

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Kepuasan Kerja**

##### **1. Hakekat Kerja**

Bekerja adalah hakikat kehidupan manusia. Selama manusia hidup, dia harus bekerja. Pekerjaan adalah suatu berkat Tuhan yang harus disyukuri dan diterima dengan suka cita yang pekerjaan itu sendiri merupakan sumber penghasilan, sebab itu setiap orang yang ingin memperoleh penghasilan yang lebih besar dan tingkat penghidupan yang lebih baik, haruslah siap dan bersedia bekerja keras (As'ad, 2002).

Setiap manusia membutuhkan kerja karena seseorang yang bekerja ada sesuatu yang hendak dicapai dan orang berharap bahwa aktifitas kerja yang dilakukannya akan membawanya kepada sesuatu keadaan yang lebih memuaskan daripada keadaan sebelumnya (Anoraga, 2000).

Dapat dikatakan, bahwa pada diri manusia terdapat kebutuhan-kebutuhan yang pada saatnya membentuk tujuan-tujuan yang hendak dicapai dan dipenuhinya yang demi mencapai tujuan-tujuan tersebut orang terdorong untuk melakukan suatu aktifitas yaitu kerja.

Menurut Franz Von Magnis, dalam Anoraga, (2006) pekerjaan adalah kegiatan yang di rencanakan sehingga memerlukan pemikiran yang khusus

dan tidak dapat dijalankan oleh binatang. Yang dilaksanakan tidak hanya karena pelaksanaan kegiatan itu sendiri menyenangkan, melainkan karena kita mau dengan sungguh-sungguh mencapai suatu hasil yang kemudian berdiri sendiri atau sebagai benda, karya, tenaga atau sebagai pelayanan terhadap masyarakat termasuk dirinya sendiri.

Menurut As'ad (2006) bekerja mengandung arti melaksanakan suatu tugas yang diakhiri dengan buah karya yang dapat dinikmati oleh manusia yang bersangkutan. Hegel dalam Anoraga, (2006) pekerjaan adalah kesadaran manusia yang memungkinkan orang dapat menyatakan diri secara objektif ke dunia ini, sehingga ia dan orang lain dapat memandang dan memahami keberadaan dirinya.

Definisi kerja bila dikaitkan dengan pengertian imbalan atau pembayaran (atas suatu prestasi kerja) maka para ibu rumah tangga yang juga bekerja keras tentunya tidak tercakup dalam pengertian kerja. Namun bila kerja dihubungkan dengan pengertian kesenangan atau pilihan (terhadap jenis pekerjaan) maka dapat dengan mudah terlihat bahwa bagi sementara orang, antara kerja dan permainan sesungguhnya sama saja.

Smith dalam Anoraga (2006) tujuan dari kerja adalah untuk hidup. Dengan demikian, maka mereka yang menukarkan kegiatan fisik atau kegiatan otak dengan sarana kebutuhan untuk hidup, berarti bekerja. Dari pendapat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa hanya kegiatan-kegiatan

orang yang bermotivasikan kebutuhan ekonomis sajalah yang bisa dikategorikan sebagai kerja.

Berabad-abad yang lampau orang mempercayai dogma yang irrational bahwa dengan kerja fisik yang dilakukan manusia itu sesungguhnya merupakan kutukan atas dosa-dosa manusia dan karenanya, maka manusia harus bekerja demi mempertahankan kelangsungan hidupnya, baik bagi dirinya sendiri maupun bagi keluarganya.

Psikiater J.A.C. Brown dalam Anoraga, (2006) dalam bukunya "*The Social Psychology of Industry*" menyatakan bahwa riset modern dewasa ini menunjukkan bahwa pandangan ortodok serupa itu adalah tidak benar. Brown berpendapat bahwa kerja itu sesungguhnya merupakan bagian penting dari kehidupan manusia, sebab kehidupan yang memberikan status kepada masyarakat.

Menurut Gilmer (1971) dalam As'ad (2006) bekerja mengandung arti melaksanakan suatu tugas yang diakhiri dengan buah karya yang dapat dinikmati oleh manusia yang bersangkutan.

Jadi kesimpulannya menurut peneliti bahwa hakekat kerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan seseorang yang dapat berlangsung secara rutin, guna memenuhi kebutuhannya hidupnya yang nantinya mengharapkan adanya imbalan/ suatu upah bayaran atau dapat menghasilkan uang.

## 2. Kepuasan Kerja

### a. Definisi

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan system nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya dan kebalikannya juga. (As'ad, 2004).

Menurut Wexley & Yulk seperti dikutip As'ad (2004) yang disebut kepuasan kerja adalah "*Is the way an employee feel about his her job* " ini berarti kepuasan kerja sebagai perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kemudian Vroom dalam As'ad (2004) kepuasan kerja dikatakan sebagai "refleksi dari *job attitude* yang bernilai positif".

Robert Hoppeck menarik kesimpulan setelah mengadakan penelitian terhadap 309 karyawan pada suatu perusahaan di New Hope Pennsylvania USA bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian dari pekerja yaitu seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya.

Tiffin dalam As'ad (2004) kepuasan kerja adalah berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi

kerja, kerjasama antara pimpinan dengan sesama karyawan. Blum (1956) kepuasan kerja merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri dan hubungan sosial individual di luar kerja.

Robbins (2001) juga mengungkapkan bahwa kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Salah satu kepuasan sejati dapat diperoleh dalam kondisi kerja ialah rasa bangga, puas dan keberhasilan yang didapatkan di dalam melaksanakan tugas pekerjaannya sampai dengan selesai.

Siagian (2008), Kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun bersifat negative tentang pekerjaannya. T. Hani Handoko (1998) kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Departemen personalia atau manajemen harus senantiasa memonitor kepuasan kerja, karena hal itu mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, keluhan-keluhan dan masalah-masalah personalia vital lainnya.

Sutrisno Hadi (Bulletin Psychology 1999), kepuasan kerja pada dasarnya adalah “*security feeling*”(rasa aman) dan mempunyai segi-segi :

- 1) Segi Sosial Ekonomi ( Gaji dan Jaminan Sosial)

2) Segi Psikologi :

- a) Kesempatan untuk maju
- b) Kesempatan mendapatkan pekerjaan
- c) Berhubungan dengan masalah pengawasan
- d) Berhubungan dengan pergaulan antar karyawan dengan karyawan dan antara karyawan dengan atasannya.

Ada pernyataan yang mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyenangkan merupakan hasil dari persepsi individu dalam rangka menyelesaikan tugas atau memenuhi kebutuhannya untuk memperoleh nilai-nilai kerja yang penting bagi dirinya. Penjelasan kepuasan kerja tersebut dipertegas oleh Wagner III & Hollenbeck (1995, hlm. 206-207) yang mengutip ungkapan Locke, bahwa kepuasan kerja adalah : *“a pleasurable feeling that results from the perception that one’s job fulfills or allows for the fulfillment of one’s important job values.”*

Locke (1976) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja sebagai suatu tingkat emosi yang positif dan menyenangkan individu. Dengan kata lain, kepuasan kerja adalah suatu hasil perkiraan individu terhadap pekerjaan atau pengalaman positif dan menyenangkan dirinya.

Dalam suatu kesempatan, Howell dan Robert (1986) memandang bahwa kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya karyawan terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya.

Dengan kata lain, kepuasan kerja mencerminkan sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Jika karyawan bersikap positif terhadap pekerjaan yang dikerjakannya, maka ia akan memperoleh perasaan puas terhadap apa yang dikerjakannya. Sebaliknya, jika karyawan bersikap negatif (tidak suka), maka ia akan merasa tidak puas terhadap apa yang dikerjakannya.

Menurut Fleisman dan Bass (1977) kepuasan kerja merupakan “suatu tindakan efektif karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja tersebut dianggap sebagai hasil pengalaman karyawan dalam kaitannya dengan penilaian terhadap diri sendiri seperti apa yang dikehendaki atau diharapkan dari pekerjaannya”. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan kerja merupakan suatu sikap dan umpan balik karyawan terhadap pekerjaannya.

Blum dan Naylor (1986) menjelaskan bahwa kepuasan kerja sebagai hasil dari berbagai sikap yang ditunjukkan oleh seorang karyawan. Atas dasar pandangan tersebut sebenarnya sikap berkaitan erat dengan pekerjaan seorang individu yang meliputi faktor-faktor seperti gaji, supervisi, situasi, peluang untuk maju, penghargaan, kemampuan dan penilaian pekerjaan yang adil dari atasan.

Schultz (1982) memberi dukungan terhadap definisi yang diungkapkan oleh Blum dan Naylor (1986). Dia menjelaskan kepuasan kerja merupakan serangkaian sikap yang dipegang oleh individu tentang pekerjaannya. Dengan kata lain secara psikologis dapat diartikan bahwa

individu mempunyai peran penting dalam memahami pekerjaannya, agar individu dapat mengalami kepuasan dalam proses pembelajarannya.

Mc Cormick dan Ilgen (1985) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja sebagai satu serangkaian sikap khusus yang dimiliki oleh anggota-anggota organisasi. Kepuasan kerja tersebut merupakan suatu sikap terhadap pekerjaan yang dikerjakan oleh orang lain. Dengan kata lain, kepuasan kerja berarti rangsangan yang efektif yang diberikan oleh karyawan terhadap pekerjaan mereka.

Bagi Milton (1981), kepuasan kerja dipengaruhi oleh ciri-ciri kepribadian. Dia mendefinisikan kepuasan kerja sebagai prestasi baik dihasilkan oleh karyawan dimana terkesan bahwa karyawan diberi ganjaran yang bersifat ekstrinsik dan instrinsik.

Kepuasan kerja dapat diklarifikasikan sebagai pengaruh refleksi (reflective) dari pengalaman karyawan dan persepsinya terhadap tempat kerja. Individu menganggap bahwa kepuasan kerja juga dapat dipengaruhi oleh pengalaman stres yang dialaminya. Oleh karena penilaian kepuasan kerja dilakukan berdasarkan pada persepsi karyawan terhadap ciri-ciri pekerjaan dalam satu waktu, maka secara singkat kepuasan karyawan itu tidak diprediksi selaras (*congruent*) dengan stres kerja yang dialami individu (Kavanagh, Hurs & Rose, 1990).

Menurut Gibson et al. dalam Utomo (2002:38), kepuasan kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Sikap tersebut berasal dari persepsi mereka mengenai pekerjaannya dan hal itu tergantung pada tingkat dampak (outcomes) intrinsik, maupun ekstrinsik dan bagaimana pekerjaan memandang outcomes tersebut. Kepuasan kerja akan mencerminkan perasaan mereka terhadap pekerjaannya.

Davis & Mangkunegara dalam Brahmasari (2008:128) mengemukakan bahwa *job satisfaction is related to a number of major employee variables, such as turnover, absences, age, occupation and size of the organization in which an employee work* (mengemukakan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan variable-variabel seperti berhenti kerja (*turn over*), tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan dan ukuran organisasi perusahaan).

Menurut Jewell & Siegall dalam Koesmono (2007 : 33) kepuasan kerja adalah sikap yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Sedangkan McCarthy & Tracey dalam Koesmono (2007) *To satisfy, its employees, a company must implement a comprehensive, pervasive and continuous program of quality and employees satisfaction training.*

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan (Hasibuan, dalam Prabu, 2005 : 7)

Pendapat dari beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa, kepuasan kerja merupakan suatu sikap yang positif yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari para karyawan atau orang yang bekerja, terhadap kondisi dan situasi kerja termasuk di dalamnya masalah upah, kondisi sosial fisik dan psikologisnya.

b. Faktor-faktor penentu Kepuasan Kerja

Burt dalam Anoraga (2006) mengemukakan pendapatnya tentang faktor-faktor yang dapat menimbulkan kepuasan kerja yaitu :

- 1) Faktor yang berhubungan antar karyawan
  - a) Hubungan antara manager dengan karyawan
  - b) Faktor fisik dan kondisi kerja
  - c) Hubungan sosial diantara karyawan
  - d) Sugesti dari teman sekerja
  - e) Emosi dan situasi kerja
- 2) Faktor individual, yaitu yang berhubungan dengan :
  - a) Sikap orang terhadap pekerjaannya

- b) Umur orang sewaktu bekerja
  - c) Jenis Kelamin.
- 3) Faktor-faktor luar (extern) yang berhubungan dengan :
- a) Keadaan keluarga karyawan
  - b) Rekreasi
  - c) Pendidikan (Training, up grading, dsb)

Ghiselli & Brown (1950), mengemukakan adanya lima faktor yang menimbulkan kepuasan kerja yaitu :

1) Kedudukan (Posisi)

Umumnya manusia beranggapan bahwa seseorang yang bekerja pada pekerjaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas daripada mereka yang bekerja pada pekerjaan yang lebih rendah. Pada beberapa penelitian menunjukkan bahwa hal tersebut tidak selalu benar, tetapi justru perubahan dalam tingkat pekerjaanlah yang mempengaruhi kepuasan kerja.

2) Pangkat (golongan)

Pada pekerjaan yang mendasarkan perbedaan tingkat (golongan), sehingga pekerjaan tersebut memberikan kedudukan tertentu pada orang yang melakukannya. Apabila ada kenaikan upah, maka sedikit banyaknya akan dianggap sebagai kenaikan pangkat dan kebanggaan

terhadap kedudukan yang baru itu akan merubah perilaku dan perasaannya.

3) Umur

Dinyatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan kerja dengan umur karyawan. Umur diantara 25 tahun sampai 34 tahun dan umur 40 tahun sampai 45 tahun adalah merupakan umur-umur yang bisa menimbulkan perasaan kurang puas terhadap pekerjaan.

4) Jaminan finansial dan jaminan sosial

Masalah finansial dan jaminan sosial kebanyakan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

5) Mutu Pengawasan

Hubungan antara karyawan/ pegawai dengan pihak pimpinan sangat penting artinya dalam menaikkan produktifitas kerja. Kepuasan karyawan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja (*sense of belonging*).

Gilmer (1966) mengemukakan tentang faktor-faktor kepuasan kerja sebagai berikut :

1) Kesempatan untuk maju

Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.

2) Keamanan Kerja

Faktor ini sering disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan pria maupun wanita. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.

3) Gaji

Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

4) Perusahaan dan Manajemen

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan.

5) Pengawasan (Supervisi)

Bagi karyawan, supervisor dianggap sebagai figur ayah dan sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan karyawan keluar (*turn over*).

6) Faktor instrinsik dari pekerjaan

Atribut yang ada pada pekerjaan mensyaratkan ketrampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

7) Kondisi Kerja

Termasuk kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin dan tempat parkir.

8) Aspek sosial dalam pekerjaan

Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam kerja.

9) Komunikasi

Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

10) Fasilitas

Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Pendapat lain dikemukakan oleh Robbins (2001) yang mengatakan bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu :

1) Kerja yang secara mental menantang

Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan ketrampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja.

2) Gajaran yang pantas

Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, tidak meragukan, dan segaris dengan pengahrapan mereka.

3) Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas yang baik.

4) Rekan sekerja yang mendukung

Mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung serta atasan yang bersifat ramah, memahami dan mendengarkan pendapat karyawan menghantar ke kepuasan kerja yang meningkat.

Caugemi dan Claypool (1978), hal yang menyebabkan rasa puas adalah prestasi, penghargaan, kenaikan jabatan, dan pujian. Sedangkan faktor yang menyebabkan ketidak-puasan adalah

kebijaksanaan perusahaan, supervisor, kondisi kerja dan gaji. Siagian (2008), faktor yang perlu mendapat perhatian dalam menganalisis kepuasan kerja seseorang yaitu :

#### 1) Prestasi Kerja

Bebagai penelitian membuktikan bahwa seorang karyawan yang “puas” tidak dengan sendirinya merupakan karyawan yang berprestasi tinggi, melainkan sering hanya berprestasi “biasa-biasa saja”. Dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja tidak selalu menjadi faktor motivasional kuat untuk berprestasi. Seorang karyawan yang puas belum tentu terdorong untuk berprestasi karena kepuasannya tidak terletak pada motivasinya dapat juga yang bersangkutan menyadari bahwa apa yang dicapainya sudah maksimal. Namun demikian tetap penting dan terdapat korelasi yang positif menjadikan kepuasan kerja untuk memacu prestasi kerja yang lebih baik meskipun disadari bahwa hal itu tidak mudah.

#### 2) Kemangkiran

Terbukti Korelasi yang kuat pada faktor ini, bahwa karyawan yang tinggi tingkat kepuasannya akan rendah tingkat kemangkirannya. Sebaliknya karyawan yang rendah tingkat kepuasannya akan cenderung tinggi tingkat kemangkirannya.

### 3) Keinginan Pindah

Keinginan pindah dapat disebabkan karena penghasilan rendah dirasa kurang memadai, kondisi kerja yang kurang memuaskan, hubungan yang tidak baik dengan rekan kerja, pekerjaan yang tidak sesuai dll.

### 4) Usia

Semakin lanjut usia karyawan, tingkat kepuasan kerjanya pun semakin biasanya semakin tinggi sedangkan bagi karyawan yang lebih muda usia, keinginan pindah itu lebih besar.

### 5) Tingkat Jabatan

Semakin tinggi kedudukan seseorang dalam organisasi, pada umumnya tingkat kepuasannya pun cenderung lebih tinggi pula.

### 6) Besar-kecilnya organisasi

Besar kecilnya organisasi turut berpengaruh pada kepuasan kerja, artinya jika karena besarnya organisasi para karyawan "terbenam" dalam masa pekerja yang jumlahnya besar sehingga jati diri dan identitasnya menjadi kabur.

Mullin (1993) menjelaskan tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja meliputi :

- 1). Faktor Pribadi, diantaranya kepribadian, pendidikan, intelegensi dan kemampuan, usia, status perkawinan dan orientasi kerja.

- 2). Faktor Sosial, diantaranya hubungan dengan rekan kerja, kelompok kerja dan norma-norma, kesempatan untuk berinteraksi dan organisasi informal.
- 3). Faktor Budaya, diantaranya sikap-sikap yang mendasar, kepercayaan dan nilai-nilai.
- 4). Faktor organisasi diantaranya sifat dan ukuran, struktur formal, kebijakan-kebijakan personalia dan prosedur-prosedur, relasi karyawan, sifat pekerjaan, teknologi dan organisasi kerja, supervisor dan gaya kepemimpinan, item manajemen dan kondisi-kondisi kerja.
- 5). Faktor Lingkungan diantaranya ekonomi, sosial, teknik dan pengaruh-pengaruh pemerintah.

Herzberg's dengan dasar teori dua faktornya kesehatan dan motivator mengatakan bahwa ada beberapa pendekatan yang digunakan terhadap lingkungan yang menjadi faktor-faktor utama dalam mempengaruhi kepuasan kerja. Beberapa faktor utama menurut Herzberg's yang mempengaruhi kepuasan kerja secara khusus meliputi :

- 1) Frustrasi dan pengasingan
- 2) Ciri-ciri teknologi
- 3) Kebermaknaan kerja
- 4) Sifat-sifat supervisi
- 5) Pekerjaan dan kesejahteraan psikologis

6) Keidaksesuaian peran dan konflik peran

Pengaruh faktor utama yang lainnya menurut Herzberg's terhadap kepuasan kerja meliputi :

- 1) Organisasi kerja dan rencana kerja
- 2) Tugas dan karakteristik pekerjaan
- 3) Konteks organisasi yang lebih luas
- 4) Kualitas kehidupan kerja
- 5) Unit penelitian kerja
- 6) lingkaran kualitas

Faktor utama khusus dan faktor lainnya di atas dapat dibagi menjadi dua bagian yaitu :

- 1) Karakteristik individu
  - a) Perbedaan individu
  - b) Usia
  - c) Pendidikan dan Kecerdasan
  - d) Jenis Kelamin
  - e) Jabatan
- 2) Karakteristik pekerjaan
  - a) Organisasi dan manajemen
  - b) Supervisi langsung
  - c) Lingkungan Sosial
  - d) Komunikasi

- e) Keamanan
- f) Monoton
- g) Penghasilan

Menurut Rivai (2004:478) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada dasarnya secara praktis dapat dibedakan menjadi dua kelompok yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah faktor yang berasal dari dalam diri karyawan dan dibawa oleh setiap orang sejak mulai bekerja di tempat pekerjaannya. Sedangkan faktor ekstrinsik menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri karyawan antara lain kondisi fisik lingkungan kerja, interaksi dengan karyawan lain, sistem pengajian dan sebagainya. Berkaitan dengan faktor-faktor penentu kepuasan kerja, beberapa peneliti (misalnya, Gibson dan Durick, 1998 : Rousseau, 1978) mengemukakan bahwa variabel – variabel tersebut dapat dikelompokkan ke dalam tiga kelompok :

#### 1) Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan terdiri atas *skill varie* (keanekaragaman ketrampilan, *task identitiy* (identitas tugas), *task significance* (kesesuaian tugas), *autonomy* (otonomi) dan *feedback* (umpan balik pekerjaan).

#### 2). Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi mencakup segala usaha, kompleksitas, formalisasi, sentralisasi, jumlah anggota kelompok, anggaran anggota

kelompok, lamanya beroperasi, usia keleompok kerja dan kepemimpinan.

### 3) Karakteristi Individu

Karakteristik individu terdiri atas jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia, masa kerja, status perkawinan dan jumlah tanggungan.

Emilisa dalam Harahap (2007) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang dapat menentukan kepuasan kerja, yaitu :

#### 1). *Monetary dan Non Monetary Reward*

Financial *reward* (penghargaan) dan *promotion opportunities* (peluang promosi) merupakan variable yang secara nyata berhubungan dengan kepuasan kerja. Selain itu, *fringe benefit* (tunjangan kerja) seperti waktu untuk libur merupakan mekanisme lain untuk memberi kompensasi berdasarkan jasa yang telah diberikannya.

#### 2). *Job Characteristic*

Karyawan yang melakukan tugasnya dengan memiliki sifat-sifat dalam *skill variety, job significance, autonomy* dan *feedback* akan menggunakan pengalamannya untuk mencapai kepuasan kerja lebih baik dibandingkan karyawan yang tidak menghadapi hal tersebut.

### 3). *Work Environment Characteristic*

Lingkungan kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Hal-hal lain yang dapat meningkatkan kepuasan kerja adalah *office surroundings* (lingkungan kantor) dan *athmosphere* (suasana). *Relationship with co-workers* (hubungan rekan kerja) juga harus diperhatikan. Secara bersamaan, faktor penting yang tidak dapat diabaikan adalah *seprvision relationship* (adanya pengawasan).

### 4). *Individual Characteristic*

Variabel yang terakhir adalah karakter pribadi dari karyawan. Para peneliti mempelajari beberapa atribut seperti *sex* (jenis kelamin), *age* (usia), *race*(ras) *and eduction* (pendidikan) yang di peroleh dalam huungannya dengan kepuasan kerja.

Mangkunegara dalam Brahmasari (2008) mengemukakan bahwa 2 (dua) faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu faktor yang ada pada diri pegawai dan faktor pekerjaannya. Faktor yang ada pada diri pegawai yaitu kecedasan IQ, kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi dan sikap kerja. Sedangkan faktor pekerjaan yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminn keuangan, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial dan hubungan kerja

### 3. Teori-teori Kepuasan Kerja

Munandar (2001) membagi teori kepuasan kerja menjadi tiga yaitu:

a. Teori Pertentangan

Teori pertentangan dari Locke menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan terhadap beberapa aspek dari pekerjaan mencerminkan penimbangan dua nilai : 1). Pertentangan yang dipersepsikan antara apa yang diinginkan seorang individu dengan apa yang ia terima, dan 2). Pentingnya apa yang diinginkan dari individu. Kepuasan kerja secara keseluruhan bagi seorang individu adalah jumlah dari kepuasan kerja dari setiap aspek pekerjaan dikalikan dengan derajat pentingnya aspek pekerjaan bagi individu.

b. Model dari Kepuasan Bidang

Menurut Lawler orang akan puas dengan bidang tertentu dari pekerjaan mereka (misalnya dengan rekan kerja, atasan, gaji) jika jumlah dari bidang kerja mereka sama dengan jumlah yang mereka persepsikan dari yang secara aktual mereka terima.

c. Teori Proses Bertentangan

Teori proses bertentangan dari Landy memandang kepuasan kerja dari perspektif yang berbeda secara mendasar daripada pendekatan yang lain. Teori ini menekankan bahwa orang ingin mempertahankan suatu keseimbangan emosional. Teori proses bertentangan mengasumsikan

bahwa kondisi emosional yang ekstrim tidak memberikan kemaslahatan. Kepuasan atau ketidakpuasan kerja (dengan emosi yang berhubungan) memacu mekanisme fisiologikal dalam system pusat saraf yang membuat aktif emosi yang bertentangan atau berlawanan. Dihipotesiskan bahwa emosi yang berlawanan, meskipun lebih lemah dari emosi yang asli, akan terus ada dalam waktu yang lebih lama.

Menurut Wexley & Yulk (1977) teori kepuasan kerja ada tiga macam yang lazim dikenal yaitu :

a. *Discrepancy theory*

Di pelopori oleh Porter (1961), mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan (*difference between how much of something there should be andf how much there "is now"*).

Locke (1969), kepuasan kerja seseorang bergantung kepada discrepancy antara should be (expectation, need atau values) dengan apa yang menurut perasaannya atau persepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaan.

Bila ternyata diperoleh lebih besar daripada yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas walaupun terdapat discrepancy, tetapi merupakan discrepancy yang positif. Sebaliknya semakin jauh kenyataan yang dirasakan itu dibawah standar minimum sehingga

menjadi negative discrepancy, maka makin besar pula ketidakpuasan seseorang terhadap pekerjaan.

Wanous dan Lawler (1972) dikutip pada Wexley dan Yulk, menemukan bahwa sikap karyawan terhadap pekerjaan tergantung bagaimana discrepancy itu dirasakannya.

b. *Equity theory*

Pendahulu teori ini adalah Zaleznik (1958) dikutip dari Locke (1969) dan dikembangkan oleh Adams (1963). Prinsip teorinya adalah bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan (*equity*) atau tidak atas suatu situasi. Perasaan *equity* dan *inequity* atas suatu situasi, diperoleh orang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor maupun di tempat lain.

Menurut teori ini elemen-elemen dari *equity* (keadilan) ada tiga yaitu : *input* (pemasukan), *out comes* (penerimaan lain), *comparison person* (perbandingan individu), dan *equity-inequity* (Wexley & Yulk, 1977). Setiap karyawan akan membandingkan *ratio input-out comes* dirinya dengan *ratio input-out comes* orang lain (*comparison persons*). Bila perbandingan itu dianggapnya cukup adil (*equity*), maka ia akan merasa puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan (*over compensation in-equity*) bisa menimbulkan kepuasan tetapi bisa

pula tidak (misalnya pada orang yang moralis) Tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang dan merugikan (*under compensation in-equity*) akan timbul ketidakpuasan (Wexley & Yulk, 1977).

c. *Two Faktor Theory*

Prinsip teori ini adalah bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja (*job dissatisfaction*) itu merupakan dua hal yang berbeda (Herzberg, 1966). Artinya, kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak merupakan satu variable yang kontinyu dan membagi situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok yaitu : kelompok *satisfiers* (puas) atau motivator dan kelompok *dissatisfiers* (tidak puas) atau *hygiene factors* (faktor sekitar).

*Satisfiers* (motivator) ialah faktor atau situasi yang dibuktikan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari : *achievement* (prestasi), *recognition* (pengakuan), *work it self* (bekerja sendiri), *responsibility* (tanggungjawab) and *advancement*(kemajuan). *Dissatisfiers* (*hygiene factors*) ialah faktor-faktor yang terbukti menjadi sumber ketidakpuasan, yang terdiri dari : *company policy and administration* (aturan kebijakan perusahaan), *supervision technical* ( cara pengawasan ), *salary* (upah), *interpersonal relations* (hubungan rekan kerja), *working condition* (kondisi kerja), *job security* (keamanan kerja) dan status (Wexley & Julk, 1977 : 103).

Jadi, perbaikan *salary* dan *working conditions* tidak akan menimbulkan kepuasan tetapi hanya mengurangi ketidakpuasan. Selanjutnya bahwa yang bisa memacu orang untuk bekerja dengan baik dan bergairah (motivator) hanyalah kelompok *satisfiers* yang kadang-kadang diberi nama *intrinsic factor* (faktor dalam), *job content* (prosedur kerja) dan *motivator*. Sedangkan sebutan lain yang sering digunakan untuk *dissatisfiers* ialah *extrinsic factor* (faktor luar), *job context* (*kesesuaian pekerjaan*) dan *hygiene factor*.

Sehingga kesimpulan bahwa kepuasan kerja seseorang adalah keadaan nyaman seseorang yang menikmati dan senang dengan kondisi pekerjaannya maka seseorang tersebut akan mendapatkan kepuasan kerja begitu juga dengan sebaliknya apabila seseorang tidak nyaman, tidak betah dan tidak senang dengan kondisi/lingkungan pekerjaannya maka seseorang tersebut akan merasakan adanya ketidakpuasan kerja.

Berdasarkan berbagai teori di atas, peneliti menyimpulkan bahwa aspek-aspek yang mempengaruhi Kepuasan Kerja yaitu :

- a. Pendapatan dan Jaminan Sosial
- b. Kondisi lingkungan kerja
- c. Hubungan atasan dengan bawahan
- d. Kesempatan untuk maju
- e. Karakteristik rekan kerja

## B. Polisi

### 1. Definisi Polisi

Istilah Polisi berasal dari bahasa Belanda *politie* yang mengambil dari bahasa latin *politia* berasal dari kata Yunani *politeia* yang berarti warga kota atau pemerintahan kota. Kata itu pada mulanya dipergunakan untuk menyebut “ orang yang menjadi warga negara dari kota Athena” kemudian pengertian tersebut berkembang menjadi ‘kota” dan dipakai untuk menyebut “semua usaha kota”. Oleh karena pada zaman itu kota merupakan negara yang berdiri sendiri yang disebut dengan istilah polis, maka *politea* atau polis diartikan sebagai semua usaha dan kegiatan negara juga termasuk kegiatan keagamaan.

Moylan (1953:4) mengemukakan pendapatnya mengenai arti serta pengertian Kepolisian bahwa istilah polisi sepanjang sejarah ternyata mempunyai arti yang berbeda-beda dalam arti yang diberikan pada semulanya. Juga istilah yang diberikan oleh tiap-tiap negara terhadap pengertian “polisi” adalah berbeda oleh karena masing-masing negara cenderung untuk memberikan istilah dalam bahasanya sendiri. Misalnya istilah “*constable*” di Inggris mengandung arti tertentu bagi pengertian “polisi”, yaitu bahwa *constable* mengandung dua macam arti, pertama sebagai satuan untuk pangkat terendah dikalangan kepolisian (*police constable*) dan kedua berarti kantor polisi (*office of constable*).

Disamping itu istilah “*police*” dalam bahasa Inggris mengandung arti lain, seperti yang dinyatakan oleh Charles Reith (Anton Tabah, 2002:33) dalam bukunya “*The Blind Eye of History*” yang mengatakan “*Police in the English language came to mean any kind of planing for improving of ordering communal existence*”. Dari definisi tersebut bahwa Charles Reith mengatakan bahwa polisi dituntut mengayomi masyarakat namun disatu sisi polisi dapat melakukan tindakan hukum dari beratnya kejahatan.

Definisi Polisi adalah suatu pranata umum sipil yang mengatur tata tertib dan hukum yang kadangkala pranata ini bersifat militeristis, seperti di Indonesia sebelum Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) dilepas dari Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ABRI). Di Malaysia dan Brunei Polisi dikenal dengan istilah Polis Diraja.

Dalam Pasal 1 Bab I Ketentuan Umum Poin 1 UU No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia bahwa Kepolisian adalah segala hal-ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut pasal 5 ayat (1) pada undang-undang yang sama, Kepolisian Negara Republik Indonesia dikatakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri.

## 2. Identifikasi Pengertian Polisi di Indonesia

### a). Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI)

Kepolisian Negara Republik Indonesia dengan lambang Tri Brata didirikan pada tanggal 1 Juli 1946 dengan dasar hukum UU No. 2 Tahun 2002 dan slogan Rastra Sewakottama dengan markas besar di Jalan Trunojooyo no 3 Jakarta Selatan. Polri dipimpin oleh seorang Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Kapolri) sedangkan wakilnya Waka Polri yang bertanggungjawab langsung dibawah Presiden yang mengembang tugas-tugas Kepolisian diseluruh wilayah Indonesia.

Organisasi Polri disusun secara berjenjang dari tingkat pusat sampai kewilayahan. Organisasi Polri tingkat pusat disebut Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia (Mabes Polri), Organisasi Polri tingkat kewilayahan disebut Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (Polda) ditingkat provinsi, Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor (Polres) ditingkat kabupaten/kota dan Kepolisian Negara Republik Indonesia sektor (Polsek) diwilayah kecamatan.

### b). Polisi Pamong Praja (Pol PP)

Di Indonesia dikenal pula Polisi Pamong Praja ( Pol PP) yang dikomandoi seorang Mantri Polisi Pamong Praja (MP PP) setingkat

dibawah camat (dulu disebut asisten Wedana). Satpol PP adalah perangkat Pemerintah Daerah dalam memelihara ketentraman dan ketertiban umum serta menegakkan Peraturan Daerah. Sat Pol PP berdiri pada tanggal 3 Maret 1950 dengan dasar hukum sekarang adalah PP No. 6 Tahun 2010 yang kedudukannya dibawah Kementrian Dalam Negeri Indonesia.

c). Polisi Kehutanan (Pol Hut)

Polisi Kehutanan atau yang disingkat Polhut adalah nama sebuah jabatan fungsional Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam lingkungan Pegawai instansi kehutanan pusat maupun daerah yang sesuai dengan sifat pekerjaannya menyelenggarakan dan/atau melaksanakan usaha perlindungan hutan yang oleh kuasa undang-undang diberi wewenang kepolisian khusus dibidang kehutanan dan konservasi sumber daya alam hayati dan ekosistemnya yang berada dalam satu kesatuan komando (PP 45 tahun 2004).

Tugas dan Fungsi Polisi Hutan yaitu 1). melaksanakan perlindungan dan pengamanan hutan, kawasan hutan, hasil hutan, tumbuhan dan satwa liar 2). Mempertahankan dan menjaga hak-hak negara, masyarakat dan perorangan atas hutan, kawasan hutan, hasil hutan, tumbuhan dan satwa liar, investasi serta perangkat yang berhubungan dengan pengelolaan hutan.

d). Polisi Militer Tentara Nasional Indonesia (POM TNI)

Polisi Militer adalah polisi dari organisasi militer yang salah satu fungsi teknis militer umum ditiga angkatan yang merupakan bagian Puspom TNI yang berperan menyelenggarakan bantuan administrasi kepada satuan-satuanjajaran TNI sebagai perwujudan dan pembinaan penyelenggaraan fungsi-fungsi Polisi Militer. Polisi Militer di Indonesia bertugas sebagai penegak hukum, pengaman wilayah khusus, penegak tata tertib/ disiplin dan penyidik kejahatan pada institusi militer atau Tentara Nasional Indonesia.

Puspom TNI aktif pada tanggal 22 Juni 1946 yang pada tahun 2004 Panglima TNIJendral TNI Endriartono Sutarto mengeluarkan SKEP bernomor KEP /1/III/2004 tentang penyelenggaraan fungsi kepolisian militer di lingkungan TNI yang dilaksanakan oleh masing-masing angkatan yaitu Polisi Militer Angkatan Darat (POMAD) untuk TNI AD, Polisi Militer Angkatan Laut (POMAL) untuk TNI AL dan Polisi Militer Angkatan Udara (POMAU) untuk TNI AU.

e). Polisi Khusus Kereta Api (Polsuska)

Polsuska adalah instansi dan/ atau badan oemerintah yang melaksanakan fungsi Kepolisian di bidang Kereta Api. Polsuska bertugas melaksanakan pengamanan, pencegahan, penangkalan dan penindakan nonyustisiil sesuai dengan bidang teknisnya masing-

masing yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukumnya di bidang perkeretaapian.

Polsuska memiliki tanggung jawab yang sangat berat yaitu berkaitan dengan pengamanan dan ketertiban pengguna jasa kereta api serta objek vital baik stasiun maupun aset milik PT. KAI. Untuk menjadi anggota Polsuska berada dibawah naungan PT. Kereta Api Indonesia (PT KAI Persero) dengan dasar hukumnya yaitu : 1). Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2012 tentang Tata Cara Pelaksanaan Koordinasi, Pengawasan, dan Pembinaan Teknis terhadap Kepolisian Khusus, Penyidik Pegawai Negeri Sipil dan bentuk-bentuk Pengamanan Swakarsa, 2). Peraturan Kapolri Nomor 6 Tahun 2006 tentang Pembinaan Polisi Khusus.

Adapun tugas Polsuska antara lain yaitu menegur setiap penumpang yang jongkok atau duduk di lantai KRL, berjaga diperlintasan pintu Kereta Api, mencegah pedagang asongan, pengamen dan pengemis yang masuk ke dalam kereta api dan mengganggu kenyamanan penumpang.

### **C. Kerangka Berpikir**

Kepuasan Kerja adalah suatu sikap yang positif yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari para karyawan/orang yang bekerja, terhadap kondisi dan situasi kerja termasuk didalamnya masalah upah, kondisi sosial, dan psikologisnya. Pada penelitian ini akan menggunakan teori kepuasan kerja

yang di kemukakan Blum, Wexley & Yulk, Harold E Burt, Ghiselli, & Brown dan Gilmer, As'ad (2004) dan Munandar (2001) yang selanjutnya disimpulkan oleh peneliti bahwa aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu; pendapatan dan jaminan sosial, kondisi lingkungan kerja, hubungan atasan dengan bawahan, kesempatan untuk maju dan karakteristik rekan kerja dengan mengadaptasi butir-butir aitem dari Saraswati (2001).



Kesimpulan menurut peneliti tentang faktor-faktor dari Tokoh yang mempengaruhi Kepuasan Kerja:

