



BAB II

TEORI CITRA DIRI, INTERAKSI SOSIAL, DAN *QUALITY OF WORK LIFE*

2.1 CITRA DIRI

2.1.1 Pengertian Citra Diri (*Self Image*)

Para ahli psikologi membedakan konsepsi diri dengan citra diri. Konsepsi diri merupakan jawaban jawaban atas pertanyaan "siapakah saya?". Menurut Wibowo (2007: 14) konsep diri itu sendiri dibangun dengan tiga hal, yaitu: *self schema*, *self references*, dan *possible self*. Ketiga komponen tersebut apabila digabung dengan bagaimana penghargaan seseorang terhadap dirinya sendiri, akan membentuk citra dirinya.

Citra diri merupakan bagian dari konsepsi diri juga dibenarkan oleh R.B Burn, R.B. Burn (1993: 64) mengungkapkan bahwa salah satu bagian dari bagian dari konsep diri adalah citra diri atau gambaran diri merupakan. Citra diri merupakan pandangan dan sikap individu terhadap keseluruhan keadaan dirinya. Seperti dikemukakan oleh Comb dan Soper (Burn, 1993) bahwa citra diri adalah bagaimana seseorang melihat dirinya sendiri.

Citra diri terbentuk melalui dan dalam proses yang alami yang dijalani oleh individu sendiri dalam kehidupannya terutama dalam memenuhi kebutuhannya. Apabila didalam kehidupannya seseorang banyak mengalami keberhasilan dalam usahanya, semakin lama akan tumbuh kepercayaan bahwa dirinya cukup berarti atau cukup mempunyai mempunyai arti. Allport (1995) mengungkapkan:

"Self image also develops between four and six. This is the looking-glass self" the me as others see me. This is the impresion i make on others, my "look", my social esteem or status, including my sexual identity, it is the begining of what others call concience, ideal self and persona"

Maksud ungkapan diatas yaitu citra diri merupakan cerminan diri yang terbentuk dri bagaimana orang lain melihat diri seseorang, bagaimana ia

membentuk kesan dihadapan orang lain, dan bagaimana seseorang terlihat bagi orang lain. Hal tersebut membentuk penghargaan atau status sosialnya. Citra diri merupakan awal pembentukan hati nurani, citra diri yang ideal dan persona.

Elizabeth B. Hurlock (1990) mengemukakan, citra diri merupakan seluruh ide dan perasaan seseorang baik yang berupa ingatan maupun karakteristik personal yang berupa kepercayaan, nilai dan keyakinan. Diri yang merupakan “aku” seseorang yang meliputi dua aspek yaitu *actual self* dan *ideal self*, yang keduanya tercermin dalam perilakunya, sehingga melalui perilakunya itu citra diri atau gambaran diri orang tersebut akan nampak.

Menurut R.B. Burn (1993) dalam perkembangan citra diri hal yang paling mendasar yaitu skema tubuh (citra) mengenai dirinya sebagai individu yang memiliki fisik. Seperti melibatkan evaluasi terhadap tubuh (fisik) dengan lingkungan seperti norma-norma sosial serta umpan balik dari orang lain.

Menurut Wibowo (2007) citra diri merupakan pandangan seseorang tentang dirinya, atau bagaimana seseorang menggambarkan dirinya sendiri. Citra diri inilah yang membedakan antara seorang yang satu dengan seorang yang lain, yakni bagaimana ia memandang dirinya sendiri, pandangan ini bervariasi antara satu orang dengan orang lainnya.

Menurut Maxwell Maltz (2010) citra diri adalah konsepsi diri sendiri untuk mengenal dan membangun suatu gambaran mengenai pandangan terhadap dirinya sendiri. Sukses, kegagalan, penghinaan, dan keberhasilannya dalam mencapai kemenangan, merupakan hasil dari pengalaman masa lalu, serta cara orang lain bereaksi terhadap dirinya. Secara teoritis, citra diri atau *self image* merupakan bagian dari konsep diri. Hal ini menunjukkan bagaimana seseorang bertindak laku dalam situasi tertentu serta membayangkannya.

Maxwell Matlz (1960) menjelaskan bahwa citra diri merupakan gambaran diri yang dipegang teguh dalam pikiran individu. Konsep dari *self image* merupakan kunci dari kepribadian, perilaku dan kekuatan naluri “succes mechanism” yang akhirnya mendorong individu menjadi sukses. Untuk

menjadikan kepuasan hidup dengan maksud tertentu harus mengenal dan memahami kekuatan dari citra diri yang dapat mendorong individu menjadi sukses dalam seluruh aspek kehidupan sehari-hari. Hal-hal mengenai perilaku sederhana sehari-hari, interaksi dengan orang lain dari hari kehari dan bagaimana individu mengelola akal, pikiran, dan emosinya. Sederhananya adalah bagaimana individu merasakan tentang dirinya menentukan bagaimana individu mengelola dirinya sendiri, citra diri sendiri menentukan menentukan individu dalam memandang kehidupan. Bagaimana individu merasakan tentang dirinya menentukan bagaimana individu melihat dunia, bagaimana individu merasakan lingkungan sekelilingnya, dan bagaimana individu bereaksi terhadap lingkungan sekitarnya.

Maxwell maltz (2010) menjelaskan ketika individu benar-benar mengetahui siapa dirinya, ketika individu memiliki citra diri yang konsisten, positif dan kuat dalam dirinya maka individu tersebut maka individu tersebut berada dalam jiwa yang tenang.

Dalam diri individu tidak ada ketergantungan terhadap keadaan sekitar mengenai keadaan sekitar mengenai kepercayaan diri, motivasi, kekuatan hati, dan kebahagiaan tersendiri. Individu akan benar-benar siap menghadapi dunia luar secara positif dan efektif. Holden (2007) mengungkapkan citra diri terbentuk dari penilaian yang dibuat oleh kita sendiri maupun oleh orang-orang lain, citra diri merupakan “diri yang dipelajari”, ia terbentuk dari informasi, pengalaman, umpan balik, dan kesimpulan yang dibuat oleh seseorang.

Tanda pertama untuk memahami citra diri individu dilihat dari kepercayaan dirinya diikuti oleh motivasi, tingkah laku yang baik, dan seluruh kesatuan kualitas jiwa yang positif yang akan membantu dalam mencapai kesuksesan dalam hidupnya. Ubaedy dan ratrioso (2005) menyatakan dengan pendapatnya bahwa citra diri yang kuat akan melahirkan hidup yang kuat. Keputusan yang kuat akan melahirkan tindakan yang kuat. Citra diri yang lemah

akan melahirkan keputusan hidup yang lemah begitupun kepercayaan diri yang lemah.

Kepercayaan diri merupakan penguasaan dari citra diri penguasaan dari citra diri yang berarti mengetahui dengan tepat apa yang benar-benar diinginkan, memiliki keinginan yang kuat untuk mencapainya. Percaya akan kemampuan dan penilaian diri sendiri, memahami nilai-nilai dalam diri, keyakinan diri, pemikiran diri dan tingkah laku membuat individu percaya untuk menjadi sukses. Melalui citra diri yang kuat, positif dan konsisten akan mengiringi individu kepada kualitas inti pribadi dalam diri yang akan mendorong untuk sukses seperti tingkah laku, motivasi, kekuatan hati, kreativitas, dan imajinasi yang melimpah serta kekuatan berinovasi yang tersembunyi dari dalam diri. Untuk memahami dan menjawab citra diri yaitu dengan mencitai diri seperti apa adanya dengan begitu akan berjuang menjadi pribadi yang lebih baik.

Karen Horney (Rahmadhani, 2006) memaparkan bahwa citra diri yang positif itu penting bagi kesehatan. Kerangka berpikir yang teoritis menjelaskan citra diri, citra tubuh dan dampak gambaran masa lalu dan masa depan terhadap rasa diri tersebut. Citra diri termasuk dalam tiga gambaran yaitu, *real, actual dan ideal self*.

Berdasarkan pandangan dan uraian diatas, citra diri yang dimaksud peneliti disini adalah bagian dari aspek pembentuk konsep diri dimana seseorang memiliki gambaran mengenai diri sendiri secara subjektif terhadap dirinya yakni kepribadianya, tubuhnya, penampilan pekerjaannya melalui bagaimana seseorang memandang dirinya sendiri dari pengalaman masa lalu yang menentukan bagaimana individu bertingkah laku terhadap dirinya juga dalam berhubungan dengan orang lain ketika menampilkan dirinya.

2.1.2 Bentuk Citra Diri

Karen Horney (Zahaourek, 1998) membagi citra diri kedalam dua bentuk:

1) *Ideal self image* (Citra diri ideal)

Merupakan apa yang individu inginkan dari dirinya, bagaimana individu menggambarkan dirinya mendapatkan apa yang diinginkan aspirasi di beberapa bidang kehidupannya (pekerjaan, berhubungan dengan orang lain, dll). Kerja keras yang tidak realistis dan gambaran ideal mengenai bagaimana individu menjadi kompulsif dan bergembira dapat juga diklasifikasikan dengan ideal self. Mengembangkan citra diri ideal yang realistis menjembatani pemberhentian akal sehat dengan meningkatkan potensi yang kuat individu, kegembiraan dan kemampuan untuk mengontrol pikiran negative. Bentuk citra diri ini sangat mempengaruhi bagaimana menjalani hidup, merasa tentang diri sendiri, dan berhubungan dengan orang lain sebaik bagaimana individu merancang tujuan untuk masa depan, semua ini adalah elemen dasar kesehatan mental.

2) *Real Self image*

Karen Horney menjelaskan bahwa *real self image* terdiri dari ide ide dan perasaan mengenai bagaimana individu memandang dirinya. Horney menyakini bahwa diri yang sebenarnya adalah sisi kekuatan yang unik dan hidup dalam diri individu. Oleh karena itu *real self image* mengandung pendalaman yang murni akan perasaan yang nyata, pemikiran, harapan, keterikatan, dan bakat special (Horney, 1950 : 7). *Real self image* menggabungkan rasa-rasa tersebut menjadi sama baiknya dengan kecakapan ekspresi diri yang spontan. *Real self* adalah apa yang individu lihat ketika individu melakukan penilaian yang jujur tentang dirinya, termasuk kelebihan, kelemahan, kesalahan dan bakat yang dimilikinya. Hal-hal tersebut menyatu menjadi pemaknaan terhadap diri sendiri.

Jersild (Rahmadhani, 2011) menambahkan ada tiga bentuk dalam gambaran citra diri yaitu:

1) *Perceptual Component*

Seseorang mempunyai image mengenai penampilan dirinya, terutama pada bagian tubuhnya dan bagaimana impresi yang diberikan termasuk didalamnya attractiveness serta appropriateness yang terkait dengan daya tarik bagi orang lain. Ini disebut juga *physical self image*.

2) *Conceptual Component*

Konsepsi individu mengenai karakteristik dirinya, seperti kemampuan dan kekurangannya maupun keterbatasan diri. Latar belakang, asal usul dan masa depannya. Ini sering disebut *psychological self image*, yang dibentuk oleh kualitas *life adjustment* seseorang seperti kepercayaan diri, tanggung jawab, independensi, keberanian serta sifat yang sesuai dengan jenis kelaminnya.

3) *Attitudinal Component*

Merupakan pikiran dan perasaan seseorang mengenai dirinya sikapnya mengenai status dirinya, sikapnya terhadap statusnya saat ini, sikapnya terhadap kemungkinan-kemungkinan dimasa yang akan datang. Sikapnya terhadap *self esteem* dan *self approach* (penghargaan atau penyesalan diri) dan juga sikap serta pandangan terhadap diri sendiri yang dinilai membanggakan atau memalukan.

Carl Rogers (Suryabrata, 1995) membagi citra diri menjadi dua bagian, yaitu:

- 1) *Perceive self image* (citra diri menerima), bila individu menerima dan mengalami semua pengalaman yang selaras dengan struktur dirinya, individu akan menjadi lebih mudah memahami orang lain serta menerima individu lain.
- 2) citra diri menolak, bila struktur self atau diri dianggap sebagai ancaman maka pengalaman kehidupan yang telah dialami akan ditolak. Kemudian, struktur self akan mempertahankan diri yang salah (menyimpang) dan

mempertahan bukan gambaran diri diri yang sebenarnya, yang mengakibatkan menjadi maladjustment.

Citra diri juga terbagi menjadi citra diri positif dan negatif, karena citra diri adalah keyakinan seseorang tentang dirinya sendiri.

- 1) Citra diri yang negatif akan membuat seseorang kurang percaya diri (Suwandi, 2010). Kebanyakan individu yang gagal dalam mencapai keberhasilan hidup yang lebih baik dikarenakan lemahnya (negatif) citra dirinya. Bukan dikarenakan faktor kurangnya bakat serta kemampuan. Bila citra diri lemah harga diri pun lemah. Harga diri yang lemah hal ini akan mengakibatkan pada citra diri lemah. Membuat individu selalu merasa dirinya tidak bernilai untuk menjalani kehidupan. semangat hidup dan motivasinya pun rendah. Selalu merasa gagal. Serta merasa menjadi korban masa lalu yang membuatnya tidak sukses. Citra diri negatif adalah gambaran diri individu yang salah mengenal diri dan salah mendefinisikan dirinya, oleh sebab itu, ia juga salah memperlakukan diri yang pada akhirnya salah pula menjalani diri, sehingga hidup dengan citra diri negatif adalah hidup dengan bayangan (Lusi, 2010 :58)
- 2) Citra diri yang positif dibangun di atas kesadaran sepenuhnya tentang adanya diri sejati dengan segala totalitas potensi dan talentanya (Lusi, 2010 : 59). Citra diri positif membuat seseorang dirinya berharga di mata orang lain. Orang yang memiliki citra diri positif akan cenderung mudah untuk mencapai tujuan yang diinginkannya. Simpati orang tentu saja selalu tertuju padanya. Kemudian citra diripun memacu semangat hidupnya. Berikut karakteristik orang dengan citra diri sehat (positif) (Clements, 2006 : 49) :
 - a) Biasanya mempunyai pandangan yang kuat dan berkomitmen pada pandangan tersebut, tetapi juga mau mendengarkan dan menghargai pandangan orang lain.
 - b) Mempunyai kemauan untuk berubah jika dikatakan bersalah.

- c) Yakin pada segala keputusan yang diambilnya dan tidak mudah merasa bersalah ataupun menyesal karena mengeluarkan keputusan tersebut.
- d) Menerima kesalahan sebagai bagian dari proses belajar tanpa harus tenggelam didalamnya, dan menemukan apa yang salah demi perbaikan.
- e) Merasa sejajar dengan orang lain tanpa memandang keahlian dan kualifikasi mereka, serta menerima prestasi mereka dengan sikap suka cita dan hormat.
- f) Mampu menerima umpan balik positif.
- g) Memandang penting manusia lain dan cenderung mencari yang terbaik dari mereka.
- h) Tidak merasa malu untuk bersikap emosional dan tidak melihat sikap ini sebagai kelemahan:
- i) Tidak dikuasai orang lain.

2.1.3 Faktor-Faktor Pembentuk Citra Diri

Maxwell maltz (suryani, 2005) mengemukakan ada beberapa faktor yang mempengaruhi citra diri, antara lain reaksi dari orang lain, perbandingan dari orang lain, peranan seseorang, dan identifikasi terhadap orang lain. Dengan demikian bahwa citra diri dipengaruhi oleh faktor-faktor dari dalam (*internal*) yaitu keadaan dan kemampuan fisik dan psikisnya, dan faktor dari luar (*eksternal*) antara lain: lingkungan keluarga, sekolah dan masyarakat yang memberikan pengaruh secara langsung maupun tidak langsung.

Citra diri dapat berubah mengidentifikasikan dengan orang lain. Faktor-faktor yang mempengaruhi citra diri seseorang menurut Bowner (Rahmadhani, 2011) adalah:

1. Luasnya pergaulan. Hal ini membuat individu tampil dilingkungannya, dan dapat menampilkan citra dirinya.

2. Pengetahuan yang dimilikinya. Membuat individu memiliki keyakinan, nilai, dan kepercayaan diri.

Wibowo (2007:72) membaginya dalam tiga siklus, istilah siklus didasarkan kepada proses pembentukan citra diri yang berulang-ulang, yaitu :

1. Kesuksesan dan kegagalan,
2. Peran dan identitas, karena jumlah peran yang dimiliki seseorang menurut wibowo (2007: 74) berpengaruh langsung terhadap rasa percaya diri yang dimilikinya. Orang yang memiliki banyak peran akan merasa dirinya, dipercayai oleh orang-orang untuk mengelola organisasi dan kelompok, memiliki banyak teman, mempunyai pengaruh yang kuat, dan memiliki kesibukan lebih banyak dari yang lainnya.
3. Orientasi masa depan, bagaimana seseorang memandang masa depannya akan menentukan cara pandangnya, dan bagaimana seseorang menilai dan menggambarkan dirinya. Pemikiran tentang masa depan tergantung dengan dari gabungan pelbagai pengalaman hidup, yang meliputi aspek pendidikan, pekerjaan, keluarga dan latar belakang budaya.
4. Perbandingan sosial, hal yang menentukan citra diri seseorang negatif dan positif adalah bagaimana dia membuat perbandingan sosial.

Maxwell Maltz (Rahmadhani, 2011) mengemukakan bahwa terdapat bahwa terdapat faktor-faktor pembentukan citra diri diantaranya :

- a. Kesan terhadap diri sendiri dimasa lalu yang tumbuh dari penilaian yang diberikan pada pengalaman individu dalam hidupnya. Kesan yang dimaksud maltz (1996) yaitu kesan terhadap diri sendiri dimasa lalu yang tumbuh dr penilaian yang diberikan pada pengalaman individu dalam hidupnya. Maksud diatas dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kesan pengalaman dan penilaian diri sendiri dimasa lalu akan membentuk dirinya. Dalam hal ini akan terlihat melalui bagaimana seseorang menggambarkan dirinya,

mengeksplorasi keinginannya, kesadaran akan perubahan dalam dirinya, menyikapi penilaian ataupun kritik dari orang lain.

- b. Imajinasi yang positif terhadap diri sendiri. Imajinasi merupakan aspek sangat kuat berpengaruh terhadap perasaan dan sikap individu. Imajinasi dapat berpengaruh kuat dengan perasaan inferior maupun superior individu. Ketika menghadapi masalah tantangan dan kegagalan yang mengganggu individu berusaha dan bergerak ketika bersikap fokus ketika mencapai target dan membayangkan dirinya sukses. Salah satu cara yang biasanya digunakan untuk mengatasi orang yang merasa inferior adalah membuat dirinya merasa superior. Dimana superior adalah perasaan bahwa dirinya lebih baik dibandingkan dengan orang lain. Melalui hal ini individu tidak akan lagi membandingkan dirinya dengan orang lain dan menilai dirinya lebih rendah dari orang lain. Melalui imajinasi yg positif individu membuat impian dan target, dan mengatur bagaimana mendapatkannya serta memberikan kemampuan untuk menjadi apa yang diri individu harapkan. Imajinasi yang positif merupakan kunci untuk mengubah self image.
- c. Memiliki keyakinan dan rasa percaya diri yang kuat. Keyakinan dan rasa percaya diri tersebut muncul dari dalam diri individu menggambarkan dirinya sendiri. Bagaimana individu mengimajinasikan dirinya sebagai pribadi yang utuh. Aspeknya dari keyakinan diri dan, intensitas dan frekuensi yang makin tajam dan meningkatkan semangat melalui self talk seberapa kuat mempengaruhi self image seseorang. Melalui keyakinan yang kuat individu akan menggunakan imajinasinya. Melalui keyakinan yang kuat individu akan menggunakan imajinasinya untuk percaya diri mencapai kesuksesan, mendapatkan yang ditargetkan, tidak segan untuk berupaya keras, merasa pantas untuk mendapatkan dan akhirnya mendapatkan harga dirinya.
- d. Pola berpikir yang positif dan realistis dalam mencapai impiannya, Individu memulai hidup baru secara lebih produktif, kreatif dan inovatif serta berani mengambil resiko. Individu memungkinkan mengubah citra dirinya dengan berpola pikir positif. Sikap yang positif pasti dari pola pikir yang positif

- kemudian dibiasakan dalam kehidupan sehari-hari. Memotivasi diri sendiri, mendorong diri sendiri, membuat diri sendiri merasa nyaman, merasa yakin dan percaya dengan diri sendiri. Yoga (2013) pola pikir akan sangat memengaruhi keberhasilan seseorang dalam bekerja dan mengoptimalkan potensi yang dimilikinya. Rahmat (2008) mengungkapkan mengungkapkan berpikir positif diawali dengan sebuah keyakinan bahwa ia mampu, dan mengatakan ia bisa, serta yakin pada diri sendiri. Dr. William James, Father of America psychology (Lim, 2008), mengatakan : *“We can alter our lives by altering our attitudes – Manusia dapat mengubah kehidupannya dengan mengubah sikap dan cara berpikirnya.”* Orang yang terbiasa berpikir positif selalu menemukan solusi-solusi cerdas. Sebab pikiran yang positif dapat bekerja secara sederhana, mencari ide dan segala kemungkinan yang berhasil.
- e. Menghargai diri sendiri. Menghargai diri sendiri merupakan suatu penilaian terhadap hasil yang yang dicapai dengan menganalisis seberapa jauh perilaku mempengaruhi ideal diri. Frekuensi pencapaian tujuan yang tinggi terhadap diri sendiri diperoleh dari diri sendiri dan orang lain. Jika individu kerap kali tidak mampu menghargai diri sendiri menganggap remeh dirinya, maka orang lain pun dapat dipastikan tidak akan menghargai dirinya. Menghargai diri sendiri merupakan bagian dari self esteem, Wells dan Marwell (1976: 64) mendefinisikan self esteem *“the term of self-esteem refers to more or less phenomenal process in which the person perceives characteristics of herself and reacts to those characteristics emotionally or behaviorally”*. Definisi ini dapat diartikan *self esteem* sebagai sebuah proses dalam karakteristik perasaan seseorang tentang dirinya dan reaksi terhadap hal tersebut dengan emosional atau dengan perilaku. Powell (2004: 8) menyatakan *“self esteem is how we think and feel about ourselves”* maksudnya harga diri adalah bagaimana kita berpikir dan merasa tentang diri kita sendiri. Rosenberg (Wells & Marwell, 1976: 69) menyebutkan dengan *self esteem* seseorang akan menjaga penghargaan terhadap dirinya sendiri. Sehubungan dengan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya *self*

esteem adalah cara seseorang memandang dirinya dan menghargai apa yang ada pada dirinya sebagai sesuatu yang perlu dihargai.

- f. Cara orang lain bereaksi terhadap dirinya sendiri. Meloy (Maltz, 1996) menjelaskan bahwa penerimaan dari orang lain membuat indikasi bahwa seseorang itu berharga dan diterima dan berharga dimana seorang memperoleh personal validation yang mana dapat mengurangi pandangan diri yang negative.

2.2 INTERAKSI SOSIAL

2.2.1 Pengertian Interaksi Sosial

Definis interaksi dalam kamus besar bahasa indonesia (Maryati, 2006), didefinisikan sebagai hal saling berhubungan, saling mempengaruhi atau melakukan aksi. Dengan demikian, interaksi sosial adalah hubungan timbal balik (sosial) berupa aksi saling mempengaruhi antara individu dan individu, antara individu dan kelompok, dan antara kelompok dan kelompok. Sementara itu, Gillin mengartikan interaksi sosial sebagai hubungan-hubungan sosial yang dinamis yang menyangkut hubungan antar individu, individu dan kelompok, atau antar kelompok.

Hubungan-hubungan sosial yang dinamis dapat diartikan sebagai interaksi sosial. Maksud dari hubungan sosial itu dapat berupa hubungan antara individu dengan kelompok maupun individu, serta antara kelompok dengan kelompok yang lain. Terdapat simbol dalam interaksi, makna atau nilai yang diberikan kepada seseorang yang menggunakan diartikan sebagai interaksi.

H. Bonner (Gerungan 2009:62) mendefinisikan bahwa interaksi sosial adalah suatu hubungan antara dua atau lebih individu yang satu mempengaruhi, mengubah, atau memperbaiki, kelakuan individu yang lain, atau sebaliknya.

Dalam kamus psikologi (Chaplin, 2002:474) interaksi sosial dapat diartikan sebagai proses interpersonal yang berlangsung antara dua atau lebih pribadi. Menurut Soerjono Soekanto interaksi sosial merupakan hubungan-hubungan sosial yang dinamis yang menyangkut antara kelompok-kelompok manusia, maupun orang-perorangan dengan kelompok manusia.

Liliweri (2005) mengungkapkan interaksi sosial merupakan suatu proses yang dilakukan oleh setiap orang ketika dia bertindak dalam sebuah relasi dengan orang lain. Sementara Sunaryo (2004) menambahkan bahwa dalam hidup bersama itu terjadi hubungan antara manusia dalam rangka memenuhi kebutuhan hidupnya, sedangkan untuk mencapai keinginan itu perlu diwujudkan dalam bentuk tindakan timbal balik, hubungan inilah yang disebut interaksi sosial.

Interaksi sosial merupakan proses yang kompleks, yang dilalui oleh setiap orang ketika mengorganisasi dan menginterpretasikan persepsinya tentang orang lain dalam situasi di mana kita sama-sama berada, sehingga memberikan kita kesan mengenai siapakah orang lain itu, apakah yang dia perbuat, dan apa sebab dia berbuat seperti itu (Jhonson, 1986).

Proses yang dilakukan seseorang untuk menerima dan menyatakan identitas dirinya kepada orang lain yang membuat perbedaan identitas antara satu individu dengan yang lainnya juga dinyatakan Schaver (2001) sebagai interaksi sosial.

2.2.2 Syarat-syarat Terjadinya Interaksi Sosial

Tidak akan mungkin terjadi suatu interaksi sosial apabila tidak memenuhi dua syarat (Soekanto, 2006) yaitu:

1. Kontak Sosial

Kontak sosial berasal dari bahasa latin con atau cum dan tango, con atau cum berarti bersama-sama sementara tango berarti menyentuh, sehingga bersama-sama menyentuh dapat diartikan sebagai pengertian kontak secara harfiah. Secara fisik, kontak baru terjadi apabila terjadi hubungan badaniah. Sebagai gejala sosial itu tidak perlu, karena orang bisa berhubungan tanpa diharuskan untuk menyentuh orang lainnya, seperti misalnya dengan cara berbicara dengan orang yang bersangkutan. Berlangsungnya kontak sosial dapat terjadi dalam tiga bentuk (Soerjono Soekanto, 2006 : 59) yaitu sebagai berikut :

- a) Antara orang perorangan,.
- b) Antara orang perorangan dengan suatu kelompok manusia atau sebaliknya,

- c) Antara suatu kelompok manusia dengan kelompok manusia lainnya,

2. Komunikasi

Soekanto (2006) mengungkapkan komunikasi sebagai perasaan yang ingin disampaikan, tafsiran yang diberikan seseorang kepada orang lain seperti sikap, pembicaraan dan gerakan-gerakan yang dilakukan, sehingga orang lain pun memberikan reaksinya terhadap perasaan yang disampaikan orang tersebut. Trenholm dan Jensen (1996: 4) mendefinisikan komunikasi "*A process by which a source transmits a message to a receiver through some channel*". (Komunikasi adalah suatu proses dimana sumber mentransmisikan pesan kepada penerima melalui berbagai saluran). Perasaan kelompok dan sikapnya dapat diketahui oleh individu lain atau kelompok lain dengan adanya komunikasi. Kemudian hal menjadi penentu atas reaksi apa yang dilakukan. Gode (1969:5) memberi pengertian mengenai komunikasi yakni sebagai komunikasi adalah suatu proses yang membuat kebersamaan bagi dua atau lebih yang semula dimonopoli oleh satu atau beberapa orang. Penafsiran seringkali terjadi terhadap tingkah laku seseorang. Senyum, ditafsirkan sebagai, sikap bersahabat, keramah tamahan atau bahkan sebagai sikap sinis. Soekanto (2006) juga menambahkan komunikasi bisa menghasilkan pertikaian, yang terjadi karena salah paham yang dikarenakan masing-masing tidak mau mengalah, namun dilain hal juga memungkinkan kerja sama antar individu maupun kelompok. Sehingga terlihat gambaran tentang apa yang dimaksud komunikasi seperti yang diungkapkan oleh Shannon dan Weaver (1949), bahwa komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain, tidak hanya komunikasi verbal, tetapi juga dalam hal, lukisan, ekspresi muka, teknologi maupun seni dan baik sengaja ataupun tidak.

2.2.3 Bentuk-Bentuk Interaksi Sosial

Adanya interaksi sosial memiliki akibat yakni pengelompokan proses sosial, berikut merupakan pengelompokan proses sosial yang diadakan oleh Gilin dan Gilin (Noorkasiani dkk, 2007):

1. Proses asosiatif (processes of asociation). Terbagi dalam tiga bentuk khusus yakni, akomodaisi, asimilasi, dan akulturasi.
2. Proses disosiatif (*procesesses of dissociation*), mencakup persaingan dan persaingan yang meliputi kontroversi dan pertentangan atau pertikaian.

Kimball Young (Noorkasiani dkk, 2007) pernah mengemukakan sistematika yang berbeda, bentuk proses sosial menurutnya adalah sebagai berikut.

1. Oposisi, melingkupi persaingan dan pertentangan atau pertikaian.
2. Kerja sama, menghasilkan akomodasi.
3. Diferensiasi yang merupakan suatu proses adanya perbedaan hak dan kewajiban yang diperoleh oleh seseorang dengan orang lain atas dasar usia, jenis kelamin dan pekerjaan yang menghasilkan lapisan sistem dimasyarakat.

2.2.4 Jenis-jenis Interaksi Sosial

Interaksi sosial (Soekanto, 2006) terbagi atas tiga jenis, yaitu:

- 1) Interaksi antara Individu dan Individu. Pada saat dua individu bertemu, interaksi sosial sudah mulai terjadi.
- 2) Interaksi antara Kelompok dan Kelompok. Interaksi jenis ini terjadi pada kelompok sebagai satu kesatuan bukan sebagai pribadi-pribadi anggota kelompok yang bersangkutan.
- 3) Interaksi antara individu dan kelompok.

2.2.5 Ciri-ciri Interaksi Sosial

Adapun ciri-ciri Interaksi sosial adalah (Soekanto, 2006) sebagai berikut:

- 1) Ada pelaku berjumlah lebih dari satu orang
- 2) Ada komunikasi antarpelaku dengan menggunakan simbol-simbol
- 3) Ada dimensi waktu (masa lampau, masa kini, dan masa mendatang) sebagai penentu sifat aksi yang sedang berlangsung.
- 4) Ada tujuan-tujuan tertentu, baik tujuan tersebut sama ataupun tidak, selain itu juga adanya kesadaran atas tindakan orang lain, yang menghasilkan

orientasi satu sama lainnya, tanpa menghiraukan isi perbuatannya: maksud melukai atau menolong, cinta atau benci, kesetiaan atau pengkhianatan,.

2.2.6 Aspek-aspek interaksi sosial

Aspek-aspek interaksi sosial dari Sarwono (Ferina, 2011) yang berisi 4 aspek dari interaksi sosial yaitu komunikasi, sikap, tingkah laku kelompok, dan norma sosial:

1. Komunikasi

Komunikasi adalah proses pengiriman berita dari seorang kepada orang lainnya. Dalam kehidupan sehari-hari kita melihat komunikasi ini dalam berbagai bentuk, misalnya percakapan antar dua orang, pidato dari ketua kepada anggota rapat, berita yang dibacakan oleh penyiar televisi atau radio, buku cerita, dan koran Sarwono (Ferina, 2011). Hoveland (1948:371) mendefinisikan komunikasi, *“the process by which an individual (the communicator) transmits stimuli (usually verbal symbols) to modify, the behavior of other individu”*. (Komunikasi adalah proses dimana seorang individu (komunikator) mentransmisikan stimuli (simbol biasanya lisan) untuk memodifikasi, perilaku individu lainnya). Raymond S. Ross (1983: 8) mendefinisikan komunikasi sebagai suatu proses menyortir, memilih, dan mengirimkan simbol-simbol sedemikian rupa, sehingga membantu pendengar membangkitkan makna atau respon dari pikiran yang serupa danyang dimaksudkan oleh sang komunikator. Rogers dan Kincaid (1981 : 18) menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk dan melakukan pertukaran informasi antara satu sama lain, yang pada gilirannya terjadi saling pengertian yang mendalam. Berelson dan Steiner (1964: 527) mendefinisikannya sebagai transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan dan sebagainya dengan menggunakan simbol-simbol, dan sebagainya. Tidakan atau proses itulah yang disebut komunikasi,

2. Sikap

Sikap adalah istilah yang mencerminkan rasa senang, tidak senang atau perasaan yang biasa-biasa saja dari seseorang terhadap sesuatu. Sesuatu itu bisa benda, kejadian, situasi, orang-orang atau kelompok. Kalau yang timbul terhadap sesuatu itu adalah perasaan senang, maka disebut sikap positif, sedangkan kalau perasaan tidak senang, sikap negatif. Kalau tidak timbul perasaan apa-apa, berarti sikapnya netral (Ferina, 2011). Sikap ialah cara seseorang menunjukkan keadaan pikiran dan perasaannya kepada (objek (Purwanto, 1998 : 62)) orang lain (Chapman, 1994 : 3).

3. Tingkah laku Kelompok/ perilaku kelompok

Ada dua teori yang menerangkan tingkah laku kelompok. Teori pertama adalah yang dikemukakan oleh tokoh psikologi dari aliran klasik yang berpendapat unit terkecil yang dipelajari dalam psikologi adalah individu. Oleh karena itu kelompok tidak lain adalah sekumpulan individu dan tingkah laku kelompok adalah gabungan dari tingkah laku individu secara bersama-sama. Teori kedua adalah teori yang bertolak belakang dengan teori pertama yang diajukan oleh seorang sarjana psikologi Prancis bernama Gustave Le Bon. Dalam teorinya Le Bon mengatakan bahwa bila dua orang atau lebih berkumpul di suatu tempat tertentu, mereka akan menampilkan perilaku individu yang sama sekali berbeda daripada ciri-ciri tingkah laku individu itu masing-masing. Allport (Hendropuspito, 1983: 93) menekankan bahwa seseorang termasuk anggota suatu kelompok apabila ia berpartisipasi dalam kegiatan dan tingkah laku kelompok.

4. Norma Sosial

Norma sosial adalah nilai-nilai yang berlaku dalam suatu kelompok yang membatasi tingkah laku individu dalam kelompok itu. Yang membedakan norma sosial dengan produk sosial dan budaya, serta konsep-konsep psikologi lainnya adalah bahwa dalam norma sosial

terkandung sanksi sosial. Norma sosial merupakan bentuk dari nilai yang didalamnya terdapat patokan, aturan, kaidah, atau kaidah pada suatu aksi (tindakan) yang dilengkapi dengan adanya sanksi-sanksi bagi yang melanggarnya. Norma adalah penjabaran nilai-nilai secara terperinci kedalam tata aturan atau tatakelakuan yang secara makro adalah konstitusi, undang-undang, peraturan pemerintah dan aturan tak tertulis lainnya (UPI , 2013).

2.2.7 Faktor-faktor Interaksi Sosial

Kelangsungan interaksi sosial, sekalipun dalam bentuknya yang sederhana, ternyata merupakan proses yang kompleks, tetapi padanya dapat kita bedakan beberapa faktor yang mendasarinya, baik secara tunggal maupun bergabung, dalam artian faktor-faktor tersebut dapat bergerak sendiri secara terpisah maupun dalam keadaan tergabung, yaitu (vide Bonner, *Social Psychology*, no. 3 dan Soekanto, 2006: 57):

1. Faktor Imitasi, Imitasi dapat mendorong individu atau kelompok untuk melaksanakan perbuatan-perbuatan yang baik. Menurut Soekanto (2006;57): imitasi mendorong individu untuk mengimitasi hal-hal yang salah baik secara moral maupun hukum yang seharusnya ditinggalkan. Namun, imitasi juga mampu mendorongnya untuk patuh pada nilai, hukum dan kaidah yang berlaku.
2. Faktor Sugesti, Arti imitasi dan sugesti hampir sama bila berhubungan dengan interaksi sosial. Perbedaanya terdapat pada imitasi, satu individu mengikuti hal di luar dirinya; sedangkan pada sugesti, seseorang memberikan pandangan atau sikap dari dirinya yang lalu diterima oleh orang lain di luarnya. Sugesti dalam ilmu jiwa sosial dapat dirumuskan sebagai suatu proses di mana seorang individu menerima suatu cara penglihatan atau pedoman-pedoman tingkah laku dari orang lain tanpa kritik terlebih dahulu. Menurut Soekanto (2006; 57) berlangsungnya sugesti bila diterimanya pandangan atau sikap dari diri individu oleh individu lain.

3. Faktor Identifikasi, dalam ilmu psikologi identifikasi berarti dorongan untuk menjadi identik (sama) dengan orang lain. Menurut Soekanto (2006:57) adanya kecenderungan keinginan seseorang untuk sama dengan orang lain.
4. Faktor Simpati, Menurut Soekanto (2006) Simpati dirumuskan sebagai suatu proses perasaan (memiliki peranan yang sangat penting) tertariknya seseorang terhadap orang lain. Yang menjadi dorongan pada simpati adalah keinginan untuk bekerja sama dan memahami pihak lain.

2.3 QUALITY OF WORK LIFE

2.3.1 Pengertian (Quality of Work life) QWL

Konsep *Quality of Work Life* (QWL) pertama kali digunakan lebih dari 30 tahun yang lalu. berbagai definisi dan teoritis konstruksi telah berhasil dikeluarkan satu sama lain dengan tujuan mengurangi masalah yang dihadapi dalam konsep ini (Martel dan Dupuis, 2006). Definisi QWL, terinspirasi oleh penelitian pada konsep yang terkait, Quality of Life (QOL).

Hal tersebut didukung dengan adanya teori Elizur dan Shye (1990) yang membuat konsep kerucut, ia berusaha untuk memberikan definisi hubungan antara QOL dan QWL didalam penelitiannya, dengan QOL pada dasar dan QWL di puncak. Dalam penelitiannya, mereka mencoba merancang QWL berdasarkan kriteria yang ada pada kualitas kehidupan.

Walton (Kossen (1987)) mengatakan bahwa *quality of work life* disingkat QWL adalah seberapa efektif respon yang diberikan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawannya.

Menurut Redy dan Redy (2010) QWL memiliki arti yang berbeda dari masyarakat yang berbeda, beberapa orang menganggap itu sebagai demokrasi industrial atau co-determination dengan peningkatan partisipasi karyawan dalam proses pembuatan keputusan. Bagi orang lain, terutama manajer dan administrator, istilah ini menunjukkan perbaikan dalam aspek psikologis dari pekerjaan untuk meningkatkan produktivitas. Serikat pekerja dan pekerja mengartikannya dalam hal keadilan dalam membagi keuntungan, keamanan kerja dan kondisi kerja yang sehat serta manusiawi. Dan yang Lain melihatnya sebagai

peningkatan hubungan sosial di tempat kerja melalui otonomi (kemandirian) kelompok kerja. Akhirnya, yang lain mengambil pandangan yang lebih luas dari perubahan iklim seluruh organisasi dengan memannustakan pekerjaan, individualistis organisasi dan mengubah struktural dan sistem manajerial.

Menurut Cascio (1986), untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan karyawan *quality of work life* merupakan salah satu hal yang penting. Cascio juga mengatakan fisik karyawan ketika bekerja, kesejahteraan mentalnya, serta persepsinya juga didefinisikan sebagai *quality of work life*. Terdapat dua hal yang menjadi pandangan mengenai *quality of work life*, yakni keadaan dan pergerakan yang dilakukan organisasi serta persepsi karyawan tersebut. Pergerakan dari organisasi dapat juga dikatakan sebagai praktik organisasi seperti keterlibatan pekerja dalam organisasi. Persepsi karyawan dimaksudkan dengan keadaan mereka merasa aman, puas, dan mempunyai serta mendapatkan kesempatan untuk berkembang sebagai manusia.

Menurut Lau & May (1998) Kondisi dan lingkungan kerja yang menguntungkan karyawan, mendukung kepuasan karyawan (tingginya tingkat kepuasan individu menikmati pekerjaannya dengan mempromosikan dan memberikan bonus karyawan, tingkat keamanan pekerjaan dan peluang untuk tumbuh.

Mengungkapkan penghargaan bagi manusia di lingkungan kerja merupakan bagian terpenting dari QWL (Kondalkar, 2009). Sehingga QWL berperan mengubah iklim dan budaya organisasi secara manusiawi dan teknis agar membawa karyawan kepada kehidupan yang lebih baik.

Quality of work life yang dirumuskan oleh Beatriz (2011) adalah apabila perusahaan mengeluarkan sebuah kebijakan merupakan sebuah proses yang diputuskan dan respon bagi keinginan, dan harapan karyawan, untuk mewujudkan tujuan yang sama yakni produktivitas kerja karyawan serta perusahaan, dengan cara membagi persolan secara bersama serta menyatukan pandangan antara karyawan dan perusahaan.

Robbins dalam Gayathiri dan Ramakhrisnan (2013) mendefinisikan QWL sebagai suatu proses dimana suatu organisasi merespon kebutuhan karyawan dengan mengembangkan mekanisme yang memungkinkan mereka untuk berbagi sepenuhnya dalam membuat keputusan yang merancang kehidupan mereka di tempat kerja.

Menurut Harrison (Redy dan Redy 2010), QWL adalah sejauh mana seorang bekerja dalam suatu organisasi dan bagaimana organisasi memberikan kontribusi untuk material dan psikologis kesejahteraan anggotanya. Seorang pakar yang berbeda mendefinisikan kualitas kerja hidup sebagai suatu proses pengambilan keputusan bersama, kolaborasi dan membangun rasa saling menghormati antara manajemen dan karyawan. Hal ini berkaitan dengan peningkatan manajemen tenaga kerja untuk memecahkan masalah serta untuk meningkatkan kinerja organisasi dan karyawan

Heskett, Sasser, dan Schlesinger dalam Das (2013) mendefinisikan QWL sebagai perasaan yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaan mereka, koleganya dan organisasi yang memicu kearah pertumbuhan organisasi dan profitabilitas bagi organisasi.

QWL mencakup cara pembayaran upah, kondisi kerja, waktu kerja, masalah kesehatan dan bahayanya, keuntungan finansial dan non-finansial dan perilaku manajemen terhadap karyawan serta kondisi dan keadaan yang menyenangkan dan menguntungkan untuk karyawan tersebut (Islam dan Siengthai, 2009). Menurut Fernandes (Campos & Souza 2006 : 2), konsep kualitas kehidupan kerja meliputi, melampaui legislatif tindakan melindungi pekerja, hadir untuk kebutuhan dan aspirasi dari manusia, fokus pada ide memannusiatkan pekerjaan dan sosial tanggung jawab perusahaan.

2.3.2 Komponen QWL

Menurut Cascio (1986), memperbaiki keseimbangan komponen QWL merupakan usaha yang dapat dilakukan untuk memperbaiki QWL (persepsi karyawan terhadap pengalaman dan susasanya ditempat kerja (Walton (Kossen, 1987). Sementara, menurut Walton (Kossen, 1987) mengatakan bahwa QWL

adalah persepsi pekerja terhadap suasana dan pengalaman pekerja di tempat kerja mereka. Hal tersebut berdasarkan delapan komponen yakni, sehingga hal tersebut dapat digabungkan sebagai berikut.

1. *Employee participation* (Keterlibatan Karyawan (Cascio (1986)). Seperti: adanya tim keterlibatan dan peningkatan kualitas karyawan.
2. *Career development* (Pengembangan karir (Cascio, 1986) / Kesempatan untuk mengembangkan dan menggunakan kapasitas manusia (Walton (Kossen, 1987)). Seperti adanya kesempatan untuk promosi, kenaikan pangkat, pelatihan, autonomi karyawan, kesempatan untuk tumbuh dan berkembang, evaluasi dari setiap kinerja, serta adanya jaminan pekerjaan. Pengembangan karir bermanfaat untuk:
 - a. Prestasi karyawan dapat berkembang.
 - b. Berkurangnya *turn over* dan meningkatnya loyalitas karyawan.
 - c. Meningkatkan motivasi karyawan untuk mengembangkan kemampuan dan bakatnya.
 - d. Tingkat subjektivitas promosi berkurang.
 - e. Adanya kepastian untuk hari tua.
3. *Pride* (Rasa bangga pada perusahaan (Cascio, 2003)) / Rasa memiliki (Walton (Kossen, 1987)). Merasa tidak dipisahkan dan menjadi bagian dari satu kelompok kerja, saling mendukung, dan memiliki hubungan antar kelompok maupun orang perorangan. Seperti meningkatkan citra dan identitas perusahaan. Hal ini membuat lingkungan menjadi bebas dari pikiran/prasangka negatif.
4. *Equitable compensation* (Kompensasi yang seimbang (cascio, 2003) / kompensasi yang adil dan cukup (Walton (Kossen: 1987)). Dalam hal ini, pemberian jumlah gaji yang sama dan memenuhi standar dan bersaing bersaing dengan adanya perbandingan gaji yang diterima bagi orang dengan posisi yang berbeda maupun sama.
5. *Job security* (Rasa aman terhadap pekerjaan (Cascio 2003)). Seperti adanya status karyawan tetap dan program pensiun.

6. *Wellness* (Fasilitas yang didapatkan (Casco, 2003)). Seperti program konseling, rekreasi, dan jaminan bagi kesehatan.
 7. *Save environment* Keselamatan kerja (*Save environment*) (Casco, 2003) / kondisi-kondisi kerja yang aman dan sehat (Walton (Kossen, 1987). Jika organisasi dapat memberikan kondisi mental fisiologis (meminimalisasi luka dan rekio kesehatan, dibentuknya komite keselamatan, gawat darurat dan program keselamatan kerja) yang lebih baik di lingkungan kerja, mereka akan meningkatkan produktivitas dan efisiensi dan karyawan akan memiliki partisipasi yang lebih besar dalam urusan organisasi.
 8. *Conflict resolution* (Penyelesaian masalah (Casco, 203). Adanya lembaga dan jalur tempat menyelesaikan masalah.
 9. *Communication* (Komunikasi). King (1992) mengusulkan bahwa organisasi dapat meningkatkan kualitas kehidupan kerja melalui peningkatan sifat dan kualitas komunikasi dari visi dan misi melalui penggunaan briefing tim sebagai langkah pertama dalam proses partisipasi karyawan .
- Terdapat 3 hal kriteria yang berbeda yang diungkapkan oleh Walton (Kossen, 1987) terhadap sembilan komponen yang diungkapkan oleh Casco, yakni:
- a. Hak-hak karyawan, memperhatikan dan menghormati hak pribadi karyawan.
 - b. Pekerja dan ruang hidup secara keseluruhan, ruang hidup adalah salah satu indikator QWL yang harus diperhatikan hal itu. Bila komponen ini dilupakan staf tidak akan merasa minat dalam pekerjaan, ini berarti seperti emosional karyawan didukung dari support keluarga yang memberikan dampak positif dan negatif terhadap ruang Tanggung jawab organisasi, organisasi mempunyai tanggung jawab sosial. Menjelaskan perannya sebagai bagian dari organisasi merupakan hal yang terpenting dalam komponen ini.

Terdapat 4 aspek yang dikemukakan oleh Turcotte (1988) yakni:

- a) Pekerjaan sendiri berarti semua aspek intrinsik, seperti tugasnya, otonomi yang pekerja mampu lakukan dalam tugasnya, tanggung jawab, dan lain-lain.
- b) konteks fisik mewakili semua unsur-unsur material mungkin mempengaruhi kinerja pekerja, kepuasan dan kesehatan.
- c) Konteks psikososial terdiri dari interaksi manusia di tempat kerja.
- d) Adapun organisasi konteks, menyangkut lingkungan yang lebih jauh pekerja; semua program yang dikelola oleh sumber daya manusia departemen termasuk dalam kategori ini, yang jelas cukup ekstensif.

2.3.3 Aktivitas-aktivitas yang dilakukan perusahaan dalam memperbaiki *Quality of Work Life*

Quality of work life mempengaruhi QOL karyawan. Manajemen sumber daya manusia melakukan aktivitas-aktivitas (QWL) untuk meninggikan karyawan dilingkungan kerjanya (Kossen, 1987). Aktivitas yang biasa dilakukan perusahaan untuk memperbaiki hal tersebut adalah bagi karyawan adalah:

- a. *Participation*, partisipasi karyawan adalah proses dimana karyawan terlibat dalam proses pengambilan keputusan, bukan hanya bertindak atas perintah. Partisipasi karyawan merupakan bagian dari sebuah proses yang disebut pemberdayaan di lingkungan kerja. Perusahaan melakukannya dengan lebih baik ketika karyawan mereka dapat berpartisipasi dan masukan mereka diikutsertakan dalam proses pengambilan keputusan. Pemberdayaan melibatkan garis kekuasaan dalam organisasi untuk pengambil keputusan baik keatas maupun kebawah. Keputusan yang diambil secara bersama oleh atasan dan bawahan yang dapat meningkatkan QWL karyawan. Tujuan yang ingin dicapai adalah untuk menyediakan kebebasan, otonomi, ketika membuat pilihan di lingkungan dimana karyawan tersebut bekerja.

- b. *Job redesign*, Redesign pekerjaan adalah proses untuk mencapai atau memulihkan keseimbangan situasi yang tidak seimbang dalam organisasi kerja . Ini merupakan upaya untuk mengembalikan keutuhan dan produktivitas organisasi yang sedang atau telah rusak atau tidak sehat . Dianggap dari sudut pandang ini , redesign pekerjaan adalah usaha alami yang mirip dengan penyembuhan kelengkapan organisasi, yang memberi hidup dinamis dan kerja yang produktif bagi organisasi (Edward, Scott, and Raju, 2012). Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Slocum (1981) yang menemukan dampak bagi lingkungan kerja yang mempengaruhi, kepuasan kerja, motivasi karyawan dan performa kerja yang berpengaruh negatif bagi organisasi dan menurunkan *Quality of work life*.

Salah satu bentuk *job redesign* adalah *job enrichment*, teknik motivasi yang umum digunakan oleh organisasi untuk memberikan kepuasan karyawan yang lebih besar dalam karyanya. Ini berarti memberikan karyawan tanggung jawab tambahan yang sebelumnya disediakan untuk manajer atau jabatan yang lebih tinggi lainnya. Pada dasarnya, pekerjaan yang diperkaya memberikan karyawan lebih manajemen diri dalam tugas-tugasnya (Kokemuller, Deman Media, online 4 januari 2014). *Job enrichment* mampu meningkatkan aspek psikologis seperti motivasi, kepuasan dan performanya.

- c. *Team building* , adalah proses yang mengembangkan kerja sama dan kerja sama tim dalam unit kerja. Untuk membentuk tim yang efektif, anggotanya harus berbagi tujuan bersama, menghormati satu sama lain, dan termotivasi untuk menggunakan kekuatan dari setiap anggota untuk mencapai tujuan mereka. Filosofi perusahaan saat ini menekankan bahwa setiap anggota tim memainkan bagian integral dalam keberhasilan perusahaan.

2.3.4 Dampak Setelah Dilakukan Pengukuran *Quality Of Work Life*

Akan terdapat dampak setelah melakukan pengukuran, yakni Rhonen (1981):

- a) Sikap positif karyawan meningkat terhadap pekerjaannya.
- b) Produktivitas dan motivasi intrinsik karyawan meningkat.
- c) efektifitas perusahaan dan persaingan perusahaan dalam menghadapi masalah global meningkat.

2.4 KERANGKA BERPIKIR

Kerangka berpikir penelitian merupakan adalah dasar pemikiran yang disintesis dari fakta-fakta, observasi dan telaah kepustakaan. Oleh karena itu, kerangka berpikir memuat teori, dalil atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Uraian dalam kerangka berpikir akan menjelaskan hubungan dan keterkaitan antar variabel penelitian. Variabel-variabel penelitian dijelaskan secara mendalam dan relevan dengan permasalahan yang diteliti sehingga dapat dijadikan dasar untuk menjawab permasalahan penelitian (Riduwan, 2005:34-35). Kerangka berpikir juga menggambarkan alur pemikiran penelitian dan memberikan penjelasan kepada pembaca mengapa peneliti mempunyai anggapan seperti yang dinyatakan dalam hipotesis. Kerangka berpikir ini menjelaskan bagaimana relevansi antara ketiga variabel yakni citra diri dan interaksi sosial sebagai variabel eksogen, dan *quality of work life* sebagai variabel endogen

Konsep *Quality of Work Life* (QWL) pertama kali digunakan lebih dari 30 tahun yang lalu. Berbagai definisi dan teoritis konstruksi telah berhasil dikeluarkan satu sama lain dengan tujuan mengurangi masalah yang dihadapi dalam konsep ini (Martel dan Dupuis, 2008). Definisi QWL, terinspirasi oleh penelitian pada konsep yang terkait, Quality of Life (QOL).

Hal tersebut didukung dengan adanya teori Elizur dan Shye (1990) yang membuat konsep kerucut, ia berusaha untuk memberikan definisi hubungan antara QOL dan QWL didalam penelitiannya, dengan QOL pada dasar dan QWL di puncak. Dalam penelitiannya, mereka mencoba merancang QWL berdasarkan kriteria yang ada pada kualitas kehidupan.

Masalah yang sama pada saat bekerja juga terwujud pada QWL yang pada awalnya berkaitan dengan masalah kesehatan. kualitas kehidupan seseorang, akan tetap berjalan dengan baik walaupun dengan kecacatan, beberapa pasien lain penyakit tertentu memiliki QOL yang jauh lebih baik dibandingkan pasien lain dengan penyakit yang sama (Martel dan Dupuis, 2006). Oleh karena itu Martel dan Dupuis (2006) membenarkan anggapan bahwa:

“Dalam kondisi obyektif tertentu, QWL satu pekerja bisa sangat berbeda dari pekerja lain. Seperti yang telah disarankan sebelumnya berkaitan dengan kualitas hidup.”

Berdasarkan konsep tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa ketika individu berusaha memperbaiki atau terjadi kekurangan dalam QOLnya, maka menjadi mungkin bahwa QWL individu tersebut juga dapat berubah. Seperti ketika individu merasa QWL-nya dirasa baik maka menjadi sangat mungkin bahwa QOL-nya juga sangat baik, begitupun sebaliknya.

QWL merupakan respon yang ditimbulkan karyawan terhadap apa-apa yang diberikan oleh perusahaan, bagaimana karyawan dapat bertikir dan memaknai pekerjaannya, berpikir apakah pekerjaan tersebut dapat memberikan dampak efektif dan positif bagi kehidupan mereka. Walton (Kossen (1987)) mengatakan bahwa *quality of work life* disingkat QWL adalah seberapa efektif respon yang diberikan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawannya.

Kebahagiaan, merupakan bagian penting pada kualitas kehidupan (*Quality of Life*). Sebagai makhluk yang bebas dan berkai individu selalu berusaha mencari kebahagiaan dengan berbagai cara. Salah satunya yaitu dengan membentuk citra diri yang positif.

Pada beberapa buku yang berusaha mengungkapkan kualitas hidup seseorang dalam meningkatkan kebahagiaan selalu mengatakan bahwa citra diri merupakan salah satu penghantar seseorang menuju perubahan kualitas hidupnya menuju sukses dan bahagia. Karena kualitas hidup selalu dikaitkan dengan hal, seberapa puas dan bahagia seseorang dalam menjalankan hidupnya. Sehingga tak pelak kesuksesan adalah jawaban seseorang untuk bahagia. Seperti yang dikatakan Riyanto dalam bukunya:

“keberhasilan membangun citra diri yang positif akan akan membawa kita pada kehidupan yang sukses dan bahagia...dan tidak tepat jika kita mencitrakan diri kita sebagai diri yang negatif, kalau pencitraan kita negatif, maka perwujudan diri kita juga akan negatif, sehingga tidak akan sukses dan tidak akan bahagia...citra diri yang positif senyatanya akan bertahan lama dan akan menjadi cap kepribadian yang bertahan sepanjang hidup. Hidup dengan citra diri positif tentu akan lebih bergairah, dinamis, lebih termotivasi, dan hidupnya akan lebih mantap (2010; 54)”

Prinsip tersebut tentu saja mengungkap bukan hanya tentang kualitas hidup tetapi juga bagaimana QWL individu tersebut dapat terpengaruhi oleh citra diri. Karena kesuksesan, kebahagiaan, dan keinginan hidup yang dinamis juga terdapat dalam kehidupan seseorang dalam bekerja, sehingga tak pelak bahwa ketika seseorang yang memiliki citra diri positif juga memungkinkan memiliki *quality of work life* yang baik dinamis. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa ketika kita mengukur QWL kita tidak hanya mengukur QWL semata tetapi juga mampu mengukur QOL dari individu, dan citra diri juga diharapkan mampu berkontribusi secara positif dalam mempengaruhi QWL individu. Hal ini dikarenakan konsep kerucut yang merupakan konsep dasar dari QWL individu.

Terdapat enam dimensi dari citra diri yang dirasa mampu untuk mempengaruhi QWL individu yakni, Kesan terhadap diri sendiri dimasa lalu yang tumbuh dari penilaian yang diberikan pada pengalaman individu dalam hidupnya, Imajinasi yang positif terhadap diri sendiri, Memiliki keyakinan dan rasa percaya

diri yang kuat, Pola berpikir yang positif dan realistis dalam mencapai impiannya, Menghargai diri sendiri, Cara orang lain bereaksi terhadap dirinya sendiri.

Tidak hanya citra diri yang dirasa mampu mempengaruhi QWL individu. Interaksi sosial merupakan salah satu variabel yang diharapkan dapat dilihat bagaimana kontribusinya kepada QWL yang juga kebanyakan diungkapkan mempengaruhi QOL, yang memungkinkan juga ikut mempengaruhi QWL individu tersebut.

Menurut Unit Penelitian Kualitas Hidup Universitas Toronto,

“QOL adalah tingkat dimana seseorang menikmati hal-hal penting yang mungkin terjadi dalam hidupnya. Masing-masing orang memiliki kesempatan dan keterbatasan dalam hidupnya yang merefleksikan **interaksinya dengan lingkungan.** (Diana, 2010)”

Soetardjo (2013), mengungkapkan bahwa:

“*Quality of life* itu ialah bagaimana kualitas seseorang apabila dilihat dari **interaksi dengan kehidupan di sekitarnya,**”

Soertardjo (2013) juga menambahkan :

“*Mental health* tersebut juga terkait dengan *mental hygiene* yang mendukung tubuh menjadi sehat (*healthy life*). jika kondisi tersebut telah dimiliki oleh seseorang, maka akan tercipta kualitas hidup yang baik (*quality of life*)... *mental health* yang baik adalah mampu memelihara diri, temperamen, inteligensi yang siap pakai, berperilaku dengan pertimbangan sosial, memiliki kecenderungan bahagia, **serta mampu menyesuaikan diri sesuai dengan lingkungannya.** Menyesuaikan diri di sini berarti seseorang mampu secara aktif untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya berdasarkan rencana, tanpa adanya keterpaksaan untuk menyesuaikan diri.. Apabila *mental health* telah terjaga, maka secara otomatis kualitas hidup pun akan menjadi baik. Hal tersebut disebabkan, antara *mental health* dan *quality of life* merupakan bagian yang tidak bisa dipisahkan. *Mental health* akan meningkatkan *quality of life* dan *quality of life* pun akan meningkatkan *mental health*”

Untuk meningkatkan QOL, Soetardjo (2013) menganjurkan bahwa manusia harus mampu berinteraksi berdasarkan 3 alam, diantaranya alam benda

yaitu memanfaatkan alam benda dasar saling melihat. Alam sosial, yaitu mampu membangun intersubjektif dengan manusia lain atas dasar saling menyayangi, serta mampu membangun interaksi noogenik (budaya, gagasan, dan nilai). Alam yang terakhir ialah alam transenden, yaitu meyakini segala kebaikan Tuhan yang ada.

Berdasarkan uraian sebelumnya bahwa QWL merupakan perluasan dari teori QOL sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa dukungan dari interaksi sosial juga memberikan kontribusi secara positif terhadap QWL. Karena faktor yang ada pada interaksi sosial tersebut adalah komunikasi, sikap, tingkah laku individu dalam kelompok dan norma sosial.

Wibowo (2007; 69) mengungkapkan sebuah siklus dalam bukunya bahwa seseorang akan melakukan analisis terhadap dirinya, sehingga ia menampilkan citra diri baru dalam dirinya yang akhirnya mengubah cara seseorang untuk tampil dilingkungkannya. Cara seseorang tampil dalam lingkungan tersebut dapat dilihat dalam pola interaksi sosial individu. Dengan demikian, citra diri diyakini dapat mempengaruhi bagaimana seseorang tampil di lingkungannya, yang dapat dilihat dari bagaimana bentuk interaksi sosial yang dibentuk individu tersebut terhadap lingkungannya.

Citra diri juga dianggap mampu mempengaruhi bagaimana seseorang berinteraksi terhadap individu lainnya yang juga menimbulkan interaksi sosial. Karena, interaksi sosial merupakan bentuk pola interaksi antara individu dengan individu. Yang artinya, interaksi yang dibentuk orang lain terhadap diri kita. Seperti yang diungkapkan oleh Tracy:

“Semua pebaikan dalam hidup anda akan dimulai dari perbaikan gambaran mental anda. *Self image* internal anda akan mempengaruhi berbagai emosi, perilaku, sikap anda, dan bahkan juga bagaimana orang lain berinteraksi terhadap anda (2007;49)”

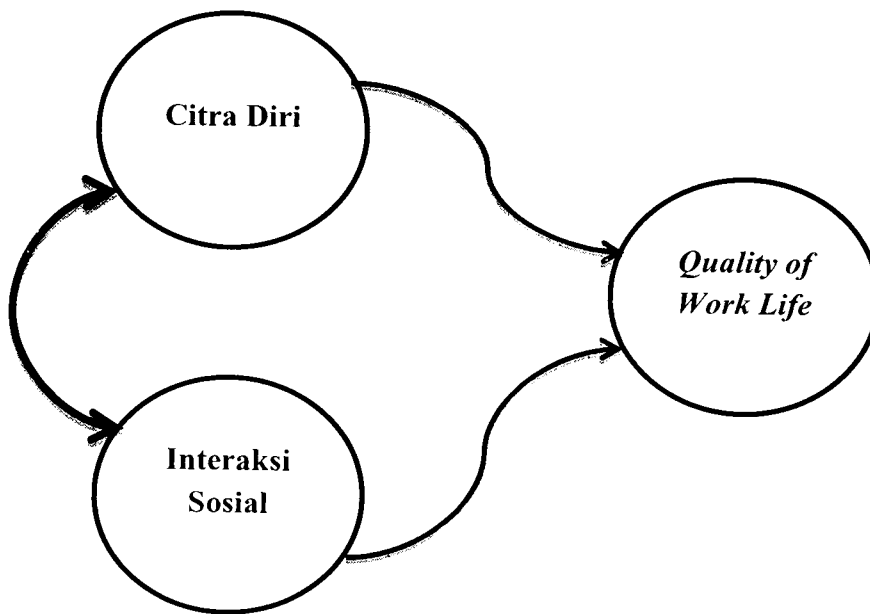
Keterkaitan antara citra diri dan interaksi sosial juga mempunyai relevansi dengan dimensi yang ada pada interaksi sosial yakni komunikasi dan perilaku

kelompok. Holden (2007) mengungkapkan dalam bukunya yang berjudul "*Success intelligence*" bahwa citra diri seseorang sangat mempengaruhi bagaimana seseorang berhubungan dengan orang lain. Ketika ia mencoba berbicara seseorang tersebut akan ragu-ragu karena menganggap dirinya bukan apa-apa dibandingkan orang lain, sehingga citra diri yang positif akan membentuk penerimaan diri yang positif pada seseorang dan akan membantu seseorang dalam membentuk keakraban yang lebih baik, keramahan dengan orang lain dan kesuksesan keseluruhan.

Dalam berperilaku, menurut Holden (2007) bagaimana seseorang memandang diri sendiri menentukan jenis peran dalam mengambil hubungan anda dengan orang-orang lain di lingkungan kerja dan didalam hidup secara umum. Citra diri seseorang merupakan "penasihat internalnya" yang membimbing orang tersebut untuk "melakukan atau tidak melakukan tindakan" citra dirilah yang menimbang setiap situasi dan menyarankan seseorang mengambil suatu tindakan atau tidak bertindak. Secara alamiah, citra dirilah yang tentu saja yang mencari hal yang menguntungkan bagi dirinya sendiri. Dengan kata lain, kita tidak bertindak atau berperilaku dalam cara yang benar-benar autentik karena citra diri mencoba untuk melindungi diri kita.

Hal ini yang membuat peneliti untuk melakukan penelitian untuk melihat bagaimana kontribusi citra diri terhadap QWL, bagaimana kontribusi interaksi sosial terhadap QWL, dan bagaimana kontribusi citra diri dan interaksi sosial terhadap keduanya.

Hubungan-hubungan antar variabel tersebut diilustrasikan seperti gambar 2.3 sebagai berikut:



2.5 HIPOTESIS PENELITIAN

Berdasarkan asumsi-asumsi penelitian sebagaimana diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

- 1) Citra diri berkontribusi secara signifikan terhadap *quality of work life*.
- 2) Interaksi sosial berkontribusi secara signifikan terhadap *quality of work life*.
- 3) Citra diri dan interaksi sosial secara simultan berkontribusi yang signifikan terhadap *quality of work life*.