Z. (2012). Resiliensi dalam Pendidikan Karakter. *Prosiding Seminar Nasional Psikologi Islami*, 201-208.

[Www.gojakgojek.com](http://www.gojakgojek.com) diakses pada tanggal 2 Mei 2018, pukul 19.00 WIB  
Website PT. Gojek Indonesia [www.go-jek.com/careers/jobs](http://www.go-jek.com/careers/jobs) diakses pada tanggal 27 Mei 2018, Pukul 21.30 WIB