

**PENGARUH MODAL PSIKOLOGI DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN AUTO 2000-PT ASTRA  
INTERNASIONAL TBK TOYOTA KANTOR CABANG  
RADEN INTAN BANDAR LAMPUNG**

**SKRIPSI**

Oleh

**ABDUL AZIZ**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDARLAMPUNG  
2019**

## ABSTRAK

### **PENGARUH MODAL PSIKOLOGI DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Pada Auto 2000 – PT Astra Internasional Tbk-Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung)**

Oleh  
Abdul Aziz

Persaingan dalam dunia kerja saat ini semakin kompetitif yang dibuktikan dengan terus bertambahnya jumlah perusahaan di Indonesia. Perusahaan dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas agar mampu menghadapi persaingan yang kompetitif. PT Astra Internasional Tbk. Toyota Cabang Raden Intan Bandarlampung adalah salah satu dealer otomotif yang bergerak di bidang jasa penjualan, perawatan, perbaikan serta penyediaan suku cadang Toyota. Fluktuasi produktivitas yang cenderung menurun dan tingkat *turnover* yang tergolong tinggi menjadikan suatu masalah bagi perusahaan ini. Modal psikologi telah dijadikan suatu metode pendekatan yang baru oleh perusahaan dalam mengembangkan karyawannya karena menekankan pendekatan-pendekatan yang baru guna menghadapi persaingan dipasar melalui pemanfaatan, pengembangan, dan pengelolaan model psikologis yang ada.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh modal psikologi, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan PT Astra Internasional Tbk. Toyota Cabang Raden Intan Bandarlampung, yaitu sebanyak 146 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penelitian ini mendukung hipotesis yang diajukan yaitu bahwa Modal psikologi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung.

Saran bagi karyawan AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung apabila melihat sesuatu yang salah sebaiknya jangan hanya diam, tetapi berusaha untuk mencari solusi dan memperbaikinya, Manajer PT Auto 2000 Raden Intan Bandarlampung sebaiknya terus memberikan dukungan kepada bawahannya supaya lebih termotivasi dalam melaksanakan pekerjaannya. Karyawan PT Auto 200 Raden Intan Bandarlampung sebaiknya berusaha untuk meningkatkan kemampuannya dalam menganalisis situasi dan menentukan tindakan yang tepat untuk kepentingan perusahaan.

**Kata kunci: Modal psikologi, Kepuasan kerja, kinerja karyawan**

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF PSYCHOLOGICAL CAPITAL AND JOB SATISFACTION ON EMPLOYEE PERFORMANCE (Study in Auto 2000 - PT Astra International Tbk-Toyota Raden Intan Bandarlampung Branch Office)**

**By  
Abdul Aziz**

Competition in the world of work is increasingly competitive as evidenced by the continued increase in the number of companies in Indonesia. Companies are required to have quality human resources to be able to face competitive competition. PT Astra Internasional Tbk. Toyota Branch Raden Intan Bandarlampung is one of the automotive dealers engaged in sales, maintenance, repair and supply of Toyota spare parts. Productivity fluctuations that tend to decrease and turnover rates are relatively high makes this a problem for this company. Psychological capital has been used as a new approach by companies to develop their employees because it emphasizes new approaches to face competition in the market through the use, development and management of existing psychological models.

The purpose of this study was to determine the effect of psychological capital, job satisfaction on employee performance. Respondents in this study were employees of PT Astra Internasional Tbk. Toyota Raden Intan Bandarlampung Branch, as many as 146 people. The data collection method uses a questionnaire with a Likert scale. Analysis of the data used is multiple regression analysis.

The results showed that this study supported the proposed hypothesis that psychological capital had a positive and significant effect on the performance of AUTO 2000 employees - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Raden Intl Bandarlampung Branch Office.

Suggestions for AUTO 2000 employees - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Branch Office Raden Intan Bandarlampung if you see something wrong you should not just be quiet, but try to find solutions and fix it, PT Auto 2000 Manager Raden Intan Bandarlampung should continue to provide support to subordinates to be more motivated in carrying out their work. The employees of PT Auto 200 Raden Intan Bandarlampung should strive to improve their ability to analyze the situation and determine the appropriate actions for the benefit of the company.

**Keywords: Psychology capital, Job satisfaction, employee performance**

**PENGARUH MODAL PSIKOLOGI DAN KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN AUTO 2000-PT ASTRA  
INTERNASIONAL TBK TOYOTA KANTOR CABANG  
RADEN INTAN BANDAR LAMPUNG**

Oleh

Abdul Aziz

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar  
**SARJANA EKONOMI**

Pada

Jurusan Manajemen  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2019**

Judul Skripsi : **PENGARUH MODAL PSIKOLOGI DAN  
KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN AUTO 2000-PT ASTRA  
INTERNASIONAL TBK TOYOTA KANTOR  
CABANG RADEN INTAN BANDAR LAMPUNG**


Nama Mahasiswa : **Abdul Aziz**

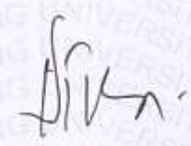
Nomor Pokok Mahasiswa : 1311011002

Program Studi : S1 Manajemen


Fakultas : Ekonomi dan Bisnis



  
**Yuningsih, S.E., M.M.**  
NIP 19610326 198603 2 001

  
**Dina Safitri, S.E., M.Intl.Bus.**  
NIP 19741015 200812 2 001


2. Ketua Jurusan Manajemen

  
**Dr. R.R.Erlina, S.E., M.Si.**  
NIP 19620822 198703 2 002

**MENGESAHKAN**

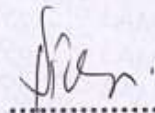
1. Tim Penguji

Ketua : **Yuningsih, S.E., M.M.**



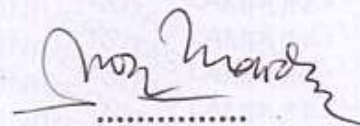
.....

Sekretaris : **Dina Safitri, S.E., M.Intl.Bus.**



.....


Penguji : **Dr. Nova Mardiana, S.E., M.M.**



.....



2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Prof. Dr. H. Satria Bangsawan, SE., M.Si.**  
NIP 19610904 198703 1 011

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **12 Juli 2019**

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Abdul Aziz

NPM : 1311011002

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Modal Psikologi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Auto 2000 PT. Astra Intenasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil Penelitian/Skripsi serta sumber informasi/data adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun. Semua sumber data dan informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir hasil penelitian/skripsi ini.
2. Menyerahkan sepenuhnya hasil penelitian saya dalam bentuk *hard copy* dan *soft copy* skripsi untuk dipublikasikan ke media cetak ataupun elektronik kepada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Tidak akan menuntut / meminta ganti rugi dalam bentuk apapun atas segala sesuatu yang dilakukan oleh Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung terhadap hasil penelitian/skripsi ini.
4. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Lampung.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandar Lampung, 8 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,

METERAI  
TEMPEL  
MCCDSAFF931009984  
5000  
LIMA RIBU RUPIAH

Abdul AZIZ

NPM. 1311011002

## **RIWAYAT HIDUP**

Abdul aziz dilahirkan di Rejosari, Semendawai Suku III, Oku Timur, Sumatera Selatan pada tanggal 6 April 1995, merupakan anak keenam dari enam bersaudara, buah hati dari pasangan Bapak Juanto dan Ibu Siti Munawwaroh.

Penulis mengawali jenjang pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 2 Trimoharjo, Sumatera Selatan yang diselesaikan tahun 2007, menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Madang Suku 1, Oku Timur, Sumatera Selatan, yang diselesaikan tahun 2010, dan pada tahun 2013 penulis berhasil lulus pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 1 Belitang, Oku Timur, Sumatera Selatan.

Penulis diterima sebagai mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Lampung melalui Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN) pada tahun 2013 di jurusan S1 Manajemen mengambil konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia. Selama menjadi mahasiswa, penulis mengikuti kegiatan kampus Bina Baca Al-Quran, menjadi bagian dari komisi disiplin HMJ Manajemen ditahun 2014-2015. Selama dalam rangka menyelesaikan studinya di Universitas Lampung penulis juga pernah mengikuti Kuliah Kerja Nyata periode kedua pada tahun 2016 - 2017 di Desa Buyut Baru, Kecamatan Seputih Raman, Kabupaten Lampung Tengah.



## **MOTTO**

“Tiada keindahan yang lebih baik daripada kecerdasan”.

**(Nabi Muhammad S.A.W)**

“Kesalahan terburuk adalah ketertarikan kita dengan kesalahan orang lain”.

**(Ali bin Abi Thalib)**

“Jangan tuntutan Tuhanmu karena tertundanya keinginanmu, tapi tuntutan dirimu karena menunda adabmu kepada Allah SWT”.

**(Ibnu Atha As-Sakandari)**

“Mengapa anda tetap di penjara, ketika pintunya terbuka lebar”

**(Jalalludin Rumi)**

“Terasa sulit ketika aku merasa harus melakukan sesuatu. Namun,  
menjadi mudah ketika aku menginginkannya”

**(Annie Gottlier)**

“Hidup adalah seni menggambar tanpa penghapus”

**(John W. Gardner)**

“Memulai dengan penuh keyakinan, menjalankan dengan penuh  
keikhlasan, menyelesaikan dengan penuh syukur”.

**(Abdul Aziz)**

## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillahirobbil'alamin

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini. Shalawat beriring salam selalu disanjungagungkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Kupersembahkan skripsi ini sebagai tanda cinta dan kasih sayang yang tulus kepada :

Kedua Orang Tuaku Tercinta,

yang telah memberikan kasih sayang, segala dukungan, baik moril maupun materil serta doa yang tiada hentinya demi kesuksesan hidupku.

Saudara dan keluarga besar tercinta, yang selalu menyemangati, mendo'akan dan mendukung di kala suka dan duka.

Sahabat-sahabatku serta teman-teman, khususnya angkatan 2013 manajemen genap, teman-teman jurusan manajemen sumberdaya manusia, teman-teman sekontrakan yang selalu memberikan motivasi dan dukungan selama menyelesaikan pendidikan ini

**“Almamaterku Tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas Lampung”**

## SANWACANA

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Skripsi dengan judul “Pengaruh Modal Psikologi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Auto 2000 PT. Astra Intenasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung” adalah salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Strata Satu Ilmu Ekonomi di Universitas Lampung.

Proses pembelajaran yang peneliti alami selama ini memberikan kesan dan makna mendalam bahwa ilmu dan pengetahuan yang dimiliki masih sangat terbatas. Bimbingan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak yang diperoleh peneliti mempermudah proses pembelajaran tersebut. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hi. Satria Bangsawan, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Ibu Dr. R.R. Erlina, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Ibu Yuningsih, S.E., M.M., selaku sekretaris jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung dan sekaligus Pembimbing Akademik saya serta sebagai pembimbing utama saya.

4. Ibu Dina Safitri S.E. M.Intl.Bus., dan Ibu Zainnur M. Rusdi S.E., M.Sc., selaku Pembimbing Pendamping yang telah memotivasi, mengarahkan serta memberi saran bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Ibu Dosen pengajar dan seluruh staff di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bantuan yang diberikan bagi peneliti.
6. Orang Tua saya Bapak Juanto dan ibu Munawaroh serta kakak saya Siti Nurbia Laila, Leni Setiawati, Umi Marhamah, Umi Amamaturrofi'ah, Ahmad Mujiburrahman serta keluarga besar saya yang telah mendukung penuh hingga selesainya skripsi ini.
7. Orang terkasihku, Resva Havisa terimakasih atas doa, semangat, kesabaran dan dukungan yang telah diberikan selama ini.
8. Sahabat yang sudah seperti keluarga Yolana Saputra, Andhi Febi Satria, Aziz Ibnu, Jeri Bagus, Andre Agas, Furqon Dwi Cahya, Rahmat Asnawi, Anas Fanani, Hanggoro Mukti, Doni Pandapotan, Young Enjang, Pandu Pradyatama, Joe Gevara, Julian, Novian, Onal, wahid, dan teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas doa dan dukungan kalian serta kebersamaannya selama ini.
9. Seluruh teman-teman Manajemen Reguler dan Manajemen Sumber Daya Manusia Angkatan 2013 terimakasih untuk waktunya selama ini semoga kita menjadi orang yang sukses dan berguna dikemudian hari.
10. Almamater yang saya banggakan, Universitas Lampung.

Akhir kata peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, peneliti berharap skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi kita semua.

Bandar Lampung, 17 Agustus 2019

Peneliti,

**Abdul Aziz**

## DAFTAR ISI

## Halaman

<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	15
C. Tujuan Penelitian.....	16
D. Manfaat Penelitian.....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b>	
A. Modal Psikologi .....	19
1. Pengertian Modal Psikologi .....	19
2. Dimensi Modal Psikologi.....	20
B. Kepuasan Kerja .....	22
1. Pengertian Kepuasan Kerja.....	22
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	23
3. Dimensi Kepuasan Kerja.....	24
C. Kinerja .....	25
1. Pengertian Kinerja.....	25
2. Dimensi Kinerja .....	26
D. Penelitian Terdahulu .....	28
E. Kerangka Pemikiran .....	28
F. Hipotesis .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Objek Penelitian .....	32
B. Jenis Data .....	32

C. Populasi dan Sampel .....	32
D. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran variable .....	33
1. Variabel Penelitian .....	33
2. Definisi Operasional.....	33
E. Metode Pengumpulan Data .....	34
F. Pengujian Instrumen Penelitian .....	35
1. Uji Validitas .....	35
2. Uji Reliabilitas .....	36
3. Uji Normalitas.....	37
G. Analisis Data .....	37
1. Analisi Data Kualitatif .....	38
2. Analisis Kuantitatif .....	38
H. Pengujian Hipotesis.....	39
1. Uji Koefisien Regresi secara Parsial (Uji t).....	39

#### **BAB IV HASIL DAN PENELITIAN**

A. Karakteristik Responden .....	40
1. Jenis Kelamin .....	40
2. Usia .....	41
3. Pendidikan.....	41
4. Jabatan.....	42
5. Masa Kerja .....	43
B. Uji Validitas, Reliabilitas, dan Normalitas .....	43
1. Uji Validitas .....	43
2. Uji Reliabilitas .....	45
3. Uji Normalitas .....	47
C. Analisis Data Kualitatif.....	48
1. Deskripsi Pertanyaan Responden Variabel Modal Psikologi .....	48
2. Deskripsi Pertanyaan Responden Variabel Kepuasan Kerja .....	55
3. Deskripsi Pertanyaan Responden Variabel Kinerja .....	61
D. Analisis Data Kuantitatif.....	65
E. Uji Hipotesis .....	67
1. Uji t (Parsial).....	67



F. Pembahasan.....	70
1. Pengaruh Modal Psikologi terhadap Kinerja Karyawan PT. AUTO 2000 Raden Intan Bandarlampung.....	70
2. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. AUTO 2000 Raden Intan Bandarlampung.....	71
<b>BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN</b>	
A. Simpulan .....	73
B. Saran.....	74
C. Keterbatasan Penelitian .....	74

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Jumlah Karyawan Auto 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung Tahun 2016.....	5
1.2 Jumlah Penjualan dan Produktivitas Kerja Karyawan Auto 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung Tahun 2016 .....	7
1.3 Target <i>Volume Service</i> Mobil dan Realisasi serta Persentase Tingkat Pencapaian <i>Volume Service</i> Mobil Per Bulan Tahun 2016 .....	8
1.4 Jumlah Absensi Karyawan Auto 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung Tahun 2016.....	10
1.5 <i>Turnover</i> Karyawan pada Auto 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung Tahun 2016.....	13
3.1 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel.....	34
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	41
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	41
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....	42
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	43
4.6 Hasil Uji Validitas Variabel modal psikologi, Kepuasan Kerja dan Kinerja .....	44
4.7 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas dengan Teknik <i>Cronbach's Alpha</i> .....	46
4.8 Uji Normalitas .....	48
4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang <i>Self Efficacy</i> .....	49

4.10	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang <i>Optimism</i> .....	50
4.11	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang <i>Hope</i> .....	52
4.12	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang <i>Resiliency</i> .....	54
4.13	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kompensasi.....	56
4.14	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Dukungan Atasan.....	57
4.15	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Lingkungan Kerja .....	59
4.16	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Keamanan Kerja .....	60
4.17	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kinerja Tugas.....	61
4.18	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden tentang Kinerja Kontekstual ...	63
4.19	Uji T untuk Hipotesis I .....	68
4.20	Uji T untuk Hipotesis II.....	69

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
1. Kerangka Pemikiran.....	30

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Kuesioner
2. Karakteristik Responden
3. Distribusi Karakteristik Responden
4. Hasil Kuesioner Modal Psikologi(X1)
5. Hasil Kuesioner Kepuasan Kerja (X2)
6. Hasil Kuesioner Kinerja (Y)
7. Tabel Frekuensi Modal Psikologi (X1)
8. Tabel Frekuensi Kepuasan Kerja (X2)
9. Tabel Frekuensi Kinerja (Y)
10. Hasil Uji Validitas (X1)
11. Hasil Uji Validitas (X2)
12. Hasil Uji Validitas (Y)
13. Hasil Uji Reliabilitas (X1)
14. Hasil Uji Reliabilitas (X2)
15. Hasil Uji Reliabilitas (Y)
16. Hasil Uji Normalitas
17. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana (X1)
18. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana (X2)

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Persaingan dalam dunia kerja saat ini semakin kompetitif yang dibuktikan dengan terus bertambahnya jumlah perusahaan di Indonesia. Perusahaan dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang berkualitas agar mampu menghadapi persaingan yang kompetitif. Menurut Zulch et al. (2004) dalam Bergh et al. (2013) memanfaatkan sumber daya manusia (SDM) secara optimal merupakan salah satu faktor keberhasilan bagi perusahaan untuk meningkatkan daya saing dalam jangka panjang. Pengelolaan sumber daya manusia dengan baik merupakan suatu keharusan dalam sebuah perusahaan karena perusahaan yang memiliki SDM yang baik dapat bersaing dengan perusahaan yang lebih maju (Fredrickson, 2001). Perusahaan harus mampu mempertahankan kinerja organisasi secara keseluruhan yang dapat dilihat dari kinerja para karyawannya karena sumber daya manusia memegang peranan penting dalam meningkatkan kinerja, kesuksesan, dan keefektifan organisasi.

Gretchen et al. (2011) dalam Muchhal (2014) berpendapat bahwa Modal psikologi yang dikenal dari literatur *positive psychology* lebih menekankan pada peningkatan kekuatan psikologis individu dibandingkan memperbaiki kelemahan individu. Modal psikologi merupakan keadaan positif psikologis seseorang yang

berkembang yang terdiri dari adanya kepercayaan diri (*self efficacy*) dalam semua tugas, optimisme (*optimism*), harapan (*hope*), serta kemampuan untuk bertahan dan maju ketika dihadapkan pada sebuah masalah (*resilience*) (Luthans et al., 2007).

Salah satu bentuk sikap percaya diri ditunjukkan dengan kemampuan karyawan dalam melayani *customer* dengan baik ataupun mampu membangun kerjasama yang baik dengan rekan kerja. Sikap optimisme ditunjukkan dengan kemampuan karyawan dalam memenuhi target penjualan, kemudian *hope* yaitu karyawan dengan harapan yang tinggi untuk selalu memajukan perusahaan melalui ide-ide kreatif serta inovasinya, kemudian *resilience* yaitu ketahanan kerja yang dimiliki karyawan dalam menghadapi tekanan dan situasi apapun baik situasi internal maupun eksternal di lingkungan kerjanya. Modal psikologi yang dicirikan pada empat dimensi tersebut mampu untuk mengoptimalkan potensi karyawan sehingga dapat membantu kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Modal psikologi telah dijadikan suatu metode pendekatan yang baru oleh perusahaan dalam mengembangkan karyawannya. Modal psikologi lebih mengarah pada bagaimana suatu organisasi atau perusahaan dapat mencapai tujuan atau keuntungan dalam persaingan dengan komponen psikologis didalamnya (Gretchen et al., 2011) dalam Muchhal (2014). Modal psikologi menekankan pendekatan-pendekatan yang baru guna menghadapi persaingan dipasar melalui pemanfaatan, pengembangan, dan pengelolaan model psikologis yang ada. Menurut Osiwegh (1980) dalam Kappagoda et al. (2014) bahwa Modal psikologi merupakan suatu metode yang mampu mengoptimalkan potensi setiap individu dan berguna bagi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Faktor lain

yang harus diperhatikan jika perusahaan menginginkan kinerja karyawan yang memuaskan adalah kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja diartikan sebagai tanggapan emosional seseorang terhadap aspek-aspek di dalam atau keseluruhan pekerjaannya (Nawawi, 2008). Menurut Robbins dan Judge (2008) kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristik-karakteristiknya, seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut, sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan negatif tentang pekerjaan tersebut. Menurut Coomber dan Barriball (2007) kepuasan kerja yang baik menyebabkan produktivitas yang lebih tinggi, tanggung jawab dalam organisasi, kesehatan fisik dan mental karyawan yang baik. Hal tersebut akan memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Boyd dan Larreche (2000) menyatakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh upaya (*effort*) dan kemampuan (*ability*) dan perubahan yang mempengaruhi kinerja yang dapat dikontrol oleh manajemen antara lain tugas atau aktivitas yang harus diselesaikan, gaya supervisi organisasi kerja, kondisi, imbalan, waktu kerja dan sebagainya. Sasaran kinerja yang dikaitkan dengan sasaran organisasi semuanya memberikan efek langsung pada tingkat usaha individu dalam melaksanakan tugas dan jabatannya. Seseorang yang bekerja tanpa didukung keterampilan, kemampuan dan pengetahuan tidak akan menghasilkan kinerja yang baik, sehingga kinerja merupakan variabel kriteria penelitian yang paling banyak diteliti di dalam literatur *human resource management* (HRM) karena kinerja merupakan bagian penting dalam psikologi industri dan organisasi (Borman, et al., 1995)



dalam (Kappagoda et al, 2014). Mathis dan Jackson (2006) mendefinisikan kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan karyawan, serta seberapa banyak kontribusi yang diberikan karyawan kepada organisasi termasuk kuantitas keluaran, kualitas keluaran, jangka waktu keluaran, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif.

Kappagoda et al. (2014) menjelaskan bahwa kinerja dibedakan menjadi dua, yaitu kinerja tugas dan kinerja kontekstual. Kinerja tugas mengacu pada perilaku keterlibatan langsung dalam memproduksi barang atau jasa dan hal ini berhubungan langsung pada sistem upah dalam organisasi, sedangkan kinerja kontekstual dapat diartikan sebagai kinerja yang secara tidak langsung dibutuhkan dalam sebuah pekerjaan tetapi dapat membentuk konteks sosial dan psikologi dalam organisasi. Kinerja kontekstual memiliki dua aspek yaitu fasilitasi *intepersonal* yang menyangkut kerjasama, perhatian dan sikap saling membantu yang dapat menumbuhkan kinerja rekan kerja. Aspek yang kedua adalah dedikasi pekerjaan yang menyangkut disiplin diri, sikap kerja keras, inisiatif dan mematuhi peraturan organisasi.

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan swasta di bidang jaringan jasa penjualan yaitu AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung. Perusahaan ini merupakan jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota. Berikut ditampilkan data mengenai jumlah karyawan pada setiap departemen AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung dalam bentuk tabel 1.1 berikut:

**TABEL 1.1 JUMLAH KARYAWAN AUTO 2000 - PT ASTRA INTERNASIONAL TBK. TOYOTA KANTOR CABANG RADEN INTAN BANDARLAMPUNG TAHUN 2017**

No.	Jabatan	Jumlah Orang
1	<i>Branch Head</i>	1
2	<i>Head Work Shop</i>	1
3	<i>Administration head</i>	1
4	<i>Personalia and general affair</i>	1
5	<i>Administration unit</i>	3
6	<i>Customer relation</i>	1
7	<i>Service advisor</i>	12
8	<i>Sales Supervisor</i>	5
9	<i>Counter Sales</i>	3
10	<i>Part Operator General</i>	4
11	<i>Tecnical leader repair</i>	1
12	<i>Toyota home service koordinator</i>	1
13	<i>Salesman</i>	55
14	<i>Foreman</i>	7
15	<i>Cashier</i>	1
16	<i>Pre Delivery Inspectio</i>	4
17	<i>Mechanic pembagian tugas reappear</i>	2
18	<i>Mechanic toyota home service</i>	7
19	<i>Mechanic</i>	36
<b>Jumlah</b>		<b>146</b>

Sumber: AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung Tahun 2017.

Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah karyawan AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung terdapat 146 orang yang terbagi dalam 19 departemen yang saling berkaitan dan saling bekerja sama dalam mengoptimalkan kerja sama untuk mencapai tujuan perusahaan. Perusahaan tentu memiliki tujuan ingin mendapatkan keuntungan yang diperoleh dari output yang mereka jual, sehingga AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung memiliki target penjualan yang harus diperoleh setiap bulannya. Target penjualan tersebut

berhubungan langsung dengan produktivitas perusahaan dan produktivitas kerja karyawan. Pribadi yang produktif adalah pribadi yang yakin akan kemampuan dirinya, sering disebut sebagai orang yang memiliki rasa percaya diri, konsep diri dan sikap optimis yang tinggi (Sedarmayanti, 2009). Dimensi-dimensi Modal psikologi sangat mempengaruhi tingkat produktivitas kerja karyawan, diantaranya yaitu dimensi kepercayaan diri dalam menghadapi tugas (*self efficacy*) dan dimensi optimis untuk kesuksesan di masa kini dan masa depan (*optimism*).

Target penjualan yang terealisasi dengan baik, menandakan bahwa produktivitas perusahaan juga baik begitu juga sebaliknya. Produktivitas kerja karyawan tersebut merupakan penilaian AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung terhadap kinerja para karyawannya. Produktivitas menurut Umar (2005) dapat dirinci pada rumus berikut:

$$\text{Produktivitas Kerja} = \frac{\text{Output}}{\text{Input}} = \frac{\text{Jumlah unit terjual}}{\text{Jumlah karyawan}}$$

Target produktivitas kerja karyawan AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung merupakan suatu pencapaian perusahaan yang harus dilakukan oleh setiap karyawan. Produktivitas kerja karyawan tersebut menjadi hal yang harus dicapai oleh setiap karyawan pada setiap bulannya. Jumlah penjualan dan produktivitas kerja karyawan AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung pada Tahun 2017 dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut:

**TABEL 1.2 JUMLAH PENJUALAN DAN PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN AUTO 2000 - PT ASTRA INTERNASIONAL TBK. TOYOTA KANTOR CABANG RADEN INTAN BANDARLAMPUNG TAHUN 2017**

Bulan	Target Penjualan (Unit)	Realisasi Penjualan (Unit)	Jumlah Karyawan	Target Produktivitas kerja perbulan (unit/orang)	Realisasi produktivitas kerja perbulan (unit/orang)
1	2	3	4	5	6
Januari	160	244	145	1,10	1,68
Februari	160	220	145	1,10	1,51
Maret	160	260	145	1,10	1,79
April	160	264	148	1,08	1,78
Mei	160	200	150	1,06	1,33
Juni	160	197	150	1,06	1,31
Juli	160	195	150	1,06	1,30
Agustus	160	144	147	1,09	0,97 (-0,12)
September	160	143	144	1,11	0,99 (-0,12)
Oktober	160	140	142	1,12	0,98 (-0,14)
November	160	138	142	1,12	0,97 (-0,15)
Desember	160	150	146	1,13	1,06 (-0,07)
<b>Rata-rata</b>	<b>160</b>	<b>191</b>	<b>146</b>	<b>1,09</b>	<b>1,3</b>

Sumber: AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung Tahun 2017

Tabel 1.2 merupakan tabel penjualan selama Tahun 2017, jumlah karyawan dan jumlah produktivitas kerja karyawan AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung. Tingkat target produktivitas kerja karyawan pada kolom 5 dapat diketahui dengan cara target per bulan dibagi jumlah karyawan perbulan pada. Produktivitas kerja karyawan perbulan pada kolom 6, target realisasi penjualan unit pada kolom 3 dibagi dengan jumlah karyawan di kolom 4. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, diketahui bahwa produktivitas kerja pada AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung tahun 2017 mengalami fluktuasi yang kecenderungan menurun, bahkan bulan Agustus-Desember tidak mencapai target yang ditetapkan perusahaan.

Produktivitas kerja karyawan, selain dilihat dari target penjualan, juga dapat dilihat dari data departemen mekanik yang menangani *service* mobil Toyota para konsumen. AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung sendiri menyediakan produk-produk yang inovatif yaitu seperti THS (*Toyota Home Service*), *express maintenance* (servis berkala hanya dalam waktu satu jam), *express body paint* (perbaikan *body* tiga panel dalam delapan jam saja), *emergency road assistant* (ERA) yang siap melayani bantuan darurat di jalan 24 jam sehari, selama seminggu, sepanjang tahun (gratis selama lima tahun) dan terakhir terdapat *booking service* yang mencerminkan perhatian AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung yang tinggi kepada pelanggannya. Data target *volume service* mobil Toyota dan realisasi serta persentase tingkat pencapaian *volume service* Tahun 2017 dapat dilihat pada Tabel 1.3 berikut:

**TABEL 1.3 TARGET VOLUME SERVICE MOBIL DAN REALISASI SERTA PERSENTASE TINGKAT PENCAPAIAN VOLUME SERVICE MOBIL PER BULAN TAHUN 2017.**

<b>Bulan</b>	<b>Target Volume Service Mobil</b>	<b>Realisasi Volume Service Mobil</b>	<b>Tingkat Pencapaian (%)</b>
Januari	2.508	2.200	87,71
Februari	2.520	2.250	89,28
Maret	2.530	2.300	90,90
April	2.880	2.320	80,55
Mei	2.552	2.350	92,08
Juni	2.691	2.703	100,44
Juli	2.880	2.880	100
Agustus	2.520	2.695	106,94
September	2.856	2.880	100,84
Oktober	2.553	2.350	92,04
November	2.645	2.470	93,38
Desember	2.714	2.725	100,40
<b>Rata-Rata</b>			94,54

Sumber: AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung Tahun 2017.

Tabel 1.3 menjelaskan tentang target *volume service* mobil Toyota dan realisasi serta persentase tingkat pencapaian *volume service* mobil Toyota di AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung Tahun 2017 yang memiliki rata-rata pencapaian target *volume service* mobil sebesar 94,54%. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan belum mencapai target yang diharapkan perusahaan yaitu sebesar 100%, karena pada bulan Januari hingga bulan Mei realisasi yang dicapai kurang dari target yang diberikan oleh perusahaan. Pada bulan Juni, Juli, Agustus, September dan Desember target pencapaiannya telah memenuhi standar yang ditetapkan, karena diasumsikan pada saat bulan Juni sampai September terjadi peningkatan yang disebabkan pelanggan ingin mudik atau pulang kampung dan memutuskan untuk memperbaiki kendaraannya terlebih dahulu.

Menurut Luthans (2007) dalam Kappagoda (2014) tinggi rendahnya tingkat produktivitas karyawan tergantung pada faktor yang mempengaruhinya, yaitu sikap hidup karyawan yang memiliki orientasi pada masa depan (optimisme) dan tingkat kepercayaan diri (*self efficacy*). Produktivitas kerja yang masih belum mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan memberikan pengaruh yang cukup besar pada dimensi-dimensi Modal psikologi lainnya, yaitu tidak mudah menyerah dan mencari inovasi lain untuk mencapai tujuan (*hope*) serta ketahanan dalam menghadapi tekanan serta masalah (*resilience*). Belum tercapainya target penjualan tentu menjadi tekanan dan masalah tersendiri bagi karyawan AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung, sehingga karyawan yang memiliki potensi Modal psikologi yang baik tidak akan mudah menyerah, namun justru mencari inovasi lain untuk

menghadapi masalah tersebut. Belum tercapainya target yang ditetapkan oleh perusahaan seperti pada Tabel 1.2 dan Tabel 1.3 menunjukkan indikasi bahwa potensi-potensi dalam Modal psikologi karyawan AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung belum optimal sehingga berdampak pada pencapaian kinerja karyawan.

Kepercayaan diri dan juga optimisme akan mendorong karyawan untuk bekerja maksimal yang berdampak pada tingkat kepuasan kerja dari karyawan itu sendiri. Karyawan mengekspresikan ketidakpuasan kerja melalui beberapa cara diantaranya adalah tidak disiplin kerja, datang terlambat, keluar dari pekerjaannya dan mencari pekerjaan baru, serta menunggu dengan optimis bahwa organisasi dan manajemennya dapat melakukan sesuatu yang terbaik (Robbins, 2008). AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung mengukur tingkat kepuasan kerja karyawannya dengan menggunakan data absensi karyawan yang secara tidak langsung menunjukkan seberapa besar niat karyawan untuk bekerja di perusahaan. Data tingkat kehadiran pada AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung dapat dilihat pada Tabel 1.4:

**TABEL 1.4 JUMLAH ABSENSI KARYAWAN AUTO 2000 - PT ASTRA INTERNASIONAL TBK. TOYOTA KANTOR CABANG RADEN INTAN BANDARLAMPUNG TAHUN 2017**

Bulan	Jumlah Hari Kerja (Hari)	Jumlah Karyawan (orang)	Total Hari Kerja (Hari)	Hadir (Hari)	Tidak Hadir (Hari)	Tingkat kehadiran (Hari)	Tingkat absensi (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
Januari	20	145	2900	2870	30	98,96	1,03
Februari	23	145	3335	3303	32	99,04	0,96
Maret	25	145	3625	3600	28	99,31	0,77
April	25	148	3700	3674	35	99,29	0,94
Mei	22	150	3300	3277	25	99,30	0,75

Bulan	Jumlah Hari Kerja (Hari)	Jumlah Karyawan (orang)	Total Hari Kerja (Hari)	Hadir (Hari)	Tidak Hadir (Hari)	Tingkat kehadiran (Hari)	Tingkat absensi (%)
Juni	23	150	3450	3425	27	99,27	0,78
Juli	18	150	2700	2657	45	98,40	1,66
Agustus	24	147	3528	3504	26	99,32	0,73
September	23	144	3312	3286	27	99,21	0,81
Oktober	24	142	3408	3374	36	99,01	1,05
November	25	142	3550	3522	30	99,21	0,84
Desember	21	146	2961	2929	34	98,92	1,08
<b>Total</b>	<b>273</b>	<b>1749</b>	<b>39796</b>	<b>39421</b>	<b>375</b>	<b>1189,24</b>	<b>11,4</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>22,75</b>	<b>145,75</b>	<b>3316,33</b>	<b>3285,03</b>	<b>31,25</b>	<b>99,10</b>	<b>0,95</b>

Sumber: AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung Tahun 2017

Menurut Hasibuan (2007), perhitungan Tabel 1.4 dapat dilakukan dengan menggunakan rumus berikut ini:

a. Total hari kerja = Jumlah hari kerja x Jumlah karyawan

b. Jumlah hari kehadiran = Total hari kerja – Jumlah absensi

c. Persentase tingkat kehadiran =  $\frac{\text{Jumlah hari kehadiran}}{\text{Total hari kerja}} \times 100\%$

d. Jumlah hari absen = Jumlah ketidakhadiran karyawan selama 1 bulan

e. Tingkat absensi =  $\frac{\text{Jumlah hari absensi}}{\text{Total hari kerja}} \times 100\%$

Tabel 1.4 menunjukkan bahwa rata-rata ketidakhadiran karyawan di AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung adalah sebesar 0,95%. AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung memiliki peraturan jika batas maksimum tingkat absensi karyawan adalah sebesar 1% yang termasuk izin sakit, izin urusan pribadi maupun tanpa keterangan yang jelas. AUTO 2000 - PT Astra



Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung memberikan toleransi ketidakhadiran pada karyawan yang sakit, izin cuti dan urusan pribadi lain hanya selama dua hari, sehingga jika ada karyawan tidak masuk kerja selama tiga hari berturut-turut tanpa keterangan akan mendapatkan Surat Peringatan (SP) dan jika karyawan tidak masuk kerja lima hari berturut-turut tanpa keterangan maka perusahaan akan melakukan Pemutusan Hubungan Kerja (PHK). Tabel 1.4 menunjukkan jika pada bulan Januari, Juli, Oktober dan Desember ketidakhadiran karyawan mencapai batas maksimum toleransi absensi.

Perusahaan mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan selain dengan melihat daftar absensi, dapat juga dengan melihat tingkat *turnover* karyawan. *Turnover* merupakan kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya secara sukarela sesuai dengan pilihannya sendiri (Novliadi, 2007). Menurut Mobley et al. dalam Ayunda (2010) kepuasan kerja mempengaruhi keinginan seseorang untuk keluar dari sebuah organisasi. Proses keluarnya seseorang dari suatu perusahaan dimulai dengan meningkatnya ketidakpuasan kerja dari karyawan. Karyawan dengan kepuasan kerja yang baik, akan merasa senang dan bahagia dalam melakukan pekerjaannya dan tidak berusaha untuk mengevaluasi alternatif pekerjaan lain. Sebaliknya, karyawan yang merasa tidak puas dalam pekerjaannya cenderung mempunyai pikiran untuk keluar dan berkeinginan untuk mengevaluasi pekerjaan lain. Tingkat *turnover* karyawan menunjukkan jumlah karyawan yang masuk dan keluar di AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung selama satu tahun, berikut data tingkat *turnover* dijelaskan dalam bentuk Tabel 1.5:

**TABEL 1.5. TURNOVER KARYAWAN PADA AUTO 2000 - PT ASTRA INTERNASIONAL TBK. TOYOTA KANTOR CABANG RADEN INTAN BANDARLAMPUNG TAHUN 2017**

No	Bulan	Masuk	Keluar	Total Karyawan
1	Januari	-	-	145
2	Februari	-	-	145
3	Maret	-	-	145
4	April	3	-	148
5	Mei	2	-	150
6	Juni	-	-	150
7	Juli	-	-	150
8	Agustus	-	3	147
9	September	-	3	144
10	Oktober	-	2	142
11	November	-	-	142
12	Desember	-	1	146
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>9</b>	

Sumber: AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung Tahun 2017

Tabel 1.5 merupakan data *turnover* karyawan pada AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung selama Tahun 2017 yang menunjukkan jumlah karyawan keluar lebih banyak dari karyawan yang masuk, hal tersebut menunjukkan indikasi bahwa masih rendahnya tingkat kepuasan kerja karyawan pada AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung. Berdasarkan wawancara informal kepada salah satu karyawan perusahaan bahwa yang menyebabkan keluarnya karyawan adalah tingginya target yang diberikan perusahaan untuk bagian penjualan, sehingga membuat karyawan yang tidak mampu untuk mencapai target dalam waktu tertentu memilih untuk mengundurkan diri dan ada juga yang dikeluarkan oleh pihak manajemen perusahaan karena tidak memenuhi target tersebut. Banyak faktor yang dapat menyebabkan keluarnya karyawan dalam perusahaan dan yang terjadi pada AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung adalah karena tingginya

target penjualan yang diberikan perusahaan meskipun bonus yang ditawarkan cukup menggiurkan.

Tingginya target penjualan serta kurangnya kompetensi karyawan merupakan penyebab utama tingginya *turnover*, terlebih pada AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung dalam merekrut calon karyawan di bidang penjualan tidak hanya berasal dari lulusan manajemen pemasaran, melainkan dari semua jurusan bahkan dipersilahkan untuk lulusan SMA sederajat, karena di bidang penjualan ini yang proses perekrutannya relatif lebih mudah untuk menjadi bagian di perusahaan sebesar AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung. Perusahaan sebaiknya harus lebih selektif dalam memilih calon karyawannya, dengan demikian maka perusahaan akan memiliki karyawan yang berkompeten pada bidangnya sehingga dapat memenuhi target yang diberikan perusahaan yang berdampak pada kepuasan kerja karyawan dan keuntungan bagi perusahaan itu sendiri, karena sebaliknya apabila perusahaan kurang selektif dalam memilih karyawan tentu akan memperoleh karyawan yang kurang kompeten sehingga berdampak pada tidak tercapainya target perusahaan dan mengakibatkan ketidakpuasan yang berujung pada *turnover* karyawan.

Salah satu akibat dari ketidakpuasan kerja adalah mencari pekerjaan lain atau *turnover* (Robbins, 2008). Karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan merasa senang dengan pekerjaannya serta lebih produktif daripada karyawan yang tidak terpuaskan. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja akan lebih cepat mengalami frustrasi karena merasa tidak mampu untuk menghadapi masalah pada perusahaan (Handoko, 2002). Meningkatnya tingkat *turnover* pada bulan Agustus

sampai Desember pada AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung merupakan dampak dari ketidakpuasan karyawan. Karyawan tidak mampu menghadapi masalah serta tekanan sehingga perusahaan perlu melakukan tindak lanjut yang serius karena hal tersebut akan berdampak pada rendahnya pencapaian kinerja karyawan.

Uraian dan penjelasan yang telah dikemukakan pada latar belakang, membuat peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Modal Psikologi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Auto 2000 – PT Astra Internasional Tbk-Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung”**.

## **B. Rumusan Masalah**

AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung. Perusahaan ini merupakan jaringan jasa penjualan, perawatan, perbaikan dan penyediaan suku cadang Toyota. Jumlah penjualan pada periode Agustus-Desember masih belum mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan, serta tingkat pencapaian volume *service* mobil pada Tahun 2017 tidak mencapai 100% namun hanya sebesar 94,54%. Tidak tercapainya target yang ditetapkan oleh perusahaan menunjukkan indikasi bahwa pencapaian pada kinerja karyawan AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung yang belum optimal, demikian pula dengan produktivitas karyawan AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung yang belum mencapai target pada beberapa bulan terakhir. Hal tersebut dibuktikan dalam Tabel 1.2 dan Tabel 1.3 jika

terjadinya fluktuasi pada produktivitas yang berkecenderungan menurun serta belum mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan pada *volume service*.

Kepuasan kerja karyawan salah satunya dapat dilihat dari tingkat *turnover* yang terjadi di dalam perusahaan. Nilai turnover karyawan AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung Tahun 2017 pada Tabel 1.5 menunjukkan bahwa jumlah karyawan yang masuk tidak sebanding dengan karyawan yang keluar, hal tersebut menjadi indikasi adanya suatu ketidakpuasan kerja yang tinggi pada AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung.

Berdasarkan latar belakang di atas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah Modal psikologi berpengaruh terhadap kinerja karyawan AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung?
2. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan AUTO 2000 – PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas yang ada, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Modal psikologi terhadap kinerja karyawan AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung.

2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandarlampung.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian antara lain :

1. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan sebuah pengalaman semasa kuliah yang dapat diterapkan dalam dunia kerja.

2. Bagi akademisi

Penelitian ini erat hubungannya dengan mata kuliah MSDM, sehingga dengan melakukan penelitian ini diharapkan peneliti dan pihak yang berkepentingan dapat lebih memahaminya. Penelitian ini juga diharapkan dapat menambah informasi dan pengetahuan sebagai bahan referensi dalam penelitian selanjutnya.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat dipakai sebagai bahan masukan dan bermanfaat bagi perusahaan dalam mengelola sumber daya manusia, dan masalah yang berkaitan dengan Modal Psikologi, kepuasan kerja dan kinerja. Penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang MSDM dan memberikan informasi bagi peneliti berikutnya yang mengambil topik yang sama.

## II. TINJAUAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

### A. Modal Psikologi

#### 1. Pengertian Modal Psikologi

Menurut Luthans (2007) dalam Kappagoda (2014) Modal Psikologi adalah kondisi perkembangan positif seseorang dan dikarakteristikan oleh: (1) memiliki kepercayaan diri (*self efficacy*) untuk menghadapi tugas-tugas yang menantang dan memberikan usaha yang cukup untuk sukses dalam tugas-tugas tersebut; (2) membuat atribusi yang positif (*optimism*) tentang kesuksesan di masa kini dan masa depan; (3) tidak mudah menyerah dalam mencapai tujuan dan bila perlu mengalihkan jalan untuk mencapai tujuan (*hope*); dan (4) ketika dihadapkan pada permasalahan atau halangan dapat bertahan dan kembali (*resiliency*), bahkan lebih untuk mencapai kesuksesan.

Menurut Osiwegh (1980) dalam Kappagoda et al. (2014) bahwa Modal Psikologi adalah suatu pendekatan yang dicirikan pada dimensi-dimensi yang bisa mengoptimalkan potensi yang dimiliki individu sehingga bisa membantu kinerja organisasi. Dimensi-dimensi tersebut adalah *self-efficacy*, *hope*, *optimism*, dan *resiliency*. Zhao (2009) menyebutkan Modal Psikologi sebagai keadaan pengembangan individu yang positif yang meliputi empat aspek yaitu *self*

*efficacy, optimism, hope, dan resiliency*. Penelitian mengenai Modal Psikologi ini, peneliti menggunakan acuan pada teori Luthans (2007) dalam Kappagoda (2014).

## **2. Dimensi Modal Psikologi**

Menurut Luthans, et al. (2007) dalam Kappagoda (2014) Modal Psikologi terdiri dari empat dimensi yaitu *self efficacy, optimism, hope, dan resiliency*.

### **1) *Self efficacy***

Bandura (1997) dalam Kappagoda (2014) mendefinisikan *self-efficacy* sebagai suatu 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. Bandura (1997) dalam Kappagoda (2014) telah menggunakan istilah *self-efficacy* dan kepercayaan diri secara berdampingan, meskipun demikian untuk saat ini kebanyakan teori *efficacy* meletakkan konsep kepercayaan diri di bawah *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 olah raga atau performa bisnis istilah kepercayaan diri memiliki arti yang lebih luas (Kanter, 2006). Pada Modal Psikologi kedua istilah tersebut didapat saling menggantikan untuk merefleksikan kekayaan teori dan basis penelitian *self-efficacy* (Bandura, 1997 dalam Kappagoda, 2014).

### **2) *Optimism***

Tiger (1979) dalam Kappagoda (2014) mendefinisikan optimisme sebagai *mood* atau sikap yang terkait dengan harapan tentang masa depan sosial atau material. *Optimism* adalah suatu *explanatory style* yang memberikan atribusi



peristiwa-peristiwa positif pada sebab-sebab yang personal, *permanent*, serta *pervasive* dan menginterpretasikan peristiwa-peristiwa negatif pada faktor-faktor yang eksternal, dan situasional, sebaliknya, *explanatory style* yang pesimistis akan menginterpretasikan peristiwa positif dengan atribusi-atribusi yang eksternal, situasional dan mengatribusi peristiwa negatif pada penyebab yang personal, *permanent* serta *pervasive* (Seligman, 1998 dalam Kappagoda, 2014). Individu yang *optimism* akan merasa ikut andil dalam keadaan positif terjadi dalam hidupnya. Individu tersebut lebih memandang bahwa penyebab dari peristiwa-peristiwa yang menyenangkan dalam hidup mereka berada dalam kekuasaan dan kontrol diri mereka. Individu yang *optimism* akan berpikir bahwa penyebab peristiwa-peristiwa tersebut akan terus ada dimasa depan dan akan membantu mereka menangani peristiwa lain dalam hidupnya.

### 3) *Hope*

Snyder (1991) dalam Kappagoda (2014) mendefinisikan *hope* sebagai keadaan psikologis positif yang didasarkan pada kesadaran yang saling mempengaruhi antara lain yaitu, *agency* (energi untuk mencapai tujuan), *path ways* (perencanaan untuk mencapai tujuan). Penelitian Snyder (1991), mendukung ide bahwa *hope* adalah keadaan kognitif di mana seseorang mampu menetapkan tujuan-tujuan dan pengharapan yang menantang namun realistis dan kemudian mencoba mencapai tujuan-tujuan tersebut dengan kemampuan sendiri, energi, dan persepsi *control internal*. Konsep yang disebut oleh Snyder, et al. (1991) dalam Kappagoda (2014) sebagai *agency* atau *willpower* (kekuatan kehendak), komponen yang sama penting dan integralnya dari *hope* 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 atau mendapat halangan (Snyder, 1991 dalam Kappagoda, 2014).

#### 4) *Resiliency*

Luthans (2002) dalam Kappagoda (2014) mendefinisikan ketahanan (*resiliency*) sebagai kapasitas psikologis positif untuk 'bangkit kembali' dari kesengsaraan, ketidakpastian, konflik, kegagalan, atau bahkan perubahan positif, kemajuan, dan peningkatan tanggung jawab. Ketahanan merupakan kekuatan positif yang dapat digunakan untuk menghadapi kejadian buruk serta kejadian positif yang ekstrem. Menurut Masten dan Reed (2002) *resiliency* adalah kemampuan individu dalam mengatasi tantangan hidup serta mempertahankan energi yang baik sehingga dapat melanjutkan hidup secara sehat untuk kembali dari situasi keterpurukan dan juga kegiatan-kegiatan yang positif serta menantang, misalnya target penjualan, dan kemauan untuk berusaha melebihi normal atau melebihi keseimbangan.

## **B. Kepuasan Kerja**

### **1. Pengertian kepuasan kerja**

Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh hasil tujuan kerja, penempatan, perlakuan dan suasana lingkungan kerja yang baik (Robbins, 2005). Menurut Lease (1998) dalam Neog dan Barua (2014) karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi biasanya cenderung lebih produktif, lebih komitment dan cenderung untuk tidak meninggalkan perusahaan. Spector (1997) dalam Neog dan Barua (2014) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan kombinasi dari keadaan

psikologis, fisiologis dan lingkungan yang menyebabkan seseorang jujur dan puas dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dapat dilihat dari sikap positif individu terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya (Neog dan Barua, 2014). Jurnal inilah yang akan peneliti jadikan acuan dalam penelitian ini.

## **2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja**

Terry (2008) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut:

### 1) Produktifitas kerja

Produktifitas merupakan faktor yang dapat dinaikan dengan meningkatkan kepuasan kerja. Produktifitas yang tinggi menyebabkan peningkatan dari kepuasan kerja hanya jika tenaga kerja mempesepsikan bahwa apa yang telah dicapai perusahaan dengan apa yang mereka terima yaitu adil dan wajar serta diasosiasikan dengan performa kerja yang unggul. Performansi kerja menunjukkan tingkat kepuasan kerja seseorang pekerja, karena perusahaan dapat mengetahui aspek aspek pekerjaan dari tingkat keberhasilan yang diharapkan.

### 2) Tingkat absensi

Karyawan apabila tidak masuk kerja di tempat kerjanya, maka dinyatakan absen. Karyawan yang tidak masuk kerja atau tingkat absensi yang besar akan semakin menyulitkan perusahaan dalam mencapai target produktivitas yang telah ditetapkan. Ketidakhadiran karyawan yang berlebihan secara signifikan dapat menenggelamkan produktivitas dan keuntungan perusahaan. Ketidakpuasan kerja dapat menjadi salah satu pemicu tinggi nya tingkat absensi.

### 3) Tingkat perputaran karyawan

Perputaran tenaga kerja atau karyawan adalah tingkat karyawan yang melewati batas keanggotaan dari sebuah organisasi. Berhenti atau keluar dari pekerjaan mempunyai akibat masalah yang besar, maka besar kemungkinannya berhubungan dengan ketidakpuasan kerja. Ketidakpuasan kerja pada pekerjaan dapat diungkapkan dalam berbagai cara selain dengan meninggalkan pekerjaan, mengeluh, membangkang, mencuri barang milik organisasi, menghindari sebagai tanggung jawab pekerjaan mereka dan lainnya.

Berdasarkan faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan yang dikemukakan oleh Terry (2008) merupakan hal pertama yang menjadi faktor pengaruh kepuasan kerja yaitu produktivitas kerja, tingkat absensi, dan tingkat perputaran karyawan.

### **3. Dimensi kepuasan kerja**

Menurut Neog dan Barua (2014) kepuasan kerja diterapkan meliputi 4 faktor yaitu:

#### 1. Kompensasi

Kalleberg (1977) dan Voydanoff (1980) dalam Neog dan Barua (2014) bahwa kompensasi moneter merupakan salah satu variabel yang paling utama bagi kepuasan kerja karyawan.

#### 2. Dukungan atasan

Buckingham dan Coffman (1999) dalam Neog dan Barua (2014) dukungan atasan adalah salah satu faktor penting untuk karyawan, dukungan atasan didefinisikan dengan sejauh mana para pemimpin peduli tentang kesejahteraan karyawan mereka dan menghargai kontribusi mereka.

### 3. Lingkungan kerja

Robbins (2001) dalam Neog dan Barua (2014) menjelaskan bahwa kondisi kerja akan mempengaruhi kepuasan kerja. Menurut George dan Jones (1999) dalam Neog dan Barua (2014) pekerja lebih sangat peduli dengan keadaan lingkungan kerja yang nyaman agar dapat bekerjanya dengan baik dan menginginkan kondisi kerja yang aman seperti temperatur, cahaya, keramaian dan faktor lainnya.

### 4. Keamanan kerja

Ruvio dan Rosenblatt (1996) dalam Neog dan Barua (2014) keamanan kerja merupakan Faktor sebagai penunjang kepuasan kerja yang baik bagi karyawan. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja. keamanan dalam bekerja cenderung membuat karyawan merasa puas dengan pekerjaannya.

## **C. Kinerja**

### **1. Pengertian kinerja**

Jurnal yang menjadi acuan dalam penelitian mengenai kinerja, peneliti menggunakan jurnal kappagoda. Kappagoda et al., (2014) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu perusahaan pada suatu periode waktu tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari perusahaan dimana individu tersebut bekerja. Kinerja adalah hasil kerja atau prestasi kerja (Wibowo, 2014). Mangkunegara (2006) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Amstrong (2009) lebih menekankan kinerja sebagai suatu proses sistematis, sedangkan Bacal (2012) lebih menekankan kinerja sebagai suatu proses komunikasi. Menurut Amstrong (2009) dalam Wibowo (2014) kinerja adalah proses sistematis untuk memperbaiki kinerja organisasional dengan mengembangkan kinerja individual dan tim. Berbeda dengan Amstrong, Bacal (2012) dalam Wibowo (2014) mendefinisikan kinerja sebagai suatu proses komunikasi yang sedang berjalan, dilakukan dengan kemitraan antara pekerja dengan atasan langsung mereka yang menyangkut menciptakan harapan yang jelas dan saling pengertian tentang pekerjaan yang harus dilakukan.

Kinerja karyawan merupakan faktor penting dalam suatu organisasi, karena kinerja karyawan yang baik akan menghantarkan organisasi pada sebuah keberhasilan (Muchhal, 2014). Kinerja karyawan yang tinggi akan membantu organisasi untuk mencapai tujuan strategis sekaligus mempertahankan keunggulan kompetitif yang dimiliki (Dessler, 2010). Rotunda (2002) mendefinisikan kinerja sebagai seluruh perilaku dan tindakan karyawan yang berkontribusi terhadap tujuan organisasi dan berada di bawah kontrol individu. Hamid dan Hassan (2015) secara sederhana menjelaskan bahwa kinerja merupakan pemenuhan tugas kerja terkait oleh karyawan dengan keterampilan yang dimiliki.

## **2. Dimensi kinerja**

Borman et al. (1995) dan Motowidlo et al. (1994) dalam Kappagoda et al., (2014) membagi kinerja dalam 2 dimensi, yaitu kinerja tugas (*task performance*) dan kinerja kontekstual (*contextual performance*).

1) Kinerja tugas (*task performance*)

Menurut Williams dan Karau (1991) dalam Sonnentag, Volmer dan Spychala (2010) kinerja tugas merupakan kontribusi seorang karyawan terhadap organisasi berupa perilaku dan tindakan yang sebagaimana telah ditentukan dalam deskripsi pekerjaan. Mendukung pernyataan sebelumnya, Borman dan Motowidlo (1997) dalam Jankingthong dan Rurkkhum (2012) menekankan bahwa kinerja tugas mengacu pada perilaku dan kegiatan yang secara langsung terlibat dan memberikan kontribusi dalam kegiatan inti organisasi. Kinerja tugas dapat diukur menggunakan 3 sub dimensi, antara lain kemampuan dalam menjalankan tugas, efisiensi dan pemecahan masalah.

2) Kinerja kontekstual (*contextual performance*)

Borman dan Motowidlo (1993) dalam Sonnentag, Volmer dan Spychala (2010) mendefinisikan kinerja kontekstual sebagai upaya individu yang tidak terkait langsung dengan kegiatan dan fungsi tugas utama mereka dalam organisasi. Kinerja kontekstual tidak secara langsung terlibat atau berkontribusi terhadap kegiatan inti organisasi, namun tetap mendukung sosial, psikologis dan lingkungan organisasi (Jankingthong dan Rurkkhum, 2012). Kinerja kontekstual diukur dengan menggunakan enam sub dimensi, antara lain kesukarelaan untuk melaksanakan tugas, bertahan dengan upaya ekstra, keinginan untuk membantu dan bekerja sama dengan orang lain, mengikuti aturan dan prosedur organisasi, saling mendukung serta mendukung aturan dan budaya organisasi (Kappagoda et al., 2014).

#### **D. Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang pernah dilakukan mengenai pengaruh Modal Psikologi dan kepuasan kerja terhadap kinerja yang menjadi referensi peneliti adalah:

1. Kappagoda et al. (2014) telah melakukan penelitian tentang pengaruh Modal Psikologi terhadap kinerja karyawan Bank di Sri Lanka, dengan judul *Modal Psikologi and Job Performance: The Mediating Role of Work Attitudes*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Modal Psikologi secara positif dan signifikan memengaruhi kinerja karyawan Bank di Sri Lanka dan sikap kerja menguatkan pengaruh hubungan tersebut.
2. Kluger dan Tikochinsky, (2001), yang telah melakukan penelitian tentang pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja, dengan judul penelitian *The Effect of Job Stress and Job Satisfaction on Job Performance*: Hasil penelitian menunjukkan bahwa stress kerja secara negatif berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja secara positif berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Banyak individu percaya bahwa karyawan yang bahagia lebih puas dengan pekerjaan mereka dan akan membantu berkinerja lebih baik dalam pekerjaan mereka.

#### **E. Kerangka Pemikiran**

Modal Psikologi merupakan modal yang harus dimiliki setiap karyawan, karena dalam Modal Psikologi terdapat beberapa dimensi yang menjadi dasar perkembangan karakteristik karyawan untuk meningkatkan kinerjanya baik individu maupun dalam perusahaan. Menurut Luthans (2007) dalam Kappagoda



(2014) Modal Psikologi adalah kondisi perkembangan positif seseorang dan dikarakteristikan oleh:

1. *self efficacy*
2. *Optimism*
3. *hope*
4. *resiliency*

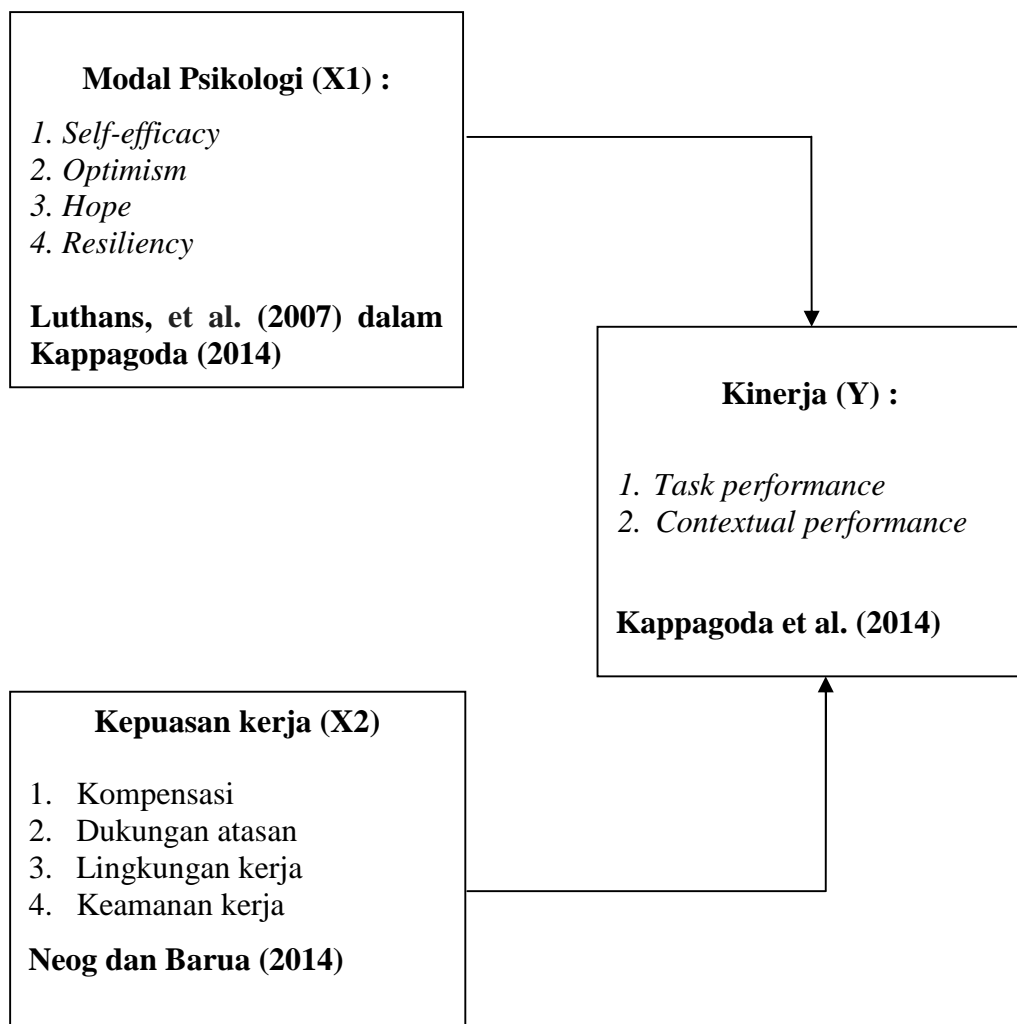
Selain itu, kepuasan kerja juga sangat mempengaruhi kinerja karyawan di dalam suatu perusahaan, karena menurut Lease (1998) dalam Neog dan Barua (2014) karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi biasanya cenderung lebih produktif, lebih komitment dan cenderung untuk tidak meninggalkan perusahaan. Menurut Neog dan Barua (2014) menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan kombinasi dari keadaan psikologis, fisiologis dan lingkungan yang menyebabkan seseorang jujur dan puas dengan pekerjaannya. Menurut Neog dan Barua (2014) kepuasan kerja diterapkan meliputi 4 faktor yaitu:

1. Kompensasi
2. Dukungan atasan
3. Lingkungan kerja
4. Keamanan kerja

Kinerja didefinisikan sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu perusahaan pada suatu periode waktu tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari perusahaan dimana individu tersebut bekerja (Kappagoda et al., 2014). Borman et al. (1995) dan Motowidlo et al. (1994) dalam

Kappagoda et al., (2014) membagi kinerja dalam 2 dimensi, yaitu kinerja tugas (*task performance*) dan kinerja kontekstual (*contextual performance*).

Berdasarkan tinjauan pustaka, maka dapat dibuat suatu kerangka fikir yang akan menjadi acuan dalam penelitian. Kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikiran menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti (Sugiyono, 2013) Kerangka pikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



**GAMBAR 2.1 KERANGKA PEMIKIRAN**

## **F. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang masih perlu di uji kebenarannya melalui penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

- Hipotesis 1. Modal Psikologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandar Lampung.
- Hipotesis 2. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan AUTO 2000- PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandar Lampung.

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **A. Objek Penelitian**

Objek penelitian yang penulis teliti adalah mengenai hubungan antara modal psikologi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandar Lampung, dengan jumlah karyawan sebanyak 146 orang.

#### **B. Jenis Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

##### **1. Data primer**

Data primer merupakan data yang didapatkan langsung dari tempat penelitian dengan menggunakan instrumen penelitian. Data yang digunakan merupakan data yang berhubungan dengan modal psikologi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

##### **2. Data sekunder**

Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari pihak lain, data ini terdiri dari data tentang AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandar Lampung dan data terkait dengan penelitian.

#### **C. Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2012) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang

ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi merupakan keseluruhan subjek yang akan diteliti dengan karakteristik yang dapat dikatakan sama sehingga dapat digeneralisasikan hasil penelitian yang dilakukan terhadap populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan keseluruhan populasi karyawan AUTO 2000 - PT Astra Internasional Tbk. Toyota Kantor Cabang Raden Intan Bandar Lampung, yaitu sebanyak 146 karyawan.

## **D. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

### **1. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### **a. Variabel bebas (*independent variable*)**

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi, yang menyebabkan timbulnya atau berubahnya variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah modal psikologi dan kepuasan kerja.

#### **b. Variabel terikat (*dependent variable*)**

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang di gunakan dalam penelitian ini adalah kinerja.

### **2. Definisi Operasional**

Definisi operasional variabel penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Definisi operasional variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**TABEL 3.1 DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL DAN PENGUKURAN VARIABEL**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Skala Likert</b>
Modal Psikologi (X1)	Luthans (2007) mendefinisikan Modal Psikologi sebagai kondisi perkembangan positif seseorang yang dikarakteristikan oleh <i>self-efficacy, optimism, hope</i> dan <i>resiliency</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Self-efficacy</i></li> <li>2. <i>Optimism</i></li> <li>3. <i>Hope</i></li> <li>4. <i>Resiliency</i></li> </ol>	5=Sangat Setuju 4= Setuju 3= Netral 2= Tidak Setuju 1= Sangat Tidak Setuju
Kepuasan kerja (X2)	Robbins (2005) dalam Neog dan Barua (2014) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang dibedakan antara jumlah imbalan pekerja yang mereka terima dan jumlah yang mereka percaya bahwa mereka harus menerimanya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kompensasi.</li> <li>2. Dukungan atasan.</li> <li>3. Lingkungan kerja.</li> <li>4. Keamanan kerja.</li> </ol>	5=Sangat Setuju 4= Setuju 3= Netral 2= Tidak Setuju 1= Sangat Tidak Setuju
Kinerja (Y)	Kappagoda et al. (2014) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam suatu perusahaan pada suatu periode waktu tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinerja tugas</li> <li>2. Kinerja kontekstual</li> </ol>	5= Sangat Setuju 4= Setuju 3= Netral 2= Tidak Setuju 1= Sangat Tidak Setuju

### **E. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan proses yang strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data, karena jika seorang peneliti tidak mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapatkan data standar yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan cara berikut dalam mengumpulkan data:

## 1. Kuesioner

Kuesioner adalah metode penelitian di mana peneliti membuat pertanyaan atau pernyataan untuk mendapatkan informasi terkait dengan modal psikologi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan 4 dimensi yang terdiri dari 24 item pertanyaan mengenai variabel modal psikologi sesuai dengan kuesioner dari Luthans (2007). Variabel kepuasan kerja yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 4 dimensi dan 12 item pertanyaan sesuai dengan kuesioner Neog dan Barua (2014). Variabel kinerja yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 dimensi dan 21 pertanyaan sesuai dengan kuesioner Kappagoda (2014).

## 2. Studi pustaka

Studi pustaka merupakan pengumpulan data dengan menggunakan buku materi terkait dengan penelitian.

## **F. Pengujian Instrumen Penelitian**

### **1. Uji validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid menurut Ghazali (2006) yaitu jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas yang digunakan adalah teknik analisis faktor dengan bantuan software SPSS untuk mengukur tingkat intrakorelasi antar variabel dan dapat atau tidaknya dilakukan analisis faktor menggunakan Kaiser-Meyer-Olin *Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA).

Proses analisis dapat dilanjutkan jika nilai KMO MSA > 0,5 maka. Suatu indikator dinyatakan valid jika memiliki *loading factor* > 0,5 terhadap konstruk yang dituju. Pengujian validitas untuk indikator reflektif menggunakan korelasi antara skor item dengan skor konstruksinya. Nilai *loading factor* yang < 0,5 dengan item pertanyaan yang mengalami *cross loading* dengan nilai terkecil harus dikeluarkan dan begitu seterusnya sampai tidak ada lagi nilai yang < 0,5.

## 2. Uji reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan hanya pada pertanyaan-pertanyaan yang telah melalui pengujian validitas dan yang dinyatakan valid. Uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian (kuesioner) dilakukan untuk menguji apakah hasil pengukuran dapat dipercaya, dalam hal ini jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2006). Teknik yang digunakan untuk pengujian reliabilitas adalah *Cronbach Alpha*. Teknik ini dikembangkan oleh Cronbach untuk menghasilkan korelasi reliabilitas alpha, dan merupakan teknik pengujian konsistensi reliabilitas antara item-item yang terpopuler, serta menunjukkan indeks konsistensi yang sempurna. Rumus yang digunakan :

$$R = \left( \frac{k}{k-1} \right) 1 - \left[ \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right]$$

Keterangan :

R : reliabilitas instrumen

k : banyaknya butir pertanyaan

<sup>2</sup> b : jumlah varian butir

t : varian total



Kriteria penilaian uji reliabilitas menurut Ghozali (2006) yaitu suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha  $> 0,6$ .

### **3. Uji normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Uji normalitas membandingkan antara data yang kita miliki dengan data berdistribusi normal yang memiliki *mean*, dan standar deviasi yang sama dengan data kita. Uji normalitas dengan penggunaan signifikansi di bagian Kolmogorov-Smirnov apabila data yang diuji menggunakan responden  $> 50$  orang dan apabila responden  $< 50$  orang signifikansi di bagian Shapiro-Wilk yang digunakan, karena responden pada penelitian ini terdapat 146 orang maka peneliti menggunakan signifikansi pada bagian Kolmogorov-Smirnov.

Dasar pengambilan keputusan pada uji normalitas adalah sebagai berikut:

1. Angka signifikansi uji Kolmogorov-Smirnov Sig.  $> 0,05$ , maka data berdistribusi normal.
2. Angka signifikansi uji Kolmogorov-Smirnov Sig.  $< 0,05$ , maka data tidak berdistribusi normal.

### **G. Analisis Data**

Data yang didapat dari kuesioner selanjutnya diolah dan dilakukan analisis. Analisis data tersebut ada dua bentuk yaitu analisis data kualitatif dan analisis data kuantitatif.

### 1. Analisis data kualitatif

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil jawaban kuesioner. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif.

### 2. Analisis data kuantitatif

Analisis regresi ini digunakan untuk memprediksikan seberapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila nilai variabel independen dimanipulasi (Sanusi, 2013). Rancangan uji regresi dimaksud untuk menguji bagaimana pengaruh variabel modal psikologi ( $X_1$ ) dan kepuasan kerja ( $X_2$ ) terhadap variabel kinerja ( $Y$ ). Analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi sederhana dengan formula sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1$$

$$Y = \alpha + \beta_2 X_2$$

Keterangan:

$Y$  : kinerja

$X_1$  : modal psikologi

$X_2$  : kepuasan kerja

$\alpha$  : konstanta

$\beta_1$  : koefisien  $X_1$

$\beta_2$  : koefisien  $X_2$

## H. Pengujian Hipotesis

### 1. Uji koefisien regresi secara parsial (uji t)

Uji statistik t dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dasar pengambilan keputusannya adalah:

Pengambilan keputusan dalam uji regresi sederhana dapat dilakukan dengan 2 cara, yaitu dengan membandingkan nilai t-hitung dengan t-tabel, atau dengan membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0,05.

#### 1. T-hitung dan t-tabel

- 1) Jika  $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$  (variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat).
- 2) Jika  $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$  (variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat).

#### 2. Signifikansi dengan probabilitas 0,05

- 1) Jika nilai signifikansi tidak lebih dari nilai probabilitas 0,05 (variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat)
- 2) Jika nilai signifikansi lebih dari nilai probabilitas 0,05 (variabel bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat).

## V. SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN

### A. Simpulan

Hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai pengaruh variabel modal psikologi (*self efficacy, optimism, hope* dan *resiliency*) dan kepuasan kerja (kompensasi, dukungan atasan, lingkungan kerja dan keamanan kerja) terhadap kinerja karyawan (kinerja tugas dan kinerja kontekstual) pada karyawan PT AUTO 2000 Raden Intan Bandarlampung, maka dapat disimpulkan bahwa hasil dari jurnal yang menjadi acuan oleh peneliti, sesuai dengan hasil penelitian yang peneliti lakukan serta mendukung hipotesis yang diajukan, yaitu:

1. Modal psikologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT AUTO 2000 Raden Intan Bandarlampung, artinya semakin baik modal psikologi atau modal psikologi yang dimiliki karyawan akan semakin meningkatkan kinerja mereka.
2. Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT AUTO 2000 Raden Intan Bandarlampung, yang berarti bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan akan semakin meningkatkan kinerjanya di dalam perusahaan.

## **B. Saran**

Peneliti telah melakukan penelitian serta telah menarik kesimpulan, maka peneliti memberikan beberapa saran yang peneliti ambil dari nilai terendah pada X1, X2 dan Y dari hasil penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Karyawan PT Auto 2000 Raden Intan Bandarlampung yang sebelumnya hanya diam ketika melihat sesuatu yang salah, untuk selanjutnya apabila melihat sesuatu yang salah sebaiknya jangan hanya diam, tetapi berusaha untuk mencari solusi dan memperbaikinya, atau membicarakannya dengan atasan.
2. Manajer PT Auto 2000 Raden Intan Bandarlampung sebaiknya terus memberikan dukungan kepada bawahannya supaya lebih termotivasi dalam melaksanakan pekerjaannya.
3. Karyawan PT Auto 200 Raden Intan Bandarlampung sebaiknya berusaha untuk meningkatkan kemampuannya dalam menganalisis situasi dan menentukan tindakan yang tepat untuk kepentingan perusahaan.

## **C. Keterbatasan Penelitian**

1. Adanya keterbatasan penelitian dengan menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yang dipakai dalam penelitian ini hanya terdiri dari variabel modal psikologi dan kepuasan kerja, sedangkan masih banyak faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan kerja karyawan.
3. Responden dalam penelitian ini hanya karyawan yang bekerja di PT AUTO 2000 Raden Intan Bandarlampung saja. Bagi peneliti selanjutnya, penulis

memberikan saran untuk memperluas ukuran sampel, sehingga tingkat generalisasi lebih tinggi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, M. 2009. *Personal Management Practice*. London.
- Anwar, Sanusi. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Cetakan Ketiga. Jakarta: Salemba Empat.
- Ayunda, Niza. 2010. Hubungan Antara Sistem Kompensasi dengan Intensi *Turnover* Karyawan Rumah Sakit Tugu Ibu. Depok, hlm 33
- Bacal, Robert. 2012. *Performance Management*. Terjemahan Surya Dharma, Yanuar Irawan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bandura, A. 1997. *Self efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Boyd, Walker dan Larreche. 2000. Manajemen Pemasaran: Suatu Pendekatan Strategis dengan Orientasi Global. Jakarta : Erlangga.
- Coomber B dan Barriball K. L. 2007. “*Impact of job satisfactions on intent to leave and turnover for hospital based nurses: a review of the research literature*”. International Journal of Nursing Studie.
- Dessler, Gary. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT.Indeks.
- Fredrickson, B. L. 2001. The role of positive emotions in positive psychology: The broadenand-build theory of positive emotions. *American Psychologist*, 56, 218226.
- Ghozali, Imam. 2006. *Statistik Non Parametrik: Teori & Aplikasi dengan Program SPSS*. Semarang: Penerbit BP Universitas Diponogoro.
- Handoko, T. Hani. 2002. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. S. P. 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.

- Jankingthong, Korkaew dan Rurkkhum. 2012. *Factors Affecting Job Performance: A Review of Literature*. Silpakorn University Journal of Social Sciences, Humanities, and Arts, Vol. 12.
- Kappagoda U. W. M R. S, Othman dan Alwis. 2014 Psychological Capital and Job Performance: The Mediating Role of Work Attitudes. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, , 2, 102-116
- Luthans, F., Avey, J. B., Avolio, B. J., Norman, S. M., dan Combs, G. M. 2006. Psychological Capital Development: Toward a Micro – Intervention. *Journal of Organizational Behaviour*, 27, 387 - 393.
- Luthans, F., Avolio, B. J., Avey, J. B dan Norman, S. M. 2007. Positive Psychological Capital: Measurement and Relationship with Performance and Satisfaction. *Personnel Psychology*, 60, 541-572.
- Luthans, F., Avolio, B., Walumbwa, F., dan Li, W. 2005. The psychological capital of Chinese workers: Exploring the relationship with performance. *Management and Organization Review*, 1, 247-269.
- Luthans, F., Youssef, C. M., dan Avolio, B. J. 2007. *Psychological capital: Developing the human competitive edge*. Oxford, UK: Oxford University Press.
- Mangkunegara, A.A. 2006. *Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Refika Aditama.
- Mathis, Robert L. dan Jackhson John H. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muchhal, D.S. 2014. *HR Practices and Job Performance*. *IOSR Journal of Humanities and Social Science (IOSR-JHSS)*, 19(4), 55-61.
- Nawawi, Hadari. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Neog ,B.B dan Burua, M. 2014. *Factors Influencing Employee's Job Satisfaction: An Empirical Study among Employees of Automobile Service Workshop in Assam*. *The SIJ Transactions on Industrial, Financial and Business Management (IFBM)*. Assam: University of Science and Technology.
- Novliadi, Ferry. 2007. *Intensi Turnover Karyawan ditinjau dari Budaya Perusahaan dan Kepuasan Kerja*. Medan
- Robbins, S. P dan Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. P. 2005. *Organisational Behavior*. Ninth Edition, San Diego State University, Pp. 22, 156.



- Schaufeli, W. B. 2002. Burnout and Engagement in University Student. *Journal of Cross Cultural Psychology*, 33(55), 464-581.
- Schaufeli, W. B dan Bakker, A. B. 2004. Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B dan Salanova, M. 2007. Work engagement: an emerging psychology concept and its implications for organizations. *Managing Social and Ethical Issues in Organizations*, 5, 135-177.
- Sedarmayanti. 2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Mandar Maju.
- Simons, J.C dan Buitendach, J.H. 2013. Psychological capital, work engagement, and organizational commitment amongs call centre employees in South Africa. *SA Journal of Industrial Psychology*, 39 (2), 1-12.
- Snyder, C.R., Irving, L dan Anderson, J. 1991. Hope And Health: Measuring The Will And The Ways. Inc C.R Snyder & D.R. Forsyth (Eds). *Handbook of social and clinical psychology*, 285-305. Elmsford, NY: Pergamon
- Sonntag, V dan Sychala. 2010. *Job Performance. Micro Approaches: Sage Handbook of Organizational Behavior*, Vol.1.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA.
- Terry, G.R dan Rue, L.W. 2008. Dasar Dasar Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.
- Umar, Husein. 2005. Riset Sumber Daya Manusia. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowo. 2014. Manajemen Kinerja. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Zhao, Zhenguo. 2009. *School of Business, Tiajin Polytechnic University. The Study on Psychological Capotal Development of Intrapreneurial team*. Vo.1, No.2.