

BAB 2 KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian dalam lingkup kepuasan kerja telah banyak dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, baik untuk konsumsi akademis maupun bisnis pada instansi pemerintah maupun swasta. Beberapa penelitian yang penulis telusuri dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 2.1 Referensi Penelitian

NO.	PENELITI	JUDUL	HASIL PENELITIAN
1	Alwi Samy	Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Kerja Karyawan di Balai Besar Laboratorium Kesehatan (BBLK) Palembang Tahun 2006	Respon umum menunjukkan sebanyak 72,2% karyawan di BBLK Palembang merasa puas dengan pekerjaannya pada tahun 2006. Sedangkan ditinjau dari aspek-aspek yang membentuknya, variabel tingkat pendidikan, sifat pekerjaan, kondisi kerja dan rekan kerja, masing-masing memiliki hubungan bermakna. Selain itu, untuk variabel usia, jenis kelamin, status pernikahan, masa kerja, lokus pengendalian diri, insentif dan promosi karir, masing-masing tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan tingkat kepuasan kerja di BBLK Palembang.
2	Khalidia	Gambaran Kepuasan Kerja Karyawan di PT OTO MULIARTHA Berdasarkan Faktor Motivator & Faktor Hygiene (Studi Kasus di Kantor Cabang Wilayah Jakarta, Bogor & Tangerang)	Dilihat dari faktor motivator dan faktor hygiene, kecenderungan kepuasan kerja karyawan termasuk dalam kategori puas. Kecenderungan kepuasan kerja tertinggi terdapat pada dimensi tanggung jawab, sementara itu kepuasan kerja terendah terdapat pada dimensi gaji.

Tabel 2.1. (Sambungan)

3	Sejuk Sendari	Analisis Kepuasan kerja Terhadap Insentif Berdasarkan Persepsi Karyawan Bagian Produksi Pabrik Axima (spesialisasi belah & potong bahan) pada PT Hadinata Brothers & Co	Penelitian menunjukkan adanya persepsi kepuasan karyawan terhadap pemberian sejumlah insentif yang dilakukan oleh perusahaan. Pandangan karyawan terhadap adanya insentif sangat positif, dibuktikan dengan adanya peningkatan hasil kerja disertai dengan semangat kerja yang tinggi, serta perilaku karyawan yang semakin hari menunjukkan pola yang lebih positif.
---	---------------	---	---

Sumber: Samy, Khalidia dan Sendari (Tesis dan Skripsi diolah oleh peneliti)

Ketiga penelitian di atas mempunyai persamaan segementasi pembahasan, yaitu merupakan penelitian yang bertujuan mencari tahu gambaran atas kepuasan kerja karyawan. Penelitian pertama mencoba mengidentifikasi hubungan aspek individu dan aspek pekerjaan sebagai factor yang berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan. Dimana aspek individu terdiri dari usia, jenis kelamin, status perkawinan, tingkat pendidikan, masa kerja, dan locus pengendalian diri serta keyakinan diri. Sedangkan aspek pekerjaan meliputi sifat pekerjaan, upah/insentif, promosi karir, kondisi kerja dan rekan kerja.

Pada penelitian kedua, penelitian diupayakan untuk mengidentifikasi kepuasan kerja dengan pendekatan teori dua faktor dari Herzberg. Dalam penelitian ini, pengumpulan data gambaran kepuasan kerja karyawan diarahkan pada dua faktor berikut:

- 1) Faktor motivator yang mempunyai 6 dimensi, yakni prestasi, pengakuan, tanggung jawab, kemajuan, pekerjaan itu sendiri dan kemungkinan untuk berkembang.
- 2) Faktor Hygiene, dengan 7 dimensi yakni gaji, keamanan kerja, kondisi kerja, status, kebijakan perusahaan, mutu supervise dan hubungan interpersonal.

Selanjutnya pada penelitian ketiga, diarahkan untuk mengetahui persepsi kepuasan kerja karyawan atas pemberian insentif. Dalam penelitian ini, pendekatan kepuasan kerja karyawan, langsung diarahkan kepada salah satu faktor yang dianggap berperan penting, yaitu insentif sebagai bagian dari bentuk kompensasi. Penelitian ini menunjukkan adanya presepsi kepuasan sebagai

penilaian positif karyawan atas pemberian insentif yang diterapkan perusahaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa upaya perusahaan dalam menerapkan kebijakan insentif telah mendapatkan respon yang cukup baik dari para karyawan.

Penelitian yang akan diangkat dalam skripsi ini secara khusus ingin mengetahui persepsi kepuasan karyawan terhadap faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada organisasi yang bergerak dalam bidang usaha akomodasi. Selain itu dimensi penelitian diarahkan tidak hanya terkait dengan pemberian kompensasi/insentif, melainkan semua dimensi/faktor yang berperan atau yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan.

2.2 Konstruksi Model Teoritis

Penelitian untuk menganalisis persepsi kepuasan karyawan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, berada dalam segmen penelitian sumber daya manusia yang terkait dengan bidang ilmu perilaku organisasi. Bertolak dari hal tersebut, maka konstruksi model teoritis tulisan ini didukung oleh beberapa teori yang terkait dengan manajemen sumber daya manusia dan perilaku organisasi.

Pembahasan dalam penelitian ini selanjutnya dilandasi oleh teori kepuasan kerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya kepuasan kerja. Dimana dalam penelitian ini juga dilengkapi oleh penjelasan mengenai sikap dan persepsi, sebagai bagian yang tak terpisahkan dari timbulnya teori kepuasan kerja.

2.2.1 Peranan dan Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah faktor terpenting sekaligus unik dalam suatu organisasi atau perusahaan. Hal tersebut karena manusia itu sendiri makhluk yang memiliki akal budi, punya kemampuan untuk berkembang dan memiliki keinginan-keinginan. Berbeda dengan alat produksi lain yang tidak dapat berkembang kemampuannya serta tidak memiliki keinginan-keinginan (Cahyani, 1).

Salah satu ciri dari organisasi modern adalah penggunaan karyawan yang terdiri dari berbagai macam karyawan dengan spesialisasi dan keahlian, yang

berfungsi untuk membantu pimpinan dalam menjalankan kepemimpinannya dan operasional organisasi (Wursanto, 179). Mengutip pandangan Wahyudin dikatakan bahwa memasuki abad milenium yang ditandai dengan perekonomian berbasis ilmu pengetahuan, tidaklah dapat disangkal bahwa sumber daya manusia-lah yang akan menjadi "pengangkat tingkat laba" bagi perusahaan ("Knowledge Worker"). Hal tersebut menyiratkan bahwa sumber daya manusia atau karyawan merupakan aset yang perlu dikelola secara tepat karena nilai dan peranan keberadaannya. Pengelolaan tersebut biasa disebut dengan manajemen sumber daya manusia.

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan pada unsur sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia itu sendiri merupakan suatu proses yang terdiri dari rekrutmen sumber daya manusia, seleksi sumber daya manusia, pengembangan sumber daya manusia, pemeliharaan sumber daya manusia dan penggunaan sumber daya manusia (Notoadmodjo, 117).

Perubahan dan perkembangan lingkungan bisnis menuntut penyesuaian dan perubahan peran manajemen sumber daya manusia. Lebih lanjut oleh Ma'arif (1995) dalam Anatan dan Ellitan (22) menjelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia memiliki peran penting antara lain:

1. Memperhitungkan biaya-biaya yang menyangkut SDM seperti perekrutan tenaga kerja, kompensasi dan kesejahteraan, pengobatan dan perawatan, asuransi, pensiun, dan biaya-biaya tidak langsung lainnya.
2. Menyusun program-program dan usaha untuk memelihara dan mengembangkan nilai-nilai dan potensi SDM dalam organisasi.
3. Bersama-sama tim manajemen mencari, menumbuhkan dan memelihara nilai-nilai dan perilaku yang mempengaruhi pemikiran, perasaan, pembicaraan dan tindakan individu dalam organisasi agar dapat memperoleh norma dan budaya yang konstruktif.
4. Menyusun program perbaikan kualitas yang merancang desain kerja.
5. Mengkaji dan menerapkan berbagai perkembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia seperti perilaku individu, perilaku organisasi dan psikologi.

Dari penjabaran peran manajemen sumber daya manusia di atas dapat disimpulkan bahwa peranan manajemen mencakup aspek yang sangat luas yang dibutuhkan individu. Tercapainya peran ini secara tidak langsung juga dapat dikaitkan dengan upaya penciptaan kepuasan kerja karyawan.

Pengelolaan atau manajemen sumber daya manusia juga diperlukan untuk memastikan bahwa sumber daya manusia atau karyawan dalam suatu organisasi memberikan peranan yang berarti bagi organisasi untuk mencapai kesuksesan organisasi. Sebagaimana dikatakan oleh Mathis dan Jackson bahwa fokus utama dari manajemen sumber daya manusia adalah memberikan kontribusi pada suksesnya organisasi (11). Selain itu dikatakan pula bahwa kunci untuk meningkatkan kinerja organisasi adalah dengan memastikan aktivitas sumber daya manusia mendukung usaha organisasi yang terfokus pada produktivitas, pelayanan dan kualitas (Mathis dan Jackson, 11).

Dari uraian yang telah disampaikan dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia mempunyai peranan bagi organisasi, sehingga organisasi berkewajiban mengelola sumber daya manusia tersebut dengan baik. Pengelolaan atau manajemen sumber daya manusia mempunyai peranan penting bagi keberlangsungan dan kesuksesan organisasi, dimana peranan dominan terkait dengan potensi, nilai dan perilaku individu/sumber daya manusia.

Nilai kemanfaatan dari peranan manajemen sumber daya manusia itu dapat diketahui dengan menggunakan indikator kualitas kehidupan kerja yang meliputi antara lain: peningkatan partisipasi kerja, peningkatan kepuasan kerja, penurunan stres, penurunan jumlah kecelakaan kerja dan penurunan jumlah karyawan sakit (Notoadmodjo, 117). Sehingga dengan demikian dapat dikatakan untuk memperoleh tenaga kerja atau karyawan yang memiliki kepuasan akan pekerjaannya merupakan bagian dari peranan manajemen sumber daya manusia.

2.2.2 Kepuasan Kerja

Dewasa ini kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu topik yang senantiasa menarik dan dianggap penting, baik oleh ilmuwan maupun praktisi. Hal ini dikarenakan kepuasan kerja dipandang dapat mempengaruhi jalannya organisasi secara keseluruhan. Setiap organisasi memiliki tujuan untuk mencapai

kinerja yang seoptimal mungkin. Peningkatan kinerja organisasi yang seoptimal mungkin tidak terlepas dari kepuasan kerja karyawan, sebagai salah satu faktor yang menentukan kinerja organisasi (Marselius dan Rita Andarika, 3). Berkenaan dengan usaha peningkatan kepuasan kerja karyawan, salah satu permasalahan dasar adalah bagaimana sebenarnya meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam suatu organisasi serta bagaimana persepsi karyawan atas faktor-faktor tersebut.

Kepuasan kerja yang dirasakan dan diharapkan setiap karyawan menyangkut kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, perusahaan, sikap atasan, rekan kerja, maupun bawahan. Kepuasan kerja berhubungan erat dengan unsur persepsi karyawan terhadap apapun yang terjadi di dalam lingkungan perusahaan tempat bekerja. Persepsi yang timbul dapat berupa pemikiran seperti: apakah saya dihargai, apakah pekerjaan saya berkontribusi terhadap kemajuan perusahaan, apakah orang lain menilai baik hal-hal yang telah saya lakukan, apakah atasan saya berlaku adil, apakah karyawan saya menghargai dan peduli terhadap saya, apakah saya disukai, dan lain-lain.

Kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja, seperti: malas, rajin, produktif, loyal dan lain-lain, atau mempunyai hubungan dengan beberapa jenis perilaku yang sangat penting dalam organisasi. Dengan kata lain, kepuasan kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan dan organisasi baik secara langsung dan tidak langsung. Hal yang paling mendasar adalah pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi yang akan mempengaruhi tujuan produktivitas, kualitas dan pelayanan (Mathis & Jackson, 98).

Penelitian lain mengatakan kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seorang merasakan kepuasan dalam bekerja, tentunya ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Dengan demikian produktivitas dan hasil kerja karyawan akan meningkat secara optimal. Dalam kenyataannya, di Indonesia dan juga mungkin di negara-negara lain, kepuasan kerja secara menyeluruh belum mencapai tingkat maksimal (Johan, 2).

Terkait dengan kepuasan kerja, terdapat beberapa pengertian yang dirumuskan para ahli di bidang SDM. Kepuasan kerja oleh Robbins dan Judge didefinisikan sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya (99). Sedangkan Mathis dan Jackson mengartikan kepuasan kerja sebagai suatu keadaan emosional yang positif yang merupakan hasil dari evaluasi pengalaman kerja seseorang (121).

Senada dengan pendapat-pendapat tersebut, Greenberg dan Baron mendefinisikan kepuasan kerja sebagai berikut: "*job satisfaction as individuals' cognitive, affective, and evaluative reactions toward their jobs. In other words, job satisfaction is positive or negative attitudes held by individuals toward their jobs*" (170). Menurut definisi tersebut, kepuasan kerja mencerminkan kesadaran individu, kesenangan dan reaksi penilaian individu terhadap pekerjaannya, dimana dengan kata lain kepuasan kerja merupakan sikap positif atau negatif yang dimiliki individu terhadap pekerjaan mereka.

Pendapat-pendapat di atas mengartikan kepuasan kerja sebagai bentuk sikap, baik positif atau negatif sebagai reaksi dari perasaan dan pengalaman yang diperoleh seseorang terhadap pekerjaannya. Lebih luas lagi pengertian tentang kepuasan kerja seperti diutarakan Locke dalam Luthans dapat dilihat sebagai berikut:

Job satisfaction as a pleasurable or positive emotional state resulting from the appraisal of one's job or job experience. Job satisfaction is a result of employees' perception of how well their job provides those things which are viewed as important (170-188).

Dari kutipan di atas kepuasan kerja dapat dikatakan sebagai sebuah perasaan yang menyenangkan atau emosi positif seseorang yang muncul dari penilaian orang tersebut terhadap pekerjaannya atau pengalaman yang dirasakan atas pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan hasil persepsi karyawan tentang seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal-hal yang dianggap penting bagi individu itu sendiri.

Selain itu Luthans menjabarkan lebih lanjut kepuasan kerja dengan membagginya dalam tiga dimensi penting sebagai berikut:

There are three important dimensions to job satisfaction. First, job satisfaction is an emotional response to a job situation. As such, it cannot be seen; it can only be inferred. Second, job satisfaction is often determined by how well outcomes meet or exceed expectations. For example, if organizational participants feel that they are working much harder than others in the department but are receiving fewer reward, they will probably have a negative attitude toward the work, the boss, and/or coworkers. They will be dissatisfied. On the other hand, if they feel they are being treated very well and are being paid equitably, they are likely to have a positive attitude toward the job. They will be job-satisfied. Third, job satisfaction represents several related attitudes (170-188).

Berdasarkan kutipan di atas, Luthan memperjelas sudut pandang kepuasan kerja dengan membaginya dalam tiga dimensi penting, yaitu: kepuasan kerja adalah respon emosional terhadap situasi kerja, yang tidak dapat dilihat, tapi hanya dapat diduga; kepuasan kerja sering diperbandingkan dengan seberapa baik hasil kerja/ganjaran yang didapat dari organisasi dengan harapan yang dimiliki individu atas hasil yang akan mereka dapatkan; dan kepuasan kerja merepresentasikan atau menunjukkan beberapa sikap yang saling terkait.

Dari pengertian-pengertian yang telah diuraikan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja berkenaan dengan sikap karyawan yang dihasilkan dari persepsi karyawan tentang hal-hal yang terkait dengan pekerjaannya. Sikap tersebut bisa positif atau negatif, tergantung hasil yang diharapkan individu terhadap pekerjaan dengan hasil yang didapatkan dari pekerjaannya. Seorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap kerja itu, dan seorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya (Robbins, 170).

Kepuasan kerja lebih lanjut dapat dijelaskan dengan pendekatan teori kepuasan kerja. Parwanto dan Wahyuddin menjelaskan teori kepuasan kerja menurut Wesley dan Yulk. Dalam hal ini teori kepuasan kerja terdiri dari: *discrepancy theory*, *equity theory*, *two-factor theory* yang dikemukakan oleh Herzberg. Penjelasan teori tersebut dapat diuraikan sebagai berikut (Parwanto dan Wahyuddin, 4):

1) *Discrepancy theory*

Teori ini mengemukakan bahwa untuk mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Kemudian, Locke (1969) menerangkan bahwa kepuasan kerja tergantung pada *discrepancy* antara *should be* (*expectation*, *needs* atau *values*) dengan apa yang menurut perasaannya atau persepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaan. Dengan demikian, orang akan merasa puas bila tidak ada perbedaan antara yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan karena batas minimum yang diinginkan telah terpenuhi.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Wanous dan Lawler (dalam As'ad, 2003: 105) mengemukakan bahwa sikap karyawan terhadap pekerjaannya tergantung pada bagaimana ketidaksesuaian (*discrepancy*) yang dirasakan.

2) *Equity theory*

Teori ini dikembangkan oleh Adam (1963) yang pada prinsipnya mengemukakan bahwa orang akan merasa puas sepanjang mereka merasa ada keadilan (*equity*). Perasaan *equity* dan *inequity* atas suatu situasi diperoleh orang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor, maupun di tempat lain.

Teori ini mengidentifikasi elemen-elemen *equity* meliputi tiga hal, yaitu: (a) *input*, adalah sesuatu yang berharga yang dirasakan oleh pegawai sebagai masukan terhadap pekerjaannya; (b) *out comes*, adalah segala sesuatu yang berharga yang dirasakan sebagai dari hasil pekerjaannya; (c) *comparisons personal*, adalah perbandingan antara *input* dan *out comes* yang diperolehnya.

3) *Two-factor theory*

Teori dikemukakan oleh Herzberg (1966), dimana prinsip-prinsip teori adalah bahwa kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak merupakan variabel yang kontinyu (dalam As'ad, 2003: 108).

Berdasarkan hasil penelitiannya Herzberg membagi situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya menjadi dua

kelompok yaitu: (a) *satisfiers* atau motivator, faktor-faktor atau situasi yang dibuktikannya sebagai sumber kepuasan yang terdiri dari: *achievement* (prestasi), *recognition* (pengakuan), *work it self* (pekerjaan itu sendiri), *responsibility* (tanggung jawab) dan *advancement* (peningkatan/promosi); dan (b) *dissatisfiers* atau *hygiene factors*, yaitu faktor-faktor yang terbukti menjadi sumber ketidakpuasan, seperti: *company policy and administration* (kebijakan dan administrasi perusahaan), *supervision tehcnical* (gaya penyeliaan), *salary* (upah/gaji), *interpersonal relations* (hubungan interpersonal), *working condition* (kondisi kerja), *job security* (keamanan pekerjaan) dan status.

Menyimpulkan dari uraian pendekatan teori kepuasan kerja, maka kepuasan kerja seseorang dapat diketahui dengan mengetahui persepsi karyawan yang dapat disederhanakan dengan batasan:

- Persepsi ketidaksesuaian, yaitu bagaimana karyawan mempersepsikan ketidaksesuaian harapan yang dimiliki dengan hasil yang didapat.
- Persepsi keadilan, yaitu bagaimana perasaan karyawan atas unsur keadilan terhadap hasil yang diperolehnya dibandingkan dengan hasil yang didapat orang lain dan apa yang telah diberikan kepada organisasi.
- Persepsi atas aspek pekerjaan karyawan.

2.2.3 Sikap dan Persepsi

Seperti telah diuraikan sebelumnya bahwa kepuasan kerja terkait dengan sikap dan persepsi individu, maka perlu kiranya dijelaskan pengertian dari kedua hal tersebut. Menurut Robbins, sikap adalah pernyataan evaluatif—baik yang menguntungkan atau tak menguntungkan—mengenai obyek, orang atau peristiwa. Sikap mencerminkan bagaimana seseorang merasakan mengenai sesuatu (Robbins, 169).

Selain itu sikap mempunyai ciri-ciri khusus. Menurut Wursanto (292), sikap mempunyai beberapa ciri, yaitu:

- 1) Bahwa sikap itu tidak dibawa sejak lahir, melainkan dibentuk melalui pengalaman, pelajaran yang diperoleh sepanjang hidup.
- 2) Bahwa sikap tidak hanya berkenaan dengan satu objek tertentu tetapi dapat berkenaan dengan berbagai objek.

3) Sikap dapat berubah-ubah karena sikap dapat dipelajari.

Adapun halnya dengan persepsi diartikan sebagai suatu proses dimana kita mengorganisasi dan menafsirkan pola stimulus di dalam lingkungan (Atkinson & Hilgard, 84). Boeree menyamakan persepsi dengan konstruksi, konsepsi dan kategorisasi yang diartikan sebagai suatu proses yang terjadi ketika kita menyerap dan memaknai segala sesuatu di sekeliling kita dan kita melakukan perbedaan (39). Robbins dan Judge mengartikan persepsi sebagai proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka (176).

Dari definisi tentang persepsi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi merupakan proses pemaknaan terhadap sesuatu untuk memberikan arti bagi lingkungan seseorang. Dari pemaknaan ini bisa menimbulkan keberagaman arti tergantung dari penilaian individu masing-masing.

Dari uraian mengenai sikap dan persepsi, dapat dikatakan sikap berhubungan erat dengan persepsi individu. Sikap merupakan faktor penentu perilaku, karena sikap berhubungan dengan persepsi, kepribadian, dan motivasi (Gibson, Ivancevich, Donnelly, 63).

2.2.4 Pentingnya Kepuasan Kerja

Kepuasan dan ketidakpuasan seorang karyawan dalam bekerja dapat tercermin dari sikap karyawan tersebut. Organisasi yang berorientasi jangka panjang diharapkan senantiasa memonitor kepuasan kerja, karena kepuasan kerja mempengaruhi hal-hal penting yang terkait dengan jalannya organisasi.

Menurut Rivai (475) terdapat beberapa alasan mengapa perusahaan harus benar-benar memperhatikan kepuasan kerja, yang dapat dikategorikan sesuai dengan fokus karyawan atau perusahaan yaitu:

1. Manusia berhak diperlakukan dengan adil dan hormat, pandangan ini menurut perspektif kemanusiaan, kepuasan kerja merupakan perluasan refleksi perlakuan yang baik.
2. Perspektif kemanfaatan, bahwa kepuasan kerja dapat menciptakan perilaku yang mempengaruhi fungsi-fungsi perusahaan. Perbedaan

kepuasan kerja antara unit-unit organisasi dapat mendiagnosis potensi persoalan.

Kepuasan kerja dapat terjadi baik langsung maupun tidak langsung melalui penyelia (atasan) maupun langsung karyawan, sesuai fungsi personalia yang ada. Dari segi fungsi kepuasan kerja sering terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja yang tinggi dengan prestasi kerja yang tinggi pula. Dalam kenyataannya di dunia kerja, ternyata hubungan tersebut tidak selalu demikian. Banyak karyawan yang kepuasan kerjanya tinggi, namun produktivitas kerjanya rata-rata saja, sehingga terlihat bahwa kepuasan kerja itu sendiri bukan merupakan suatu motivator kuat, meskipun kepuasan kerja itu selalu mempunyai arti penting bagi organisasi (Martoyo, 133).

Hal-hal yang berhubungan dengan sikap kepuasan dan ketidakpuasan karyawan terkait dengan tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, keluhan-keluhan, dan masalah-masalah personalia vital lainnya. Disisi lain Mathis dan Jackson berpendapat bahwa hal yang paling mendasar adalah pengaruh kepuasan kerja terhadap komitmen organisasi yang akan mempengaruhi tujuan produktivitas, kualitas dan pelayanan (98). Karyawan yang memiliki komitmen pada organisasi dimungkinkan lebih produktif dibanding karyawan yang tidak memiliki komitmen terhadap organisasi.

Komitmen organisasional diartikan sebagai tingkat kepercayaan dan penerimaan tenaga kerja terhadap tujuan organisasi dan mempunyai keinginan untuk tetap ada di dalam organisasi tersebut. Penelitian menyatakan bahwa kepuasan kerja dan komitmen organisasional cenderung mempengaruhi satu sama lain. Orang-orang yang relatif puas dengan pekerjaannya akan lebih berkomitmen pada organisasi, dan orang-orang yang berkomitmen terhadap organisasi lebih mungkin untuk mendapat kepuasan yang lebih besar (Mathis dan Jackson, 98).

Seorang dengan tingkat kepuasan kerja rendah menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya, hal ini dikarenakan ketidakpuasan karyawan terhadap hal-hal yang terkait dengan pekerjaannya. Persepsi negatif terhadap kepuasan kerja dapat dinyatakan dalam sejumlah cara. Menurut Robbins terdapat empat respon yang berbeda satu sama lain sepanjang dua dimensi, sebagai reaksi

atas persepsi negatif terhadap kepuasan kerja, yaitu: konstruktif/destruktif dan aktif/pasif yang didefinisikan sbb (184):

- Eksit: Ketakpuasan yang diungkapkan lewat perilaku yang diarahkan ke meninggalkan organisasi. Mencakup pencarian suatu posisi baru maupun meminta berhenti.
- Suara (*voice*): Ketakpuasan yang diungkapkan lewat usaha aktif dan konstruktif untuk memperbaiki kondisi. Mencakup suara perbaikan, membahas problem-problem dengan atasan, dan beberapa bentuk kegiatan serikat buruh.
- Kesetiaan (*loyalty*): Ketakpuasan yang diungkapkan dengan secara pasif menunggu membaiknya kondisi. Mencakup berbicara membela organisasi menghadapi kritik luar dan mempercayai organisasi dan manajemennya untuk melakukan hal yang tepat.
- Pengabaian (*neglect*): Ketakpuasan yang dinyatakan dengan membiarkan kondisi memburuk. Mencakup kemangkiran atau datang terlambat secara kronis, upaya yang dikurangi, dan tingkat kekeliruan yang meningkat.

Dalam kasus lain, kepuasan karyawan merupakan umpan balik yang mempengaruhi *self-image* dan motivasi untuk meningkatkan kinerja. Penelitian Taviprawati dalam Rahayuningsih menemukan bahwa pemenuhan kebutuhan dan keinginan yang berakhir pada kepuasan, akan menimbulkan motivasi untuk meningkatkan produktivitasnya, karena kepuasan kerja tersebut tidak dapat dipisahkan dari motivasi kerja yang seringkali merupakan harapan kerja karyawan (3).

2.2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Dalam uraian sebelumnya telah dijabarkan pentingnya arti kepuasan kerja bagi organisasi dan karyawan. Untuk dapat menerapkan kepuasan kerja, tentunya perlu diketahui beragam faktor yang dinilai mempengaruhi timbulnya kepuasan kerja tersebut. Berikut ini akan diuraikan lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.

Secara teoritis, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja sangat banyak jumlahnya, seperti gaya kepemimpinan, produktivitas kerja, perilaku, *locus of control*, pemenuhan harapan penggajian dan efektivitas kerja (Johan, 1). Beragam penelitian telah dilakukan untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.

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. Faktor ekstrinsik menyangkut hal-hal yang berasal dari luar diri karyawan, antara lain kondisi fisik lingkungan kerja, interaksinya dengan karyawan lain, sistem penggajian dan sebagainya (Johan, 1).

Faktor-faktor yang terkait dalam menentukan kepuasan kerja atau ketidakpuasan kerja mencakup hal yang sangat luas. Dari segi kepuasan kerja (kerja itu sendiri, bayaran, kenaikan jabatan, pengawasan dan rekan kerja), menikmati kerja itu sendiri hampir selalu merupakan segi yang paling berkaitan erat dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi secara keseluruhan (Robbins dan Judge, 110).

Suatu tinjauan ulang yang ekstensif dari literatur menyatakan bahwa faktor-faktor yang lebih penting yang mendorong kepuasan kerja adalah kerja yang secara mental menantang, ganjaran yang pantas, kondisi kerja yang mendukung dan rekan kerja yang mendukung (Robbins, 181). Penjelasan atas faktor-faktor tersebut dapat dilihat sebagai berikut (Robbins, 182):

1) *Kerja yang secara mental menantang*

Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan beragam tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka mengerjakan. Karakteristik ini membuat kerja secara mental menantang.

2) *Ganjaran yang pantas*

Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, tidak kembar-arti dan segaris dengan

harapan mereka. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat ketrampilan individu dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan.

3) *Kondisi kerja yang mendukung*

Karyawan peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas yang baik. Studi-studi memperagakan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar fisik yang tidak berbahaya atau merepotkan.

4) *Rekan sekerja yang mendukung*

Orang-orang yang mendapatkan lebih daripada sekedar uang atau prestasi yang berwujud dari dalam kerja. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung menghantar ke kepuasan kerja yang meningkat.

5) *Kesesuaian kepribadian pekerjaan*

Teori Holland menyimpulkan bahwa kecocokan yang tinggi antara kepribadian seorang karyawan dan okupasi akan menghasilkan seorang individu yang lebih terpuaskan.

Sedangkan menurut Munandar (357-365), faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja seseorang, diantaranya adalah:

1. Ciri-ciri intrinsik pekerjaan, mencakup :
 - a. Keragaman keterampilan
 - b. Jati diri tugas (*task identity*)
 - c. Tugas yang penting (*task significance*)
 - d. Otonomi
 - e. Pemberian balikan pada pekerjaan
2. Gaji penghasilan, imbalan yang dirasakan adil (*Equitable Reward*)
3. Penyeliaan
4. Rekan-rekan sejawat yang menunjang
5. Kondisi kerja yang menunjang

Dalam Greenberg dan Baron, penelitian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dilakukan dengan metode kuesioner yang paling populer yaitu *Job Descriptive Index (JDI)*. Seperti halnya kutipan berikut:

One of the most popular questionnaires is that Job Descriptive Index (JDI), in which people indicate whether each of several adjectives describes a particular aspect of their work. Questions on the JDI deal with five distinct aspects of jobs: the work itself, pay, promotional opportunities, supervision, and people (i.e., coworkers) (Greenberg dan Baron, 1973).

Kutipan di atas menjelaskan metode kuesioner yang paling populer yaitu *Job Descriptive Index* yang mengindikasikan apakah masing-masing dari beberapa sifat menjelaskan aspek penting pekerjaan mereka. JDI berisi pertanyaan akan lima aspek penting dalam pekerjaan individu, yaitu: pekerjaan itu sendiri, upah, peluang karir, penyeliaan dan individu lain (atau rekan kerja).

Masih dalam Greenberg dan Baron, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja juga dapat diukur dengan metode pengukuran lainnya yaitu *Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)*, seperti penjelasan berikut:

MSQ is a rating scale for assessing job satisfaction in which people indicate the extent to which they are satisfied with various aspects of their jobs (e.g., pay, chances for advancement). Higher scores reflect higher degrees of job satisfaction. The items of MSQ: Utilization of abilities, authority, company policies and practices, independence, supervision-human relations (Greenberg dan Baron, 1973).

Penjelasan di atas menerangkan bahwa kepuasan kerja dapat diukur dengan MSQ. Dimana MSQ adalah rentang skala untuk menilai kepuasan kerja individu berdasarkan tingkat kepuasan terhadap aspek-aspek penting dari pekerjaan individu. Skor tertinggi merefleksikan derajat kepuasan kerja yang tinggi pula. Unsur-unsur dalam MSQ adalah tingkat kegunaan kemampuan yang dimiliki, wewenang, kebijakan dan prosedur perusahaan, kemandirian, hubungan kerja-penyeliaan.

Penelitian terbaru terkait dengan kepuasan kerja oleh Ming dan Chun (6), melakukan pengukuran terhadap lima faktor yang dinilai mempengaruhi kepuasan kerja. Faktor-faktor tersebut terdiri dari:

- 1) Kepuasan atas penyeliaan (*satisfaction with supervisors*);
- 2) Kepuasan terhadap rekan kerja (*satisfaction with co-workers*);
- 3) Kepuasan terhadap upah (*satisfaction with pay*);
- 4) Kepuasan terhadap promosi (*satisfaction with promotions*); dan
- 5) Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri (*satisfaction with the work itself*).

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual, setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya puas atau tidak puas (Rivai, 475).

Kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya tercermin dari kegairahan dan semangat kerjanya. Kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel seperti turnover, tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan, dan ukuran organisasi perusahaan. Hal ini sesuai dengan pendapat Keith Davis (1955) yang mengemukakan bahwa “*job satisfaction is related to a number of major employee variables, such as turn over, absences, age, occupation, and size of the organization in which an employee works*”.

a. *Turnover*

Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan *turnover* pegawai yang rendah. Sedangkan pegawai-pegawai yang kurang puas biasanya *turnover*nya lebih tinggi.

b. *Tingkat ketidakhadiran (absen) kerja*

Pegawai-pegawai yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadirannya tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.

c. *Umur*

Ada kecenderungan pegawai yang lebih tua lebih merasa puas daripada pegawai yang berumur relatif lebih muda. Hal ini diasumsikan bahwa pegawai yang lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan.

d. *Tingkat pekerjaan*

Pegawai-pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas daripada pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah. Pegawai-pegawai yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kemampuan kerja yang lebih baik dan aktif dalam mengemukakan ide-ide serta kreatif dalam bekerja.

e. *Ukuran organisasi perusahaan*

Ukuran organisasi perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pegawai. Hal ini karena besar kecil suatu perusahaan berhubungan pula dengan koordinasi, komunikasi, dan partisipasi pegawai.

Kepuasan kerja karyawan dapat ditimbulkan dengan membangkitkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan karyawan. Greenberg dan Baron dalam bukunya menyarankan beberapa hal yang dapat dilakukan organisasi untuk menciptakan kepuasan kerja karyawan, yaitu buat pekerjaan jadi menyenangkan, membayar karyawan dengan adil, menempatkan karyawan pada tempat yang sesuai dan menghindari pekerjaan yang berulang (Greenberg dan Baron, 179-180).

Dari hal-hal yang disarankan Greenberg dan Baron tersebut dapat disimpulkan bahwa membuat pekerjaan menjadi menyenangkan, bayaran yang adil bagi karyawan, kesesuaian antara pekerjaan dengan minat dan menghindari kebosanan karena pekerjaan yang berulang dapat pula dikategorikan sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya kepuasan kerja karyawan. Secara garis besar hal ini sesuai dengan pendapat-pendapat para ahli lainnya.

Dari beberapa uraian yang telah dikemukakan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya hal-hal yang mempengaruhi kepuasan kerja dikelompokkan atas dua aspek sudut pandang, yaitu aspek individu dan aspek pekerjaan. Aspek individu memandang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain seperti: usia dan kesesuaian antara minat dan kepribadian dengan pekerjaan. Sedangkan untuk faktor yang berkaitan dengan aspek pekerjaan, penelitian-penelitian terdahulu banyak yang merujuk pada kuesioner JDI. Dalam hal ini faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yang terkait dengan aspek pekerjaan terdiri dari: penilaian terhadap ciri-ciri

pekerjaan itu sendiri (meliputi karakteristik pekerjaan dan kondisi kerja), pembayaran (*pay*), kesempatan karir (*promotions*), penyeliaan (*supervision*), dan rekan kerja (*co-workers*).

2.3 Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut:



Tabel 2.2 Operasionalisasi Konsep

KONSEP	VARIABEL	DIMENSI		INDIKATOR	SKALA
Persepsi kepuasan karyawan terhadap faktor –faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan	Tinjauan aspek pekerjaan:	Karakteristik pekerjaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pekerjaan menantang secara mental dan tidak membosankan. 2. Adanya peluang menggunakan keragaman keterampilan dan kemampuan. 3. Pekerjaan menawarkan beragam tugas. 4. Kebebasan dalam lingkup tugas. 	Ordinal
			Ganjaran yang diterima	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keadilan dan kesesuaian sistem upah. <ul style="list-style-type: none"> • Perbandingan dengan rekan lain • Kesesuaian dengan harapan • Kesesuaian dengan tuntutan pekerjaan • Kesesuaian dengan tingkat ketrampilan individu • Kesesuaian dengan standar pengupahan komunitas 2. Kesempatan promosi yang ditawarkan. 	Ordinal
		Kondisi kerja yang mendukung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebersihan, kenyamanan, ketenangan, ketersediaan sarana dalam bekerja. 2. Keadaan sekitar tidak berbahaya dan tidak merepotkan. 	Ordinal	
		Rekan sekerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dukungan rekan kerja (teknis dan sosial). 2. Nilai diri yang positif dari rekan kerja (keramahan, kerjasama). 	Ordinal	
		Penyeliaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan atas umpan balik dari atasan. 2. Atasan memberikan cukup bimbingan. 	Ordinal	
		Tinjauan aspek individu:	Kesesuaian Kepribadian-Pekerjaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan. 2. Kesesuaian pekerjaan dengan latar belakang pendidikan, keterampilan dan minat. 	Ordinal

Sumber:

- Robbins, 181
- Munandar, 357-363

2.4. Metode Penelitian

2.4.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian tentang analisis persepsi karyawan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja berkaitan dengan pengembangan konsep atau teori dalam disiplin ilmu perilaku organisasi dan manajemen sumber daya manusia. Dengan kata lain, penelitian ini dimulai dengan suatu teori dan hipotesis untuk mendapatkan jawaban dari suatu permasalahan atau asumsi.

Oleh karena itu pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Seperti dikemukakan oleh Iskandar bahwa alasan menggunakan pendekatan kuantitatif adalah untuk menjawab persoalan apa dan mengapa, makna suatu fenomena atau gejala ditafsirkan oleh peneliti dan bukan oleh subyek yang diteliti (Iskandar, 27). Penelitian kuantitatif lebih lanjut dikatakan merupakan penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan jawaban dari permasalahan atau gambaran umum tentang suatu fenomena atau gejala yang didasari pada teori, asumsi atau andaian, dalam hal ini dapat diartikan sebagai pola fikir yang menunjukkan hubungan antara variabel-variabel yang akan diteliti (Iskandar, 17).

2.4.2 Jenis/Tipe Penelitian

Berdasarkan tujuannya, penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yaitu penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap objek yang diteliti. Penelitian ini dilakukan untuk menemukan penjelasan bagaimana persepsi kepuasan karyawan terhadap faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yang di Wisma Makara UI.

Penelitian ini dilakukan dalam satu waktu tertentu, yaitu dalam rentang waktu Juli sampai dengan November 2008. Berdasarkan dimensi waktu, maka penelitian ini dikategorikan dalam jenis penelitian *cross sectional*.

Penelitian dilakukan dalam kerangka mengembangkan ilmu pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu berdasarkan manfaatnya, penelitian ini merupakan penelitian murni. Penelitian murni adalah penelitian yang manfaatnya dirasakan untuk waktu yang lama berdasarkan kebutuhan peneliti sendiri dan juga mencakup penelitian yang dilakukan dalam kerangka akademis (Prasetyo dan

Jannah, 38). Selain itu penelitian murni biasanya dilakukan dalam kerangka pengembangan ilmu pengetahuan.

2.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam menjalankan penelitian, data merupakan tujuan utama yang hendak dikumpulkan. Data yang dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas:

a. Data Primer

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan sendiri oleh periset untuk menjawab masalah risetnya secara khusus (Istijanto, 32). Data primer merupakan data yang diperoleh melalui serangkaian kegiatan sebagai berikut: observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner (Iskandar, 76).

Hasil penelitian yang baik adalah tergantung dengan instrumen yang digunakan dalam mengumpulkan data tersebut (Iskandar, 78). Dalam penelitian ini pengumpulan data primer menggunakan instrumen kuesioner dan pedoman wawancara yang bisa dilihat dalam lampiran hasil penelitian ini. Penyebaran kuesioner kepada subyek penelitian bertujuan untuk memperoleh data atau informasi mengenai masalah penelitian yang menggambarkan variabel-variabel yang diteliti (Iskandar, 77).

Teknik wawancara digunakan untuk mengetahui informasi secara umum tentang obyek penelitian dan juga berfungsi sebagai *cross check*. Wawancara dilakukan dengan model teknik wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Peneliti melakukan wawancara dengan pihak pengelola dan beberapa karyawan Wisma Makara.

b. Data Sekunder

Data sekunder dapat didefinisikan sebagai data yang telah dikumpulkan pihak lain, bukan oleh periset sendiri dan untuk tujuan lain. Artinya, periset adalah "tangan kedua" yang sekedar mencatat, mengakses, atau meminta data tersebut (yang kadang sudah berwujud informasi) ke pihak lain yang telah mengumpulkannya di lapangan. Periset hanya memanfaatkan data yang ada untuk penelitiannya (Istijanto, 27).

Data sekunder diperoleh melalui pengumpulan atau pengolahan data yang bersifat studi dokumentasi berupa penelaahan terhadap dokumen pribadi, resmi kelembagaan, referensi-referensi atau peraturan (literatur laporan, tulisan dan lain-lain yang memiliki relevansi dengan fokus permasalahan penelitian (Iskandar, 77). Lebih jelasnya dalam penelitian ini sumber data sekunder adalah buku, jurnal, majalah, dokumen resmi lembaga dan peraturan serta dokumen hasil-hasil penelitian. Penelitian dengan menggunakan cara ini dilaksanakan untuk mendapatkan berbagai teori, sehingga dapat memberikan pengertian teoritis secara mendalam tentang masalah yang dibahas dalam penelitian ini. Selain itu teori juga berfungsi sebagai landasan kerangka berfikir dalam penelitian.

2.4.4 Lokasi Penelitian

Penelitian ini diarahkan untuk mengetahui persepsi kepuasan karyawan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dengan objek penelitian adalah karyawan tetap bagian operasional di Wisma Makara UI. Kegiatan operasional Wisma Makara terpusat hanya pada satu gedung yaitu Wisma Makara UI, sehingga penulis menetapkan lokasi penelitian di Gedung Wisma Makara UI, Kampus UI Depok.

2.4.5 Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam menyebarkan kuesioner untuk mendapatkan informasi, peneliti memerlukan responden sebagai sumber informasi penelitian. Penetapan responden dilakukan dengan menentukan populasi dan sampel.

- a) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 90). Penetapan populasi tidak dapat dilepaskan dari unit analisis dan unit observasi. Unit analisis dan unit observasi dalam penelitian ini adalah karyawan, yaitu karyawan tetap pada bagian operasional di Wisma Makara UI yang berjumlah 22 orang.

- b) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 91). Teknik penarikan sampel yang dilakukan adalah dengan melakukan sensus atau dikenal sebagai *Total Sampling*. *Total Sampling* juga digunakan jika jumlah populasi dari suatu penelitian tidak terlalu banyak (Prasetyo dan Jannah, 122).

Dari data lapangan yang diperoleh, Wisma Makara UI mempunyai 22 karyawan tetap. Pada saat penelitian dilakukan, 1 orang karyawan dalam status tidak bekerja sampai waktu yang tidak diketahui karena dalam kondisi sakit akibat kecelakaan. Berdasarkan data tersebut ditetapkan sampel dalam penelitian ini adalah 21 orang karyawan.

2.4.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Penganalisisan data merupakan suatu proses lanjutan dari proses pengolahan data untuk melihat bagaimana menginterpretasikan data, kemudian menganalisis data dari hasil yang sudah ada pada tahap hasil pengolahan data (Prasetyo dan Jannah, 184). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan skala ordinal dalam menjabarkan setiap indikator yang ada pada operasionalisasi konsep penelitian yang digunakan. Skala ordinal adalah data yang mempunyai tingkatan data, ada data dengan urutan yang lebih tinggi dan urutan yang lebih rendah (Santoso, 4).

Analisis pengolahan data dari penelitian ini menggunakan analisis univariat. Analisis univariat adalah analisis terhadap satu variabel. Jenis analisis data dalam penelitian univariat adalah sebagai berikut:

1. Analisis distribusi frekuensi, yaitu susunan data dalam suatu tabel yang telah diklasifikasikan menurut kelas atau kategori-kategori tertentu (Prasetyo dan Jannah, 185). Teknik ini dipakai untuk memberikan gambaran umum tentang karakteristik responden.
2. Analisis ukuran pemusatan (*central tendency*), yaitu merupakan suatu ukuran yang digunakan untuk melihat seberapa besar kecenderungan data memusat pada nilai tertentu (Prasetyo dan Jannah, 186). Analisis ini digunakan untuk melihat gambaran umum atau kecenderungan persepsi karyawan Wisma Makara terhadap indikator-indikator yang dipandang

sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Ukuran pemusatan (*central tendency*) yang digunakan adalah modus (*mode*). Pengukuran data dengan skala ordinal adalah dengan menggunakan modus. Modus merupakan nilai data yang mempunyai frekuensi terbesar dalam satu kumpulan data (Prasetyo dan Jannah, 186).

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala Likert banyak digunakan dalam penelitian yang menggunakan metode survei untuk mengukur sikap karyawan, persepsi karyawan, tingkat kepuasan karyawan, atau mengukur perasaan karyawan yang lain (Istijanto, 81). Dalam penelitian ini, skala likert digunakan untuk mengukur persepsi karyawan terhadap faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.

Pada skala Likert, responden atau subjek penelitian dihadapkan pada pernyataan positif dan negatif. Dalam hal ini responden diminta untuk menyatakan apakah sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas terhadap pernyataan yang diajukan. Selanjutnya pilihan jawaban responden, oleh peneliti diberikan skor tertentu seperti dalam tabel berikut:

Tabel 2.3 Skor Kepentingan Tiap Indikator

Pernyataan	Tingkatan/Skor
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Cukup Puas (CP)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

Sumber: Faisal, 143 (telah diolah peneliti)

Selanjutnya dilakukan analisis data frekuensi dengan teknik rentang kriteria. Analisis data yang berbentuk frekuensi banyak dilakukan dalam penelitian sumber daya manusia, yang mana data didapat dari hasil wawancara ataupun pengisian kuesioner yang lebih banyak berskala nominal atau ordinal, karena data banyak berisi perihal tanggapan-tanggapan atas suatu obyek (Umar, 210). Pengkategorian persepsi responden dibentuk berdasarkan nilai indeks tertinggi dan nilai indeks terendah dari jawaban responden. Nilai indeks didapatkan dari hasil perkalian bobot nilai jawaban tertinggi dan terendah

dikalikan banyaknya indikator yang digunakan. Pada kedua nilai indeks tersebut, peneliti membentuk 5 (lima) kategori persepsi karyawan berdasarkan rentang skala yang ada. Merujuk Umar (225), Rentang Skala (RS) didapatkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m} \quad (2.1)$$

dimana: n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif jawaban tiap item

