

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pentingnya manusia sebagai tenaga kerja tidak dapat disangkal lagi, bahwa dalam peranannya faktor manusia tidak kalah penting bila dibandingkan dengan mesin, uang, pasar, metode, dan lain-lain. Bahkan tenaga kerja merupakan faktor terpenting dalam pencapaian tujuan organisasi. Seperti dikemukakan oleh Uchjana (2006) yang mengutip pendapat Burleigh B. Gardner dan David G. Moore dalam bukunya *Human Relations In Industry* bahwa kekuatan suatu organisasi terletak pada manusianya, bukan pada sistemnya, teknologinya, prosedurnya atau sumber dananya. Dikatakan juga oleh As'ad (2003) yang mengutip pendapat Louis A. Allen tentang pentingnya unsur manusia dalam menjalankan roda industri, bahwa betapapun sempurnanya rencana-rencana organisasi dan pengawasan serta penelitiannya, bila mereka tidak dapat menjalankan tugasnya dengan minat dan perasaan gembira maka suatu perusahaan tidak akan mencapai hasil sebanyak apa yang diharapkan. Oleh karena itu agar kegiatan perusahaan berjalan lancar, pihak perusahaan harus memikirkan cara-cara untuk meningkatkan semangat kerja dan memelihara karyawannya agar mereka dapat melaksanakan tugas pekerjaannya.

Pekerjaan yang dilakukan karyawan itu berbeda satu sama lain sehingga akan menimbulkan persepsi yang berbeda. Rakhmat (1994) menyatakan bahwa persepsi

adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Bagi Atkinson (Sobur, 2003), persepsi adalah proses saat kita mengorganisasikan dan menafsirkan pola stimulus dalam lingkungan. Sedangkan isi pekerjaan adalah ciri khas suatu pekerjaan seperti yang dilihat individu (karyawan) yang mengerjakan pekerjaan tersebut (Gibson, Ivancevich, & Donnelly:1993). Isi pekerjaan ini mengacu pada aspek suatu pekerjaan yang menguraikan sifat umumnya menurut penglihatan karyawan pada pekerjaannya. Isi pekerjaan penting untuk membedakan antara sifat-sifat objektif dari suatu pekerjaan seperti uraian pekerjaan formal dan spesifikasinya, dan sifat-sifat subjektif dari suatu pekerjaan dalam persepsi orang yang melaksanakannya.

Perbedaan persepsi karyawan terhadap isi pekerjaan dapat mempengaruhi perilaku seseorang di tempat kerja yang diwujudkan dalam cara berpikir dan bertindak ketika menangani setiap pekerjaan (Gibson, Ivancevich, & Donnelly:1996). Bagaimana seseorang mempersepsikan stimulus yang ada dan mampu memaksimalkan kemampuan yang dimilikinya untuk mendapatkan hasil kerja yang sesuai dengan harapan perusahaan.

Dalam suatu pekerjaan ada yang disebut dengan cakupan pekerjaan. Cakupan pekerjaan itu bervariasi dari sedikit sampai berbagai tugas yang berbeda. Pekerjaan dengan tugas yang relatif sedikit, lebih khusus dari pekerjaan dengan banyak tugas. Pekerjaan yang relatif sedikit atau kurang bervariasi yang dikerjakan setiap hari bagi sebagian karyawan dapat menimbulkan kebosanan sehingga turunlah semangat dan

kegairahan kerjanya. Akan tetapi bagi karyawan lain mungkin tidak demikian karena sesuai dengan keinginan dan kemampuannya sehingga karyawan itu menjadi ahli dalam pekerjaannya. Pekerjaan seperti itu juga dapat menyebabkan konflik antara kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan dengan berbagai persyaratan desain pekerjaan. Apabila perusahaan tidak dapat mengatasi kelelahan, kebosanan dan konflik yang dialami para karyawannya maka produktivitas kerja akan menurun. Rasa kelelahan, konflik yang berlarut-larut tanpa dapat diatasi akan dapat pula menimbulkan perasaan tidak kerasan pada pekerjaan yang dilakukannya. Hal ini bila ada kesempatan akan mendorong mereka untuk mencari pekerjaan lain yang lebih menyenangkan. Dengan demikian, tingkat *labour turnover* akan meningkat sehingga dapat menimbulkan kerugian pada perusahaan. Untuk mencegah hal tersebut, perusahaan dapat melihat kembali isi pekerjaan yang mereka lakukan setiap harinya.

Perusahaan yang baik akan memperhatikan isi pekerjaan itu, karena dari isi pekerjaan itu dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawannya (Hasibuan, 2002). Selain itu, perusahaan juga harus memperhatikan yang lainnya seperti kondisi pekerjaan. Berlandaskan pendapat Herzberg (1966) bahwa kondisi pekerjaan itu adalah kondisi fisik atau fasilitas yang tersedia untuk melakukan pekerjaan itu.

Kondisi pekerjaan yang menyenangkan bagi karyawannya akan mengurangi ketidakpuasan kerja (Hasibuan, 2002). Kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja menjadi masalah yang menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya baik bagi kepentingan individu karyawan maupun perusahaan. Bagi individu, penelitian

tentang sebab-sebab dan sumber-sumber kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup mereka. Bagi perusahaan sendiri penelitian mengenai kepuasan kerja dilakukan dalam rangka peningkatan produksi dan pengurangan biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawannya.

Howell dan Dipboye (1986) memandang kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Kepuasan kerja dapat dikatakan sebagai hasil dari berbagai sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Beberapa komponen yang ikut menentukan kepuasan kerja antara lain:

- Bagaimana seseorang melakukan reaksi terhadap pekerjaan yang dihadapinya.
- Keadaan pekerjaan dalam hubungannya dengan pengakuan atau penghargaan.
- Keadaan pekerjaan dalam kaitannya dengan tanggung jawab.
- Keadaan pekerjaan dalam kaitannya dengan kemungkinan untuk berkembang.
- Keadaan pekerjaan dalam kaitannya dengan kesempatan berprestasi.

Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Adanya perbedaan pada masing-masing individu dimana makin banyak aspek pekerjaan yang sesuai dengan tingkat harapan dan keinginan maka makin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan.

Menurut Herzberg (1966), kepuasan kerja seseorang dipengaruhi oleh terpenuhinya *hygiene factor* dan *motivator factor*. *Hygiene factor* yang dimaksud

adalah faktor-faktor yang diperlukan untuk mempertahankan tingkat yang paling rendah, yaitu tidak adanya ketidakpuasan (*no dissatisfaction*). Sedangkan *motivator factor* adalah faktor-faktor yang terdapat dalam pekerjaan yang menggerakkan tingkat motivasi yang kuat, yang dapat menghasilkan prestasi kerja yang baik (Gibson, Ivancevich, & Donnelly: 1993).

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Hubungan Persepsi Isi Pekerjaan dengan Kepuasan Kerja (Studi pada Divisi Sumber Daya Manusia dan Organisasi PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat dan Banten).

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran umum persepsi isi pekerjaan pada karyawan divisi Sumber Daya Manusia dan Organisasi di PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat dan Banten?
2. Bagaimana gambaran umum kepuasan kerja pada karyawan divisi Sumber Daya Manusia dan Organisasi di PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat dan Banten?
3. Apakah terdapat hubungan antara persepsi isi pekerjaan dengan kepuasan kerja pada karyawan divisi Sumber Daya Manusia dan Organisasi di PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat dan Banten?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Memperoleh gambaran umum mengenai persepsi isi pekerjaan pada karyawan divisi Sumber Daya Manusia dan Organisasi di PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat dan Banten.
2. Memperoleh gambaran umum mengenai kepuasan kerja pada karyawan divisi Sumber Daya Manusia dan Organisasi di PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat dan Banten.
3. Mengetahui apakah terdapat hubungan persepsi isi pekerjaan dengan kepuasan kerja pada karyawan divisi Sumber Daya Manusia dan Organisasi di PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kajian hubungan persepsi isi pekerjaan dengan kepuasan kerja karyawan, sehingga dapat mengaplikasikan teori dengan kenyataan yang terjadi.
2. Bagi kepentingan akademik, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian dan pengembangan teori dalam disiplin ilmu Psikologi Industri dan Organisasi, khususnya tentang persepsi dan kepuasan kerja. Penelitian ini

juga dapat dijadikan dasar bagi peneliti lainnya yang tertarik untuk meneliti mengenai permasalahan yang sama.

3. Bagi perusahaan, jika hasil penelitian dapat menjawab mengenai hubungan antara persepsi isi pekerjaan dan kepuasan kerja, maka diharapkan dapat membantu perusahaan untuk mengetahui isi pekerjaan pada divisi Sumber Daya Manusia dan Organisasi berdasarkan tanggapan karyawannya. Selain itu, dengan mengetahui adanya hubungan antara persepsi isi pekerjaan dan kepuasan kerja, perusahaan dapat menilai kualitas dari hasil kerja karyawannya, dan bila perlu mengadakan perubahan-perubahan sehingga dapat memotivasi para karyawan agar bekerja dengan bersemangat. Dengan demikian diharapkan para karyawan dapat bekerja secara efektif sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik.

E. Batasan Masalah

Masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah persepsi karyawan terhadap isi pekerjaannya dan bagaimana hubungannya dengan kepuasan kerja karyawan. Persepsi dalam penelitian ini diartikan sebagai proses pemberian arti oleh seorang individu melalui suatu proses seleksi, pengorganisasian dan interpretasi stimulus dari lingkungan (Milton, 1981).

Hackman & Oldham (1983) mengajukan lima jenis isi pekerjaan yang dapat meningkatkan kondisi kerja yang baik. Isi pekerjaan yang dipersepsi oleh karyawan itu adalah:

1. Keragaman kecakapan (*Skil Variety*)

Merupakan tingkat dimana suatu pekerjaan menuntut keragaman aktivitas yang berlainan dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut, yang meliputi penggunaan banyak kecakapan yang berlainan dan bakat dari para pekerja.

2. Identitas tugas (*Task Identity*)

Identitas tugas adalah suatu tingkat dimana pekerjaan menuntut kelengkapan dalam satu kesatuan dan setiap bagian pekerjaan dapat diidentifikasi, yakni mengerjakan suatu pekerjaan mulai awal hingga akhir hasil yang nyata.

3. Kepentingan pekerjaan (*Task Significance*)

Kepentingan pekerjaan adalah tingkat dimana pekerjaan yang mempunyai pengaruh penting terhadap kehidupan atau pekerjaan orang lain baik dalam organisasi maupun lingkungan luar.

4. Otonomi (*Autonomy*)

Merupakan tingkat dimana pekerjaan memberikan kebebasan, kemandirian, serta keleluasaan kepada para pekerja dalam menjadwalkan pekerjaan dan menentukan prosedur yang digunakan dalam penyelesaian pekerjaan tersebut.

5. Umpan balik dari pekerjaan itu sendiri (*Feedback from the job it self*)

Merupakan suatu tingkat dimana dalam penyelesaian aktivitas-aktivitas kerja yang dituntut suatu pekerjaan memberikan konsekuensi, para pekerja mendapatkan informasi langsung dan jelas tentang efektivitas pelaksanaan kerjanya.

Seleksi atau pemilihan di dalam proses persepsi berguna untuk stimulus mana yang berpengaruh terhadap kebutuhan dan keinginan yang ada pada dirinya. Oleh karena itu, setiap orang akan berbeda-beda dalam mempersepsi pekerjaan dan hal ini dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerjanya.

Kepuasan kerja yang dimaksud dalam penelitian ini merupakan pencerminan sikap tenaga kerja terhadap pekerjaannya. Tenaga kerja yang puas dengan pekerjaannya akan merasa senang dengan pekerjaannya. Kepuasan kerja karyawan yang meningkat akan turut mempengaruhi prestasi organisasi yang akhirnya dapat mencapai tujuan organisasi yang diharapkan.

Dalam penelitian mengenai kepuasan kerja dapat dilihat tiga macam arah:

1. Adalah usaha untuk menemukan faktor-faktor yang menjadi sumber kepuasan kerja serta kondisi-kondisi yang mempengaruhinya.
2. Adalah usaha untuk melihat bagaimana efek dari kepuasan kerja terhadap sikap dan tingkah laku kerja seperti produktivitas, absensi, kecelakaan akibat kerja, *labour turnover* dan sebagainya.

3. Adalah dalam rangka usaha mendapatkan rumusan atau definisi yang lebih tepat dan bersifat komprehensif mengenai kepuasan kerja sendiri.

Herzberg (1966) membagi situasi yang mempengaruhi sikap seseorang tentang pekerjaannya menjadi dua kelompok yaitu kelompok *satisfiers* atau *motivator factors* dan kelompok *disatisfiers* atau *hygiene factors*.

Satisfiers adalah faktor-faktor atau situasi yang dibuktikan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari *achievement, possibility of growth, recognition, work it self, responsibility and advancement* (Herzberg, 1966). *Disatisfiers* adalah faktor-faktor yang terbukti menjadi sumber ketidakpuasan yang terdiri dari *company policy and administration, supervision technical, salary, interpersonal relations, working condition, job security and status* (Herzberg, 1966).

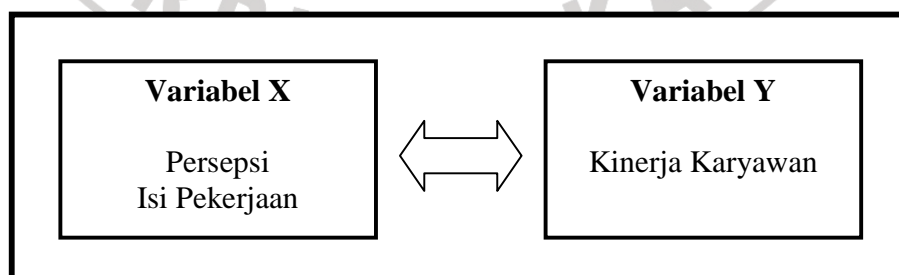
Jumlah tertentu dari *hygiene factors* diperlukan untuk memenuhi dorongan biologis serta kebutuhan dasar seseorang seperti kebutuhan keamanan dan berkelompok (Hasibuan, 2007). Jika kebutuhan-kebutuhan ini tidak terpenuhi akan merasa tidak puas. Akan tetapi jika besarnya *hygiene factors* memadai untuk memenuhi kebutuhan tersebut, seseorang tidak akan lagi merasa kecewa tetapi belum merasa puas. Seseorang akan puas jika terdapat jumlah yang memadai untuk faktor-faktor pekerjaan yang dinamakan *satisfiers*. Jumlah *satisfiers* yang tidak mencukupi akan merintangi para karyawan untuk mendapatkan kepuasan positif yang menyertai pertumbuhan psikologis.

Pendapat Straus dan Sayles yang dikutip oleh Handoko (2002) bahwa kepuasan kerja itu penting untuk aktualisasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis dan pada saatnya nanti akan menjadi frustrasi. Sedangkan karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja biasanya mempunyai catatan kehadiran yang lebih baik, berprestasi kerja lebih baik daripada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

Kepuasan merupakan kebutuhan yang ingin dialami oleh setiap orang yang bekerja dalam pekerjaannya. Rasa puas dan tidak puas terhadap pekerjaannya termanifestasi pada bagaimana seseorang menghadapi pekerjaan yang selanjutnya dapat mempengaruhi hasil kerjanya (Siagian, 2005).

Berdasarkan penjelasan-penjelasan diatas, dalam pembuatan skripsi ini peneliti tertarik untuk meneliti hubungan bagaimana karyawan mempersepsi isi pekerjaan yang dilakukan setiap hari dan bagaimana kepuasan kerjanya. Dengan demikian, penulis akan menempatkan persepsi isi pekerjaan sebagai variabel X dan kepuasan kerja pada variabel Y, yang digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1:
Hubungan Variabel X dengan Variabel Y



F. Asumsi Penelitian

1. Gibson, Ivancevich & Donnelly (1993), mengemukakan bahwa isi pekerjaan (*job content*) menyangkut segi-segi dari suatu pekerjaan yang menentukan sifat umumnya sebagaimana dirasakan oleh pemegang pekerjaan.
2. Locke (Munandar, 2001) mengemukakan bahwa perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan atau ketidakpuasan kerja cenderung lebih mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan-harapan untuk masa yang akan datang.

G. Hipotesis

Hipotesis merupakan kesimpulan sementara yang masih harus diuji kebenarannya melalui penelitian, sebagaimana yang dikemukakan Arikunto (1998) bahwa, “Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbuka melalui data yang terkumpul”. Sedangkan menurut Sugiyono (2005) mengemukakan bahwa:

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap perumusan masalah penelitian. Rumusan masalah tersebut bisa berupa pernyataan tentang hubungan dua variabel atau lebih, perbandingan (komparasi), atau variabel mandiri (deskripsi).

Dengan adanya hipotesis ini Subagyo (1991), mengemukakan bahwa ada beberapa hal yang diperoleh peneliti, antara lain:

1. Penggarisan arah penelitian, agar tidak menimbulkan deviasi arti.

2. Memudahkan dan membantu peneliti-peneliti dalam mencari data.
3. Memberikan tujuan akhir yang harus dibuktikan.

Adapun hipotesis statistik yang diajukan melalui penelitian ini adalah adalah H_0 diterima jika $t_{hit} < t_{tab}$ artinya tidak terdapat hubungan antara persepsi isi pekerjaan dengan kepuasan kerja dan H_1 diterima jika $t_{hit} > t_{tab}$ artinya terdapat hubungan antara persepsi isi pekerjaan dengan kepuasan kerja pada karyawan Divisi Sumber Daya Manusia dan Organisasi PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

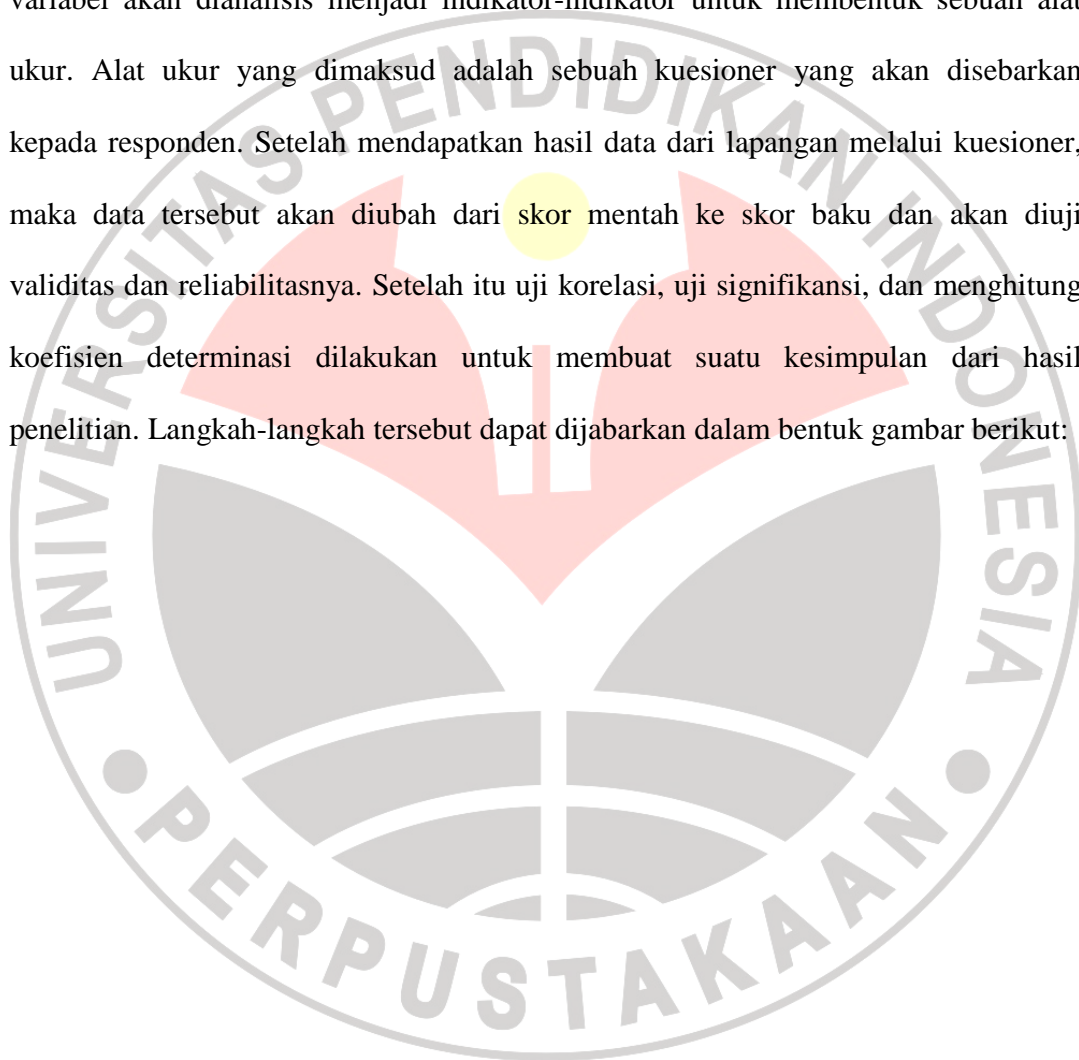
H. Pendekatan dan Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yaitu suatu pendekatan yang memungkinkan dilakukannya pencatatan data hasil penelitian secara nyata dalam bentuk angka sehingga memudahkan proses analisis dan penafsirannya dengan menggunakan perhitungan-perhitungan statistik (analisis statistik).

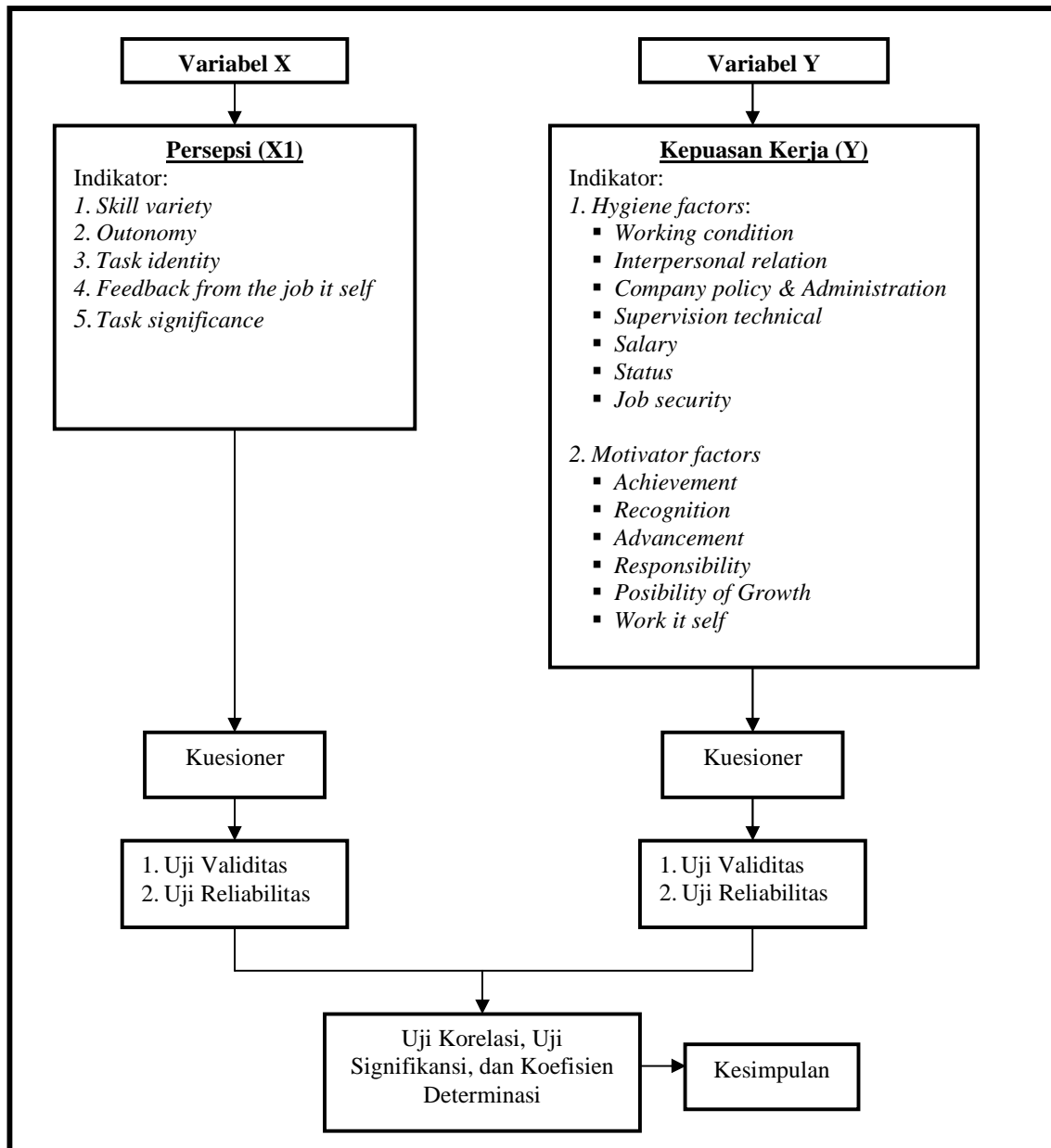
Untuk mengetahui hubungan antara persepsi isi pekerjaan dengan kepuasan kerja pada karyawan divisi Sumber Daya Manusia dan Organisasi di PT.PLN (PERSERO), maka metode yang digunakan adalah metode korelasional. Metode ini digunakan untuk mengetahui bagaimana hubungan antara variabel yang satu dengan yang lainnya. Caranya yaitu dengan mengukur setiap variabel, kemudian dilihat

korelasi atau keterikatan antara variabel-variabel tersebut berdasarkan koefisien korelasi (Suryabrata, 1988).

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yang selanjutnya masing-masing variabel akan dianalisis menjadi indikator-indikator untuk membentuk sebuah alat ukur. Alat ukur yang dimaksud adalah sebuah kuesioner yang akan disebarakan kepada responden. Setelah mendapatkan hasil data dari lapangan melalui kuesioner, maka data tersebut akan diubah dari skor mentah ke skor baku dan akan diuji validitas dan reliabilitasnya. Setelah itu uji korelasi, uji signifikansi, dan menghitung koefisien determinasi dilakukan untuk membuat suatu kesimpulan dari hasil penelitian. Langkah-langkah tersebut dapat dijabarkan dalam bentuk gambar berikut:



Gambar 1.2:
Langkah-langkah Penelitian



I. Teknik Penelitian

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik komunikasi tidak langsung (teknik non-tes), berupa pengumpulan data secara tertulis melalui kuesioner. Kuesioner yang digunakan terdiri dari:

1. Kuesioner untuk mengungkap persepsi isi pekerjaan.
2. Kuesioner untuk mengungkap kepuasan kerja.

J. Lokasi dan Sampel Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dilakukan adalah PT. PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Barat dan Banten. Pada penelitian ini yang menjadi sampel penelitian adalah seluruh karyawan Divisi Sumber Daya Manusia dan Organisasi yang berjumlah 34 orang.

K. Sistematika Penulisan Skripsi

Adapun langkah-langkah dalam penyusunan skripsi, antara lain:

BAB I Merupakan pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah dan analisis masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, asumsi, hipotesis, pendekatan dan metode penelitian beserta teknik pengumpulan data, lokasi dan sampel penelitian.

- BAB II Memuat teori-teori dan hasil penelitian yang relevan sebagai hasil-hasil dari studi pustaka yang melandasi penelitian ini.
- BAB III Merupakan bahasan mengenai prosedur dan penyajian hasil penelitian yang mencakup prosedur pengolahan data, pengolahan data dan analisis data yang digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian.
- BAB IV Merupakan bab yang memuat mengenai pembahasan penelitian.
- BAB V Kesimpulan dan rekomendasi hasil penelitian.

