

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bagi sebagian besar masyarakat Indonesia, pekerjaan merupakan salah satu aspek kehidupan yang sangat penting apalagi di masa sulit seperti sekarang. Pekerjaan merupakan suatu tuntutan yang mendasar, baik untuk memperoleh imbalan berupa uang, status sosial, atau dalam upaya mengembangkan diri untuk mencapai kebahagiaan hidup.

Bekerja merupakan sesuatu yang dibutuhkan oleh manusia. Kebutuhan itu sangat beragam, berkembang dan berubah, bahkan seringkali tidak disadari oleh pelakunya. Seseorang bekerja karena ada sesuatu yang hendak dicapainya, dan orang berharap bahwa aktivitas kerja yang dilakukannya akan membawa kepada kesuksesan atau suatu keadaan yang lebih baik. Untuk menuju kepada hal tersebut manusia perlu bekerja kerja keras dan penuh semangat. Dengan demikian perusahaan merasa diuntungkan, jika hal itu terjadi maka dapat dipastikan orang tersebut akan memperoleh *reward* dan kesuksesan dalam bekerja. Ada beberapa faktor yang mendorong seseorang semangat dalam bekerja untuk meraih harapannya, salah satunya adalah adanya kepuasan kerja. Hal ini ditegaskan oleh Hasibuan dalam Prasetyo (2003:203) yang mengatakan bahwa:

Seseorang cenderung bekerja dengan penuh semangat apabila kepuasan dapat diperolehnya dari pekerjaannya dan kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja karyawan...

Kepuasan kerja sangat berkaitan dengan penilaian dari karyawan itu sendiri baik itu terhadap pekerjaannya, situasi kerja, penghargaan, maupun kerja

sama antara pimpinan dan sesama karyawan. Berdasarkan penilaian tersebut karyawan ada yang merasakan nyaman dan ada yang merasa tidak nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Perasaan seperti itu sangat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Seperti yang dikatakan oleh Harold E. Burt dalam Anoraga Pandji (2006:82) bahwa faktor-faktor yang ikut menentukan kepuasan kerja adalah: (1) faktor hubungan antar karyawan, seperti hubungan langsung antara manajer dan karyawan, faktor psikis dan kondisi kerja, hubungan sosial di antara karyawan, sugesti dari rekan sekerja, emosi dan situasi kerja; (2) faktor-faktor individual, yaitu yang berhubungan dengan sikap, usia, dan jenis kelamin; (3) faktor-faktor luar, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan keadaan keluarga karyawan, rekreasi, dan pendidikan.

Secara umum dapat dikemukakan bahwa pemecahan masalah organisasi dari segi manusianya dapat dilakukan melalui prinsip-prinsip kepuasan kerja. Dengan adanya kepuasan kerja yang tinggi akan muncul ikatan yang positif antara karyawan dengan pekerjaannya, sehingga dari karyawan ini dapat diharapkan suatu hasil yang optimal. Hampir semua perusahaan yang mengalami kemajuan yang pesat ditandai dengan gejala kepuasan kerja yang tinggi diantara para karyawannya.

Pada dasarnya, prinsip-prinsip kepuasan kerja diarahkan kepada pemenuhan kebutuhan karyawan. Milton (1981:151) mengatakan reaksi efektif pekerja terhadap pekerjaannya tergantung kepada taraf pemenuhan kebutuhan fisik dan psikologis pekerja tersebut oleh pekerjaannya. Kebutuhan-kebutuhan fisik itu seperti cukupnya penghasilan untuk kelangsungan hidup karyawan dan

kebutuhan psikologis seperti karakteristik pekerjaan, tanggung jawab, penilaian, dan interaksi antar karyawan. Akibat kurang atau tidak terpenuhinya kebutuhan-kebutuhan karyawan dari pekerjaannya dengan yang diharapkan menjadi dasar bagi munculnya kepuasan atau ketidakpuasan.

Ditegaskan Laila (2005), bahwa:

Kepuasan kerja akhir-akhir ini semakin terasa penting artinya dalam lingkup organisasi. Kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap produktivitas organisasi baik secara langsung ataupun tidak langsung.

Ketidakpuasan merupakan titik awal dari masalah-masalah yang muncul dalam organisasi, seperti kemangkiran (absen), konflik antara manajer dan karyawan, 'turn-over' (melarikan diri dari tanggung jawab). Kesemuanya itu menimbulkan tidak efektif dan efisiennya organisasi dan berujung pada menurunnya produktivitas perusahaan, hal tersebut dapat mengganggu proses pencapaian tujuan organisasi seperti target pendapatan perusahaan yang meleset, ketidakstabilan perusahaan, konflik internal, kredibilitas perusahaan menurun dan hal lainnya yang membuat suatu perusahaan terancam gulung tikar. Kemudian dari sisi karyawan, ketidakpuasan dapat menyebabkan menurunnya motivasi, stress, perasaan tidak nyaman, melakukan tugas dengan keterpaksaan, gelisah, ketidakloyalan, dedikasi yang seadanya, dan lain-lain. Semua itu berujung pada menurunnya produktivitas kerja baik secara kualitas maupun secara kuantitas.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat diketahui bahwa kepuasan kerja karyawan memiliki dampak sangat besar. Baik itu bagi karyawan maupun

perusahaan. Maka penulis menganggap perlu dilakukan penelitian dengan mengambil judul :

“Program Bimbingan untuk Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bandung Bagian Hubungan Langganan Tahun 2008.”

B. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk:

1. Mengetahui gambaran tentang tingkat kepuasan kerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung Bagian Hubungan Langganan.
2. Merumuskan program bimbingan yang secara hipotetik dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan PDAM Kota Bandung Bagian Hubungan Langganan.

C. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bandung, diharapkan dapat memberikan gambaran dan masukan mengenai tingkat kepuasan kerja dan upaya-upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang pada akhirnya untuk produktivitas kerja dan organisasi.
2. Bagi Jurusan Psikologi Pendidikan dan Bimbingan, diharapkan dapat memberikan gambaran keadaan di lapangan mengenai konseling industri

khususnya dalam menangani tingkat kepuasan kerja karyawan di dalam perusahaan.

3. Bagi peneliti, dapat melatih keterampilan (*skill*) sebagai calon konselor industri dalam mengaplikasikan teori yang dimiliki untuk menganalisis fakta, gejala dan peristiwa yang terjadi untuk dapat ditarik suatu kesimpulan objektif yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

D. Batasan Masalah

1. Batasan Konseptual Kepuasan Kerja

Menurut para pakar Manajemen Sumber Daya Manusia kepuasan kerja sangat berkaitan dengan penilaian dari karyawan itu sendiri baik itu terhadap pekerjaannya, situasi kerja, maupun kerja sama antara pimpinan dan sesama karyawan. Berdasarkan penilaian tersebut karyawan ada yang merasakan nyaman dan ada yang merasa tidak nyaman dalam melakukan pekerjaannya. Perasaan seperti itu sangat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Seperti yang dikatakan oleh Harold E. Burt dalam Anoraga Pandji (2006:82) bahwa faktor-faktor yang ikut menentukan kepuasan kerja adalah: (1) faktor hubungan antar karyawan, seperti hubungan langsung antara manajer dan karyawan, faktor psikis dan kondisi kerja, hubungan sosial di antara karyawan, sugesti dari rekan sekerja, emosi dan situasi kerja; (2) faktor-faktor individual, yaitu yang berhubungan dengan sikap, usia, dan jenis kelamin; (3) faktor-faktor luar, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan keadaan keluarga karyawan, rekreasi, dan pendidikan.

Rita Johan dalam Jurnal Pendidikan Penabur (2002:7) menyatakan:

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 dan dibawa oleh setiap karyawan sejak mulai bekerja di tempat pekerjaannya. Sedangkan faktor ekstrinsik yaitu yang menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri karyawan, antara lain kondisi fisik lingkungan kerja, interaksinya dengan karyawan lain, sistem penggajian dan sebagainya.

Munandar (2001: 357-363), menyatakan bahwa faktor-faktor yang mungkin menentukan kepuasan kerja yakni ciri-ciri intrinsik pekerjaan, gaji, penilaian, rekan sejawat yang menunjang, dan kondisi kerja yang menunjang.

Untuk menciptakan kepuasan kerja dan membawa karyawan meningkatkan prestasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi bukanlah suatu hal yang mudah. Hal ini disebabkan karena pada dasarnya manusia memiliki karakteristik tingkah laku yang berbeda sesuai dengan tingkat kebutuhannya. Apabila terdapat perbedaan atau kesenjangan antara persepsi yang dirasakan dan yang diharapkan, maka ini akan memungkinkan terciptanya ketidakpuasan kerja dari anggota, sehingga dapat menimbulkan penyalahgunaan hak dan kewajiban yang akhirnya mengakibatkan tujuan organisasi dan produktifitas tidak dapat dipenuhi secara optimal. Persoalan-persoalan ini semakin bertumpuk dengan kecenderungan organisasi untuk berkembang, dan menyesuaikan diri dengan perkembangan lingkungan di sekitarnya sehingga karyawan seringkali kehilangan identitas pribadi, dan perusahaan makin sulit memuaskan kebutuhan karyawan untuk mencapai tujuan organisasi dan produktifitas sekaligus.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penelitian ini difokuskan pada mengetahui gambaran tentang tingkat kepuasan kerja karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung Bagian Hubungan Langganan. Untuk selanjutnya membuat gambaran tentang rumusan program bimbingan yang tepat untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan PDAM Kota Bandung Bagian Hubungan Langganan.

2. Batasan Kontekstual

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung Bagian Hubungan Langganan, yang beralamat di Jalan Badaksinga Nomor 10 Tamansari Bandung. Alasan perusahaan ini yang diambil sebagai lokasi penelitian dengan pertimbangan bahwa, PDAM Kota Bandung di anggap sebagai barometer perusahaan daerah yang dianggap baik dalam pelayanan dan penyediaan air minum bagi warga kota karena kedudukannya yang berada di ibu kota provinsi. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, produktivitas sangat penting bagi perusahaan agar dikelola dengan baik. Tague mengatakan bahwa kelambatan pertumbuhan produktivitas disebabkan oleh suatu kegagalan moral organisasi dan merupakan cerminan dari bagaimana cara manajer dan para pekerja memandang organisasi mereka. Organisasi-organisasi yang berbagi tanggung jawab secara terbuka dan jujur menuntun industri mereka ke dalam kualitas dan produktivitas (dalam Timpe, 1999:3).

Setelah melakukan studi pendahuluan di PDAM Kota Bandung maka dapat disimpulkan bahwa manajemen kerja disana telah tertata dengan rapih serta proporsional yang terdiri dari tiga bagian besar yakni : (1) bagian umum; (2)

bagian pengelolaan air bersih; dan (3) bagian pengelolaan air kotor, kesemuanya itu memungkinkan terpenuhinya kebutuhan pelayanan terhadap pelanggan. Hal tersebut sangat penting bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa karena kepuasan pelanggan harus diutamakan, lalu jika sudah demikian bagaimana dengan kepuasan karyawannya itu sendiri apakah telah ada pada tingkat yang tinggi atau rendah? Berkaitan dengan hal-hal diatas peneliti ingin mengetahui kondisi objektif tingkat kepuasan kerja dan selanjutnya membuat gambaran tentang rumusan program bimbingan yang tepat untuk memelihara atau meningkatkan kepuasan kerja karyawan PDAM Kota Bandung Bagian Hubungan Langgan menuju produktifitas yang lebih baik. Oleh karena itu Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bandung dipilih sebagai lokasi penelitian.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka secara rinci masalah dalam penelitian ini dirumuskan dalam bentuk pertanyaan berikut:

1. Bagaimanakah gambaran tingkat kepuasan kerja karyawan yang berada pada bagian Hubungan Langgan di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bandung?
2. Program bimbingan bagaimana yang secara hipotetik dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan PDAM Kota Bandung Bagian Hubungan Langgan?

F. Definisi Operasional Variabel

1. Program Bimbingan

Secara operasional program bimbingan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan merupakan suatu rangkaian kegiatan pemberian bantuan yang direncanakan secara sistematis, terarah dan terpadu untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang diselaraskan dengan tujuan perusahaan selama periode waktu tertentu.

Program bimbingan ini meliputi dasar pemikiran, tujuan, sasaran, ruang lingkup, teknik layanan, pelaksana program, media, sumber belajar, format evaluasi dan struktur isi program.

2. Kepuasan Kerja

Menurut Siagian (2003:295) kepuasan kerja didefinisikan sebagai suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif tentang pekerjaannya.

Sedangkan Siegel dan Lane dalam Munandar (2001: 350) mendefinisikan *job satisfaction is the appraisal of one's job as attaining or allowing the attainment of one's important job values, providing these values are congruent with or help fulfil one's basic need*. Dengan kata lain kepuasan kerja merupakan penilaian dari pekerja tentang seberapa jauh pekerjaannya memenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan dua definisi di atas kepuasan kerja dalam penelitian ini didefinisikan sebagai suatu penilaian positif maupun negatif karyawan, terhadap kesesuaian antara harapan pekerjaan dengan kenyataan yang didapat dalam

memenuhi kebutuhannya. Secara operasional merupakan skor dari respon karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bandung Bagian Hubungan Langganan terhadap: (1) Kesesuaian antara karakteristik pekerjaan dengan karyawan; (2) Keadilan pemberian kesejahteraan yang diberikan oleh perusahaan; (3) Keadilan dalam pengawasan kinerja karyawan; (4) Sikap sosial karyawan (rekan kerja dan atasan) yang menunjang; dan (5) Kesesuaian antara kenyamanan diri karyawan dengan kondisi pekerjaan.

G. Anggapan Dasar

1. Derajat kepuasan dan aspek kepuasan setiap karyawan berbeda-beda. (Howell dan Dipboye dalam Munandar, 2001:350)
2. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan diperlukan survei secara periodik dengan interval waktu yang sesuai. (Munandar, 2001:357)
3. 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. (Munandar, 2001:350)

H. Pendekatan dan Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif-kualitatif, yaitu suatu pendekatan yang menggabungkan hasil analisis data yang diperoleh dengan menggunakan perhitungan-perhitungan statistik (analisis statistik) dalam bentuk data *numerical* atau angka dan mengadakan wawancara mendalam (*indepth interview*) guna melengkapi penelitian. Data yang diperoleh dari hasil wawancara tidak dituangkan dalam bentuk bilangan statistik,

akan tetapi berupa pemaparan gambaran mengenai situasi yang diteliti dalam bentuk uraian naratif, yang pada umumnya menjawab pertanyaan-pertanyaan apa, mengapa dan bagaimana suatu fenomena terjadi dalam konteks lingkungan yang diteliti.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode ini dipilih karena bermaksud mendeskripsikan, menganalisa dan mengambil suatu generalisasi mengenai tingkat kepuasan kerja karyawan PDAM Kota Bandung. Kemudian hasil dari temuan data tersebut dijadikan sebagai bahan masukan bagi pengembangan program bimbingan untuk meningkatkan kepuasan kerja.

I. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data tidak langsung yaitu dengan menggunakan angket untuk mengungkap tingkat kepuasan kerja karyawan PDAM Kota Bandung Bagian Hubungan Langgan.

J. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yakni seluruh karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bandung Bagian Hubungan Langgan dan yang dijadikan sampelnya adalah sebagian dari karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bandung Bagian Hubungan Langgan dengan ukuran sampel 50 orang karyawan. Teknik pengambilan sampelnya menggunakan *sample random sampling*, diambil dari beberapa seksi kerja yang ada di bagian tersebut kemudian disusun dan dipilih secara proporsional dari masing-masing seksi kerja.