

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Tentang Kepuasan Kerja

2.1.1 Definisi Kepuasan Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2015: 78) kepuasan kerja adalah “sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima”. Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya (Hasibuan, 2005: 202).

Kepuasan Kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada tidak menyukainya. Perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan-harapan untuk masa depan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat dua

unsur penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-Kebutuhan dasar (Robbins & Judge, 2015:46).

Greenberg dan Baron (2003 dalam Yuniasanti & Setiawan, 2015) mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individu terhadap pekerjaan mereka. Selain itu Gibson (1999 dalam Yuniasanti & Setiawan, 2015), menyatakan kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki para pekerja tentang pekerjaan mereka. Hal itu merupakan hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan.

Kepuasan kerja adalah cara pekerja merasakan mengenai pekerjaannya. Ini merupakan sikap umum terhadap pekerjaan yang didasarkan pada evaluasi aspek-aspek yang berbeda dari pekerjaan, Wexley & Yulk (1977 dalam Handayani, 2010). Sedangkan menurut Jennifer dan Gareth (1987 dalam Handayani, 2010) mengemukakan kepuasan kerja adalah kumpulan perasaan-perasaan dan keyakinan-keyakinan yang dimiliki oleh individu tentang organisasi mereka sebagai suatu keseluruhan. Luthans (1998 dalam Vanecia, 2013) Kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau tidak senang yang dirasakan oleh karyawan terhadap pekerjaannya seperti suasana kerja yang meliputi iklim organisasi, hubungan antara atasan dan bawahan, hubungan dengan sesama karyawan, gaya kepemimpinan yang ada dalam perusahaan.

Dari beberapa definisi kepuasan kerja di atas dapat disimpulkan setiap orang yang bekerja mengharapkan dapat memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang

bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

2.1.2 Teori Tentang Kepuasan Kerja

A. Teori Dua Faktor (*Two Factor Theory*)

Teori ini dikemukakan oleh Frederik Herzberg (1966 dalam Rivai & Sagala, 2013:72) yang menemukan bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu merupakan dua hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda yaitu motivator dan *hygiene factor*. Kepuasan ditarik dari faktor yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri atau hasil langsung daripadanya seperti sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi dan kesempatan untuk pengembangan diri dan pengakuan.

Sebaliknya ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi disekitar pekerjaan (seperti kondisi kerja, upah, keamanan, kualitas pengawasan dan hubungan dengan orang lain) dan bukan dengan pekerjaan itu sendiri. Faktor ini diperlukan untuk memenuhi dorongan biologis serta kebutuhan dasar karyawan. Jika faktor tersebut tidak terpenuhi, maka karyawan tidak akan puas. Namun jika besarnya faktor ini memadai untuk memenuhi kebutuhan tersebut, karyawan tidak akan kecewa meskipun belum terpuaskan.

B. Teori Ketidaksesuaian (*Discrepansi Theory*)

Teori dikemukakan oleh Porter & Locke (1969 dalam Rivai & Sagala, 2013:72) ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Sehingga apabila kepuasannya diperoleh melebihi apa yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy*, tetapi merupakan *discrepancy* yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

C. Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Teori dari Zaleznik (1958 dalam Rivai & Sagala, 2013:73) mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*equity*) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan dan ketidakadilan. Input adalah faktor bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas dan peralatan atau perlengkapan yang dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaannya. Hasilnya adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seorang karyawan yang diperoleh dari pekerjaannya, seperti: upah/gaji, keuntungan sampingan, simbol, status, penghargaan dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri. Menurut teori ini, setiap karyawan akan membandingkan rasio input hasil dirinya dengan rasio input hasil

orang lain. Bila perbandingan itu dianggap cukup adil, maka karyawan akan merasa puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan tetapi bisa juga tidak. Tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang maka akan menimbulkan ketidakpuasan.

Dari beberapa teori di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja diperoleh apabila kenyataan yang dilakukan dalam pekerjaannya sesuai dengan apa yang akan didapatkan dari hasil pekerjaan itu sendiri atau hasil langsung daripadanya seperti sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi dan kesempatan untuk pengembangan diri dan pengakuan.

Sebaliknya ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi di sekitar pekerjaan (seperti kondisi kerja, upah, keamanan, kualitas pengawasan dan hubungan dengan orang lain) dan bukan dengan pekerjaan itu sendiri. Faktor ini diperlukan untuk memenuhi dorongan biologis serta kebutuhan dasar karyawan. Dari teori tersebut seseorang yang mendapatkan dukungan sosial yang diberikan akan meningkatkan kepuasan kerja individu.

2.1.3 Dimensi Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (1998 dalam Vanecia, 2013) ada beberapa dimensi kepuasan kerja yang dapat digunakan untuk mengungkapkan karakteristik penting mengenai pekerjaan, dimana orang dapat meresponnya. Dimensi itu adalah:

a. Pekerjaan itu sendiri (*Work It self*)

Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.

b. Atasan (*Supervision*)

Atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan bisa dianggap sebagai figur ayah/ibu/teman dan sekaligus atasannya.

c. Teman sekerja (*Workers*)

Merupakan faktor yang berkaitan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.

d. Promosi (*Promotion*)

Merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.

e. Gaji/Upah (*Pay*)

Merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

2.1.4 Indikator-Indikator Kepuasan Kerja

Celluci dan De Vries (1978 dalam Fuad, 2004:28) merumuskan indikator-indikator kepuasan kerja dalam 5 indikator sebagai berikut :

a. Kepuasan dengan gaji

Karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, tidak meragukan, dan segaris dengan pengharapan mereka. Bila upah dilihat adil berdasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat ketrampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan. Jika gaji yang diberikan lebih rendah dibandingkan dengan gaji yang berlaku maka akan timbul ketidakpuasan kerja karyawan terhadap gaji.

b. Kepuasan dengan promosi

Kesempatan promosi mengakibatkan pengaruh yang berbeda terhadap kepuasan kerja karena adanya perbedaan balas jasa yang diberikan. Proses pemindahan dari jabatan satu ke jabatan lain yang lebih tinggi (promosi) selalu diikuti oleh tugas, tanggung jawab, dan wewenang lebih tinggi daripada jabatan yang diduduki sebelumnya. Dengan promosi akan memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, tanggung jawab yang lebih banyak, dan status sosial yang meningkat. Apabila promosi dibuat dengan cara yang adil diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada karyawan.

c. Kepuasan dengan rekan kerja

Rekan kerja yang bersahabat, kerjasama antar rekan sekerja atau kelompok kerja adalah sumber kepuasan kerja bagi pekerja secara individual. Sementara kelompok kerja dapat memberikan dukungan, nasehat atau saran serta bantuan kepada sesama rekan kerja. Kelompok

kerja yang baik membuat pekerjaan lebih menyenangkan. Baiknya hubungan antara rekan kerja sangat besar artinya bila rangkaian pekerjaan tersebut memerlukan kerja sama tim yang tinggi. Tingkat keeratan hubungan mempunyai pengaruh terhadap mutu dan intensitas interaksi yang terjadi dalam suatu kelompok. Kelompok yang mempunyai tingkat keeratan yang tinggi cenderung menyebabkan para pekerja lebih puas berada dalam kelompok. Kepuasan timbul terutama berkat kurangnya ketegangan, kurangnya kecemasan dalam kelompok dan karena lebih mampu menyesuaikan diri dengan tekanan pekerjaan.

d. Kepuasan dengan penyelia

Tugas pengawasan tidak dapat dipisahkan dengan fungsi kepemimpinan, yaitu usaha mempengaruhi kegiatan bawahan melalui proses komunikasi untuk mencapai tujuan tertentu yang ditetapkan organisasi. Gaya kepemimpinan yang ditetapkan oleh seorang manajer dalam organisasi dapat menciptakan integrasi yang serasi dan mendorong gairah kerja karyawan untuk mencapai sasaran yang maksimal. Perlunya pengarahan, perhatian serta motivasi dari pemimpin diharapkan mampu memacu karyawan untuk mengerjakan pekerjaannya secara baik. Gaya kepemimpinan pada hakikatnya bertujuan untuk mendorong gairah kerja, kepuasan kerja, dan produktivitas kerja karyawan yang tinggi, agar dapat mencapai tujuan organisasi yang maksimal.

e. Kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri

Unsur ini menjelaskan pandangan karyawan mengenai pekerjaannya sebagai pekerjaan yang menarik, melalui pekerjaan tersebut karyawan mempunyai kesempatan untuk belajar, dan memperoleh peluang untuk menerima tanggung jawab

2.1.5 Faktor-faktor Kepuasan Kerja

Menurut pendapat As'ad (2004:115), faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain :

- a) Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai yang meliputi minat, ketentraman kerja, sikap terhadap kerja, perasaan kerja.
- b) Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, perlengkapan kerja, sirkulasi udara, kesehatan pegawai.
- c) Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi sistem penggajian, jaminan sosial, besarnya tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan lain - lain.
- d) Faktor Sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.

2.1.6 Dampak dari Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja

a. Dampak terhadap produktivitas

Produktivitas dipengaruhi oleh banyak faktor moderator di samping kepuasan kerja. Lawler dan Porter (1968 dalam Waluyo, 2009; 82) mengharapkan produktivitas yang tinggi menyebabkan peningkatan dari kepuasan kerja hanya jika tenaga kerja mempersepsikan bahwa ganjaran intrinsik dan ekstrinsik yang diterima keduanya adil dan wajar dan diasosiasikan dengan unjuk kerja yang unggul.

b. Dampak terhadap ketidakhadiran (*absenteisme*) dan keluar (*turnover*).

Porter dan Steers (1991 dalam Waluyo, 2009; 82) berkesimpulan bahwa ketidakhadiran dan berhenti bekerja merupakan jawaban-jawaban yang secara kualitatif berbeda. Dari penelitian ditemukan bahwa tidak adanya hubungan antara ketidakhadiran dengan kepuasan kerja.

Munandar (2014:367), terdapat empat cara mengungkapkan ketidakpuasan karyawan. Pertama: Keluar, ketidakpuasan kerja yang diungkapkan dengan meninggalkan pekerjaan. Termasuk dengan mencari pekerjaan yang lainnya. Kedua: menyuarakan yaitu ketidakpuasan kerja yang diungkapkan dengan usaha aktif dan konstruktif untuk memperbaiki kondisi, termasuk memberikan saran perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasannya. Ketiga yaitu mengabaikan, artinya ketidakpuasan kerja yang diungkapkan melalui sikap membiarkan keadaan menjadi lebih buruk, misalnya sering

absen atau datang terlambat, kesalahan yang dibuat semakin banyak. Keempat adalah kesetiaan, yaitu ketidakpuasan kerja yang diungkapkan dengan menunggu secara pasif sampai kondisinya menjadi lebih baik, termasuk membela perusahaan terhadap kritik dari luar dan percaya bahwa organisasi dan manajemen akan melakukan hal yang tepat untuk memperbaiki kondisi.

c. Dampak terhadap kesehatan

Salah satu temuan yang penting dari kajian yang dilakukan oleh Kornhauser (1993 dalam Waluyo, 2009) tentang kesehatan mental dan kepuasan kerja. Meskipun jelas bahwa kepuasan berhubungan dengan kesehatan, namun hubungan kausal keduanya masih belum jelas. Diduga bahwa kepuasan kerja menunjang tingkat fungsi fisik dan mental dan kepuasan sendiri merupakan tanda dari kesehatan. Tingkat dari kepuasan kerja dan kesehatan saling berkesinambungan peningkatan dari yang satu dapat mempengaruhi yang lain, begitupun sebaliknya jika terjadi penurunan.

2.2 Tinjauan Tentang Dukungan Sosial

2.2.1 Definisi Dukungan Sosial

Dukungan sosial adalah derajat dukungan yang diberikan kepada individu khususnya sewaktu dibutuhkan oleh orang-orang yang memiliki hubungan emosional yang dekat dengan orang tersebut Gonollen dan Bloney (1977 dalam As'ari, 2005:32). Pierce (1990 dalam Yuniasanti & Setiawan,

2015), mendefinisikan dukungan sosial sebagai sumber emosional atau pendampingan yang diberikan oleh orang-orang disekitar individu untuk menghadapi setiap permasalahan dan krisis yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari.

Rook (1987 dalam Kumalasari & Ahyani, 2012) juga mengatakan bahwa dukungan sosial merupakan salah satu fungsi dari ikatan sosial, dan ikatan-ikatan sosial tersebut menggambarkan tingkat kualitas umum dari hubungan interpersonal. Ikatan dan persahabatan dengan orang lain dianggap sebagai aspek yang memberikan kepuasan secara emosional dalam kehidupan individu. Saat seseorang didukung oleh lingkungan maka segalanya akan terasa lebih mudah. Dukungan sosial menunjukkan pada hubungan interpersonal yang melindungi individu terhadap konsekuensi negatif dari stress. Dukungan sosial yang diterima dapat membuat individu merasa tenang, dicintai, timbul rasa percaya diri dan kompeten.

Gottlieb (1992 dalam Smet, 1994) menyatakan bahwa dukungan sosial terdiri dari informasi atau nasehat verbal dan non-verbal, bantuan nyata, atau tindakan yang diberikan oleh keakraban sosial atau didapat karena kehadiran mereka dan mempunyai manfaat emosional atau efek perilaku bagi seseorang yang menerimanya. Menurut Cutrona (1987) dukungan sosial merupakan suatu proses hubungan yang terbentuk dari individu dengan persepsi bahwa seseorang dicintai dan dihargai, disayangi, untuk memberikan bantuan kepada individu yang mengalami tekanan-tekanan dalam kehidupannya.

Siegel (1999 dalam Ristianti, 2008) mengemukakan dukungan sosial sebagai informasi dari orang lain yang menunjukkan bahwa ia dicintai dan diperhatikan, memiliki harga diri dan dihargai serta merupakan bagian dari jaringan komunikasi dan kewajiban bersama. Sarafino (1994 dalam Ristianti, 2008), menggambarkan dukungan sosial sebagai suatu kenyamanan, perhatian, penghargaan ataupun bantuan yang diterima individu dari orang lain maupun kelompok. Dalam pengertian lain disebutkan bahwa dukungan sosial adalah kehadiran orang lain yang dapat membuat individu percaya bahwa dirinya dicintai, diperhatikan dan merupakan bagian dari kelompok sosial, yaitu keluarga, rekan kerja, teman dekat (Casel 1992 dalam Ristianti, 2008).

Sarafino dan Smit (2011) menyatakan bahwa dukungan sosial tidak hanya mengacu terhadap tindakan yang dilakukan orang lain tetapi juga mengacu pada persepsi seseorang bahwa kenyamanan, kepedulian, dan bantuan yang tersedia dapat dirasakan dukungannya. Dukungan sosial akan dipersepsi positif apabila individu merasakan manfaat dukungan yang diterimanya. Sebaliknya ketika individu mempersepsi secara negatif, dukungan yang diterimanya akan dirasa tidak bermanfaat dan tidak berarti sehingga individu merasa bahwa dirinya tidak dicintai, tidak dihargai dan tidak diperhatikan.

Dukungan sosial sangat dibutuhkan oleh siapa saja dalam kehidupan bermasyarakat karena manusia diciptakan sebagai makhluk sosial. Menurut King (2012 dalam Sepfitri, 2017) dukungan sosial adalah informasi umpan

balik dari orang lain yang menunjukkan bahwa seseorang dicintai dan diperhatikan, dihargai, dan dihormati, dan dilibatkan dalam jaringan komunikasi dan kewajiban yang timbal balik.

Cutrona dan Rusell (1994) mengembangkan “*Social Provision Scale*” untuk mengukur ketersediaan dukungan sosial yang diperoleh dari hubungan individu dengan orang lain. Terdapat enam komponen atau aspek didalamnya, yaitu : 1) ketergantungan yang dapat diandalkan (*Reliable Alliance*) 2) bimbingan (*Guidance*) 3) adanya pengakuan (*reassurance of Worth*) 4) kedekatan emosional (*Emotional Attachment*) 5) integrasi sosial (*Social Integration*) dan 6) kesempatan untuk membantu (*Opportunity for Nurturance*).

Kesimpulan dari beberapa pengertian diatas adalah bahwa dukungan sosial merupakan suatu sikap atau tindakan yang diberikan seseorang dalam memberikan bantuan kepada orang lain yang bersifat mendukung. Tindakan yang mengarahkan individu bahwa mereka dicintai dan dihargai oleh orang lain.

2.2.2 Komponen-Komponen Dukungan Sosial

Heller (1986: 467) mengemukakan ada dua komponen dukungan sosial yaitu :

a. Penilaian yang mempertinggi penghargaan

Komponen yang mempertinggi penghargaan mengacu pada penilaian seseorang terhadap pandangan orang lain kepada dirinya. Seseorang menilai seksama evaluasi seseorang terhadap dirinya dan percaya

dirinya berharga bagi orang lain. Tindakan orang lain yang menyokong harga diri seseorang, semangat juang, dan kehidupan yang baik.

b. Transaksi interpersonal yang berhubungan stress

Komponen transaksi interpersonal yang berhubungan dengan stress mengacu pada adanya seseorang yang memberikan bantuan ketika ada masalah. Seseorang memberikan bantuan untuk memecahkan masalah dengan menyediakan informasi untuk menjelaskan situasi yang berhubungan dengan stress. Bantuan ini berupa dukungan emosional, kognitif yang distruktur ulang, dan bantuan instrumental.

2.2.3 Dimensi Dukungan Sosial

House (1981 dalam Smet, 1994) menjelaskan mengenai empat dimensi dukungan sosial yakni sebagai berikut:

1. Dukungan emosional

Dukungan sosial mencakup ungkapan empati, kepedulian dan perhatian terhadap individu, sehingga individu tersebut merasa nyaman, diperhatikan, dicintai dan dipedulikan. Dukungan emosional tersebut meliputi perilaku memberikan perhatian.

2. Dukungan penghargaan

Dukungan penghargaan meliputi ungkapan hormat (penghargaan) positif yang diberikan kepada individu. Dukungan penghargaan membantu individu dalam menumbuhkan kepercayaan diri, penghargaan diri dan membuat individu merasa dihargai ketika individu tersebut berada dalam tekanan.

3. Dukungan instrumental

Dukungan instrumental meliputi bantuan secara langsung yang diberikan kepada individu yang membutuhkan seperti memberikan pinjaman uang kepada individu tersebut atau menolong dengan memberikan pekerjaan saat individu mengalami stress.

4. Dukungan informatif

Dukungan informatif meliputi bantuan seperti memberikan nasehat, memberikan saran atau *feedback*, dan memberikan petunjuk, sehingga individu tersebut dapat mencari penyelesaian dari masalah ataupun tekanan yang sedang dihadapi.

2.2.4 Bentuk Dukungan Sosial

Cutrona dan Russell (1987) menjelaskan terdapat enam bentuk dukungan sosial yang juga terdapat dalam konsep fungsi hubungan interpersonal yang dikembangkan oleh Cutrona dan Russell (1987). Bentuk dukungan sosial tersebut antara lain :

1. Kelekatan (*Attachment*)

Kelekatan yaitu berupa perasaan kedekatan secara emosional kepada orang lain yang memberikan rasa aman, biasanya didapat dari pasangan, keluarga, dan teman. Cobb (1979) menyebut kedekatan emosional dengan dengan istilah dukungan emosional (dalam Cutrona & Russell: 1987)

2. Integrasi sosial (*social integration*)

Integrasi sosial yaitu bentuk dukungan yang membuat seseorang merasa diterima oleh suatu kelompok yang memiliki kesamaan minat, kepedulian, dan aktivitas hiburan bersama. Bentuk dukungan ini biasanya paling banyak diperoleh dari teman.

3. Bimbingan (*guidance*)

Cobb (1979 dalam Cutrona & Russell, 1987) menjelaskan bentuk dukungan dari bimbingan yaitu berupa saran, penghargaan, atau informasi yang dapat individu gunakan dalam mengatasi masalah. Bentuk dukungan ini paling banyak diperoleh dari orang tua, guru, atau mentor. Tokoh lain menyebut dukungan ini sebagai dukungan informasi atau dukungan instrumental.

4. Jaminan dari seseorang (*reliable alliance*)

Jaminan adanya seseorang yang dapat membantu saat dibutuhkan merupakan dukungan sosial yang memberikan keyakinan pada seseorang bahwa ia memiliki sumber daya yang dapat diandalkan bantuannya saat dibutuhkan, biasanya diperoleh dari anggota keluarga. Bentuk dukungan ini disebut juga dengan dukungan materi atau nyata.

5. Penghargaan diri (*reassurance of worth*)

Bentuk dukungan penghargaan diri merupakan bentuk dukungan yang dapat meningkatkan keyakinan diri penerimanya bahwa ia berharga dan memiliki kompetensi dalam menyelesaikan masalah. Misalnya, dengan memberikan umpan balik positif terhadap kemampuan individu dalam

mengatasi suatu masalah. Dukungan ini juga bisa disebut dengan *esteem support*.

6. Kesempatan untuk mengasahi (*opportunity of nurturance*)

Dukungan ini yaitu dukungan yang memberikan kesempatan untuk memberikan bantuan kepada seseorang. Salah satu aspek penting dari hubungan interpersonal adalah perasaan dibutuhkan oleh orang lain. Sumber dimensi ini paling banyak diperoleh dari anak (bagi orang tua), kemudian pasangan (suami/istri)

2.2.5 Sumber-sumber Dukungan Sosial

Sarafino dan Smit (2011) mengungkapkan bahwa terbagi 3 sumber dukungan sosial dalam lingkungan kerja, yaitu :

1. Keluarga

Merupakan kelompok pertama sebelum individu menginjak dalam lingkungan masyarakat. Keluarga menjadi sumber utama rasa aman bagi individu ketika menghadapi suatu masalah. Dukungan sosial dari keluarga dapat berupa pemberian perhatian, materi nyata, semangat, sehingga dapat menurunkan ketegangan.

2. Teman

Dukungan sosial teman sekerja tidak sekedar teman, namun mempunyai relasi yang mendalam sehingga ada kebersamaan dalam suatu kelompok kerja yang pada akhirnya dapat meningkatkan persahabatan, kehangatan, kedekatan secara emosi.

3. Atasan atau *trainer*

Dukungan sosial dari atasan bukan perilaku yang menganggap bawahan sebagai seorang yang disuruh, namun memberikan perlakuan hangat dan suportif sehingga menganggap bawahan sebagai rekan kerja juga.

2.2.6 Faktor-Faktor Seseorang Menerima Dukungan Sosial

Ada 3 faktor yang menyebabkan seseorang menerima dukungan (Sarafino & Smit, 2011) :

1. Potensi Penerima Dukungan

Tidak mungkin seseorang memperoleh dukungan sosial seperti yang diharapkannya jika dia tidak sosial, tidak pernah menolong orang lain, dan tidak membiarkan orang lain mengetahui bahwa dia sebenarnya memerlukan pertolongan. Beberapa orang tidak perlu *assertive* untuk meminta bantuan orang lain, atau merasa bahwa mereka seharusnya tidak tergantung dan menyusahkan orang lain.

2. Potensi Penyedia Dukungan

Seseorang yang seharusnya menjadi penyedia dukungan bisa saja tidak mempunyai sesuatu yang dibutuhkan orang lain, atau mungkin mengalami stress sehingga tidak memikirkan orang lain, atau bisa saja tidak sadar akan kebutuhan orang lain.

3. Komposisi dan Struktur Jaringan Sosial

Maksud dari jaringan sosial adalah hubungan yang dimiliki individu dengan orang-orang dalam keluarga dan lingkungannya. Hubungan ini dapat bervariasi dalam ukuran (jumlah orang yang sering berhubungan

dengan individu), frekuensi hubungan (seberapa sering individu bertemu dengan orang-orang tersebut), komposisi (apakah orang-orang tersebut keluarga, teman, rekan kerja, dan sebagainya), dan kedekatan hubungan.

2.3 Hubungan Antar Variabel

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual, setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap pekerjaan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasannya terhadap pekerjaan tersebut. Dengan demikian kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam pekerjaan.

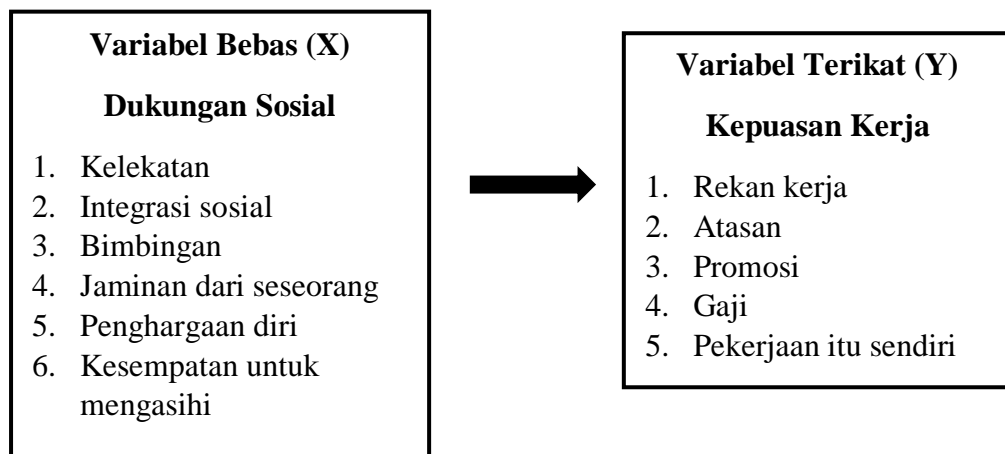
“Ketidakpuasan kerja pada guru kelompok bermain khususnya Kelompok Bermain dikarenakan kurangnya dukungan sosial”. Sumber ketidakpuasan kerja pada guru kelompok bermain dapat berasal dari hal-hal yang bersifat material misalnya rendahnya upah yang diterima, kondisi pekerjaan, dan sebagainya (Sutrisno, 2009:9). Kepuasan kerja guru di suatu lembaga dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain : faktor individual (umur, kesehatan, watak dan harapan), faktor sosial (hubungan kekeluargaan, pandangan pekerja dan hubungan kemasyarakatan), faktor utama dalam pekerjaan (upah, pengawasan ketentraman, dll).

Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan kerja pada guru kelompok bermain adalah dibentuk dari lingkungan kerja, lingkungan keluarga dan lingkungan masyarakat yakni dengan memberikan dukungan sosial kepada mereka. Dukungan sosial yang paling mempengaruhi adalah dukungan yang diberikan oleh teman kerja ataupun keluarga.

Hal ini didukung melalui penelitian Yuniasanti dan Fahmi (2015) bahwa seseorang yang mendapatkan dukungan sosial dari rekan kerjanya mempunyai korelasi yang positif terhadap kepuasan kerja. Yang berarti semakin tinggi dukungan sosial rekan kerja maka semakin tinggi pula kepuasan kerja seseorang.

2.4 Kerangka Konseptual

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



2.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka berpikir diatas maka hipotesis yang diajukan adalah :

1. H_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dukungan sosial dengan kepuasan kerja
2. H_a : Terdapat hubungan yang signifikan antara dukungan sosial dengan kepuasan kerja