

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka pada penelitian ini terdiri dari stres kerja, kesepian di tempat kerja, kepuasan kerja, dan kesejahteraan psikologis pegawai. Dasar-dasar teori yang digunakan pada setiap variabel, penelitian terdahulu, hipotesis penelitian, serta kerangka penelitian dijabarkan pada bab ini untuk memahami hubungan antar variabel.

B. Stres Kerja

1. Definisi Stres Kerja

Secara umum, stres diartikan sebagai ketegangan yang tidak diharapkan. Stres kerja adalah jenis stres yang dinilai dapat memberikan dampak secara fisik, psikologi, perilaku, dan sosial pada pegawai. Ketegangan yang tidak diharapkan pegawai dalam stres kerja dapat memberikan kecemasan dan depresi dalam menjalankan keseharian dalam bekerja (Akgunduz et al., 2023).

Stres juga diartikan sebagai perasaan terbebani. Stres kerja menjadi sebuah risiko bagi pegawai ketika ada tuntutan yang ada lebih besar daripada persediannya. Hal ini dapat memicu peningkatan perasaan terbebani pada pegawai. Walaupun setiap pekerjaan memiliki tingkat stres yang berbeda, beberapa pegawai dapat merasa pekerjaan yang dijalannya memiliki tingkat stress yang lebih tinggi dibandingkan pekerjaan lainnya (Saadeh & Suifan, 2020).

Di dunia kerja, peran pegawai yang diharapkan oleh organisasi dapat menjadi pemicu timbulnya stres kerja. Tujuan yang ingin dicapai organisasi seringkali

melampaui tugas pegawai mereka. Hal ini menyebabkan konflik peran dalam diri pegawai dalam bekerja (Akgunduz et al., 2023).

2. Faktor Stres Kerja

Menurut Mowday & Sutton (1993) faktor penyebab stress kerja dapat berasal dari luar dan dalam organisasi, dari kelompok-kelompok yang dipengaruhi pegawai dan dari pegawai itu sendiri.

a. Faktor dari luar organisasi

Faktor dari luar organisasi mencakup hal-hal seperti perubahan sosial/teknologi, globalisasi, keluarga, relokasi, kondisi ekonomi dan keuangan, ras dan gender, dan kondisi tempat tinggal atau komunitas.

b. Faktor dari dalam organisasi

Meskipun organisasi terdiri dari kelompok-kelompok individu, ada juga dimensi yang lebih makro, yang unik bagi organisasi, yang mengandung potensi stres. Ketika organisasi berubah secara dramatis untuk memenuhi tantangan lingkungan seperti globalisasi, turbulensi ekonomi, dan keragaman, semakin banyak faktor dari dalam organisasi yang membebani pegawai dalam pekerjaan mereka.

c. Faktor dari kelompok kerja

Faktor dari dalam kelompok kerja dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1) Kelompok yang kurang kompak

Menjadi sangat jelas bahwa kekompakan atau kebersamaan sangat penting bagi karyawan, terutama di tingkat organisasi yang lebih rendah. Jika seorang karyawan tidak memiliki kesempatan untuk berbaur karena desain tugas,

karena atasan melakukan hal-hal yang melarang atau membatasinya, atau karena anggota kelompok yang lain mengucilkan orang tersebut, maka kurangnya kekompakan yang terjadi dapat menimbulkan stres.

2) Kurangnya dukungan sosial

Pegawai sangat terpengaruh oleh dukungan dari satu atau beberapa anggota kelompok yang kohesif. Dengan berbagi masalah dan kegembiraan dengan orang lain, mereka menjadi lebih baik. Jika jenis dukungan sosial ini kurang bagi seseorang, situasinya bisa menjadi sangat menegangkan.

d. Faktor dari individu

Mowday & Sutton (1993) menjelaskan faktor yang mempengaruhi stres kerja pada individu:

1) Kepribadian Tipe-A

Yang dimaksud dengan kepribadian tipe-A adalah sifat-sifat kepribadian seperti otoritarianisme, kekakuan, ekstroversi, sikap mendukung, spontanitas, emosional, toleransi terhadap ambiguitas, kecemasan, dan kebutuhan untuk berprestasi.

2) Kontrol pribadi

Perasaan orang tentang kemampuan mereka untuk mengendalikan situasi adalah penting dalam menentukan tingkat stres mereka. Khususnya, jika pegawai merasa bahwa mereka memiliki sedikit kendali atas lingkungan kerja dan pekerjaan mereka sendiri, mereka juga akan mengalami stress.

3) Ketidakberdayaan

Ketidakberdayaan menjelaskan mengapa beberapa pegawai tampaknya sudah menyerah dan menerima stresor di lingkungan kerja mereka, bahkan ketika perubahan ke arah yang lebih baik mungkin dilakukan.

4) Ketahanan psikologis

Perbedaan individu dapat terlihat ketika dihadapkan pada pemicu stres. Beberapa orang tampak hancur berkeping-keping dengan provokasi yang kecil, sementara yang lain tampak tak tergoyahkan dalam menghadapi situasi yang sangat menegangkan. Mereka yang mampu mengatasi pemicu stres dengan sukses tampaknya memiliki ketahanan psikologis yang tangguh.

3. Level Makro dari Stres dalam Organisasi

Mowday & Sutton (1993) menjelaskan level makro dari faktor yang menyebabkan stres dalam organisasi:

- a. Kebijakan dan strategi administrasi, mencakup perampangan, tekanan persaingan, rencana pembayaran jasa, rotasi shift kerja, aturan birokrasi, dan teknologi canggih.
- b. Struktur dan desain organisasi, mencakup sentralisasi dan formalisasi, konflik antar lini dan staf, spesialisasi, ambiguitas peran dan konflik, tidak ada kesempatan untuk maju, budaya yang membatasi dan tidak saling percaya.
- c. Proses organisasi, mencakup kontrol yang ketat, komunikasi hanya ke bawah, sedikit umpan balik kinerja, pengambilan keputusan yang terpusat, kurangnya partisipasi dalam pengambilan keputusan, dan hukuman dalam sistem penilaian.

- d. Kondisi kerja, mencakup area kerja yang padat, kebisingan, panas, atau dingin, udara yang tercemar, bau yang menyengat, kondisi yang tidak aman dan berbahaya, pencahayaan yang buruk, ketegangan fisik atau mental, dan bahan kimia beracun atau radiasi.

4. Indikator Stres Kerja

Menurut Chauhan et al. (2019), stres kerja diukur menggunakan indikator-indikator berikut:

- a. Beban kerja, stres kerja dapat disebabkan oleh tingkat beban kerja yang diampu pegawai.
- b. Konflik peran, stres kerja dapat disebabkan oleh peran yang dijalankan dan harapan atas peran tersebut.
- c. Ketidakjelasan peran, stres kerja dapat disebabkan oleh ketidakjelasan mengenai tugas, tanggung jawab, atau ekspektasi dalam pekerjaan.
- d. Tekanan waktu, stres kerja dapat disebabkan oleh batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaan.
- e. Lingkungan kerja, stres kerja dapat disebabkan oleh kondisi fisik maupun sosial di tempat kerja yang dapat memengaruhi kenyamanan dan produktivitas saat bekerja.
- f. Hubungan interpersonal, stres kerja dapat disebabkan oleh masalah atau ketegangan dengan rekan kerja, atasan, atau bawahan.

Sedangkan menurut Wartono (2018), stres kerja diukur menggunakan indikator-indikator berikut:

- a. Fisiologis, stres kerja yang berdampak pada kesehatan fisik, seperti kelelahan, sakit kepala, dan gangguan tidur.
- b. Psikologis, stress kerja yang berdampak pada emosional, seperti kecemasan, depresi, dan kehilangan motivasi.
- c. Perilaku, stres kerja yang berdampak pada perubahan perilaku, seperti penurunan kinerja, absensi tinggi, atau konflik interpersonal.
- d. Tekanan sosial, stres kerja yang disebabkan oleh ekspektasi sosial yang berlebihan atau persaingan dalam pekerjaan.
- e. Ketidakeimbangan pekerjaan dan kehidupan pribadi, stres kerja yang disebabkan oleh kesulitan dalam membagi waktu antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

C. Kesepian di Tempat Kerja

1. Definisi Kesepian di Tempat Kerja

Menurut Dumitru et al. (2023), kesepian didefinisikan sebagai perasaan tertekan yang memiliki persepsi bahwa kebutuhan sosial seseorang tidak terpenuhi oleh kuantitas atau kualitas hubungan sosial. Kesepian adalah emosi manusia yang universal, kompleks dan unik di setiap individu. Tidak adanya penyebab umum yang sama, pencegahan dan pengobatan suasana hati yang berpotensi membahayakan ini dapat bervariasi secara dramatis.

Menurut Basit & Nauman (2023), seperti halnya rasa sakit fisik, kesepian adalah rasa sakit sosial yang menyebabkan kerusakan serius pada kognisi, emosi, perilaku, dan kesejahteraan individu. Lebih lanjut, kesepian di tempat kerja merupakan aspek sosial yang mengganggu di tempat kerja yang membutuhkan

lebih banyak perhatian dalam penelitian untuk memahami bagaimana organisasi yang inklusif dapat dikembangkan. Menurut Erdil & Ertosun (2011), beberapa penelitian menyebutkan kesepian di tempat kerja cenderung berfokus hampir secara eksklusif pada karakteristik pribadi sebagai penentu utama, namun mengesampingkan tempat kerja sebagai pemicu kesepian yang potensial. Meskipun kepribadian, rasa malu, dan kompetensi sosial memainkan peran penting dalam perkembangan kesepian, faktor organisasi seperti iklim sosial dan emosional organisasi, dukungan dari atasan dan rekan kerja juga dapat menjadi pemicu perasaan kesepian.

2. Faktor Penyebab Kesepian

Menurut Cosan (2014), faktor penyebab rasa kesepian adalah:

a. Karakteristik pribadi

Orang dengan karakteristik pribadi yang pemalu, kurang percaya diri, dan introvert mungkin tidak bisa dekat dengan orang lain karena berbagai kekhawatiran yang mereka miliki tentang diri mereka sendiri. Orang dengan keterampilan sosial yang kurang mungkin tidak memiliki keterampilan untuk lebih dekat dengan orang lain. Karakteristik pribadi semacam ini mengurangi keinginan sosial individu.

b. Pengalaman masa kecil

Pengalaman masa kecil dapat menjadi alasan untuk menjadi orang yang kesepian. Anak-anak yang orang tuanya bercerai merasakan perasaan kesepian yang mendalam dan lagi-lagi penelitian yang sama menunjukkan bahwa semakin muda usia anak, semakin besar tingkat kesepian yang dirasakan.

c. Jenis Kelamin, Status Perkawinan, dan Tingkat Pendapatan

Kesepian juga berkaitan dengan jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pendapatan, dan usia.

d. Kelompok usia

Sebagai contoh, perasaan kesepian selama masa remaja mungkin disebabkan oleh kesenjangan selama masa transisi ketika remaja meninggalkan hubungan dekat dengan keluarga dan mencoba untuk membuat lingkaran sosial yang terdiri dari teman-teman, dan perasaan kesepian di antara usia di atas delapan puluh tahun mungkin disebabkan oleh kematian orang yang dicintai.

e. Alasan lain

Kesepian dalam jangka panjang bisa disebabkan oleh beberapa gangguan psikologis. Orang dengan kepribadian dependen dan gangguan kepribadian ambang merasa lebih kesepian. Selain itu, penderita skizofrenia juga mengalami isolasi sosial, keterasingan, dan kesepian. Selain itu, depresi juga dapat menjadi alasan kesepian dan dapat disebabkan oleh kesepian, sehingga dapat dianggap sebagai gangguan psikologis yang menyertai kesepian. Seseorang yang depresi dapat kehilangan motivasi untuk bersosialisasi dan berinteraksi dengan orang lain dan akibatnya menjadi lebih kesepian dari waktu ke waktu.

3. Dampak dari Kesepian

Menurut Cosan (2014), dampak dari rasa kesepian adalah:

a. Perasaan negatif

Kesepian menyebabkan perasaan negatif seperti ketidakpuasan, kebosanan, ketidakefisienan, kekurangan, dan ketidakbahagiaan.

b. Persepsi negatif terhadap orang lain

Orang yang kesepian memandang orang-orang di sekitar mereka secara lebih negatif daripada orang yang tidak kesepian. Orang yang kesepian cenderung menganggap orang lain tidak cukup atau baik bagi mereka.

c. Kurangnya interaksi sosial

Orang yang kesepian lebih jarang mengikuti kegiatan sosial dan kurang memiliki hubungan sosial.

d. Tidak mampu menyelesaikan masalah

Orang yang kesepian merasa khawatir dan terancam dengan masalah yang mereka hadapi daripada secara aktif melawannya. Memilih cara-cara pasif untuk mengatasi kesepian dapat meningkatkan kedalaman perasaan dan lamanya kesepian.

e. Gangguan Psikomatis

Orang yang kesepian lebih sering mengalami gangguan psikosomatis seperti sakit kepala, kelelahan, dan nafsu makan yang buruk. Hal ini mungkin disebabkan oleh kekhawatiran yang dimiliki oleh orang yang kesepian. Orang yang kesepian mungkin cenderung tidak berbagi kekhawatiran, ketakutan, dan kecemasan mereka dengan orang lain, mereka cenderung menyimpan perasaan dan pikiran yang mengganggu di dalam diri mereka sendiri, dan sikap ini dapat menyebabkan stres, yang menghasilkan gangguan psikosomatis.

f. Perilaku Berisiko

Kesepian dapat menyebabkan perilaku berisiko dan hal ini dapat membahayakan lingkungan sosial.

g. Tingkat kematian

Tingkat kematian pada orang yang mengalami kesepian lebih tinggi karena kekuatiran yang dialaminya.

4. Dimensi Kesepian

Dalam buku *Loneliness: The Experience of Emotional and Social Isolation* (Weiss, 1973) kesepian di tempat kerja dibagi menjadi dua dimensi, yaitu:

a. Kesepian secara emosional

Kesepian secara emosional diakibatkan tidak adanya ikatan yang intim atau keterikatan emosional yang dekat seperti dengan pasangan dan sahabat. Sebagai contoh, kesepian emosional muncul ketika berakhirnya hubungan dengan pasangan dan ditandai dengan perasaan hampa dan kesedihan yang mendalam. Dukungan sosial dari keluarga dan teman tidak dapat mengimbangi hilangnya figur tersebut. Kesepian jenis ini dapat diatasi dengan memulai hubungan intim yang baru.

b. Kesepian secara sosial

Kesepian secara sosial diakibatkan kurangnya keterlibatan dengan jaringan rekan kerja, sesama pekerja, tetangga, atau teman. Kesepian sosial terjadi karena tidak adanya jaringan pertemanan yang lebih luas dengan minat yang sama. Dalam bukunya, Weiss menyebutkan kesepian sosial sering dilaporkan oleh ibu rumah tangga muda, yang telah pindah ke daerah di mana mereka adalah pendatang. Peran pasangan tidak dapat mengisi kesenjangan yang disebabkan

oleh ketiadaan sekelompok teman dan orang lain yang dapat diajak bersosialisasi.

5. Indikator Kesepian di Tempat Kerja

Loneliness at Work Scale (LAWS) dikembangkan oleh Wright et al. (2006) untuk mengukur tingkat kesepian di tempat kerja. Skala LAWS sering digunakan untuk menilai kesepian di berbagai jenis organisasi dan membantu dalam merancang intervensi untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan. Indikator utama kesepian di tempat kerja yang meliputi:

a. Aspek sosial, terdiri dari:

- 1) Kurangnya interaksi sosial positif, kondisi tidak memiliki cukup interaksi positif atau bermakna dengan rekan kerja dapat menyebabkan kesepian di tempat kerja.
- 2) Isolasi dari kelompok, perasaan ditinggalkan atau tidak dilibatkan dalam kegiatan kelompok di tempat kerja dapat menyebabkan kesepian di tempat kerja.
- 3) Dukungan sosial yang minim, dukungan dari kolega atau atasan dalam menghadapi tantangan pekerjaan dapat menyebabkan kesepian di tempat kerja.

b. Aspek emosional

- 1) Perasaan terisolasi secara emosional, kondisi ketika tidak memiliki koneksi emosional yang dalam dengan orang-orang di tempat kerja.
- 2) Kehilangan keintiman dalam relasi kerja, kondisi ketika tidak merasa dekat atau nyaman berbagi pemikiran dan perasaan dengan rekan kerja.

- 3) Kesepian dalam kerumunan, kondisi ketika pegawai merasa sendirian atau tidak dimengerti meskipun bekerja di lingkungan yang ramai.

c. Dampak psikologis

- 1) Merasa tidak diakui, kondisi kurangnya apresiasi atau pengakuan atas kontribusi di tempat kerja.
- 2) Ketidakpuasan sosial, kondisi hubungan sosial yang ada tidak memadai atau tidak memenuhi kebutuhan pribadi pegawai.

D. Kepuasan Kerja

1. Definisi Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja menjadi tren di dunia kerja saat ini. Kepuasan kerja menjadi standar bagi pegawai untuk mempertimbangkan apakah layak jika berkontribusi lebih tinggi kepada organisasi. Kontribusi yang diberikan berupa kerja keras dan kinerja yang baik untuk mencapai tujuan organisasi.

Pegawai yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi biasanya menunjukkan kinerja yang lebih tinggi dari waktu ke waktu. Pegawai yang merasa puas dengan pekerjaannya akan meningkatkan kerja keras mereka untuk mencapai tingkat prestasi yang lebih tinggi. Apresiasi yang diberikan oleh organisasi kepada pegawai cenderung akan berusaha untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Apresiasi ini akan memberikan keterikatan secara psikologis antara pegawai dan organisasi sehingga pegawai akan bekerja lebih keras (Faraz & Indartono, 2018).

Howell (2010) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah hasil keseluruhan dari tingkat suka atau tidak sukanya karyawan terhadap berbagai aspek pekerjaannya. Ketika seseorang merasa puas, ia akan bekerja dengan nyaman, yang

akan memberikan dampak positif baik bagi dirinya maupun bagi instansi atau organisasi tempat ia bekerja. Perasaan yang dialami individu tersebut tentu akan mempengaruhi kinerja dan pekerjaan yang dilakukannya. Sebagai contoh, ketika seseorang menyelesaikan suatu tugas dengan baik, ia akan merasa bahagia dan termotivasi untuk terus berkarya.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Dalam buku *Organizational Behavior* (Mowday & Sutton, 1993), terdapat enam faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai. Enam faktor tersebut yaitu:

a. Pekerjaan

Faktor kepuasan kerja yang utama adalah pekerjaan itu sendiri. Penelitian telah menemukan bahwa karakteristik dan kompleksitas pekerjaan mempengaruhi kepuasan kerja. Jika karakteristik dan kompleksitas pekerjaan sesuai dengan kriteria pegawai, maka pegawai akan merasa puas akan pekerjaannya.

b. Gaji

Gaji menjadi salah satu faktor yang utama dalam kepuasan kerja. Gaji menjadi faktor yang kompleks dan multidimensi karena uang tidak hanya membantu pegawai untuk memenuhi kebutuhan dasar, tapi juga berperan penting dalam memberikan kepuasan kebutuhan tingkat atas. Pegawai memandang gaji yang diterima sebagai cerminan bagaimana manajemen melihat kontribusi mereka terhadap organisasi.

c. Promosi

Kesempatan promosi memiliki efek yang beragam pada kepuasan kerja. Promosi memiliki bentuk beragam dan beberapa memiliki tambahan imbalan. Banyak pegawai juga melihat lingkungan kerja yang positif, kesempatan bertumbuh secara intelektual, dan peluang untuk melatih kemampuan mereka lebih penting daripada peluang promosi.

d. Supervisi

Supervisi termasuk sumber kepuasan kerja yang cukup penting. Terdapat dua dimensi yang mengukur apakah supervisi mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

- 1) Supervisi yang berpusat pada karyawan, diukur dari sejauh mana supervisor menaruh minat dan peduli pada pegawai di bawahnya. Supervisor dapat melakukan pemeriksaan terhadap pekerjaan pegawai, memberikan saran dan bantuan kepada pegawai, dan berkomunikasi dengan pegawai.
- 2) Supervisi yang berpartisipasi atau berpengaruh, supervisor memberikan pegawainya untuk ikut berpartisipasi dalam mengambil keputusan yang akan mempengaruhi pekerjaan mereka sendiri. Sebuah penelitian menemukan bahwa partisipasi pegawai memiliki efek positif pada kepuasan kerja pegawai.

e. Kelompok Kerja

Sifat rekan dalam kelompok kerja akan berpengaruh pada kepuasan kerja. Sebagai contoh, rekan kerja yang ramah dan kooperatif merupakan kepuasan kerja sederhana bagi pegawai. Kelompok kerja dengan hubungan baik antar rekan dapat menjadi sumber dukungan, sumber kenyamanan, sumber saran, dan bantuan bagi pegawai. Penelitian menemukan sifat saling ketergantungan yang besar antar

pegawai untuk menyelesaikan suatu pekerjaan akan memberikan kepuasan kerja yang tinggi.

f. Kondisi Bekerja

Kondisi kerja memiliki pengaruh yang tidak terlalu besar pada kepuasan kerja. Jika kondisi kerja baik, maka pegawai akan lebih mudah melaksanakan pekerjaan mereka. Jika kondisi kerja buruk, pegawai akan merasa lebih sulit untuk menyelesaikan pekerjaan mereka. Dengan kata lain, pengaruh kondisi kerja terhadap kepuasan kerja serupa dengan pengaruh kelompok kerja. Jika kondisinya baik, mungkin ada atau tidak ada masalah kepuasan kerja; jika kondisinya buruk, kemungkinan besar akan ada masalah.

3. Dampak Kepuasan Kerja

Dari perspektif efektivitas manajerial dan organisasi, penting untuk mengetahui bagaimana kepuasan berhubungan dengan dampak atau hasil yang diinginkan. Dalam memeriksa hasil dari kepuasan kerja, penting untuk menguraikan analisis ke dalam serangkaian hasil yang spesifik. Menurut Mowday & Sutton (1993), dampak atau hasil yang diharapkan dari kepuasan kerja, yaitu:

a. Kepuasan dan Kinerja

Kesimpulan terbaik tentang kepuasan dan kinerja adalah pasti ada hubungan positif, tetapi mungkin tidak sebesar kebijaksanaan konvensional yang diasumsikan tentang pekerja yang bahagia sebagai pekerja yang produktif. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan tidak selalu mengarah pada peningkatan kinerja individu tetapi mengarah pada peningkatan di tingkat departemen dan organisasi. Ketika kepuasan didefinisikan dan diukur dengan keterlibatan karyawan, terdapat

hubungan yang signifikan dengan hasil kinerja produktivitas, kepuasan pelanggan, dan bahkan keuntungan.

b. Kepuasan dan Pergantian Karyawan

Penelitian menemukan hubungan yang agak terbalik antara kepuasan dan perputaran. Kepuasan kerja yang tinggi tidak dengan sendirinya akan membuat perputaran pegawai rendah. Di sisi lain, jika ada ketidakpuasan kerja yang cukup besar, kemungkinan besar akan terjadi perputaran yang tinggi. Beberapa orang tidak menemukan tempat lain untuk bekerja, sehingga mereka tetap bertahan meskipun merasa tidak puas. Selain itu, ketika keadaan ekonomi berjalan dengan baik dan hanya ada sedikit pengangguran, biasanya akan terjadi peningkatan pergantian karyawan karena pegawai akan mulai mencari peluang yang lebih baik di organisasi lain.

c. Kepuasan dan Ketidakhadiran

Sama pergantian karyawan, ada variabel lain yang mempengaruhi keputusan untuk bertahan selain kepuasan terhadap pekerjaan. Sebagai contoh, variabel moderator seperti sejauh mana orang merasa bahwa pekerjaan mereka penting dapat mempengaruhi keputusan pegawai untuk bertahan. Penelitian di kalangan pegawai pemerintah menemukan bahwa mereka yang percaya bahwa pekerjaan mereka penting memiliki tingkat ketidakhadiran yang rendah. Meskipun kepuasan kerja yang tinggi tidak selalu menghasilkan tingkat ketidakhadiran yang rendah, namun kepuasan kerja yang rendah lebih mungkin menyebabkan ketidakhadiran pegawai.

4. Indikator Kepuasan Kerja

Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) dikembangkan oleh Weiss (1967) dirancang untuk mengukur kepuasan kerja karyawan dengan mempertimbangkan berbagai aspek pekerjaan. Berikut adalah detail aspek yang diukur oleh MSQ:

a. Aspek kepuasan intrinsik

Indikator ini berkaitan dengan sifat pekerjaan itu sendiri dan pengalaman pribadi karyawan, seperti kesempatan untuk menggunakan kemampuan (*ability utilization*), prestasi (*achievement*), kegiatan (*activity*), otonomi (*independence*), tanggung jawab (*responsibility*), dan pertumbuhan pribadi (*personal growth*).

b. Aspek kepuasan ekstrinsik

Indikator ini mencakup elemen-elemen eksternal dari pekerjaan yang memengaruhi kepuasan gaji (*compensation*), keamanan kerja (*job security*), supervisi teknis (*supervision - technical*), kondisi kerja (*working conditions*), dan kebijakan perusahaan (*company policies*).

c. Aspek sosial

Indikator ini berfokus pada hubungan interpersonal di tempat kerja, meliputi pengakuan (*recognition*), hubungan dengan rekan kerja (*coworkers*), dan dukungan supervisi (*supervision - human relations*).

d. Aspek kepuasan umum (*general satisfaction*)

Aspek ini mengukur kepuasan kerja secara keseluruhan dengan mempertimbangkan gabungan ketiga aspek sebelumnya.

E. Kesejahteraan Psikologis Pegawai

1. Definisi Kesejahteraan Psikologis Pegawai

KPP Pratama sebagai bagian dari Kementerian Keuangan, selain memiliki tugas untuk menghimpun penerimaan pajak juga memiliki tugas untuk memberikan pelayanan terbaik kepada Wajib Pajak. Untuk memenuhi tugas-tugasnya, pegawai diharapkan memberikan kinerja yang terbaik. Tidak terpungkiri bahwa kesejahteraan psikologis pegawai turut berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Seperti sudah disebutkan sebelumnya, ketika seseorang tidak bahagia di tempat kerja, maka orang tersebut secara umum tidak akan puas dan kinerjanya tidak akan optimal.

Menurut Khatun et al. (2022), kesejahteraan digambarkan sebagai keadaan terbebas dari kecemasan, ketidaknyamanan, depresi, dan masalah psikologis lainnya dalam kehidupan seseorang. Menurut Ryff (1995), kesejahteraan psikologis diartikan sebagai keadaan di mana seseorang mencapai potensi psikologisnya secara penuh. Individu yang memiliki kesejahteraan ini mampu menerima kekuatan dan kelemahan dirinya, memiliki tujuan hidup yang jelas, membangun hubungan positif dengan orang lain, bersikap mandiri, mampu mengendalikan lingkungannya, serta terus mengalami pertumbuhan pribadi.

2. Aspek-Aspek Kesejahteraan Psikologis

Menurut Ryff & Singer (2008), terdapat enam aspek utama dari kesejahteraan psikologis, yaitu:

a. Penerimaan diri

Sikap positif terhadap diri sendiri, termasuk menerima kekurangan dan kekuatan diri. Orang dengan penerimaan diri yang tinggi merasa puas dengan siapa diri

mereka, dan mampu menerima aspek-aspek negatif dari diri mereka dengan lapang dada.

b. Hubungan positif dengan orang lain

Kemampuan individu dalam menjalin hubungan yang hangat, memuaskan, dan dapat dipercaya dengan orang lain. Orang dengan kepedulian yang tinggi pada kesejahteraan orang lain, memiliki empati yang kuat, serta mampu menjalin kasih sayang dan kedekatan dalam hubungan interpersonal.

c. Otonomi

Kemampuan individu untuk mengatur dan membuat keputusan sendiri tanpa dipengaruhi oleh tekanan eksternal. Orang yang memiliki otonomi yang tinggi cenderung merasa bebas dari pengaruh sosial yang tidak sesuai dengan nilai pribadi mereka.

d. Penguasaan lingkungan

Kemampuan individu mengelola lingkungannya, mengendalikan berbagai aktivitas eksternal yang kompleks, menggunakan peluang dengan efektif, dan menciptakan atau memilih lingkungan yang sesuai dengan kebutuhan dan nilai pribadinya.

e. Tujuan hidup

Kemampuan individu menilai bahwa hidupnya memiliki makna, tujuan, dan arah. Individu dengan tujuan hidup yang tinggi merasa bahwa hidup mereka diarahkan oleh visi atau cita-cita jangka panjang yang bermakna.

f. Pertumbuhan pribadi

Dari semua aspek kesejahteraan, pertumbuhan pribadi adalah yang paling dekat maknanya dengan eudiamonia Aristoteles, karena secara eksplisit berkaitan dengan

realisasi diri individu. Dengan demikian, bagian dari fungsi positif ini bersifat dinamis, yang melibatkan proses berkelanjutan untuk mengembangkan potensi seseorang.

3. Teori-Teori Kesejahteraan Psikologis

Menurut Ryff & Singer (2008), terdapat beberapa teori yang mendasari aspek utama dari kesejahteraan psikologis, yaitu:

a. Kedewasaan oleh Gordon Allport

Kedewasaan yang dimaksud adalah kedewasaan psikologis yang dicapai melalui penerimaan diri dan kepercayaan pada kemampuan pribadi. Hal ini tercermin dalam aspek penerimaan diri, di mana kesejahteraan psikologis mencakup kemampuan untuk menerima semua aspek dalam diri, termasuk kekurangan dan kelebihan.

b. Proses eksekutif kepribadian oleh Bernice Neugarten

Proses eksekutif kepribadian berfokus pada kemampuan adaptif dalam mengelola lingkungan dan perubahan hidup sepanjang waktu. Ini mendasari dimensi penguasaan lingkungan, yang mencakup kemampuan seseorang untuk menghadapi tantangan hidup dan mengelola lingkungan sesuai dengan nilai-nilai pribadi.

c. Kecenderungan dasar kehidupan oleh Charlotte Bühler

Kecenderungan dasar kehidupan menekankan bahwa manusia memiliki kecenderungan dasar untuk pertumbuhan, keutuhan, dan pencapaian tujuan hidup, terutama di masa dewasa. Dimensi tujuan hidup dipengaruhi oleh pandangan ini, di mana kesejahteraan psikologis melibatkan perasaan memiliki tujuan yang jelas dan makna dalam hidup.

d. Pengembangan pribadi oleh Erik Erikson

Pengembangan pribadi membahas tahap-tahap perkembangan psikososial yang mencakup tugas-tugas penting pada setiap tahap kehidupan. Dimensi pengembangan diri selaras dengan konsep ini, di mana individu yang mengalami pertumbuhan dan perubahan secara berkelanjutan dapat mencapai kesejahteraan psikologis yang lebih tinggi.

e. Kemauan untuk mencari makna oleh Viktor Frankl

Kemauan untuk mencari makna menekankan bahwa pencarian makna hidup adalah motivasi utama manusia. Dimensi tujuan hidup sangat dipengaruhi oleh konsep ini, di mana menemukan makna dalam kehidupan adalah aspek penting dalam mencapai kesejahteraan psikologis yang mendalam.

f. Kesehatan mental oleh Marie Jahoda

Teori ini menguraikan enam kriteria kesehatan mental, termasuk sikap positif terhadap diri sendiri, pemahaman realitas yang akurat, otonomi, penguasaan lingkungan, serta potensi untuk pertumbuhan. Konsep ini mendasari seluruh enam dimensi dalam teori Ryff, yang mencakup penerimaan diri, hubungan positif, otonomi, penguasaan lingkungan, tujuan hidup, dan pengembangan diri.

g. Individuasi oleh Carl Jung

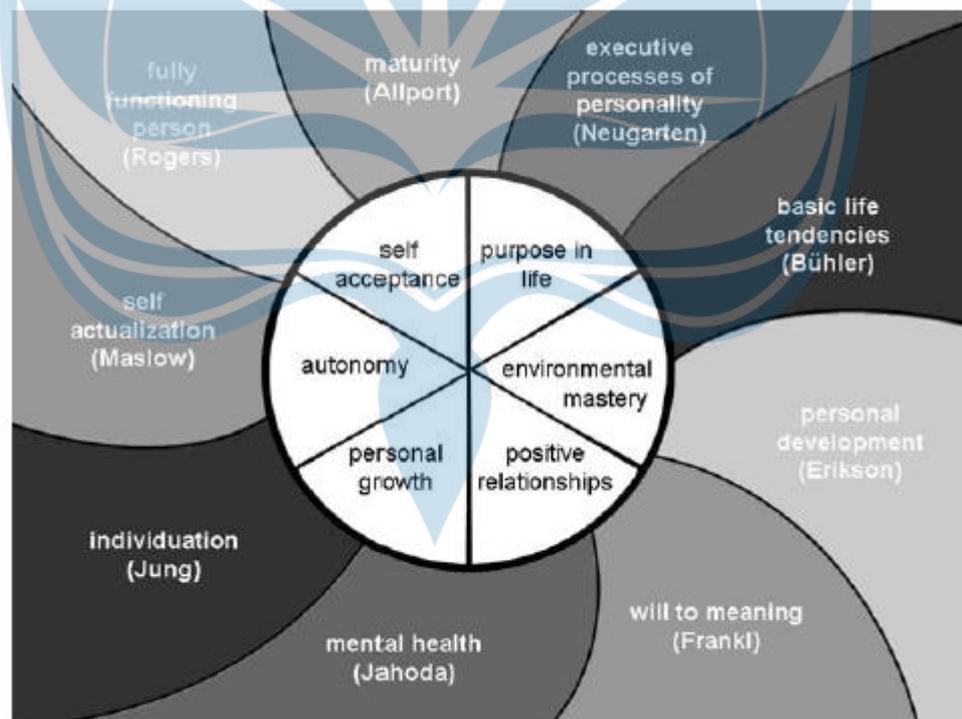
Individuasi adalah proses menuju keutuhan psikologis dengan mengintegrasikan berbagai aspek kepribadian. Dimensi penerimaan diri dan pengembangan diri dipengaruhi oleh konsep ini, yang menekankan pentingnya menerima berbagai aspek diri serta terus tumbuh menjadi individu yang lebih utuh.

h. Aktualisasi diri oleh Abraham Maslow

Teori ini mengemukakan bahwa manusia memiliki motivasi untuk mengaktualisasikan potensi penuh mereka. Dimensi pengembangan diri dan tujuan hidup didasari oleh konsep ini, di mana kesejahteraan psikologis tercapai ketika seseorang berusaha mencapai potensi maksimal dalam hidup.

i. Individu yang berfungsi sepenuhnya oleh Carl Rogers

Teori ini menggambarkan individu yang *fully functioning* sebagai mereka yang hidup secara autentik, menerima diri, dan berkembang secara maksimal. Ini mendasari dimensi otonomi, penerimaan diri, dan pengembangan diri, di mana kesejahteraan psikologis terwujud ketika seseorang merasa memiliki kendali atas hidup mereka, menerima diri apa adanya, dan tumbuh secara terus-menerus.



Gambar 1

Aspek dan Landasan Teori dari Kesejahteraan Psikologis (Ryff, 2008)

4. Indikator Kesejahteraan Psikologis

Psychological Well-Being (PWB) Scale, yang dikembangkan oleh Ryff & Singer (2008) adalah alat untuk mengukur kesejahteraan psikologis dengan pendekatan eudaimonik, yaitu fokus pada aktualisasi potensi manusia. Skala ini terdiri dari enam dimensi utama yang menggambarkan aspek-aspek penting dari kesejahteraan psikologis, yaitu:

- a. Kemandirian (*autonomy*), meliputi kemampuan membuat keputusan sendiri tanpa tekanan dari orang lain, tidak terlalu dipengaruhi oleh norma sosial atau ekspektasi eksternal, percaya diri dalam menilai diri sendiri secara internal.
- b. Penguasaan Lingkungan (*environmental mastery*), meliputi kemampuan mengelola tanggung jawab hidup sehari-hari, kemampuan memanfaatkan peluang yang ada untuk memenuhi kebutuhan pribadi, menyesuaikan diri dengan lingkungan untuk menciptakan situasi yang memuaskan.
- c. Pertumbuhan Pribadi (*personal growth*), meliputi keinginan untuk terus berkembang dan belajar dari pengalaman hidup, memiliki keinginan untuk berkembang secara psikologis, mampu mengatasi tantangan baru dan mencapai potensi penuh.
- d. Hubungan Positif dengan Orang Lain (*Positive Relations with Others*), meliputi memiliki hubungan yang erat, saling mendukung, dan memuaskan dengan orang lain, kemampuan menunjukkan empati, kasih sayang, dan keintiman, membangun koneksi yang bermakna dengan orang lain.
- e. Tujuan Hidup (*Purpose in Life*), meliputi memiliki tujuan yang jelas dan arah dalam hidup, merasa bahwa hidup memiliki arti dan nilai, berkomitmen untuk mencapai tujuan-tujuan pribadi.

f. Penerimaan Diri (*Self-Acceptance*), meliputi kemampuan menerima diri sendiri dengan segala kelebihan dan kekurangan, memiliki pandangan positif terhadap diri sendiri dan masa lalu, tidak merasa terbebani oleh penyesalan atau kekurangan diri.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini didasarkan pada beberapa penelitian yang dilakukan sebelumnya dan dijadikan pedoman sehingga dapat memberikan gambaran mengenai hubungan antar variabel. Beberapa jurnal yang dijadikan acuan dalam penelitian ini dipaparkan dalam tabel di bawah ini.

Tabel 4
Hasil Penelitian Terdahulu

No.	Judul Penelitian	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	The Influence of Job Stress to Job Satisfaction among Employees in IEC Malaka Medan	1. Job Stress 2. Job Satisfaction	Subjek penelitian: 35 responden Alat analisis: PLS	1. Job stress berpengaruh terhadap Job Satisfaction
2.	The Relationship between Social Climate and Loneliness in the Workplace and Effects on Employee Well-Being	1. Social Climate 2. Loneliness in The Workplace 3. Employee Well-Being	Subjek penelitian: 203 responden Alat analisis: SPSS	1. Relation-based social climate perception memiliki pengaruh negatif pada social companionship loneliness of employees 2. Emotion-based social climate perception tidak memiliki pengaruh negatif pada social companionship loneliness of employees 3. Relation-based social climate perception memiliki pengaruh negatif pada emotional deprivation

				<p>loneliness of employees</p> <p>4. Emotion-based social climate perception memiliki pengaruh negatif pada emotional deprivation loneliness of employees</p> <p>5. Social companionship loneliness of employees memiliki pengaruh negatif pada positive job-related employee well-being</p> <p>6. Emotional deprivation loneliness of employees tidak memiliki pengaruh negatif pada positive job-related employee well-being</p> <p>7. Social companionship loneliness of employees memiliki pengaruh positif pada negative job-related employee well-being</p> <p>8. Emotional deprivation loneliness of employees tidak memiliki pengaruh positif pada negative job-related employee well-being</p> <p>9. Relation-based social climate perception memiliki pengaruh positif pada positive jobrelated employee well-being</p> <p>10. Emotion-based social climate perception tidak memiliki pengaruh positif pada</p>
--	--	--	--	---

				<p>positive jobrelated employee well-being</p> <p>11. Relation-based social climate perception tidak memiliki pengaruh negatif pada negative jobrelated employee well-being</p> <p>12. Emotion-based social climate perception memiliki pengaruh negatif pada negative jobrelated employee well-being</p>
3.	The Relationship Between Job Stress And Employee Well-being In The IT Industry In Ireland	<ol style="list-style-type: none"> 1. Job Stress 2. Employee Well-being 	<p>Subjek penelitian: 74 responden</p> <p>Alat analisis: Qualitative Analysis</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Job stress memiliki pengaruh signifikan terhadap employee well-being
4.	The role of job satisfaction towards burnout with well-being as a mediator	<ol style="list-style-type: none"> 1. Job Satisfaction 2. Burnout 3. Well-being 	<p>Subjek penelitian: 214 responden</p> <p>Alat analisis: SPSS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Job satisfaction berpengaruh pada well-being 2. Job satisfaction berpengaruh pada burnout 3. Well-being secara optimal memediasi job satisfaction dan burnout
5.	The influence of frustration and loneliness on job satisfaction	<ol style="list-style-type: none"> 1. Frustration 2. Loneliness 3. Job Satisfaction 	<p>Subjek penelitian: 60 responden</p> <p>Alat analisis: SPSS</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis kelamin memberikan perbedaan yang signifikan terhadap kesepian di tempat kerja 2. Kebutuhan otonomi tidak memiliki korelasi dengan kesepian di tempat kerja 3. Terdapat perbedaan signifikan secara statistik antara orang-orang dari latar belakang perkotaan dan pedesaan dalam

				hal kepuasan akan kebutuhan untuk berhubungan.
--	--	--	--	--

G. Pengembangan Hipotesis

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah stres kerja. Penelitian Albert et al. (2022) menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Dalam penelitian tersebut ketika pegawai mengalami stres kerja yang tinggi, maka berdampak pada menurunnya kepuasan kerja. Sedangkan pada penelitian Dhania (2010) menunjukkan bahwa stres kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Dalam penelitian tersebut dengan stres kerja, pegawai akan melakukan berbagai upaya untuk memenuhi target pekerjaannya.

H1: Stres kerja berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan kerja.

Reaksi emosional terhadap stres kerja merupakan faktor penting. Penelitian George (2023) menunjukkan perasaan stres kerja berpengaruh terhadap kesejahteraan pegawai. Perasaan stres kerja menyulitkan pegawai untuk menjalani pekerjaan sehari-hari, sehingga pegawai mengalami kondisi emosi yang negatif. Pada penelitian Sopacuaperu et al. (2024) menunjukkan stres kerja berpengaruh terhadap kesejahteraan pegawai. Penelitian tersebut menjelaskan semakin tinggi stres kerja pada pegawai maka semakin tinggi juga kesejahteraan pegawai yang dirasakan, begitupun sebaliknya.

H2: Stres kerja berpengaruh secara negatif terhadap kesejahteraan psikologis pegawai.

Dampak dari kesepian yang dialami pegawai di tempat kerja adalah kepuasan kerja. Penelitian Tabancali (2016) menunjukkan kesepian di tempat kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Semakin besar kesepian di tempat kerja yang dirasakan, maka kepuasan kerja juga akan mengalami penurunan. Penelitian Bakır (2017) menunjukkan kesepian di tempat kerja memainkan peran penting dalam kepuasan kerja walaupun dalam angka yang relative kecil.

H3: Kesepian di tempat kerja berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan kerja.

Kesepian di tempat kerja secara umum dianggap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesehatan mental dan kesejahteraan. Penelitian Erdil & Ertosun (2011) menunjukkan kesepian di tempat kerja berpengaruh terhadap kesejahteraan pegawai. Pada penelitian Basit & Nauman (2023) menunjukkan kesepian di tempat kerja berpengaruh terhadap kesejahteraan pegawai. Kebutuhan rasa memiliki yang tidak terpenuhi dapat mengancam kesejahteraan pegawai, sedangkan kebutuhan rasa memiliki yang terpenuhi dapat mengurangi dampak buruk dari kesepian di tempat kerja.

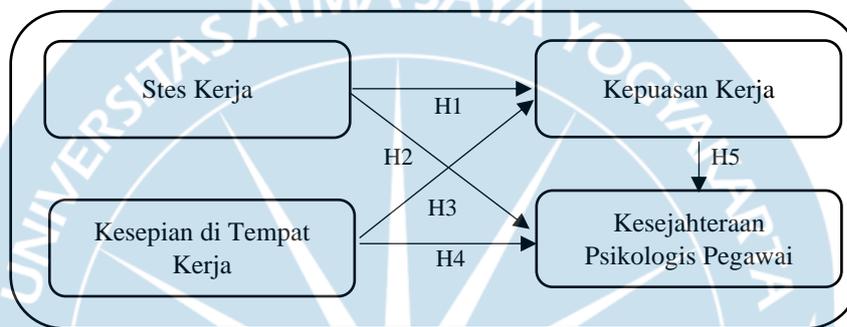
H4: Kesepian di tempat kerja berpengaruh secara negatif terhadap kesejahteraan pegawai.

Penelitian Merdiaty & Aldrin (2024) menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh secara terhadap kesejahteraan pegawai. Sejalan dengan itu, penelitian Tasema (2018) menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan kesejahteraan pegawai. Peningkatan kepuasan kerja sejalan dengan seimbangya kesejahteraan yang diterima oleh pegawai.

H5: Kepuasan kerja berpengaruh secara positif terhadap kesejahteraan pegawai.

H. Kerangka Penelitian

Penelitian ini menggunakan kerangka penelitian berdasarkan penelitian terdahulu dan pengembangan hipotesis. Gambar kerangka penelitian yang digunakan sebagai berikut.



Gambar 2
Kerangka Penelitian