

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### ***A. Job Performance***

##### **1. Pengertian *job performance***

Dalam dunia organisasi, terdapat banyak sekali istilah yang digunakan untuk menggambarkan seberapa baik seseorang melakukan pekerjaan. Beberapa orang menyebutnya dengan istilah prestasi, kinerja, atau prestasi kerja. Dalam penelitian-penelitian asing sering dikatakan sebagai *performance*, baik secara umum maupun dalam arti khusus seperti *job performance*, ada juga istilah produktivitas, efektivitas, dan sebagainya. Oleh karena itu dalam penelitian ini harus dibedakan terlebih dahulu arti kata kinerja secara luas (*performance*) dan kinerja dalam arti yang lebih sempit (*job performance*), atau yang lebih sering disebut prestasi kerja.

*Performance* dapat diartikan sebagai tingkat kecakapan seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang merupakan bagian dari pekerjaannya (Byars & Rue, 1985). Hal ini menunjukkan seberapa jauh individu mampu memenuhi ketentuan-ketentuan yang ada dalam pekerjaannya. *Performance* didefinisikan sebagai perilaku atau aksi yang relevan dengan tujuan organisasi yang ingin dicapai (McCloy, Campbell & Cudeck dalam Mukti: 2009).



Berdasarkan istilah atau tata bahasa yang benar atau EYD atau Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (1994:186) “ Pengertian Definisi Prestasi adalah hasil yang telah dicapai (dilakukan, dikerjakan dan sebagainya)”. Definisi *Job Performance* atau biasa disebut dengan prestasi kerja menurut Lawler (dalam As’ad, 1991) adalah suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam mengerjakan tugas atau pekerjaannya secara efisien dan efektif. Lawler & Porter (dalam As’ad, 1991) menyatakan bahwa prestasi kerja adalah kesuksesan kerja yang diperoleh seseorang dari perbuatan atau hasil yang bersangkutan. Dalam lingkup yang lebih luas, Jewell & Siegall (1990) menyatakan bahwa prestasi merupakan hasil sejauh mana anggota organisasi telah melakukan pekerjaan dalam rangka memuaskan organisasinya.

Prestasi kerja juga diartikan sebagai sesuatu yang dikerjakan yang dihasilkan atau diberikan seseorang atau sekelompok orang (Dharma, 1991). Prestasi kerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan, serta waktu (Hasibuan, 2005). Prestasi kerja timbul dari dalam diri pekerja karena prestasi kerja merupakan gabungan dari kemampuan dan minat pekerja, kemampuan peran dan tingkat motivasi pekerja. Menurut Rasimin (1987), faktor yang dapat mempengaruhi prestasi kerja yaitu faktor yang bersumber dari individu misalnya bakat, kepribadian, sifat, gairah, pendidikan, pengalaman, usia dan faktor yang



berasal dari luar individu yang berhubungan dengan jabatan, lingkungan dan organisasi. Untuk mengetahui prestasi yang telah dihasilkan karyawan dibutuhkan penilaian terhadap prestasi kerja karyawan (Wijayanto & Paramita ; 2012).

*Job performance* menurut Yuki dan Waxley (1992) adalah berkenaan dengan apa yang dihasilkan seseorang, dari perilaku kinerjanya. Individu yang kinerjanya tinggi disebut sebagai orang yang produktif dan sebaliknya individu yang produktivitasnya rendah, dikatakan kinerjanya rendah.

*Job performance* merupakan hasil upaya seseorang yang ditentukan oleh kemampuan karakteristik pribadinya, serta oleh persepsi terhadap perannya dalam pekerjaan tertentu. Sundstrom (dalam Mukti: 2009) menyebutkan bahwa *job performance* merujuk pada efektivitas seseorang dalam menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan kriteria-kriteria seperti kuantitas, kualitas dan efisiensi.

## **2. Dimensi *Job Performance***

Borman dan Motowidlo (dalam Kahya, 2007) mengidentifikasi dua kelas dari perilaku karyawan yang merujuk pada *Job Performance*: yaitu *Task Performance* dan *Contextual Performance*. Kedua jenis perilaku yang dianggap berkontribusi terhadap efektivitas organisasi, tetapi dalam cara yang berbeda.



## 2.1 *Task Performance*

*Task Performance* meliputi kontribusi seseorang terhadap kinerja organisasi, mengacu pada tindakan yang merupakan bagian dari sistem reward formal (yaitu, inti teknis), dan membahas persyaratan sebagaimana ditentukan dalam deskripsi pekerjaan (Williams dan Karau, 1997). Pada tingkat umum, *task performance* terdiri dari kegiatan yang mengubah bahan menjadi barang dan jasa yang dihasilkan oleh organisasi atau untuk memungkinkan fungsi efisien dari organisasi (Motowidlo et al ., dalam Sonnentag, 2010).

*Task performance* melibatkan pola perilaku yang secara langsung terlibat dalam memproduksi barang/jasa atau kegiatan yang memberikan dukungan langsung untuk proses teknis inti organisasi. Kriteria tersebut meliputi jumlah, dan mutu produksi secara luas digunakan kriteria *task performance* untuk mengukur *job performance* karyawan dalam studi ergonomis (Werner dalam Kahya, 2007).

Dengan demikian, *task performance* meliputi pemenuhan persyaratan yang merupakan bagian dari kontrak antara majikan dan karyawan. Selain itu, *task performance* itu sendiri dapat digambarkan sebagai multi-dimensi. Campbell (dalam Sonnentag, 2010) mengemukakan sebuah model hirarkis dari delapan aspek kinerja.

Di antara delapan aspek ini, lima mengacu pada aspek *task performance*:



- (1) Kemahiran menjalankan tugas dalam pekerjaan tertentu;
- (2) Kemahiran tugas yang bukan dalam pekerjaan tertentu (semua job *description*);
- (3) Kemampuan komunikasi lisan dan tertulis;
- (4) pengawasan, dalam kasus posisi kepemimpinan;
- (5) Manajemen / administrasi.

Masing-masing dari kelima aspek itu sendiri terdiri dari subfaktor yang berbeda penting untuk berbagai pekerjaan. Misalnya, aspek pengawasan meliputi (1) Membimbing, mengarahkan, dan memotivasi bawahan serta memberikan umpan balik, (2) Menjaga hubungan kerja yang baik, dan (3) Mengkoordinasikan bawahan dan lain-lain sumber daya untuk mendapatkan pekerjaan yang dilakukan (Borman & Brush dalam Sonnentag, 2010).

## 2.2 *Contextual Performance*

Seringkali tidak cukup untuk memenuhi persyaratan kerja formal, salah satu kebutuhan untuk melampaui apa yang secara formal diperlukan (Parker et al, 2006; Sonnentag dan Frese, 2002). *Contextual performance* terdiri dari perilaku yang tidak langsung berkontribusi terhadap kinerja organisasi, tetapi mendukung organisasi, sosial dan psikologis lingkungan. *Contextual performance* berbeda dari *task performance* karena termasuk kegiatan yang tidak resmi bagian dari



deskripsi pekerjaan . Hal ini secara tidak langsung memberikan kontribusi terhadap kinerja organisasi dengan memfasilitasi *task performance*.

Menurut Werner (dalam Kahya, 2007) *contextual performance* didefinisikan sebagai upaya individu yang tidak terkait langsung dengan fungsi tugas utama mereka, tetapi yang penting karena mereka membentuk konteks organisasi, sosial, dan psikologis yang berfungsi sebagai katalis penting untuk kegiatan tugas dan proses. Ketika karyawan membantu orang lain menyelesaikan tugas, kerjasama dengan supervisor mereka, atau menyarankan cara untuk meningkatkan proses organisasi, mereka sedang terlibat dalam *contextual performance*.

Borman dan Motowidlo (dalam Sonnentag, 2010) menyebutkan lima kategori *contextual performance*:

- (1) Sukarela untuk melakukan kegiatan seseorang di luar persyaratan kerja formal;
- (2) Ketekunan akan antusiasme dan penerapannya ketika dibutuhkan untuk meneruskan tugas yang penting;
- (3) Membantu rekan kerja lain;
- (4) Mengikuti aturan dan prosedur yang ditentukan bahkan ketika itu tidak nyaman dijalani; dan
- (5) secara terbuka membela tujuan organisasi.



Contoh *contextual performance* menunjukkan usaha ekstra, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, membantu dan bekerja sama dengan orang lain, atau memperingatkan rekan-rekan tentang masalah yang berhubungan dengan pekerjaan (Borman dan Motowidlo, 1993; Motowidlo et al, 1997). Di masa lalu, *contextual performance* dikonseptualisasikan dan diukur dengan berbagai cara. Pada tingkat yang sangat umum, ini konseptualisasi yang berbeda dapat diidentifikasi yang ditujukan pada fungsi efektif dari sebuah organisasi seperti halnya pada waktu tertentu, dan perilaku proaktif yang berniat untuk menerapkan prosedur dan proses yang baru dan inovatif dalam sebuah organisasi, sehingga mengubah organisasi (Sonnentag.,dkk, 2010).

### 3. *Komponen job performance*

Suatu skema teoritis dasar membagi *job performance* ke dalam 3 bagian (Motowidlo & Scotter, dalam Mukti: 2009). Ketiga bagian tersebut yaitu:

1. Ikut serta dan tetap berada dalam suatu organisasi
2. Mengikuti rapat atau standar *performance* yang diharapkan oleh perannya dalam organisasi
3. Secara inovatif dan spontan menjalankan perannya untuk melakukan aksi seperti kerjasama dengan anggota lain, melindungi organisasi dari



kesulitan, menawarkan usulan-usulan untuk kemajuan, mengembangkan diri dan menunjukkan kebaikan organisasi kepada orang luar.

#### 4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Job Performance*

Byars dan Rue (1985) mengemukakan dua faktor yang mempengaruhi *job performance*, yaitu faktor-faktor individu dan faktor lingkungan. Faktor-faktor individu yang dimaksudkan adalah:

1. Usaha (*effort*) yang menunjukkan sejumlah energi fisik dan mental yang digunakan dalam menyelesaikan tugas.
2. *Abilities* yaitu sifat-sifat personal yang diperlukan untuk melaksanakan suatu tugas.
3. *Role/Task perception* yaitu segala perilaku dan aktivitas yang dirasa perlu oleh individu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Sedangkan faktor-faktor situasional yang dimaksud adalah kondisi fisik, peralatan, waktu, material, pendidikan, “*supervision*”, desain organisasi, pelatihan dan keberuntungan.

#### 5. Pengukuran *Job Performance*

Pengukuran untuk mengevaluasi *job performance* dinamakan *performance appraisal*. Dimana dilakukan penilaian dan evaluasi terhadap



*performance* individu dengan menggunakan kriteria tertentu (Muchinsky dalam Mukti: 2009).

Guion (dalam Mukti: 2009) mengidentifikasi bahwa ada 3 sumber data *performance appraisal* yang berbeda, yaitu: *objective production data* dan *judgment data*. *Objective production data* adalah informasi yang diperoleh dengan melihat kualitas dan kuantitas *performance* individu. *Personell data* yaitu data yang diperoleh dibagian personalia. *Judgment data* adalah data yang diperoleh dengan cara menilai *performance* individu dengan menggunakan cara dan standard tertentu (Muchinsky dalam Mukti: 2009).

*Judgment data* biasanya dilakukan oleh supervisor sebagai rater (penilai). Haneman (dalam Mukti: 2009) mengadakan penelitian besar untuk menguji hubungan antara penilaian *job performance* oleh supervisor dan tujuan pengukuran *job performance*. Hasilnya menunjukkan bahwa perbedaan kesimpulan tentang *job performance* seseorang tergantung bagaimana rater memilih perilaku yang diukurnya.



## **B. *Psychological Capital***

### **1. Pengertian *Psychological Capital***

*Psychological Capital* atau modal psikologis adalah keadaan psikologis positif individu yang ditandai dengan: (1) memiliki kepercayaan diri (*self-efficacy*) untuk mengambil keputusan ke dalam upaya yang diperlukan untuk sukses pada tugas-tugas yang menantang, (2) membuat atribusi positif (optimisme) tentang sukses sekarang dan di masa depan, (3) tekun menuju tujuan dan, bila perlu, mengarahkan jalan ke tujuan (harapan) untuk berhasil, dan (4) ketika dilanda masalah dan kesulitan, mempertahankan kembali dan bahkan lebih (ketahanan) untuk mencapai sukses (Luthans, dkk; 2007).

### **2. Dimensi *Psychological Capital***

#### *2.1 Self-efficacy*

*Self-efficacy*, Albert Bandura (1997) mendefinisikan *self-efficacy* sebagai: keyakinan atau rasa percaya diri seseorang tentang kemampuannya untuk mengerahkan motivasinya, kemampuan kognitifnya, serta tindakan yang diperlukan untuk melakukan dengan sukses dengan tugas tertentu dalam konteks tertentu. Meskipun Bandura (1997) menggunakan istilah *self-efficacy* dan kepercayaan diri secara berdampingan. Kebanyakan teori *efficacy* meletakkan konsep kepercayaan diri dibawah *self-efficacy*. Khusus pada psikologi positif, kedua istilah dapat digunakan secara bergantian (Maddux, 2002). Terlebih lagi apabila,



kepercayaan diri diterapkan pada bidang yang lebih aplikatif seperti olahraga atau performa bisnis istilah kepercayaan diri memiliki arti lebih luas (Kanter dalam Mulyasari, 2012). Pada *psychological capital*, kedua istilah tersebut dapat saling menggantikan untuk merefleksikan kekayaan teori dan basis penelitian *self-efficacy* (Bandura, 1997).

Bandura (1997) menyebutkan ada empat cara untuk mengembangkan *self-efficacy*: 1) *mastery experience*, keberhasilan yang seiring didapatkan akan meningkatkan *self-efficacy* yang dimiliki seseorang, sedangkan kegagalan akan menurunkan *self-efficacy*, 2) *various experiences*, pengalaman keberhasilan orang lain yang memiliki kemiripan dengan individu dalam mengerjakan suatu tugas biasanya akan meningkatkan *self-efficacy* seseorang dalam mengerjakan tugas yang sama. *Self-efficacy* tersebut didapat dari melalui sosial model yang biasanya terjadi pada diri seseorang untuk melakukan modeling. Namun *self-efficacy* yang didapat tidak akan terlalu berpengaruh bila model yang diamati tidak memiliki kemiripan atau berbeda dengan model, 3) *Social persuasion*, cara yang bisa dilakukan dalam meningkatkan *psychological capital* adalah dengan adanya sosok individu yang selalu memberikan motivasi dan selalu membantu mengembangkan *self-efficacy*. Sosok individu yang tidak memandang kelemahan manusia, sosok individu yang selalu mengatakan kamu pasti bisa dan bukan sebaliknya, dan 4) *emotional psychological and states*. Kecemasan dan stress yang terjadi dalam diri seseorang ketika



melakukan tugas sering diartikan sebagai suatu kegagalan. Pada umumnya seseorang cenderung akan mengharapkan keberhasilan dalam kondisi yang tidak diwarnai oleh ketegangan dan tidak merasakan adanya keluhan atau gangguan *somatic* lainnya.

Keempat karakteristik tersebut melengkapi individu yang memiliki *efficacy* tinggi dengan kapasitas untuk berkembang dan berperilaku secara efektif, meskipun tidak ada input eksternal untuk periode waktu yang lama. Individu dengan *efficacy* yang tinggi tidak menunggu tujuan-tujuan yang menantang ditetapkan bagi mereka. Sebaliknya mereka terus menerus menguasai diri mereka sendiri dengan tujuan yang semakin lama semakin tinggi. Menurut Luthans (2007) ciri-ciri *self-efficacy* yang ditunjukkan seseorang meliputi Mampu memberikan motivasi diri sendiri dan orang lain, dan yakin akan kemampuan yang dimiliki

## 2.2 *Hope (The Will And The Way)*

Snyder (dalam Snyder, Irving, & Anderson 1991) mendefinisikan *hope* sebagai keadaan psikologis positif yang didasarkan pada kesadaran yang saling mempengaruhi antara: *agency* (energi untuk mencapai tujuan), *pathways* (perencanaan untuk mencapai tujuan). Penelitian Snyder, mendukung ide bahwa *hope* adalah keadaan kognitif atau “berfikir” dimana seseorang mampu menetapkan tujuan-tujuan tersebut dengan kemampuan sendiri, *energy*, dan persepsi *control internal*. Hal inilah yang



disebut oleh Snyder sebagai *agency* atau *willpower*. Seringkali terlewatkan dalam penggunaan istilah ini secara umum, namun seperti yang didefinisikan oleh Snyder dan kawan-kawan, komponen yang sama penting dan integralnya dari *hope* adalah disebut sebagai *pathways* atau *ways power* (kemampuan untuk melakukan). Pada komponen ini, seseorang mampu menciptakan jalur-jalur alternatif untuk mencapai tujuan yang mereka inginkan ketika jalur asalnya tertutup dan mendapat halangan (Snyder, 1994).

Snyder, Luthans (dalam bisnis horizon, 2004), memberikan panduan khusus yang bisa digunakan dalam mengembangkan *hope*: 1) *Goal setting*, menetapkan dan memperjelas dengan detail apa yang menjadi tujuan selama ini, 2) *Stepping*, memberikan penjelasan tentang langkah-langkah kongkrit dalam mencapai tujuan tersebut, 3) *Participative initiatives*, membuat beberapa alternatif apabila satu alternatif sulit dilalui, maka menggunakan alternatif yang selanjutnya untuk tetap mencapai tujuan, 4) *Showing confidence*, memberikan pengakuan pada diri individu bahwa proses yang dikerjakan untuk mencapai tujuan adalah hal yang disenangi, dan tidak semata-mata fokus pada pencapaian akhir, 5) *Preparedness*, selalu siap menghadapi rintangan. Menurut Luthans (2007) ciri-ciri *hope* yang ditunjukkan oleh seseorang Keinginan yang didasari



interaksi akan perasaan sukses, dan berfikir positif dalam merencanakan tujuan.

### 2.3 Optimisme (*optimism*)

*Optimism* adalah suatu *explanatory style* yang memberikan atribusi peristiwa-peristiwa positif pada sebab-sebab yang personal, permanen, serta pervasif dan menginterpretasikan peristiwa-peristiwa negatif pada faktor-faktor yang eksternal, sementara, serta situasional. Sebaliknya, *explanatory style* yang pesimistis akan menginterpretasikan peristiwa positif dengan atribusi-atribusi yang eksternal, sementara, serta situasional dan mengatribusi peristiwa negatif pada penyebab yang personal, permanen, dan pervasif (Seligman, 1998).

Bila kita melihat *optimism* dari sudut pandang diatas, maka individu yang *optimism* akan merasa ikut andil dalam keadaan positif terjadi dalam hidupnya. Mereka memandang bahwa penyebab dari peristiwa-peristiwa yang menyenangkan dalam hidup mereka berada dalam kekuasaan dan kontrol diri mereka. Seseorang yang optimisme akan berpikir bahwa penyebab peristiwa-peristiwa tersebut akan terus ada di masa depan dan akan membantu mereka menangani peristiwa lain dalam hidupnya. Mereka memandang bahwa penyebab dari peristiwa-peristiwa yang menyenangkan dalam hidup mereka berada dalam kekuasaan kontrol mereka.



Optimisme *explanatory style* yang dimiliki membuat mereka memandang secara positif serta mengatribusikan secara internal aspek-aspek kehidupan yang baik, bukan hanya dimasa lalu melainkan juga dimasa depan. Misalkan seorang karyawan mendapatkan umpan balik yang positif dari pengawasnya maka ia akan menganggap bahwa hal tersebut dikarenakan sikap kerja sendiri, ia akan memastikan dirinya bahwa karyawan tersebut atau selalu mampu untuk bekerja keras dan sukses tidak hanya pada pekerjaan ini, namun juga pada setiap hal yang mereka lakukan. Selain itu, ketika mereka mengalami peristiwa negatif atau dihadapkan pada situasi yang tidak diinginkan, orang yang optimisme akan mengatribusikan penyebab hal tersebut pada sebab-sebab yang eksternal dan situasional. Oleh karenanya, mereka tetap bersikap positif dan percaya terhadap masa depannya (Seligman, 1998).

Schulman (1999) memberikan penjelasan untuk mengembangkan optimisme: 1) *Liniency for the past*. Yaitu mengikhlaskan kegagalan yang telah dilakukan dan menata kembali apa yang akan dilakukan, 2) *Appreciation for the present*. Yaitu memberikan apresiasi apa yang sedang dilakukan individu, baik itu mengenai kemampuannya maupun kelemahannya, bukan mencela diri sendiri, 3) *Opportunity-seeking for the future*. Yaitu mendapatkan kesempatan kembali dimasa yang akan datang. Menurut Luthans (2007) ciri-ciri seseorang yang dalam dirinya



mempunyai *optimism* adalah selalu berharap dan yakin akan sukses dimasa depan.

#### 2.4 Resiliency

Dari sudut pandang psikologi klinis, Masten dan Reed (2002) mendefinisikan *resiliency* sebagai kumpulan fenomena yang dikarakteristikkan oleh pola adaptasi positif pada kontek keterpurukan. Dalam pendekatan *psychological capital* definisi ini diperluas, tidak hanya kemampuan untuk kembali dari situasi keterpurukan namun juga kegiatan-kegiatan yang positif dan menantang, misalnya target penjualan, dan kemauan untuk berusaha melebihi normal atau melebihi keseimbangan. *Resiliency* adalah kemampuan individu dalam mengatasi tantangan hidup serta mempertahankan energi yang baik sehingga dapat melanjutkan hidup secara sehat.

Woling dan Wolin (1994) mengemukakan tujuh aspek utama yang dimiliki oleh individu yaitu: 1) *insight*, yaitu proses perkembangan individu dalam merasa, mengetahui, dan mengerti masa lalunya untuk mempelajari perilaku-perilaku yang lebih tepat, 2) *independence*, yaitu kemampuan untuk mengambil jarak secara emosional maupun fisik dari sumber masalah, 3) *relationships*, individu yang *resilience* mampu mengembangkan hubungan yang jujur, saling mendukung dan berkualitas bagi kehidupan, dan memiliki *role model* yang baik, 4) *initiative*, yaitu keinginan yang kuat untuk bertanggungjawab terhadap hidupnya, 5)



*creative*, yaitu kemampuan memikirkan berbagai pilihan, konsekuensi, dan alternatif dalam menghadapi tantangan hidup, 6) *morality*, adalah kemampuan individu untuk berperilaku atas dasar hati nuraninya. Individu dapat memberikan kontribusinya dan membantu orang yang membutuhkannya. Menurut Luthans (2007) setiap orang yang memiliki *resiliency* yaitu selalu Menghindarkan diri dari ketidakbaikan, ketidakpastian, konflik, kegagalan. Serta mampu menciptakan perubahan positif, kemajuan dan peningkatan tanggung jawab.

### 3. *Psychological Capital* Sebagai Konstruk Yang Berbeda

*Psychological capital* adalah suatu konsep yang relatif baru. Memenuhi kriteria untuk dapat dibedakan dari konstruk lainnya dalam psikologi positif, *Psychological Capital (PsyCap)* harus dapat dibedakan secara konseptual maupun secara empiris. Secara konseptual, *PsyCap* dapat dibedakan dari konstruk lain karena mempunyai karakteristik “State-like”. Untuk menjelaskan kondisi “state-like” ini, dipaparkan suatu kontinum seperti dibawah ini:

1. “*Positive state*” – sementara dan sangat mudah berubah, merepresentasikan perasaan kita. Misalnya, mood positif, kebahagiaan.
2. “*state-like*”- relatif fleksibel dan dapat berkembang. Tidak hanya terbatas pada konstruk yang sudah dipaparkan (*self-efficacy, hope, optimism,*



*resiliency*) namun bisa juga meliputi konstruk seperti kebijaksanaan, *well-being* dan lain-lain (Luthans, 2007).

3. “*Trait-Like*”- relatif stabil dan sulit berubah, merepresentasikan faktor kepribadian, dan kekuatan. Contohnya adalah *Big Five Personality traits*.
4. “*Positive Traits*” – sangat stabil dan tetap, sangat sulit berubah. Contoh, inteligensi, bakat.

Dalam pembentukannya, Luthans, dkk melakukan studi literatur untuk mempelajari konsep-konsep psikologi yang cocok dalam kategori *psychological capital*. Dari studi tersebut ditemukan bahwa keempat konsep *self-efficacy*, *hope*, *optimism*, dan *resiliency* memenuhi kriteria “*state-like*” diatas. Konstruk *Psychological Capital* memang adalah konstruk yang multidimensional, tetapi dimensi-dimensi tersebut mempunyai suatu proses atau mekanisme sama yang mendasarinya serta menghubungkan konstruk *hope*, *optimism*, *self-efficacy* dan *resiliency* (Luthans, 2007).

### **C. Hubungan *Psychological Capital* dengan *Job Performance***

Ketergantungan hidup pada sebuah organisasi bergantung pada anggota yang menjalankan visi dan misi sebuah organisasi tersebut. Maka dari itu dalam pencapaian tujuan organisasi dapat dibutuhkan anggota-anggota organisasi yang sanggup bekerja untuk mencapai tujuan organisasi.



Berhasil atau tidaknya sebuah perusahaan dalam mencapai tujuannya ditentukan oleh karyawan yang berkualitas dalam menyelesaikan tugas dan yang ditugaskan kepadanya, maka maju mundurnya suatu perusahaan tergantung dari *job performance* karyawan. Namun *job performance* tidak selalu tinggi adakalanya karyawan tersebut mengalami penurunan. Hal tersebut dapat dilihat dari berbagai variabel yang mempengaruhi *Job performance* karyawan, baik dari variabel-variabel yang berasal dari eksternal individu maupun variabel-variabel internal dari dalam diri individu tersebut.

Variabel internal ini salah satunya yaitu *Psychological capital*. Yaitu konstruk psikologi positif yang terbilang baru dan digagas oleh Fred Luthans. Untuk melihat hubungan antara *Psychological Capital* dengan *Performance*, terlebih dahulu kita harus melihat hubungan antara dimensi-dimensinya dengan *performance*.

#### 1. *Self-efficacy* dan *Performance*

Hubungan antara *self-efficacy* dan *performance* telah banyak diteliti dimasa lalu. Sebuah studi meta analisis menunjukkan korelasi positif yang kuat antara *self-efficacy* dan *work related performance* (Stajkovic & Luthans, 1998). Korelasi *work related performance* ini dengan *self-efficacy* lebih besar daripada korelasinya dengan konsep-konsep perilaku organisasi lain yang lebih terkenal seperti *goal setting* (Wood, dalam Mukti, 2009); *feedback* (Kluger dan DeNisi, 1996); *Big Five Personality traits* (Barrick & Mount, 1991); *transformational leadership* (Avolio, 1999). Penelitian lain juga



membuktikan bahwa *self-efficacy* juga memiliki hubungan yang kuat dengan level motivasi dan *performance* (Bandura dan Locke, 2003).

## 2. *Hope* dan *Performance*

Meskipun kemunculan dari gerakan psikologi positif maupun konsep *hope* pada umumnya relatif baru, namun penelitian tentang hubungan *hope* dan *performance* sudah cukup banyak dilakukan di berbagai bidang. Diantara bidang-bidang tersebut adalah akademik, atletik, kesehatan mental dan fisik, *survival* dan coping, dan berbagai hasil positif lainnya (Curry, dkk, 1997; Onwuegbuzie & Snyder, 2000; Range & Pentin, 1994). Beberapa penelitian awal yang terbaru juga mengindikasikan adanya hubungan yang positif antara *hope* dan *performance* di tempat kerja (Adams, dkk, 2002; Jensen & Luthans, 2002; Snyder, 1994; Yousef & Luthans, 2003). Sebagai contoh, ditemukan bahwa terdapat korelasi yang positif antara *hope* dari karyawan dan keuntungan perusahaan (Adams, dkk, 2002) juga antara tingkat *hope* yang dimiliki entrepreneur dengan kepuasan akan kepemilikan bisnis. Peterson dan Luthans (2003), menemukan korelasi yang positif antara tingkat *hope* dari pemimpin organisasi dengan keuntungan yang didapatkan unit bisnisnya dan kepuasan serta retensi dari karyawannya.

## 3. *Optimism* dan *Performance*

Dunia kerja saat ini penuh dengan ketidakpastian. Dengan jatuhnya ekonomi global dan perlunya meningkatkan efisiensi perusahaan, keamanan kerja menjadi hal yang langka. Pada saat-saat seperti inilah perbedaan antara



orang yang *optimism* dan *pessimism* menjadi signifikan. Seperti yang kita ketahui, *optimism* adalah suatu *explanatory style* yang mengatribusikan peristiwa-peristiwa positif pada sebab-sebab yang personal, permanen, serta *pervasive* dan menginterpretasikan peristiwa-peristiwa negatif pada faktor-faktor yang eksternal, sementara, serta situasional (Seligman, 1998). Dalam menghadapi kondisi saat ini, orang yang optimis akan memandang positif perubahan, melihat kesempatan di masa depan dan fokus pada kesempatan itu. Dengan kata lain orang yang optimis akan membentuk takdirnya sendiri dan lebih penting lagi pandangan positif mereka akan lebih mungkin terjadi. Artinya *optimism* mengarah pada *self-fulfilling prophecy* dan dapat menjadi motivasi (Peterson, 2000) untuk mencapai kesuksesan.

Organisasi saat ini cenderung untuk menggunakan struktur organisasi yang lebih horizontal dengan tujuan meningkatkan kecepatan respon, teamwork dan kualitas komunikasi. Struktur organisasi seperti ini membuat manajer memiliki wewenang lebih besar dan lebih mudah mengawasi bawahannya. Lagi-lagi hal ini diinterpretasikan secara berbeda oleh orang yang optimis dan pesimis. Orang yang optimis akan menerima tantangan ini dan menikmati pencapaiannya diketahui oleh atasannya, sedangkan orang yang pesimis akan berusaha untuk tidak membuat kesalahan saja dan tidak akan berkembang (Luthans, 2007).

Seligman (1998) pada penelitiannya dengan *Metropolitan Life Insurance*, sebuah perusahaan asuransi jiwa, membuktikan bahwa sales



asuransi yang optimis menjual asuransi lebih banyak daripada yang pesimis. Fakta lainnya adalah bahwa hal ini juga berlaku pada sales yang pada awalnya tidak lulus tes perusahaan. Hal ini juga mengindikasikan bahwa orang yang optimis memiliki kemungkinan untuk berkembang lebih besar.

#### 4. *Resiliency* dan *Performance*

Para pemilik perusahaan dan manajer saat ini menyadari bahwa mereka membutuhkan pegawai yang dapat mengeluarkan potensi maksimal mereka meskipun dalam keadaan yang kacau, belajar secara proaktif dan berkembang di masa-masa sulit, terus maju tidak peduli seberapa banyak dan seberapa susah halangan yang dihadapi (Hamel dan Valikangas, 2003). Dapat kembali dari suatu masalah atau krisis memang perlu, namun tidak lagi cukup. *Performance* rata-rata tidak lagi dapat memenuhi ekspektasi dunia kerja saat ini yang terus tumbuh. Ekspektasi dan komitmen yang dibutuhkan sudah meningkat menjadi “lebih daripada OK” (Sutcliffe & Vogus, 2003). Konsep *resiliency* dalam *psychological capital* diharapkan dapat menjawab tantangan-tantangan tersebut dimana *resiliency* didefinisikan kemampuan untuk kembali dari situasi kemalangan namun juga kegiatan-kegiatan yang menantang (misalnya target penjualan) dan kemauan untuk berusaha melebihi normal, melebihi titik keseimbangan (Avolio & Luthans, 2006; Luthans, 2002; Youssef & Luthans, 2005).

Melihat *resiliency* sebagai proaktif, tidak hanya reaktif dapat memberikan keuntungan yang positif. Reivich dan Shatte (2002) mendukung



sifat proaktif dari *resiliency* tersebut dengan mendeskripsikannya sebagai kapasitas untuk mengatasi, melalui, kembali, dan mengejar pengetahuan dan pengalaman baru, hubungan yang lebih dalam dengan orang lain, dan mencari arti dalam hidup, Ryff dan Singer (2003) juga menyatakan bahwa orang yang memiliki *resiliency* cenderung merasakan *self-reliance*, *self-efficacy*, *self-awareness*, *self-disclosure*, *relationship*, *emotional expressiveness*, dan empati yang meningkat.

Masing – masing dari konstruk psikologis diatas secara teoritis memiliki hubungan yang positif dengan *job performance* pada individu, namun kita juga harus melihat *psychological capital* sebagai konstruk tersendiri. Oleh karena itu kita harus memandang *hope*, *resiliency*, *self-efficacy*, dan *optimism* sebagai komponen yang berhubungan serta memiliki suatu proses mekanisme yang sama. Proses gabungan inilah yang kemudian meningkatkan proses kognisi dan motivasi dari seseorang sehingga memiliki *job performance* yang lebih baik.

Apabila seseorang memiliki tidak hanya satu namun keempat “state” *Psychological Capital* diatas, maka efeknya terhadap *job performance* akan menjadi luar biasa. Seseorang yang memiliki *resiliency*, kemampuan untuk kembali dari situasi krisis dan juga memiliki *self-efficacy*, serta *hope* akan lebih mudah percaya diri untuk terus bertahan dan mengetahui cara-cara serta halangan yang akan dihadapinya untuk kembali ke level *performance* semula. Dengan demikian kemampuannya untuk melampaui level *performance* semula akan lebih besar. Seseorang yang memiliki *optimism* tinggi akan memiliki atribusi positif



tentang tujuannya di masa depan. Apabila digabungkan dengan *self-efficacy* dan *hope*, dia akan lebih percaya diri dan mempunyai cara-cara untuk mencapai tujuannya tersebut secara realistik. Singkatnya, seseorang yang memiliki *Psychological Capital* akan memiliki *Job Performance* yang lebih baik daripada apabila mereka hanya menunjukkan salah satu diantara *hope*, *self-efficacy*, *optimism*, atau *resiliency* saja.

Dalam penelitian Luthans dkk, (2005), dikemukakan bahwa adanya hubungan *psychological capital* dengan *performance* para pekerja di Cina. Selain itu Luthans juga mengungkapkan hal ini tidak hanya berlaku pada para pekerja di Cina saja, melainkan pada Negara-negara lain juga. Luthans dkk., (2007) juga menjelaskan dalam penelitiannya yang lain memberikan bukti awal bahwa konstruksi positif seperti *hope*, *resiliency*, *efficacy*, dan *optimism* memiliki inti umum yang telah diberi label sebagai *psychological capital* yang dapat diukur dan terkait dengan *performance*. Untuk masa yang akan datang, penelitian dapat mengungkap konstruksi positif lain yang memenuhi kriteria inklusi untuk *psychological capital* yang dapat dinilai dan dikembangkan untuk perbaikan kinerja.

Dari teori-teori serta hasil dari penelitian-penelitian yang sudah dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa terlepas dari faktor-faktor eksternal yang dapat mempengaruhi *job performance*, faktor internal individu seperti *Psychological capital* juga dapat berperan dalam *job performance* seseorang.



#### D. Kerangka Teoritik

*Job performance* merupakan hasil upaya seseorang yang ditentukan oleh kemampuan karakteristik pribadinya, serta oleh persepsi terhadap perannya dalam pekerjaan tertentu. Sundstrom (dalam Mukti, 2009) menyebutkan bahwa *job performance* merujuk pada efektivitas seseorang dalam menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan kriteria-kriteria seperti kuantitas, kualitas dan efisiensi.

Berprestasi atau tidaknya seseorang karyawan dapat diketahui melalui perilakunya dalam bekerja, yang meliputi kemandirian, keaktifan, dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi dalam pekerjaannya, kreativitas dan inisiatif serta percaya diri (Kulsum, 2008).

Mullet (2005) mengatakan bahwa apabila kemampuan karyawan dalam berbagai hal rendah maka prestasi kerja juga rendah. Gibson, (2004) menemukan bahwa perbedaan kemampuan akan berpengaruh terhadap prestasi kerja individu. Robbin (2000) menyatakan kemampuan mempunyai pengaruh langsung pada prestasi kerja. Hasil survey Rao (1999) bahwa karyawan yang sangat mampu mungkin hanya membutuhkan usaha sedikit untuk mencapai prestasi kerja tinggi, akan tetapi karyawan dengan kemampuan rendah mungkin harus bekerja keras untuk menghasilkan tingkat keluaran rata-rata sekalipun (Suprihatiningrum dan Bodroastuti : 2008).

Dalam penelitian – penelitian Luthans dkk., telah banyak diungkapkan bahwa terdapat hubungan antara *psychological capital* dengan *performance*. Sehingga dalam penelitian ini bertujuan sama yakni mencari tahu apakah ada hubungan

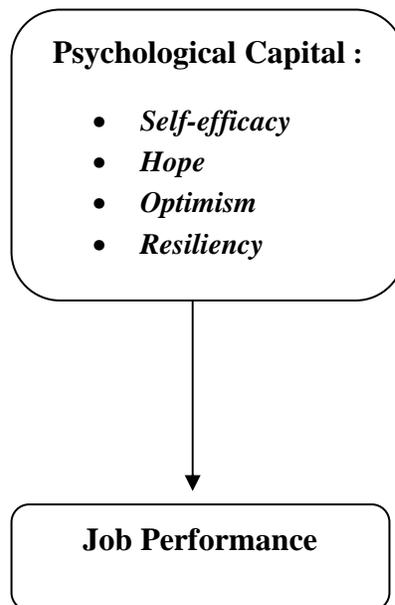


antara *psychological capital* dengan *job performance* pramuniaga Matahari Department Store cabang Supermal Pakuwon Indah Surabaya.

Dimana Empat komponen yang terdapat dalam *Psychological capital* ini, yaitu (Kepercayaan diri) *Self-efficacy*, Optimisme, harapan (*hope*), serta *reciliency* pada setiap pramuniaga, yang nantinya berpengaruh dalam prestasi kerjanya. Sikap selalu percaya diri yang ditunjukkan dalam bekerja baik dalam menentukan keputusan ataupun bekerjasama dengan rekan kerja dalam setiap pekerjaannya. Sikap optimisme yang ditunjukkannya agar target penjualan yang dibebankan padanya dapat terpenuhi. Apakah terdapat harapan yang tinggi pada pramuniaga, yang mana mempunyai harapan tinggi untuk selalu memajukan perusahaan melalui ide-ide kreatif serta inovasinya. Serta *reciliency* yaitu ketahanan kerjanya meskipun menghadapi situasi apapun dalam lingkungan kerjanya, sekalipun dalam situasi tertekan.

Kerangka teoritik ini digunakan untuk memudahkan jalan pemikiran terhadap permasalahan yang akan dibahas dan untuk menggambarkan keterkaitan antar variabel yang akan di teliti. Adapun kerangka teoritik dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:





### E. Hipotesis

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah :

Ho: "Tidak ada hubungan antara *Psychological Capital* dengan *Job performance* Pramuniaga Matahari Department Store cabang Supermal Pakuwon Indah Surabaya."

Ha: "Ada hubungan antara *Psychological Capital* dengan *Job performance* Pramuniaga Matahari Department Store cabang Supermal Pakuwon Indah Surabaya."

