

BAB 2

KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN

2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian mengenai kepuasan kerja sebelumnya sudah pernah dilakukan. Ada 3 (tiga) penelitian terdahulu yang peneliti cantumkan dalam skripsi ini, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Yustisiani, Sendari, dan Samsudin. Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Yustisiani (2007) dari Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI. Skripsinya dengan judul "Analisis Kepuasan Kerja Karyawan *Outsourcing* yang Ditempatkan di Kantor Pusat PT Orix Indonesia Finance." Dalam penelitian tersebut, kepuasan kerja yang ditunjukkan karyawan *outsourcing* yang ditempatkan di kantor pusat PT ORIX Indonesia Finance sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari jawaban responden pada kuesioner yang diberikan. Secara keseluruhan, karyawan *outsourcing* di kantor pusat PT ORIX Indonesia Finance merasa puas dengan kedelapan indikator, yaitu kondisi kerja, mutu supervise, hubungan interpersonal, pekerjaan itu sendiri, prestasi, pengakuan, tanggung jawab, kemungkinan untuk berkembang. Diperoleh kesimpulan bahwasanya PT ORIX Indonesia Finance berupaya untuk memberikan dan memperhatikan kepuasan kerja karyawannya, termasuk kepada karyawan *outsourcing*. Bagi PT ORIX Indonesia Finance, karyawan *outsourcing*nya juga merupakan bagian dari perusahaan yang harus diperhatikan kepuasan kerjanya, karena keberadaan karyawan *outsourcing* di kantor pusat PT ORIX Indonesia Finance sangat membantu kegiatan dan aktivitas perusahaan.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Sendari (2007) dari program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI. Skripsinya berjudul "Analisis Kepuasan Terhadap Insentif Berdasarkan Persepsi Karyawan Bagian Produksi (Spesialisasi Belah dan Potong Bahan) Pabrik Axima PT Hadinata Brother & Co." Penelitian tersebut mengenai kepuasan yang dirasakan karyawan terhadap sejumlah uang atau imbalan yang diberikan oleh perusahaan. Dalam penelitian tersebut, peneliti tidak hanya melihat dari perilaku karyawan yang hadir karena perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan, tetapi merujuk juga kepada indikator persepsi individu

tentang sistem pemberian imbalan yang diberikan. Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis, didapatkan persepsi kepuasan datang dari karyawan bagian Produksi (spesialisasi Belah dan Potong Bahan) 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. Peningkatan disiplin dari karyawan menjadi hal yang ditandai perusahaan sebagai indikator puasnya karyawan terhadap sistem imbalan yang telah diberikan oleh perusahaan. Pemberian insentif yang dilakukan oleh PT Hadinata Brother & Co, didasarkan pada 4 (empat) hal pokok, yaitu: faktor keadilan, transparan, kewajaran, dan konsistensi. Diperoleh kesimpulan bahwa pemberian imbalan berupa insentif untuk para karyawan merupakan salah satu hal yang dilakukan PT Hadinata Brother & Co untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Dengan meningkatnya kepuasan kerja karyawan, akan berpengaruh pada peningkatan hasil kerja, semangat kerja yang tinggi, dan adanya peningkatan disiplin dari karyawan.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Samsudin (2005) dari program Pasca Sarjana Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI. Tesisnya dengan judul "Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Pegawai Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual." Penelitian yang dilakukan oleh Dadan Samsudin menggunakan dimensi faktor-faktor kepuasan kerja dari teori Robbins, yang terdiri dari 5 (lima) dimensi dan menggunakan 30 (tiga puluh) indikator untuk mengukur kepuasan kerja pegawai Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual. Hasil analisis faktor terhadap 30 (tiga puluh) indikator didapat 8 (delapan) indikator utama yang berperan dalam memberikan kontribusi terhadap tingkat kepuasan kerja. Delapan indikator ini cukup kuat pengaruhnya sebagai penyebab kepuasan kerja pegawai Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual. Adapun delapan indikator yang berperan sebagai sumber kepuasan kerja pegawai Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual adalah penghargaan dan kebijakan organisasi, pengembangan diri, inovasi dan hubungan rekan kerja, kemampuan dan kepribadian, kemandirian dan sikap kerja, insentif sesuai dengan bobot dan

prestasi kerja, hubungan dan lingkungan kerja, penempatan kerja dan pemotongan insentif.

Dari 3 (tiga) penelitian terdahulu, agak berbeda dengan penelitian yang sedang dilakukan. Pada penelitian yang dilakukan oleh Yustisiani, sampel penelitian yang digunakan adalah karyawan *outsourcing* yang ditempatkan di kantor pusat PT ORIX Indonesia Finance, sedangkan sampel penelitian yang digunakan peneliti adalah karyawan tetap PT Askes (Persero) Kantor Pusat, Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum. Baik pada penelitian yang dilakukan Yustisiani maupun penelitian yang dilakukan peneliti, sama-sama ingin mengetahui kepuasan kerja karyawan secara menyeluruh, walaupun dengan dimensi kepuasan kerja yang berbeda. Penelitian yang dilakukan Sendari, lebih memfokuskan kepuasan kerja karyawan atas insentif yang diberikan perusahaan. Baik pada penelitian yang dilakukan Sendari maupun penelitian yang dilakukan peneliti, sama-sama ingin mengetahui persepsi karyawan atas kepuasan kerja tersebut. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Samsudin, peneliti menggunakan dimensi faktor-faktor kepuasan kerja dari teori Robbins, yang terdiri dari 5 (lima) dimensi, yaitu pekerjaan yang menantang, penghargaan yang adil, kondisi kerja yang mendukung, dukungan rekan kerja, kecocokan antara kepribadian dan pekerjaan. Sedangkan peneliti menggunakan dimensi faktor-faktor kepuasan kerja dari teori Smith, Kendall, dan Hulin yang terdiri dari 5 (lima) dimensi, yaitu pekerjaan itu sendiri, imbalan, kesempatan promosi, supervisi, dan rekan kerja. Baik pada penelitian Samsudin maupun penelitian yang dilakukan peneliti, sama-sama ingin menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

2.2 Konstruksi Model Teoritis

Berkaitan dengan topik persepsi karyawan atas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, peneliti akan membahas teori mengenai sumber daya manusia dalam organisasi, teori mengenai kepuasan kerja dan teori tentang persepsi.

2.2.1 Sumber Daya Manusia

2.2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia

Menurut pendapat Zainun (2001, p. 64), “sumber daya manusia adalah daya yang bersumber dari manusia.” Sedangkan menurut Werther dan Davis “*human resources is the people who are ready, willing, and able to contribute the organizational goals*” (Ndraha, 1999, p. 8). Dari definisi tersebut mengandung makna bahwa sumber daya manusia adalah penduduk yang siap, mau dan mampu memberi sumbangan terhadap usaha pencapaian tujuan organisasional. “Istilah “organisasi” dalam *organizational goals* bukan hanya ditujukan untuk industri atau perusahaan, tetapi juga organisasi di berbagai bidang seperti politik, pemerintahan, hukum, sosial, budaya, lingkungan, dan sebagainya. Dilihat dari sudut itu, negara juga termasuk organisasi” (Ndraha, 1999, p. 8)

Nawawi mengemukakan pengertian Sumber Daya Manusia (SDM), sebagai berikut:

Pengertian SDM secara makro:

SDM adalah semua manusia sebagai penduduk / warga negara suatu negara / dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah maupun yang belum memperoleh pekerjaan (lapangan kerja).

SDM dalam arti mikro:

SDM adalah manusia / orang yang bekerja, atau menjadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja, dan lain-lain (Makmur, 2008, p. 58).

2.2.1.2 Pentingnya Sumber Daya Manusia dalam Organisasi

Dalam menjalankan kegiatannya, suatu organisasi tidak terlepas dari peran sumber daya manusia (SDM) yang berada di dalamnya. SDM berperan penting dan merupakan aset berharga untuk kemajuan dan perkembangan organisasi.

Sinurat (2008, p. 2) mengemukakan bahwa:

Sumber daya manusia adalah satu-satunya sumber daya perusahaan yang memiliki kuasa untuk merencanakan dan mengendalikan sumber daya yang lain dalam organisasi. Sumber daya lain, seperti uang,

mesin, material, metode, informasi, dan sumber daya lainnya hanyalah sebagai obyek. Semua sumber daya yang berperan sebagai obyek tersebut hanya dapat dikelola dengan baik oleh sumber daya manusia yang kompeten.

Organisasi membutuhkan SDM yang berkompotensi dan berkualitas tinggi, terutama dalam menghadapi era globalisasi di mana tingkat persaingan semakin tinggi. Ndraha (1999, p. 12), mengemukakan bahwa:

SDM yang berkualitas tinggi adalah SDM yang mampu menciptakan bukan saja nilai komparatif, tetapi juga nilai kompetitif –generatif–inovatif dengan menggunakan energi tertinggi seperti *intelligence*, *creativity*, dan *imagination*; tidak lagi semata-mata menggunakan energi kasar seperti bahan mentah, lahan, air, tenaga otot, dan sebagainya.

Welch, seorang pemimpin bisnis pada *General Electric Company* juga memahami pentingnya SDM terutama dalam menghadapi persaingan di abad ke-21. Welch mengemukakan bahwa:

Perusahaan yang baik mampu mengetahui dengan pasti di bagian mana produktivitas dapat dihasilkan dengan baik dan tanpa batas. Produktivitas berasal dari kelompok karyawan yang tertantang, diberdayakan, mempunyai semangat dan dihargai. Produktivitas berasal dari setiap individu, membuat setiap orang sebagai bagian dari tiap langkah yang diambil dan membolehkan tiap orang untuk berpendapat –memiliki peran– dalam keberhasilan suatu perusahaan. Dalam mengerjakan hal ini, produktivitas yang kita dapat tidak sedikit demi sedikit melainkan berlipat ganda (Schuler & Jackson, 1997, p. 4)

Dalam suatu organisasi, fungsi SDM (karyawan) adalah ”membantu pimpinan dalam menjalankan kepemimpinan dan operasional organisasi” (Wursanto, 2005, p. 179). Bagi pimpinan, keberadaan karyawan sangat penting dalam hal-hal sebagai berikut:

- 1) Karyawan yang baik dapat membantu pimpinan dalam mengurangi masalah yang memerlukan keputusan pimpinan.
- 2) Prosedur yang baik, efisien dan efektif akan mempercepat pengolahan informasi menjadi informasi yang lebih berguna bagi pimpinan dalam menjalankan fungsi manajerialnya.
- 3) Teknik staf yang efisien dan efektif akan mengurangi kelambatan di dalam mempersiapkan serta menyampaikan penilaian, rencana dan instruksi yang dilakukan oleh pimpinan.
- 4) Bantuan karyawan sangat dibutuhkan oleh pimpinan agar dapat memecahkan masalah dengan cepat dan tepat.
- 5) Fleksibilitas pelaksanaan tugas operatif membutuhkan analisis yang cepat dan tepat, yang mungkin menyimpang dari ketentuan-ketentuan dan cara serta prosedur yang biasa (Wursanto, 2005, p. 179).

Setiap pimpinan mempunyai kewajiban mengarahkan organisasi yang dipimpinnya untuk mencapai tujuan organisasi. Selain itu, pimpinan harus senantiasa memberikan perhatian terhadap kebutuhan para karyawannya. R. L. Khan mengemukakan bahwa "seorang pimpinan menjalankan pekerjaannya dengan baik antara lain apabila ia memberikan kepuasan kebutuhan langsung para bawahannya" (Heidjrachman & Husnan, 1994, p. 218).

Wursanto (2005, p. 180) menyebutkan bahwa kegiatan karyawan dalam suatu organisasi dapat dibedakan menjadi 2 (dua) macam, yaitu :

- 1) Kegiatan yang bersifat operasional, yaitu kegiatan yang terutama yang berhubungan dengan kegiatan-kegiatan penyelesaian tugas pokok.
- 2) Kegiatan yang berhubungan dengan bantuan terhadap kegiatan-kegiatan karyawan, yang terdiri dari pejabat atau karyawan yang membantu pimpinan dalam menjalankan kepemimpinannya.

Karyawan dibentuk dan bekerja untuk:

- 1) Memberikan tanggapan langsung terhadap pertimbangan dan saran-saran yang datang dari bawah untuk kemudian diteruskan kepada pimpinan.
- 2) Mengikuti pertimbangan keadaan sosial, ekonomi, politik, dunia usaha yang sangat penting bagi pimpinan dalam menetapkan suatu kebijaksanaan.
- 3) Memperkecil waktu pelaksanaan tugas operatif.
- 4) Memperkecil timbulnya kesalahan-kesalahan.
- 5) Memperkecil pengawasan secara detil oleh pimpinan terhadap hal-hal yang bersifat rutin (Wursanto, 2005, p. 180).

Berdasarkan kutipan di atas, jelas bahwa karyawan sangat berperan penting dalam melaksanakan kegiatan dalam organisasi. Agar dapat sepenuhnya terlibat dalam melaksanakan kegiatan organisasi, maka tugas-tugas yang dapat diberikan kepada karyawan, meliputi:

- 1) Mengumpulkan berbagai informasi yang berhubungan dengan kepentingan organisasi.
- 2) Mengolah dan menyajikan informasi tersebut sehingga menjadi bahan yang lebih berguna bagi pimpinan.
- 3) Membuat berbagai alternatif tindakan. Setiap alternatif tindakan diberi argumentasi sehingga pimpinan tidak mengalami kesulitan dalam memilih dan menentukan alternatif terbaik.
- 4) Menyiapkan dokumen yang dianggap penting, yang diperlukan oleh pimpinan dalam menjalankan fungsi manajerialnya.
- 5) Mempersiapkan instruksi-instruksi tertulis atau pun tidak tertulis yang merupakan perwujudan daripada kebijaksanaan pimpinan.
- 6) Melakukan pengamatan apakah instruksi dan kebijaksanaan yang telah ditetapkan benar-benar bermanfaat.
- 7) Memberikan saran dan informasi kepada para petugas operasional tentang sistem dan prosedur pelaksanaan kebijaksanaan pimpinan (Wursanto, 2005, p. 180).

2.2.2 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu faktor yang sangat penting yang harus selalu diperhatikan dalam suatu organisasi. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan akan berdampak pada kinerja (prestasi kerja) karyawan. Pada umumnya, kepuasan kerja yang tinggi yang dirasakan karyawan akan berdampak pada kinerja (prestasi kerja) yang tinggi. Sebaliknya, kepuasan kerja yang rendah akan berdampak pada kinerja (prestasi kerja) yang rendah.

Ada beberapa alasan mengapa suatu organisasi / perusahaan harus benar-benar memperhatikan kepuasan kerja karyawan, seperti yang dikemukakan oleh Rivai (2005, p. 480), yaitu:

1. Manusia berhak diberlakukan dengan adil dan hormat, pandangan ini menurut perspektif kemanusiaan. Kepuasan kerja merupakan perluasan refleksi perlakuan yang baik. Penting juga memperhatikan indikator emosional atau kesehatan psikologis.
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.

2.2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Banyak pengertian mengenai kepuasan kerja yang dikemukakan oleh para ahli, baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri.

Pengertian kepuasan kerja menurut Umar (2004, p. 215-216) adalah sebagai berikut:

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional karyawan di mana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan/organisasi dari tingkat balas jasa yang diinginkan karyawan yang bersangkutan. Balas jasa yang diinginkan dapat berupa finansial maupun non finansial.

Pengertian kepuasan kerja menurut Luthans (2008, p. 141), "*job satisfaction is a result of employees' perception of how well their job provides those things that are viewed as important.*" Kepuasan kerja (*job satisfaction*) menurut Locke

(1976), “*job satisfaction is a pleasurable feeling that result from the perception that one’s job fulfill or allows for the fulfillment of one’s important job values*” (Noe, Hollenbeck, Gerhart, & Wright, 2003, p. 430). Sedangkan pengertian kepuasan kerja (*job satisfaction*) menurut Wexley dan Yukl (1977), “*job satisfaction is the way an employee feels about his or her job*” (Umar, 2004, p. 216). Ini berarti kepuasan kerja sebagai perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Tiffin (1958) berpendapat bahwa “kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap karyawan terhadap pekerjaannya, situasi kerja, dan kerja sama antara pimpinan dan sesama karyawan” (Umar, 2004, p. 216).

Dari beberapa pendapat mengenai kepuasan kerja tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan yang dirasakan seseorang terhadap pekerjaannya, tidak hanya berupa finansial/imbalan saja, tetapi dapat berupa non finansial seperti pekerjaannya, situasi kerja, rekan kerja, kerjasama antara pimpinan dan rekan kerja. Selain faktor-faktor tersebut, ada faktor-faktor lain yang juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja menurut Robbins (2002, p. 36) adalah:

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) mengacu pada sikap individu secara umum terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan yang tinggi mempunyai sikap yang positif terhadap pekerjaannya; seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya mempunyai sikap negatif terhadap pekerjaan tersebut.

Pendapat Strauss dan Sayles tentang kepuasan kerja:

Kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Karyawan seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja rendah, cepat lelah dan bosan, emosi tidak stabil, sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Sedangkan, karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja biasanya mempunyai catatan kehadiran dan perputaran yang lebih baik, kurang aktif dalam kegiatan serikat

karyawan, dan (kadang-kadang) berprestasi kerja lebih baik daripada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja (Handoko, 1996, p. 196).

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja mempunyai arti penting baik bagi karyawan maupun perusahaan. Kepuasan kerja mampu menciptakan keadaan yang positif dalam lingkungan kerja perusahaan; sedangkan ketidakpuasan mampu menciptakan keadaan yang negatif dalam lingkungan kerja perusahaan.

2.2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Karyawan adalah sumber daya yang sangat penting keberadaannya dalam suatu perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan tidak terlepas dari peran karyawan yang berada di dalamnya. Karyawan merupakan aset berharga bagi perusahaan, terutama karyawan yang profesional dan berpotensi atau berkinerja tinggi. Oleh karena itu, perusahaan harus berupaya untuk mempertahankan karyawannya. Salah satu hal yang dapat dilakukan perusahaan adalah dengan selalu memberikan dan memperhatikan kepuasan kerja bagi karyawannya. Perusahaan harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat memberikan kepuasan kerja bagi karyawannya dan berupaya untuk memberikan dan memperhatikan faktor kepuasan tersebut. Jika karyawan merasakan kepuasan tersebut, maka karyawan akan berusaha keras untuk memberikan kinerja (prestasi kerja) yang terbaik untuk perusahaan. Jika kedua belah pihak (perusahaan dan karyawan) saling berkomitmen untuk menjalankan tugas dan kewajibannya dengan baik, maka akan tercipta kepuasan kerja baik untuk karyawan maupun untuk perusahaan.

Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yang dikemukakan oleh para ahli, baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Mangkunegara (2005, p. 120) berpendapat bahwa ada 2 (dua) faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu faktor yang ada pada diri pegawai dan faktor pekerjaannya.

- 1) Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi, dan sikap kerja.
- 2) Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Menurut Judge, Parker, Colbert, Heller, Ilies (2001), ada 4 (empat) faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, yaitu:

- 1) *Mentally challenging work*
Generally people prefer jobs that give them opportunity to use their skills and abilities and offer a variety of tasks, freedom, and feedback on how well they are doing. These characteristics make work mentally challenging.
- 2) *Equitable rewards*
Employee want pay systems that they perceive as being just, unambiguous, and in line with their expectations. When pay is seen as fair, based on job demands, individual skill level, and community pay standards, satisfaction is likely to result.
- 3) *Supportive working conditions*
Employee are concerned with their work environment for both personal comfort and facilitating doing a good job. Studies demonstrate that employees prefer physical surroundings that are not dangerous or comfortable. In addition, most employees prefer working relatively close to home, in clean, and relatively modern facilities, and with adequate tools and equipment.
- 4) *Supportive colleagues*
People get more out of work than merely money or tangible achievements. For most employees, work also fulfills the need for social interaction. Not surprisingly, therefore, having friendly and supportive coworkers leads to increased job satisfaction. The behavior of one's boss is also a major determinant of satisfaction.

Studies find that employee satisfaction is increased when the immediate supervisor is understanding and friendly, offers praise for good performance, listens to employees' opinion and shows a personal interest them (Robbins & Judge, 2007, p. 88)

Menurut Blum (1956), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

- 1) Faktor individual, meliputi: umur, kesehatan, watak, dan harapan.
- 2) Faktor sosial, meliputi: hubungan kekeluargaan, pandangan masyarakat, kesempatan berekreasi, kegiatan perserikatan kerja, kebebasan berpolitik, dan hubungan kemasyarakatan.
- 3) Faktor utama dalam pekerjaan meliputi: upah, pengawasan, ketentraman bekerja, kesempatan untuk maju, penghargaan hubungan sosial dalam menyelesaikan konflik antar manusia, dan perlakuan yang adil, baik yang menyangkut pribadi maupun tugas (Umar, 2004, p. 217).

Gilmer (1966) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, adalah:

- 1) Kesempatan untuk Maju
Ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja.
- 2) Keamanan kerja
Faktor ini sering disebut penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan pria maupun wanita. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan dalam bekerja.
- 3) Gaji
Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan dan orang jarang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

- 4) **Perusahaan dan Manajemen**
Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini menentukan kepuasan kerja karyawan.
- 5) **Pengawasan (supervisi)**
Bagi karyawan, supervisor dianggap sebagai figur yang kebabakan dan sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat mengakibatkan absensi dan *turn over*.
- 6) **Faktor Intrinsik Pekerjaan**
Atribut yang ada pada pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya, serta kebanggaan akan tugas akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.
- 7) **Kondisi Kerja**
Kondisi disini adalah kondisi tempat, ventilasi, penyaliran, kantin, dan tempat parkir.
- 8) **Aspek Sosial Pekerjaan**
Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puasnya dalam bekerja.
- 9) **Komunikasi**
Kesediaan atasan untuk mendengarkan, memahami, dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan kepuasan kerja.
- 10) **Fasilitas**
Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan, merupakan standar suatu jabatan, dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas (Umar, 2004, p. 218-219).

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut Smith, Kendall, dan Hulin, yaitu:

- 1) *The work itself*
The extent to which the job provides the individual with interesting tasks, opportunities for learning, and the chance to accept responsibility.
- 2) *Pay*
The amount of financial remuneration that is received and the degree to which this is viewed as equitable vis-à-vis that of others in the organization.
- 3) *Promotion opportunity*
The chances for advancement in the organization.
- 4) *Supervision*
The abilities of the supervisor to provide technical assistance and behavioral support
- 5) *Coworkers*
The degree to which fellow workers are technically proficient and socially supportive (Luthans, 2008, p. 142).

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Smith, Kendall, dan Hulin mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, Umar (2004, p. 219-220) mengemukakan pendapatnya:

- 1) Pekerjaan itu sendiri
 Desain pekerjaan merupakan komponen yang penting. Desain pekerjaan adalah fungsi penetapan kegiatan seorang individu atau kelompok karyawan secara organisasi. Tujuannya adalah untuk mengatur penugasan-penugasan kerja yang memenuhi kebutuhan-kebutuhan organisasi, teknologi, dan keperilakuan.
- 2) Supervisi
 Merupakan faktor kepuasan kerja mengenai hubungan antara atasan dan bawahan yang berkaitan dengan pekerjaan yang dilakukan, meliputi: sikap atasan terhadap bawahan, bantuan yang

diberikan, hubungan komunikasi dengan karyawan, dan umpan balik yang diberikan.

3) Imbalan

Imbalan atau kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima sebagai balas jasa oleh perusahaan kepada karyawan sebagai imbalan atas tenaga, pikiran, dan waktu yang telah diberikan kepada perusahaan. Jika jumlah imbalan besar, maka para karyawan akan merasa puas dan termotivasi untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan.

4) Promosi Pekerjaan

Promosi adalah perpindahan karyawan dari jabatan ke jabatan lain, yang memiliki tingkat organisasi, tanggung jawab, dan imbalan yang lebih tinggi. Dengan adanya promosi berarti adanya kepercayaan dan pengakuan mengenai kemampuan serta kecakapan karyawan yang bersangkutan untuk menjabat suatu jabatan yang lebih tinggi. Dengan demikian promosi akan memberikan status sosial, wewenang, tanggung jawab, dan penghasilan yang makin besar bagi karyawan.

5) Rekan Kerja

Rekan kerja merupakan faktor kepuasan kerja mengenai hubungan sesama rekan kerja dalam hal saling memberikan dukungan yang berhubungan dengan pekerjaan.

Berdasarkan faktor-faktor kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Smith, Kendall, dan Hulin, Luthans (2008, p. 142-144) menyempurnakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, sebagai berikut:

1) *The work itself*

The content of work itself as a major source satisfaction. For example, research related to the job characteristics approach to job design, shows that feedback from the job itself and autonomy are two of the major job-related motivational factors.

2) *Pay*

Wages and salaries are recognized to be a significant but cognitively complex and multidimensional factors in job satisfaction. Money not only helps people attain their basic needs but is also instrumental in providing upper-level need satisfaction. Employees often see pay as a reflection of how management views their contribution to the organization.

3) *Promotions*

Promotional opportunities seem to have a varying effect on job satisfaction. This is because promotions take a number of different forms and have a variety of accompanying rewards.

4) *Supervision*

Supervision is another moderately important source of job satisfaction. There seem to be two dimensions of supervisory style that affect job satisfaction. One is employee centeredness, which is measured by the degree to which a supervisor takes a personal interest and cares about the employee. It commonly is manifested in ways such as checking to see how well the employee is doing, providing advice and assistance to the individual, and communicating with the associate on a personal as well as an official level. The other dimension is participation or influence, as illustrated by managers who allow their people to participate in decisions that affect their own jobs.

5) *Work Group*

The nature of the work group or team will have an effect on job satisfaction. Friendly, cooperative coworkers or team members are a modest source of job satisfaction to individuals employees.

6) *Working Conditions*

Working conditions have a modest effect on job satisfaction. If the working conditions are good (clean, attractive surroundings, for instance), the personnel will find it easier to carry out their jobs. If

the working conditions is poor (hot, noisy surroundings, for example), personnel will find it more difficult to get things done.

2.2.2.3 Teori-Teori tentang Kepuasan Kerja

Teori-teori yang berhubungan dengan kepuasan kerja, yaitu Teori Kesenjangan (*Discrepancy Theory*), Teori Keadilan (*Equity Theory*), Teori Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment Theory*), Teori Pandangan Kelompok (*Social Reference Group Theory*), dan Teori 2 Faktor (*Two Factors Theory*).

a. Teori Kesenjangan (*Discrepancy Theory*)

Teori ini dikembangkan oleh R. A. Katzell. Teori ini menjelaskan bahwa Kepuasan kerja bergantung pada perbedaan antara *outcome*, yaitu *reward* yang diterima oleh seseorang dengan *reward* yang diterima oleh orang lain untuk *job* yang setingkat. Semakin besar perbedaan, semakin berkurang kepuasan kerja (Ndraha, 1999, p. 149).

b. Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Teori ini dikembangkan oleh J. S. Adam. Teori ini menjelaskan bahwa Kepuasan kerja bergantung pada rasa adil, sementara rasa adil bergantung pada persepsi seseorang terhadap keseimbangan antara input (*effort*, jerih payah) dengan *outcome* (*reward*, imbalan) yang diterimanya: semakin seimbang, semakin terasa adil (Ndraha, 1999, p. 149).

c. Teori Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment Theory*)

Menurut teori ini:

Kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Pegawai akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Makin besar kebutuhan pegawai terpenuhi, makin puas pula pegawai tersebut. Begitu pula sebaliknya apabila kebutuhan pegawai tidak terpenuhi, pegawai itu akan merasa tidak puas (Mangkunegara, 2005, p. 120).

d. Teori Pandangan Kelompok (*Social Reference Group Theory*)

Menurut teori ini:

Kepuasan kerja pegawai bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang oleh para pegawai dianggap sebagai kelompok acuan. Kelompok acuan tersebut oleh pegawai dijadikan tolak ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya. Jadi, pegawai akan merasa puas apabila hasil kerjanya sesuai dengan minat dan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok acuan (Mangkunegara, 2005, p. 120).

e. Teori 2 Faktor (*Two Factors Theory*)

Teori ini dikemukakan oleh Frederick Herzberg. Teori yang dikembangkan Herzberg dikenal dengan "Model dua faktor", yaitu faktor motivasional (faktor pemuas) dan faktor hygiene (faktor pemeliharaan). Menurut teori ini:

Faktor motivasional adalah hal-hal pendorong berprestasi yang sifatnya intrinsik, yang berarti bersumber dari dalam diri seseorang, sedangkan faktor *hygiene* atau pemeliharaan adalah faktor-faktor yang sifatnya ekstrinsik yang berarti bersumber dari luar diri seseorang, misalnya dari organisasi, tetapi turut menentukan perilaku seseorang dalam kehidupan kekaryaannya (Siagian, 2001, p. 290).

Herzberg mengemukakan bahwa:

Yang tergolong faktor motivasional antara lain adalah pekerjaan seseorang, keberhasilan yang diraih, kesempatan bertumbuh, kemajuan dalam karir dan pengakuan orang lain. Sedangkan faktor-faktor *hygiene* atau pemeliharaan mencakup antara lain status seseorang dalam organisasi, hubungan seorang karyawan dengan atasannya, hubungan seseorang dengan rekan-rekan sekerjanya, teknik penyeliaan yang diterapkan oleh para penyelia, kebijaksanaan organisasi, sistem administrasi dalam organisasi,

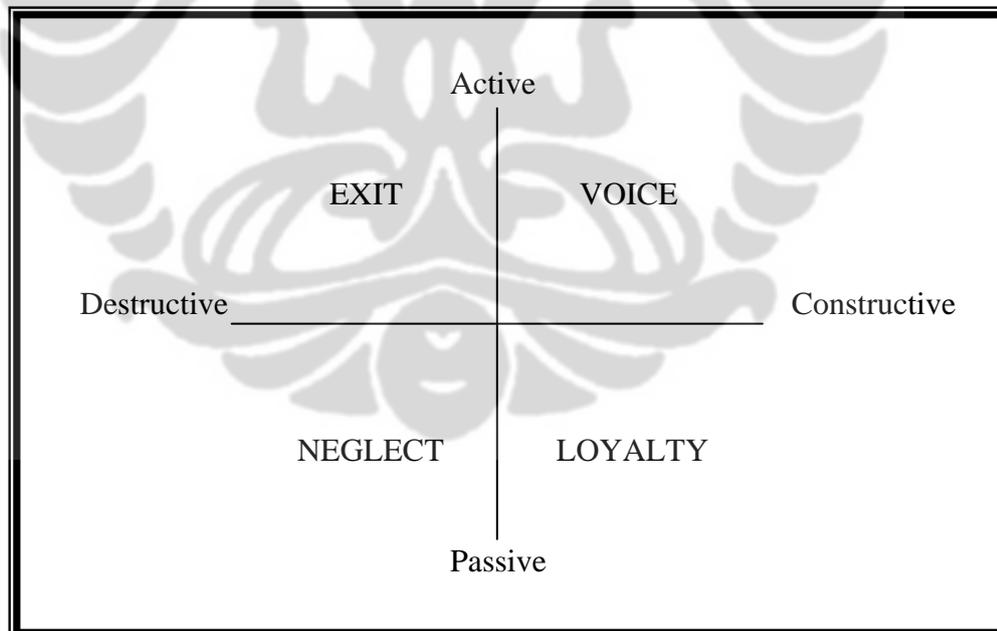
kondisi kerja dan sistem imbalan yang berlaku (Siagian, 2001, p. 290-291).

Rivai (2005, p. 478-479) mengemukakan bahwa:

Pada intinya, teori Motivator-Hygiene justru kurang sependapat dengan pemberian balas jasa tinggi semacam strategi *golden handcuff* karena balas jasa tinggi hanya mampu menghilangkan ketidakpuasan kerja dan tidak mampu mendatangkan kepuasan kerja (balas jasa hanyalah faktor *hygiene*, bukan motivator). Untuk mendatangkan kepuasan kerja, Herzberg menyarankan agar perusahaan melakukan *job enrichment*, yaitu suatu upaya menciptakan pekerjaan dengan tantangan, tanggung jawab dan otonomi yang lebih besar.

2.2.2.4 Respon terhadap Ketidakpuasan Kerja

Berikut ini adalah bagan mengenai respon ketidakpuasan kerja menurut C. Rusbult dan D. Lowery (1985).



Gambar 2.1.
Respon terhadap Ketidakpuasan Kerja

Sumber: C. Rusbult dan D. Lowery (dalam Noe, Hollenbeck, Gerhart, & Wright), *Human Resources Management*, New York: McGraw-Hill, 2003), hal. 157

Gambar 2.1. mengetengahkan 4 (empat) respon yang berbeda satu sama lain sepanjang dua dimensi: *constructive/destructive* dan *active/pasive*. 4 (empat) respon terhadap ketidakpuasan kerja tersebut dikemukakan oleh Farrell (1983), yaitu:

- a. *Exit*
Behavior directed toward leaving the organization, including looking for a new position as well as resigning.
(Dissatisfaction express through behavior directed toward leaving the organization).
- b. *Voice*
Actively and constructively attempting to improve conditions, including suggesting improvements, discussing problems with superiors and some forms of union activity.
(Dissatisfaction expressed through active and constructive attempts to improve conditions).
- c. *Loyalty*
Passively but optimistically waiting for conditions to improve, including speaking up for the organization in the face of external criticism and trusting the organization and its management to “do the right thing”.
(Dissatisfaction expressed by passively waiting for conditions to improve).
- d. *Neglect*
Passively allowing conditions to worsen, including chronic absenteeism or lateness, reduced effort, and increased error rate.
(Dissatisfaction expressed through allowing conditions to worsen).

Exit and neglect behavior encompass our performance variables – productivity, absenteeism, and turnover. But this model expands employee response to include voice and loyalty – constructive behaviors that allow individuals to tolerate unpleasant situations or to revive satisfactory working conditions. (Noe, Hollenbeck, Gerhart, & Wright, 2003, p. 156-157).

2.2.3 Persepsi

2.2.3.1 Pengertian Persepsi

Persepsi dapat didefinisikan sebagai "suatu proses dengan mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka" (Robbins, 1996, p. 124). Ivancevich, Konopaske, dan Matteson (2005, p. 110) mengemukakan bahwa persepsi "*(perception) is the process by which an individuals gives meaning to the environment. It involves organizing and interpreting various stimuli into a psychological experience.*" Persepsi pada hakikatnya adalah "proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman." (Thoha, 2003, p. 141-142).

Dari ketiga definisi tersebut di atas, digambarkan bahwa persepsi merupakan proses pemberian suatu arti yang berdasarkan pada tafsiran pribadi seseorang individu dengan lingkungan sekitarnya. Persepsi seorang individu dapat berbeda dengan individu yang lain. Banyak hal yang dapat melatarbelakangi persepsi seseorang.

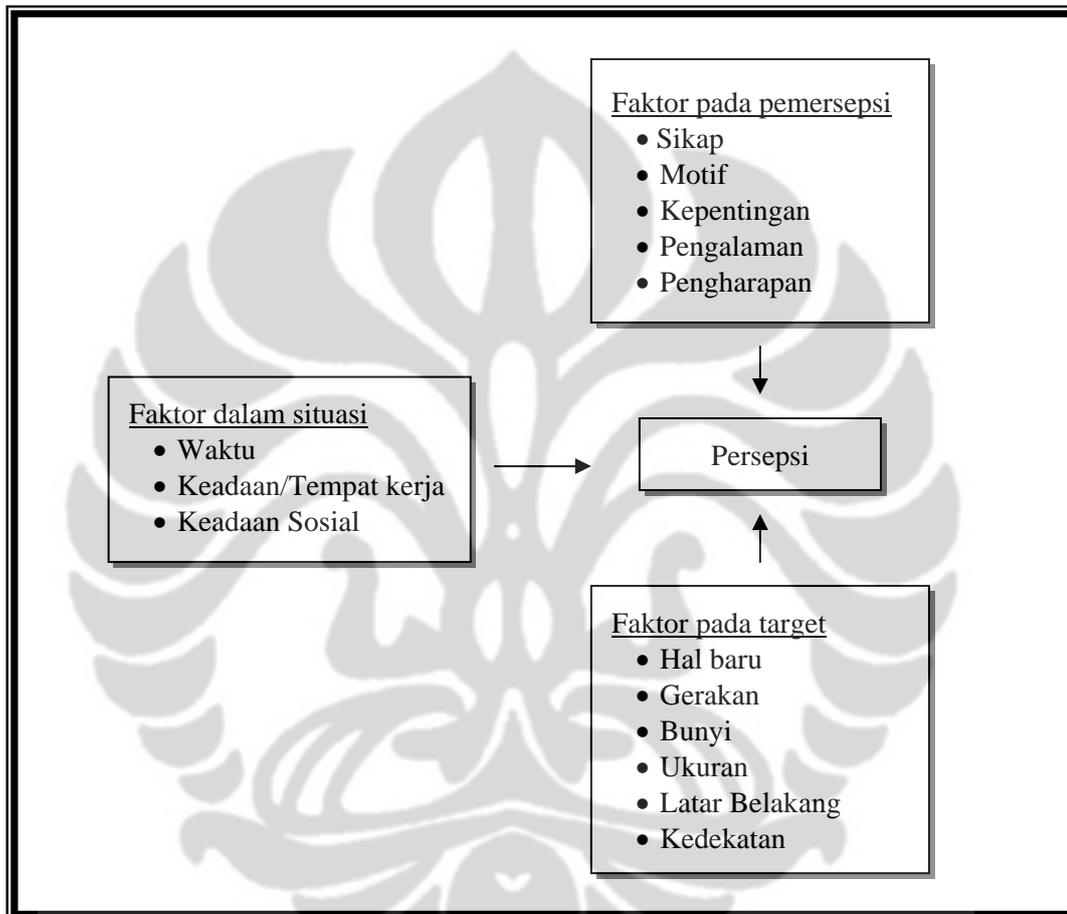
Kunci untuk memahami persepsi adalah terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap sesuatu dan bukannya suatu pencatatan yang benar. Krench mengemukakan bahwa:

The cognitive map of the individual is not, then, a photographic representation of the physical world; it is, rather, a partial, personal construction in which certain objects, selected out by the individual for a major role, are perceived in an individual manner. Every perceiver is as it were, to some degrees a nonrepresentational artist, painting a picture of the world that expresses his individual view of reality (Thoha, 2003, p. 142).

Pendapat Krench di atas dapat disimpulkan secara ringkas bahwa persepsi adalah suatu proses kognitif yang kompleks dan menghasilkan suatu gambar unik tentang kenyataan yang barangkali sangat berbeda dari kenyataannya.

2.2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Suatu kenyataan bahwa setiap individu dalam menyikapi hal yang sama, memiliki pemahaman yang berbeda. Robbins (2002, p. 46) berpendapat bahwa ”sejumlah faktor bekerja untuk membentuk dan kadangkala membiaskan persepsi. Faktor-faktor tersebut dapat terletak pada orang yang mempersepsikannya, objek atau sasaran yang dipersepsikan, atau konteks di mana persepsi itu dibuat.”



Gambar 2.2.
Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi

Sumber: Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*, Terj. Hadyana Pujaatmaka, (Jakarta: Prenhalindo, 1996, hal. 126

Dalam bukunya, Robbins (2002, p. 46) memaparkan bahwa:

Ketika seorang individu melihat suatu sasaran dan berusaha untuk menginterpretasikan apa yang ia lihat, interpretasi itu sangat dipengaruhi oleh karakteristik pribadi individu yang melihat.

Karakteristik pribadi yang mempengaruhi persepsi meliputi sikap, kepribadian, motif, kepentingan, pengalaman masa lalu, dan harapan.

Karakteristik sasaran yang diobservasi dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan. Orang yang ceria lebih menonjol dalam suatu kelompok daripada orang yang pendiam. Begitu pula pada individu yang secara ekstrem menarik atau tidak menarik. Karena sasaran tidak dipahami secara terisolasi, latar belakang sasaran dapat mempengaruhi persepsi, seperti kecenderungan kita untuk mengelompokkan hal-hal yang berdekatan dan hal-hal yang mirip dalam satu tempat.

Konteks di mana kita melihat suatu objek juga penting. Waktu di mana suatu objek atau peristiwa dilihat dapat mempengaruhi pemahaman, seperti juga lokasi, cahaya, panas, atau sejumlah faktor-faktor situasional lainnya.

Sedangkan menurut Baltus (1983, p. 88), faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi adalah:

- 1) Kemampuan dan keterbatasan fisik dari alat indera dapat mempengaruhi persepsi untuk sementara waktu atau pun permanen.
- 2) Kondisi lingkungan
- 3) Pengalaman masa lalu.
Bagaimana cara individu untuk menginterpretasikan atau bereaksi terhadap suatu stimulus tergantung dari pengalaman masa lalunya.
- 4) Kebutuhan dan keinginan.
Ketika seorang individu membutuhkan atau menginginkan sesuatu maka ia akan terus berfokus pada hal yang dibutuhkan dan diinginkan tersebut.
- 5) Kepercayaan, prasangka dan nilai.
Individu akan lebih memperhatikan dan menerima orang lain yang memiliki kepercayaan dan nilai yang sama dengannya.

Dari pendapat Baltus di atas, disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dapat berbeda antara individu yang satu dengan individu

yang lain, karena latar belakang masing-masing individu sangat beragam, baik dari lingkungan yang membentuk maupun pengalaman yang dimiliki individu. Hal ini menyebabkan pola pikir dan pandangan yang berbeda pula.



2.3 Operasionalisasi Konsep

Tabel 2.1.
Operasionalisasi Konsep

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator
Kepuasan	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja	Pekerjaan itu sendiri	<ul style="list-style-type: none"> • Kelengkapan peralatan yang dibutuhkan saat bekerja • Kecanggihan teknologi yang digunakan • Jam kerja yang diberlakukan • Kesesuaian pekerjaan yang dilakukan dengan <i>job description</i> • Kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukan
		Imbalan	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan atas sistem pembayaran gaji atau upah • Program tunjangan kesejahteraan dari perusahaan
		Kesempatan Promosi	<ul style="list-style-type: none"> • Prosedur promosi jabatan • Kesempatan mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kinerja • Kesempatan untuk kenaikan jabatan
		Supervisi	<ul style="list-style-type: none"> • Kerjasama antara atasan dan bawahan • Cara komunikasi penyampaian tugas dari atasan kepada bawahan • Kesempatan karyawan untuk menyampaikan saran mengenai departemennya • Bantuan yang diberikan kepada karyawan saat mendapat kesulitan dalam tugas
		Rekan Kerja	<ul style="list-style-type: none"> • Kerja sama dengan rekan satu bagian • Kerja sama dengan rekan dari departemen lain • Hubungan dengan rekan sekerja

Sumber: P.C. Smith, L.M. Kendall, C.L. Hulin (dalam Fred Luthans), *Organizational Behavior, Eleventh Edition*, (New York: Mc Graw Hill, 2008), hal. 142 dan Husein Umar, *Metode Riset Ilmu Administrasi*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004), hal. 221-222.

2.4 Metode Penelitian

2.4.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, yaitu “bagaimana cara melihat dan mempelajari suatu gejala atau realitas sosial yang kesemuanya didasari pada asumsi dasar dari ilmu sosial” (Prasetyo & Jannah, 2005, p. 43). Penelitian ini menekankan pada kepuasan dan peneliti menyebarkan kuesioner kepada 14 karyawan tetap Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum sebagai responden untuk mengetahui persepsi karyawan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data kuantitatif dan didukung oleh data kualitatif. Menurut Irawan (2007, p. 160), “data kuantitatif adalah data dalam bentuk angka dan mempunyai makna kuantitas sejati. Penafsiran data kuantitatif harus dilakukan secara hati-hati.” Data-data hasil pernyataan kuesioner akan diubah menjadi data yang berupa angka-angka. Contohnya, jawaban pernyataan indikator dari dimensi rekan kerja akan diubah menjadi angka 4 apabila jawabannya “puas”. Pada akhirnya, akan mendapatkan skor nilai dari setiap jawaban. Sedangkan “data kualitatif ialah data yang disajikan dalam bentuk kata-kata yang mengandung makna” (<http://organisasi.org>). Dalam hal ini, data kualitatif yang peneliti dapatkan adalah hasil wawancara dengan beberapa informan.

2.4.2 Jenis/Tipe Penelitian

1. Jenis penelitian berdasarkan tujuan penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif, di mana tidak hanya mengetengahkan data yang diperoleh selama melakukan penelitian, namun juga menganalisisnya, yang kemudian akan digunakan untuk menggambarkan secara umum tentang fenomena tertentu, dalam hal ini tentang fenomena kepuasan.

2. Jenis penelitian berdasarkan manfaat penelitian

Berdasarkan manfaatnya, penelitian dibagi kedalam 2 (dua) kelompok, yaitu penelitian murni dan terapan. Prasetyo dan Jannah (2005, p. 38-39)

mengemukakan tentang perbedaan penelitian murni dan terapan adalah sebagai berikut:

Penelitian Murni:

- Karena penelitian murni lebih banyak digunakan di lingkungan akademik, penelitian tersebut memiliki karakteristik yaitu penggunaan konsep-konsep yang abstrak;
- Penelitian murni biasanya dilakukan dalam kerangka pengembangan ilmu pengetahuan;
- Umumnya hasil penelitian murni memberikan dasar untuk pengetahuan dan pemahaman yang dapat dijadikan sumber metode, teori dan gagasan yang dapat diaplikasikan pada penelitian selanjutnya;
- Karena penelitian murni lebih banyak ditujukan bagi pemenuhan keinginan atau kebutuhan peneliti, umumnya peneliti memiliki kebebasan untuk menentukan permasalahan apa yang akan diteliti;
- Fokus penelitian ada pada logika dan rancangan penelitian yang dibuat oleh peneliti sendiri.

Penelitian Terapan:

Pada penelitian terapan, manfaat dan hasil penelitian dapat segera dirasakan oleh berbagai kalangan. Penelitian terapan biasanya dilakukan untuk memecahkan masalah yang ada sehingga hasil penelitian harus segera dapat diaplikasikan.

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas, maka penelitian ini adalah penelitian murni.

3. Jenis Penelitian berdasarkan dimensi waktu

Berdasarkan dimensi waktu, penelitian ini termasuk jenis penelitian *cross sectional* karena penelitian yang dilakukan hanya dalam satu waktu tertentu, yaitu September – Desember 2008. Penelitian ini hanya dilakukan pada waktu yang tertentu, dan tidak akan dilakukan penelitian lain di waktu yang berbeda untuk diperbandingkan.

2.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik pengumpulan data kuantitatif, yaitu "data yang berbentuk angka" (Sugiyono, 2005, p. 15). Pengumpulan data kuantitatif ini menghasilkan data bersifat terstruktur, sehingga periset dapat melakukan proses pengkuantitatifkan data, yaitu "mengubah data semula menjadi data berwujud angka" (Istijanto, 2005, p. 42).

Dalam rangka pengumpulan data, peneliti memperoleh informasi, data, dan bahan lainnya dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer ialah "data yang berasal dari sumber asli atau pertama" (Sarwono, 2006, p. 129). Data ini diperoleh dari individu atau perseorangan, seperti hasil pengisian kuesioner dan hasil wawancara. Data ini merupakan "data mentah yang kelak akan diproses untuk tujuan-tujuan tertentu, sesuai dengan kebutuhan" (Umar, 2004, p. 64). Data primer diperoleh melalui penelitian survei. Penelitian survei merupakan penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Prasetyo dan Jannah (2005, p. 49) mengemukakan bahwa "dalam pelaksanaan survei, kondisi penelitian tidak dimanipulasi oleh peneliti."

Pengumpulan data primer dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

a. Survei

Dalam penelitian survei ini, peneliti dalam mencari data dengan menggunakan alat, yaitu kuesioner. Pengertian kuesioner menurut Umar (2004, p. 71-72) adalah "cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan itu." Peneliti menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan karyawan tetap PT Askes (Persero) Kantor Pusat, Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum.

b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang lain. Dalam pelaksanaan wawancara secara singkat ini, peneliti mengajukan pertanyaan berdasarkan pedoman wawancara tidak terstruktur kepada 3 (tiga) orang karyawan tetap yang menduduki jabatan di level pelaksana. Ketiga orang tersebut terdiri dari 2 (dua) orang karyawan tetap Divisi Sumber Daya

Sarana dan Umum dan 1 (satu) orang karyawan tetap dari Divisi Pengembangan.

2. Data Sekunder

Data sekunder dapat didefinisikan sebagai "data yang telah dikumpulkan pihak lain, bukan oleh periset sendiri, untuk tujuan lain" (Istijanto, 2005, p. 27).

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Studi Kepustakaan

Yaitu dengan cara mempelajari berbagai tulisan dari buku, karya akademis, media internet, dan sebagainya yang berhubungan dan relevan dengan topik penelitian.

b. Data Perusahaan

Data perusahaan yang didapat berupa *Company Profile* PT Askes (Persero) dan Peraturan Pegawai PT Askes (Persero).

2.4.4 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada karyawan tetap PT Askes (Persero) Kantor Pusat, Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, yang bergerak di bidang usaha asuransi kesehatan dan jaminan pemeliharaan kesehatan, berlokasi di Jalan Letjen Suprpto, Cempaka Putih - Jakarta Pusat 10510.

2.4.5 Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam menyebarkan kuesioner untuk mendapatkan informasi, peneliti perlu menentukan responden yang akan menjadi sumber informasi dengan menentukan populasi dan sampel.

1. Populasi

Menurut Istijanto (2005, p. 109), populasi diartikan sebagai "jumlah keseluruhan semua anggota yang diteliti." Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan tetap PT Askes (Persero) Kantor Pusat, Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum sebanyak 14 orang.

2. Sampel

"Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti" (Priyatno, 2008, p. 9). Teknik yang digunakan dalam penarikan sampel adalah *Total Sampling*.

Prasetyo dan Jannah (2005, p. 122) berpendapat bahwa "Total Sampling digunakan jika jumlah populasi dari suatu penelitian tidak terlalu banyak." Dalam penelitian ini, semua populasi dijadikan sampel, mengingat jumlah populasi yang tidak terlalu besar, yaitu 14 orang.

2.4.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Proses pengolahan data dan analisis data adalah ketika data yang didapat, diolah menggunakan kaidah-kaidah tertentu yang sudah teruji agar bisa disajikan dan dipahami artinya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala ordinal dalam menjabarkan setiap indikator yang ada pada operasionalisasi konsep penelitian yang digunakan. Menurut Istijanto (2005, p. 74), "skala ordinal merupakan skala yang memiliki urutan, namun jarak antara titik-titik atau kategori terdekat tidak perlu menunjukkan rentang yang sama." Skala ini "mengurutkan data dari tingkat yang paling rendah ke tingkat yang paling tinggi ataupun sebaliknya" (Umar, 2004, p. 73). Termasuk kategori data ini adalah data hasil pengolahan kuesioner. Analisis pengolahan data dari penelitian ini menggunakan analisis univariat. Prasetyo dan Jannah (2005, p. 184) berpendapat bahwa "analisis univariat adalah analisis terhadap satu variabel."

Analisis univariat dapat dibuat dalam beberapa jenis, yaitu diantaranya dengan analisis distribusi frekuensi dan analisis ukuran pemusatan (*central tendency*). "Distribusi frekuensi atau tabel frekuensi adalah susunan data dalam suatu tabel yang telah dikualifikasikan menurut kelas/kategori-kategori tertentu" (Prasetyo dan Jannah, 2005, p. 184-185). Sedangkan, "ukuran pemusatan merupakan suatu ukuran yang digunakan untuk melihat seberapa besar kecenderungan data memusat pada nilai tertentu. Nilai tertentu tersebut berupa nilai tunggal atau nilai pusat" (Prasetyo dan Jannah, 2005, p. 186).

Analisis distribusi frekuensi digunakan peneliti untuk menjumlahkan nilai indeks dari jawaban responden yaitu persepsi karyawan. Bobot jawaban masing-masing responden dijumlahkan sehingga didapat nilai indeks yang kemudian diinterpretasikan ke dalam kategori persepsi responden. Peneliti juga menggunakan analisis ukuran pemusatan (*central tendency*) untuk menentukan kecenderungan persepsi seluruh karyawan. Ukuran pemusatan (*central tendency*)

digunakan adalah modus (*mode*). Pengertian modus (*mode*) menurut Sarwono (2006, p. 141) adalah "nilai yang jumlah frekuensinya paling besar." Untuk mencari nilai modus dapat dilihat pada jumlah frekuensi yang paling besar.

Selanjutnya, data yang diperoleh dalam penelitian ini selanjutnya akan diolah dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) for windows. SPSS merupakan "paket *software* untuk analisis data" (Uyanto, 2006, p. 1). Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data primer adalah kuesioner yang dibuat berdasarkan skala model Likert. Skala Likert berisi pernyataan yang sistematis untuk menunjukkan sikap seorang responden terhadap pernyataan itu. Indeks ini mengasumsikan bahwa "masing-masing kategori jawaban memiliki intensitas yang sama" (Prasetyo dan Jannah, 2005, p. 110). Menurut pendapat Istijanto (2005, p. 81), "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." Dalam penelitian ini, skala likert digunakan untuk mengukur sikap dan persepsi responden terhadap kepuasan kerja karyawan.

Alternatif jawaban yang tersedia dalam kuesioner terdiri dari 5 (lima) tingkatan, antara lain sebagai berikut:

Tabel 2.2.
Tabel Kategori

Kategori	Nilai
Tidak Puas (TP)	1
Kurang Puas (KP)	2
Cukup Puas (CP)	3
Puas (P)	4
Sangat Puas (SP)	5

Pengkategorian hasil 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 akan

membentuk 5 (lima) kategori persepsi karyawan berdasarkan rentang skala yang ada.

Rumus rentang skala yang dikemukakan oleh Umar (2005, p. 225) adalah sebagai berikut:

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

dimana: n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif jawaban tiap item.

Pada penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan sebanyak 14 responden. Sedangkan terdapat 5 (lima) alternatif jawaban tiap item, yaitu “Tidak Puas”, “Kurang Puas”, “Cukup Puas”, “Puas”, ”Sangat Puas”. Berdasarkan rumus Rentang Skala didapatkan:

$$RS = \frac{14(5-1)}{5} = 11,2$$

Nilai rentang skala yang diperoleh, akan digunakan sebagai rentang atas skor penilaian kepuasan kerja karyawan, antara skor terendah sampai dengan skor tertinggi. Skor terendah diperoleh dari perhitungan jumlah sampel dikali dengan bobot terendah. Sedangkan skor tertinggi diperoleh dari perhitungan jumlah sampel dikali bobot tertinggi. Untuk penjelasan lebih lanjut mengenai penggunaan rumus rentang skala, dapat dilihat pada pembahasan perhitungan skor atas indikator.

2.4.7 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya terbatas pada 5 (lima) faktor kepuasan kerja karyawan, sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Smith, Kendall, dan Hulin, yaitu pekerjaan itu sendiri, imbalan, kesempatan promosi, supervisi, dan rekan kerja; dalam upaya untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan tetap PT Askes (Persero) Kantor Pusat, Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum.

Dalam penelitian ini, kendala yang ditemui yaitu pada saat pengumpulan data primer berupa wawancara. Pelaksanaan wawancara dengan karyawan yang terkait sangat terbatas, dikarenakan karyawan di Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum sangat sibuk dengan beban kerja yang tinggi sehingga peneliti mendapatkan data primer berupa wawancara sangat terbatas.

Selain itu, kendala yang ditemui peneliti yaitu pada saat ingin mendapatkan data berupa profil Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum. PT Askes (Persero) tidak memiliki profil secara khusus mengenai divisi-divisi di perusahaan, termasuk juga profil Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum. Oleh karena itu, gambaran tentang Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum yang peneliti paparkan sangat terbatas.

