

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Persaingan dalam dunia usaha yang semakin ketat menuntut setiap perusahaan untuk selalu meningkatkan kemajuan perusahaan. Kemajuan perusahaan diawali oleh pembentukan sumber daya yang mempunyai kompetensi tinggi dalam bidang yang digelutinya. Sebagai langkah utama yang vital bagi perusahaan, yang sedianya dibangun adalah kepedulian terhadap sumber daya manusia.

Saat ini mulai banyak perusahaan yang CEO-nya peduli terhadap sumber daya manusia dengan menyediakan waktu dan pemikirannya untuk pengembangan SDM. Banyak riset telah membuktikan keterkaitan antara kinerja perusahaan dengan proses pengelolaan SDM di dalam perusahaan, dan kenyataannya memang proses pengelolaan SDM perusahaanlah yang menciptakan iklim dan budaya kerja yang kondusif maupun destruktif di dalam perusahaan ("Human Capital").

Wyatt dengan judul *Human Capital Index* memberikan bukti betapa perusahaan yang memiliki manajemen manusia berkualitas menghasilkan kinerja jauh berlipat kali dibandingkan dengan manajemen manusia rata-rata. Riset dilakukan terhadap lebih dari 750 perusahaan publik terkemuka di Amerika, Canada dan Eropa. Riset ini menunjukkan perusahaan dengan manajemen modal manusia lebih baik, berhasil mencatatkan pertumbuhan kinerja laba lebih dari tiga kali lipat dalam periode lebih dari lima tahun berturut-turut dibandingkan perusahaan dengan manajemen modal manusia standar ("Human Capital").

Salah satu lembaga yang berperan dalam pembentukan sumber daya manusia yang berkompetensi adalah lembaga pendidikan, khususnya pendidikan tinggi. Institusi pendidikan tinggi khususnya universitas merupakan sebuah organisasi sosial dunia yang formal terlibat secara langsung dalam melaksanakan sistem pendidikan nasional Indonesia. Institusi pendidikan tinggi mempunyai peranan dan fungsi yang semakin menantang untuk melahirkan sumber daya

manusia yang berkualitas dan berwawasan tinggi yang sesuai dengan tuntutan zaman.

Lahirnya sumber daya manusia berkualitas dari sebuah institusi pendidikan tinggi tentunya diperlukan modal yang sangat besar, baik berupa materi maupun non materi. Sejatinya modal bagi institusi pendidikan tinggi sebagai wadah pengembangan sumber daya manusia yang merupakan aset vital suatu bangsa, didukung penuh oleh pemerintah. Namun keterbatasan kemampuan pemerintah mengharuskan adanya peran kemandirian dari institusi pendidikan tinggi untuk membiayai lembaganya sendiri. Menyikapi semangat kemandirian tersebut maka beberapa tahun yang lalu, beberapa lembaga pendidikan tinggi negeri ditetapkan otonomi kampus dengan berubah status menjadi badan hukum milik negara.

Melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 152 tahun 2000, Universitas Indonesia (UI) ditetapkan menjadi badan hukum milik negara (BHMN). Perubahan ini membawa sejumlah konsekuensi antara lain terbentuknya badan-badan baru didalam kelembagaan UI dan adanya tuntutan kemandirian dalam pendanaan. Selain itu UI harus dapat mengubah kelemahan-kelemahannya dan memanfaatkan kekuatan yang ada padanya untuk meraih peluang dan mengatasi ancaman. Sejalan dengan perubahan tersebut, maka dimungkinkan bagi UI untuk menyelenggarakan kegiatan unit usaha yang bersifat komersial. Hal ini sebagaimana ditetapkan dalam PP No. 152 tahun 2000, Bab XI, Pasal 31 berikut: "Unit usaha komersial adalah badan usaha yang didirikan dan dimiliki sepenuhnya oleh universitas dalam rangka menunjang pendanaan penyelenggaraan Tri Dharma perguruan tinggi" (*Kumpulan Peraturan UI BHMN*, 17).

Seiring berubahnya UI menjadi universitas mandiri dengan status sebagai perguruan tinggi BHMN, maka tuntutan peningkatan kuantitas dan kualitas fasilitas kampus menjadi suatu keharusan. Peningkatan fasilitas kampus dapat diupayakan dengan keberadaan fasilitas pusdiklat di dalam lingkungan kampus. Keberadaan fasilitas pusdiklat di dalam lingkungan kampus, tidak hanya akan memberi andil bagi terselenggaranya kegiatan pendidikan dan pelatihan di lingkungan UI, namun juga sebagai wujud langkah kemandirian UI dalam pendanaan. Sebagai implementasi dari tuntutan tersebut, maka pada tahun 2001

UI merintis didirikannya pusat pendidikan dan pelatihan yang diberi nama Wisma Makara UI dan mulai dioperasikan pada tahun 2002.

Pembangunan diklat Wisma Makara di lingkungan kampus UI Depok, merupakan salah satu usaha untuk menjadikan kampus UI sebagai kampus yang lengkap dan nyaman, sekaligus memenuhi standar kampus internasional (TOR Pusdiklat Wisma Makara, 1). Keberadaan Wisma Makara dari awal pembangunannya bertujuan untuk menyediakan sarana dan prasarana untuk kegiatan pelatihan (training), seminar, symposium dan sebagainya baik bagi lembaga-lembaga di lingkungan UI maupun masyarakat umum, menyediakan tempat tinggal bagi tamu-tamu UI dari dalam maupun luar negeri dan menyediakan beberapa fasilitas pelengkap kenyamanan kampus bagi warga dan tamu UI (TOR Pusdiklat Wisma Makara, 1).

Perjalanan waktu dan perkembangan yang pesat dalam dunia bisnis dan ekonomi mengharuskan lembaga diklat terus berupaya berbenah diri agar dapat menjangkau pasar dari kalangan umum. Perkembangan pariwisata nasional turut serta memberi andil pemikiran untuk memperluas jangkauan pelayanan sarana diklat, sebagai sebuah sarana akomodasi alternatif untuk melayani kebutuhan publik. Seperti halnya yang dilakukan lembaga diklat milik AJB Bumi Putera 1912. Dalam perkembangannya kemudian memperluas fungsi sebagai hotel yang dikenal dengan Hotel Bumi Wiyata dalam rentang waktu satu tahun sejak didirikan, dimana hingga saat ini merupakan satu-satunya hotel terbaik di kota Depok (Bumi Wiyata, 1).

Langkah nyata memberdayakan Wisma Makara sebagai salah satu unit usaha komersial yang dimiliki universitas dirintis kembali pada masa kepemimpinan Rektor periode 2007-2012. Diawali dengan berakhirnya masa tugas pengelola Wisma Makara yang sebelumnya berada dibawah manajemen Otorita Kawasan Asrama, pengelolaan saat ini diambil alih Pusat Administrasi UI. Sebagai unit usaha komersial, dalam pengelolaan dan pengawasan operasional harian, Wisma Makara berada di bawah tanggung jawab Direktorat Pengembangan Aset dan Ventura UI.

Pada dasarnya setiap pimpinan selalu menghendaki kemajuan dari organisasi yang dipimpinya, sehingga perubahan pimpinan dalam suatu

organisasi biasanya diiringi oleh perubahan organisasi. Perubahan organisasi adalah usaha yang direncanakan oleh manajemen untuk menghasilkan prestasi keseluruhan individu, kelompok dan organisasi dengan mengubah struktur perilaku dan proses (Gibson, Ivancevich, dan Donnelly, 18). Oleh karenanya langkah pimpinan baru selalu diawali oleh penetapan tujuan dan target prestasi kerja. Berdasarkan informasi lisan pengelola Wisma Makara, Direktorat Pengembangan Aset dan Ventura sebagai pengelola harian Wisma Makara mempunyai tujuan mengoptimalkan fungsi Wisma Makara sebagai unit usaha komersial yang dapat memberi keuntungan bagi UI dengan menetapkan target pencapaian 50% tingkat hunian secara bertahap pada tahun-tahun mendatang.

Langkah pencapaian tujuan tersebut diantaranya berupa upaya pengelola mengoptimalkan potensi yang dimiliki Wisma Makara. Sejak awal tahun 2007 Wisma Makara lebih dikenal lagi oleh masyarakat karena informasi bersambung adanya kolam renang dan gedung Sabha Widya, yang dapat digunakan untuk kegiatan pernikahan, reuni akbar, seminar dengan peserta lebih dari 300 orang, perpisahan siswa sekolah, dll (Wisma Makara, 1). Selain itu, keberadaan Wisma Makara di dalam lingkungan kampus UI Depok dengan lingkungan hutannya merupakan keunggulan tersendiri bagi Wisma Makara. Potensi ini dapat dilihat sebagaimana tertuang dalam petikan *leaflet* Wisma Makara berikut:

"Selamat datang di kesjukan Wisma Makara....merupakan sarana akomodasi ideal dan cocok bagi anda yang menginginkan dan mendambakan ketenangan, terletak di lingkungan kampus UI yang dikelilingi hutan asri, dan danau luas, menambah suasana menjadi sejuk dan nyaman....(leaflet, 2)"

Potensi lain yang dimiliki Wisma Makara adalah lokasi yang berada di dalam kampus UI Depok dan secara administratif berada dalam wilayah Jakarta Selatan. Lokasi Wisma Makara yang berada di wilayah Jakarta Selatan, mengakibatkan cakupan pasar yang juga menjangkau wilayah selatan Jakarta.

Potensi yang tak kalah pentingnya bagi Wisma Makara adalah karyawan sebagai pelaku dari seluruh aktivitas organisasi. Prestasi kinerja Wisma Makara sebagai sebuah sarana akomodasi yang bergerak dalam bidang pelayanan tentunya tidak terlepas dari adanya andil sebuah kekuatan besar yaitu sumber daya

manusia. Sumber daya manusia dinilai sebagai salah satu faktor penting bagi Wisma Makara dikarenakan pelaku dari jasa itu sendiri adalah manusia. Sejak beroperasinya Wisma Makara pada tahun 2002 hingga saat ini, kegiatan Wisma didukung oleh sekitar 40 orang karyawan yang terdiri atas pegawai tetap, pegawai kontrak dan tenaga perbantuan (Wisma Makara, 3).

Sumber daya manusia sebagai kekuatan utama suatu organisasi tidak dapat disangsikan lagi. Pimpinan organisasi manapun telah menempatkan sumber daya manusia sebagai aset paling berharga, walau dalam kenyataannya sesungguhnya hal tersebut masih menjadi utopia, sebuah situasi ideal yang sangat mudah dikonstruksikan, tapi sekaligus sangat sulit direalisasi (Djarmiko, 29). Sumber daya manusia sebagai suatu aset yang paling berharga, oleh karenanya diperlukan pengelolaan yang juga menempatkan mereka sebagai suatu yang berharga dengan satu tujuan utama yaitu menciptakan kepuasan kerja karyawan untuk peningkatan laba organisasi.

Sebagai penyedia jasa akomodasi lingkup kerja Wisma Makara dapat dikatakan mengacu kepada lingkup kerja dalam industri perhotelan. Keunggulan dalam industri perhotelan tidak hanya ditunjang oleh keunggulan lokasi dan kelengkapan fasilitas semata tetapi juga ditunjang oleh keunggulan pelayanan yang diberikan seluruh karyawan. Sehebat dan selengkap apapun fasilitas dan kemewahannya bila pelayanan yang diberikan karyawan dinilai buruk oleh penerima pelayanan (pelanggan), maka seluruh usaha yang diberikan akan dinilai buruk oleh pelanggan. Sementara itu mengacu kepada kriteria dalam peraturan penggolongan kelas hotel, parameter yang digunakan saat ini tidak lagi berorientasi fisik tetapi menjadi berorientasi pelayanan ("Hotel", para. 2). Untuk itu faktor kualitas layanan karyawan sangat penting di dalam suatu industri jasa khususnya perhotelan dan sejenisnya, karena karyawan dituntut untuk dapat melayani tamu dengan ramah dan hangat.

Pada industri jasa, kepuasan karyawan berhubungan dengan kepuasan pelanggan. Hal ini bisa dilihat terutama pada karyawan garis depan yang mempunyai hubungan langsung dan tetap dengan para pelanggan. Bukti menunjukkan bahwa karyawan yang puas bisa meningkatkan kepuasan dan kesetiaan pelanggan (Robbins, 115). Penelitian lain oleh Malhotra dan

Mukherjee mengatakan bahwa: "*satisfied and committed employees will lead to satisfied and committed customers*" (5). Dari pernyataan Malhorta diakui bahwa karyawan yang puas akan mengarahkan ke pelanggan yang puas. Merujuk kepada pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang berorientasi kepuasan pelanggan, hanya dapat diberikan oleh karyawan yang memiliki kepuasan kerja.

Sementara itu pendapat Robbins dalam bukunya dituliskan bahwa suatu angkatan kerja yang terpuaskan akan memberikan produktivitas yang lebih tinggi (187). Sehingga lebih lanjut dapat disimpulkan bahwa hal penting dalam sebuah industri pelayanan adalah kepuasan internal atau kepuasan kerja karyawan untuk menciptakan produktivitas kerja yang baik. Produktivitas kerja yang baik, pada akhirnya membawa kepada kepuasan pelanggan. Sehingga sudah menjadi suatu keharusan bagi manajemen Wisma Makara memperhatikan kepuasan kerja karyawan sebagai langkah menciptakan kepuasan pelanggan agar tercapai target bisnis yang ditetapkan pengelola Wisma Makara.

Kepuasan kerja karyawan hanya dapat diperoleh jika tercipta pengelolaan sumber daya manusia yang baik. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik, tidak hanya memberikan nilai bagi karyawan, tetapi memberikan nilai bagi organisasi secara keseluruhan. Seperti dikatakan Widyapratha bahwa pengelolaan SDM yang baik dan benar akan menjadi *brand* tersendiri bagi perusahaan (158).

Pengelolaan SDM yang baik tentunya tidak terlepas dari penilaian karyawan terhadap apa yang dirasakan atas hal-hal yang telah diberikan organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Penilaian karyawan bisa jadi menimbulkan beragam persepsi yang mungkin saja berlawanan dengan persepsi manajemen. Seperti dikutip dalam Winardi yang menyatakan bahwa, "kadang kala hal-hal yang oleh para karyawan dianggap penting justru oleh pimpinan dianggap sebagai hal yang kurang penting" (380).

Timbulnya persepsi kepuasan dan ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaan dan segala hal yang terkait, merupakan suatu hal yang lumrah mengingat berbagai macam hal mulai dari adanya perbedaan tingkat kebutuhan individu sampai pada sikap diri karyawan dan yang lainnya. Kepuasan dan ketidakpuasan masing-masing memiliki konsekuensi tersendiri. Secara sederhana

dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja karyawan menimbulkan konsekuensi positif, dan sebaliknya ketidakpuasan karyawan menimbulkan konsekuensi negatif.

Pemberian pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan membuat karyawan menuntut banyak hal karena mereka sering berada dalam situasi disonansi emosional. Seiring waktu keadaan ini dapat menyebabkan kejatuhan mental dan fisik dalam pekerjaan, penurunan kinerja, dan rendahnya kepuasan kerja (Robbins, 86). Rendahnya Kepuasan kerja dapat mencetuskan timbulnya upaya perlawanan dari karyawan yang dapat berakibat buruk terhadap kinerja Wisma Makara sebagai organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan. Hal terburuk yang dapat terjadi akibat rendahnya kepuasan karyawan, dapat berupa adanya pemogokan dan unjuk rasa karyawan serta tingginya *turn over* karyawan yang berdampak terhadap biaya pengadaan karyawan. Bilamana hal itu terjadi tentunya akan mengakibatkan terganggunya kinerja dan pencapaian target organisasi.

Informasi menyebutkan bahwa reaksi atas ketidakpuasan atau rendahnya kepuasan kerja karyawan pernah terjadi pada industri perhotelan di Indonesia. Seperti pada hotel Shangri-La, Jakarta dengan munculnya perselisihan perburuhan pada 22 Desember 2000, yang menuntut dijalankannya pembagian uang *service* secara bagi rata ("Shangri-La"). Contoh lain dapat dilihat pada kasus unjuk rasa karyawan Hotel Panorama Regency, Batam, pada 22 Mei 2007 dengan alasan tidak dibayarkannya uang *service charge* 22 karyawan kontrak ("Unjuk Rasa").

Sudah menjadi rahasia umum, jika sebuah kebijakan digulirkan sifatnya tidak dapat memuaskan semua orang. Demikian halnya terhadap kebijakan yang diterapkan Wisma Makara. Rendahnya persepsi kepuasan karyawan tampak dari hasil survey karyawan Wisma Makara yang menyatakan adanya keluhan terhadap kebijakan kompensasi, khususnya pembagian uang lembur dan uang servis (Dit. Peng. Aset & Ventura).

Persepsi kepuasan karyawan yang rendah juga ditunjukkan dengan perilaku yang diarahkan untuk meninggalkan organisasi. Hal ini ditunjukkan dengan tingginya tingkat *turn over* karyawan Wisma Makara UI. Berdasarkan informasi lisan karyawan bagian Administrasi diperoleh keterangan bahwa dalam kurun waktu 6 tahun terdapat 4 orang dari 21 karyawan tetap telah mengundurkan

diri dari pekerjaannya. Sementara itu disisi lain berdasarkan wawancara dengan pengelola Wisma Makara, didapatkan kenyataan bila sikap karyawan masih belum bisa memuaskan keinginan pengelola yang ditunjukkan dengan rendahnya motivasi karyawan dan tidak adanya kemandirian dalam bekerja (Wawancara, November 2008).

Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Tidak terpenuhinya salah satu faktor tersebut, dapat memicu timbulnya ketidakpuasan karyawan. Berdasarkan temuan peneliti di Wisma Makara, seperti yang telah dituliskan sebelumnya, salah satu faktor kepuasan yang tidak terpenuhi adalah pembagian uang servis sebagai salah satu bentuk kompensasi yang diterima karyawan. Namun, kepuasan kerja tidak hanya berkaitan dengan kompensasi. Sebuah tinjauan bukti mengidentifikasi empat faktor yang menyebabkan tingginya tingkat kepuasan kerja karyawan, yaitu kerja yang menantang secara mental, penghargaan yang sesuai, kondisi kerja yang mendukung, dan kolega yang suportif, dan yang terpenting adalah setiap faktor-faktor tersebut bisa dikendalikan oleh manajemen (Robbins dan Judge, 119).

Kepuasan kerja karyawan dapat diidentifikasi dengan melakukan riset. Riset sumber daya manusia diharapkan memberi informasi berkualitas sebagai "kompas" (alat bantu) pengambilan keputusan (Istijanto, 6). Penelitian kepuasan kerja karyawan secara umum dapat diketahui dengan mengukur sejauh mana persepsi kepuasan yang ditunjukkan karyawan terhadap berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Dengan mengetahui persepsi kepuasan karyawan, diharapkan lingkungan organisasi dapat memanfaatkannya sebagai umpan balik untuk selalu berupaya mempertahankan faktor-faktor yang dianggap mempunyai peranan besar terhadap terciptanya kepuasan kerja karyawan, sehingga target prestasi kerja yang ditetapkan dapat direalisasikan.

Keberadaan gejala rendahnya persepsi kepuasan karyawan Wisma Makara, dapat menjadi ancaman bagi tercapainya target prestasi kerja yang ditetapkan pengelola. Ketidakpuasan karyawan yang tidak diidentifikasi dengan tepat dapat mengakibatkan ketidakpuasan kerja yang berlarut-larut, dan pada akhirnya akan mempengaruhi kualitas kerja karyawan sebagai pemberi jasa pelayanan. Bila hal itu terjadi maka pelayanan yang diberikan kepada pelanggan

tidak akan maksimal sehingga tidak akan tercapai kepuasan pelanggan dan pada akhirnya akan menghambat pencapaian tujuan atau target kerja pengelola Wisma Makara untuk menaikkan tingkat hunian menjadi 50%.

Adanya target prestasi pengelola Wisma Makara, pentingnya nilai kepuasan kerja karyawan dan munculnya keluhan sebagai reaksi atas persepsi ketidakpuasan karyawan, menimbulkan ketertarikan penulis untuk mengetahui lebih jauh persepsi kepuasan karyawan Wisma Makara terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Wisma Makara menjadi pilihan penulis, karena Wisma Makara merupakan organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa akomodasi yang kinerjanya sangat dipengaruhi oleh kualitas kerja karyawan yang salah satunya ditandai dengan pelayanan yang memuaskan pelanggan sehingga dapat berpengaruh terhadap kinerja organisasi. Baik dan buruknya kualitas pelayanan karyawan Wisma terhadap konsumen, secara tidak langsung menunjukkan tingkat kepuasan karyawan terhadap kebijakan dalam pengelolaan sumber daya manusia yang diterapkan.

1.2 Pokok Permasalahan

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini nampak dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan kerjanya. Kepuasan kerja juga merupakan alasan seorang karyawan tetap loyal terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja akan dicapai apabila kebutuhan pekerja relatif terpenuhi ("Kepuasan").

Penelitian mengungkapkan tidak sedikit perusahaan beranggapan bahwa kompensasi merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Sebenarnya kepuasan kerja karyawan tidak mutlak dipengaruhi oleh kompensasi semata. Banyak faktor yang berkaitan dengan kondisi pekerjaan yang mempengaruhi kepuasan kerja, diantaranya seperti: kesesuaian pekerjaan, kebijaksanaan organisasi termasuk kesempatan untuk berkembang, iklim kerja, imbalan yang diterima dan perilaku atasan. Disamping itu kepribadian juga memainkan sebuah peran. Penelitian menunjukkan bahwa individu yang mempunyai kepribadian negatif biasanya kurang puas dengan pekerjaan mereka (Robbins dan Judge, 111).

Kepuasan kerja karyawan diperlukan karena karyawan merupakan aset utama bagi organisasi yang menjalankan fungsi pelayanan sebagai *core business* dari organisasi dalam hal ini Wisma Makara. Kepuasan kerja karyawan dapat berpengaruh secara tidak langsung terhadap kepuasan konsumen sebagai tujuan dari pelayanan dan sumber dari pendapatan organisasi. Dalam sebuah penelitian dikatakan bahwa keadaan emosional seorang pekerja mempengaruhi pelayanan pelanggan, yang berpengaruh terhadap tingkat pengulangan bisnis dan tingkat kepuasan pelanggan (Robbins dan Judge, 344). Bila kepuasan kerja tidak tercipta dikalangan karyawan, maka dikhawatirkan akan menimbulkan sikap dan suasana kerja yang tidak mendukung kearah tercapainya kepuasan pelanggan sehingga berdampak terhadap kinerja Wisma Makara secara keseluruhan.

Manajemen Wisma Makara dapat dipastikan telah berupaya melakukan berbagai hal yang dapat berpotensi ke arah tercapainya kepuasan kerja karyawan. Upaya yang dilakukan organisasi tidak selamanya memuaskan seluruh lapisan karyawan, karena kepuasan merupakan persepsi yang sifatnya relatif. Ada kalanya pada satu golongan merasa sangat puas atas kebijakan yang telah diterapkan, namun ada pula golongan yang merasa tidak puas karena merasakan adanya ketidakadilan sebagai imbas dari penerapan kebijakan.

Kepuasan dan ketidakpuasan karyawan merupakan hal yang wajar terjadi, mengingat karyawan adalah orang-orang yang mempunyai tingkat kebutuhan tersendiri. Kepuasan dan ketidakpuasan kerja karyawan menjadi hal yang patut dicermati oleh setiap pengelola SDM, mengingat karyawan merupakan aset yang memberikan kontribusi terbesar bagi organisasi dibandingkan aset lainnya.

Dalam upaya mencermati kepuasan kerja karyawan, pada penelitian ini peneliti secara khusus ingin mengetahui persepsi kepuasan karyawan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada karyawan tetap bagian operasional di Wisma Makara UI. Sehingga pertanyaan penelitian dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana persepsi kepuasan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan tetap bagian operasional di Wisma Makara UI?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan yang telah dijabarkan sebelumnya, tujuan utama penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimana persepsi kepuasan yang dirasakan karyawan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja berdasarkan persepsi yang diberikan karyawan tetap bagian operasional di Wisma Makara UI.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Bidang Akademis

Penelitian dibidang sumber daya manusia dan perilaku organisasi ini diharapkan dapat menambah wawasan akademisi tentang persepsi karyawan terhadap faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, sehingga dapat dijadikan pedoman bagi penelitian sejenis berikutnya.

b. Manfaat Bidang Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan menjadi sumber informasi bagi Wisma Makara UI untuk pengambilan keputusan dalam rangka mempertahankan atau menciptakan kepuasan kerja karyawan.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian yang berjudul **Analisis Kepuasan Terhadap Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja berdasarkan Persepsi Karyawan Tetap Bagian Operasional di Wisma Makara UI**, terdiri dari 5 bab yaitu:

Bab 1: Pendahuluan

Pada bab pendahuluan ini menguraikan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

Bab 2: Kerangka Teori dan Metode Penelitian

Bab ini menguraikan tentang tinjauan pustaka yang berisikan referensi penelitian sebelumnya, peranan manajemen sumber daya manusia, pengertian kepuasan kerja, faktor-faktor yang

mempengaruhi kepuasan kerja, pengertian sikap dan persepsi, operasionalisasi konsep serta metode penelitian.

Bab 3: Gambaran Umum Wisma Makara UI

Bab ini menguraikan tentang sejarah perkembangan perusahaan, struktur organisasi, manajemen perusahaan, bidang usaha organisasi, dan karakteristik karyawan Wisma Makara UI.

Bab 4: Analisis Kepuasan Terhadap Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Berdasarkan Persepsi Karyawan Tetap Bagian Operasional di Wisma Makara UI

Bab ini menguraikan tentang analisis persepsi kepuasan karyawan tetap bagian operasional terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja di Wisma Makara UI, disertai dengan analisis statistik dan pembahasannya.

Bab 5: Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini peneliti menyajikan beberapa kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran-saran yang berkaitan dengan persepsi kepuasan yang dirasakan karyawan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja di Wisma Makara UI.