

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan hal terpenting dalam perusahaan karena manusia memegang peran utama dalam berlangsungnya sebuah perusahaan. Suatu perusahaan akan berkembang atau tidak sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang menggerakannya karena setiap karyawan dalam perusahaan memiliki arti dan perannya masing-masing dimana aktivitas individual dan kegiatan sosial mereka mempengaruhi fungsi dari perindustrian tersebut (Anoraga dan Suyati,1995). Dalam unit kerja, pegawai tidak hanya sekedar bekerja. Akan tetapi, menghadapi berbagai macam situasi, misalnya menyangkut hubungan dengan rekan kerja, dengan kebijakan atasan, dengan imbalan yang diterima, dan kesempatan promosi. Hal ini dipercayai oleh sebagian besar pihak manajemen bahwa kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku tenaga kerja, produktivitas kerja, tingkat absensi tenaga kerja, dan perputaran tenaga kerja. Lebih jauh lagi, kepuasan kerja dianggap sebagai prediktor penting dalam meraih kesejahteraan individu (Diaz- Serrano *and* Vieira, dalam Indrasari 2017).

Kontribusi pegawai dalam perusahaan sangat dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi tujuan dan harapan para pegawainya. Salah satunya adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan elemen penting dalam organisasi. Hal ini disebabkan kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja pegawai seperti perilaku malas, rajin, atau produktif. Artinya, perilaku manusia ditentukan oleh motif atau

kebutuhan dalam diri manusia berdasarkan pada pengenalan yang diterima sebelumnya, serta berhubungan dengan situasi dan perannya dalam organisasi (Indrasari, (2017).

Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai perasaan dan reaksi individu terhadap lingkungan pekerjaannya (Dole and Schoeder dalam Indrasari 2017). Robbins (2011) menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi, akan memiliki perasaan positif terhadap pekerjaan. Sebaliknya, seseorang yang memiliki kepuasan kerja yang rendah akan memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja juga didefinisikan sebagai suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterapkan dengan banyaknya ganjaran yang diyakini harus diterima (Robbins dalam Indrasari (2017). Robbins and Judge (2017) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. (Sule, dalam Indrasari 2017), menyatakan bahwa kepuasan kerja dapat dipahami melalui beberapa aspek yakni kepuasan kerja merupakan bentuk respon pegawai terhadap kondisi lingkungan pekerjaan kepuasan kerja sering ditentukan oleh hasil pekerjaan atau kinerja, dan kepuasan kerja terkait dengan sikap lainnya yang dimiliki oleh setiap pekerja.

Berdasarkan beberapa teori definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sebuah refleksi dari evaluasi individu dari pengalamannya selama bekerja berupa emosi positif maupun emosi negatif dan sangat mempengaruhi kinerjanya selama bekerja. Kepuasan kerja sangatlah penting bagi perusahaan karena kepuasan kerja memiliki

pengaruh terhadap hal-hal lainnya dalam dunia pekerjaan. Apabila karyawan memiliki kepuasan kerja, maka pegawai akan memiliki performansi dalam pekerjaan yang baik pula karena pegawai akan menciptakan produktivitas karyawan dalam bekerja. Selain itu, akan tercipta juga *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yaitu karyawan yang memiliki kepuasan kerja akan cenderung berbicara hal-hal yang positif tentang perusahaannya. Kemudian, kepuasan kerja dapat menciptakan kepuasan *customer*. Dan yang terakhir, kepuasan kerja dapat menciptakan kepuasan hidup karena pekerjaan merupakan salah satu komponen penting dalam kehidupan manusia (Robbins and Judge 2017). Kepuasan kerja juga dapat mempengaruhi disiplin kerja ke arah yang lebih baik. hal ini disebabkan karena karyawan telah mencapai kepuasan psikologis yang memunculkan sikap positif dari karyawan. “disiplin yang baik mencerminkan besarnya tanggung jawab terhadap tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan perusahaan” (Rivai dan sagala, dalam Prasetya,dkk 2017). Seorang karyawan yang memiliki kepuasan kerja, akan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan tempat bekerja, dan akan melakukan berbagai macam tugas yang dibebankan padanya dengan penuh rasa tanggung jawab dan akan memberikan hasil yan terbaik untuk organisasi atau perusahaan (Suryanto,E.,dkk (2015)).

Sebaliknya, apabila karyawan merasa tidak puas terhadap pekerjaannya, maka akan terdapat dampak-dampak buruk bagi perusahaan seperti *exit* yaitu perilaku untuk keluar dari organisasi, termasuk mencari posisi baru dan *resign* dari perusahaan. Kemudian *loyalty* yaitu karyawan tetap tinggal dalam perusahaan, namun karyawan bersifat pasif untuk meningkatkan organisasi atau perusahaan. Lalu *neglect* yaitu karyawan

akan bersifat pasif, dengan membiarkan kondisi organisasi memburuk, terjadi keterlambatan, kesalahan meningkat, dan berkurangnya *effort* atau upaya yang dilakukan untuk perusahaan (Robbins and Judge 2017).

Menurut pendekatan karakteristik pekerjaan, kepuasan kerja sangat ditentukan terutama oleh sifat pekerjaan karyawan atau oleh karakteristik organisasi dimana pegawai bekerja. Kepuasan kerja sangat ditentukan oleh perbandingan apa yang pekerjaan berikan untuk pegawai, dan apa yang pegawai berikan untuk pekerjaan. Setiap aspek seperti gaji, kondisi kerja, pengawasan memberi kontribusi untuk penilaian kepuasan kerja (Hulin, dalam Indrasari 2017).

Dalam era industri saat ini perusahaan tidak hanya mempekerjakan pegawai tetap saja, namun juga terdapat pegawai tidak tetap. Pegawai tetap adalah pegawai yang menerima atau memperoleh penghasilan dalam jumlah tertentu secara teratur, termasuk anggota dewan komisaris dan anggota dewan pengawas yang secara teratur terus menerus ikut mengelola kegiatan perusahaan secara langsung, serta pegawai yang bekerja berdasarkan jangka waktu tertentu sepanjang pegawai yang bersangkutan bekerja penuh (*full time*) dalam pekerjaan tersebut (Peraturan direktur jenderal pajak no. PER-31/PJ/2009 Pasal 1 Ayat 9). Sedangkan Pegawai tidak tetap adalah pegawai yang hanya menerima penghasilan apabila pegawai bekerja, berdasarkan jumlah hari kerja, jumlah unit hasil pekerjaan yang dihasilkan atau penyelesaian suatu jenis pekerjaan yang diminta oleh pemberi kerja (Peraturan direktur jenderal pajak no. PER-31/PJ/2009). Pegawai tidak tetap bekerja sesuai dengan kontrak waktu yang telah disepakati, maksimal selama 3 tahun.

Baik pegawai tetap maupun tidak tetap memiliki kontribusi yang sama pentingnya dalam perusahaan, karena apabila tidak adanya pegawai

maka perusahaan tidak akan berjalan dengan optimal. Kepuasan kerja merupakan salah satu komponen penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan pada pegawainya. Karena dengan adanya kepuasan kerja, maka akan timbul emosi yang positif pada para pegawai, sehingga mampu meningkatkan produktivitas dalam bekerja, dan memberikan timbal balik yang positif pula pada perusahaan. Sebaliknya, apabila kepuasan kerja tidak tercipta, maka akan terdapat timbal balik yang negatif pula pada perusahaan, seperti keluar dari perusahaan, kurangnya loyalitas, kurangnya produktivitas, yang menyebabkan perusahaan tidak akan berjalan dengan optimal.

Pegawai tetap dan tidak tetap pada umumnya memiliki beban kerja yang sama, namun mendapatkan fasilitas, gaji, dan tunjangan yang berbeda dan hal ini dapat menyebabkan adanya perbedaan kepuasan kerja pada pegawai tetap dengan pegawai tidak tetap dimana pegawai tetap akan memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan kepuasan kerja yang dimiliki pegawai tidak tetap. Namun berbeda dengan salah satu bank terbesar di Indonesia yaitu PT bank B. PT bank B merupakan salah satu perusahaan yang mempekerjakan pegawai tetap dan pegawai tidak tetap. Namun, berdasarkan hasil *preliminary* yang dilakukan pada 1 (satu) responden pegawai tetap dan 1 (satu) responden pegawai tidak tetap menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan kerja pegawai tetap dengan pegawai tidak tetap, dimana baik pegawai tetap maupun pegawai tidak tetap memiliki kepuasan kerja yang sama, karena keduanya memenuhi seluruh aspek kepuasan kerja.

Berikut hasil kutipan wawancara yang peneliti lakukan dengan pegawai PT Bank B di Surabaya yang merupakan pegawai tidak tetap :

“hm.. iya, di kantorku aku ini aku kerja ini aku bisa menggunakan kemampuanku secara bebas dalam menyelesaikan tugas, tapi tetap ya, harus bertanggung jawab dan yang pasti sopan dan pantas di depan customer. Iya dapet (feedback) tentang pekerjaan dari atasan. Kalau jelek ya ditegur supaya kedepannya lebih baik, kalau bagus ya di apresiasi. Iya, aku senang (adanya kebebasan menggunakan kemampuan dan pemberian feedback). Untuk gaji sih relatif cukup buat saya. Dibilang sesuai atau ngga sama beban kerja ya.. lumayan, karena disini itu kalau kita sampai malam untuk menyelesaikan data customer misalnya, itu ngga dihitung lembur. Untuk promosi karir bagi karyawan tidak tetap sebenarnya ada, untuk jadi pegawai tetap, tapi jarang diadakan lowongan itu, jadi banyak yang keluar sebelum masa kontrak habis untuk cari amannya.bersih, selalu dijaga kebersihannya di kantorku, nyaman juga pasti. Kalau gangguan ya.. tergantung customer yang datang, kalau lagi ramai ya ramai kalau ngga ya biasa aja. Sejauh ini nyaman-nyaman aja sama tempat kerjaku. Kalau sama teman-teman kerja puas, saya nyaman dengan lingkungan kerja disini, orangnya baik-baik.”

(Wawancara personal responden I, 18 April 2020).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai tidak tetap PT Bank B, responden memenuhi aspek dari kepuasan kerja milik Robbins (2002) yaitu *mentally challenging work* karena responden mampu menggunakan kemampuannya dengan bebas dalam menyelesaikan tugas dan mendapatkan *feedback* atas kinerjanya. Kemudian, responden memenuhi aspek *equitable rewards* dimana responden merasa gajinya sudah cukup. Responden memenuhi aspek promosi, karena di PT Bank B menyediakan promosi bagi pegawai tidak tetap untuk menjadi pegawai tetap. Responden juga memenuhi aspek *supportive millegues* karena responden memiliki hubungan yang baik dan harmonis terhadap rekan kerjanya. Responden juga memenuhi faktor kepuasan kerja milik Robbins and judge (2017) yaitu faktor *job condition* yaitu responden mendapatkan *feedback* atas kinerjanya dan

memiliki relasi yang positif dengan rekan kerja. Responden juga memenuhi faktor *personality* yaitu responden percaya dengan kemampuan yang dimiliki dengan diberikannya kebebasan dalam menggunakan kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan. Responden juga memenuhi faktor *pay* yaitu responden merasa gaji yang dimiliki saat ini sudah cukup.

Berikut hasil kutipan wawancara yang peneliti lakukan dengan pegawai PT Bank B di Surabaya yang merupakan pegawai tetap :

“iya, dikasih peluang buat pakek kemampuan yang dimiliki dalam mengerjakan tugas. Iya, dikasih feedback biasanya. Transparan sih soalnya, kalau ada yang salah ditegur, kalo bagus ya di apresiasi. Aku ngga masalah dengan adanya ini (kebebasan menggunakan kemampuan dan feedback). Aku pribadi sudah cukup puas sama gaji yang diberikan itu lumayan, jadi dari segi finansial aku puas selama bekerja disini. Kesempatan promosi ada, untuk ke bagian yang lebih tinggi. Iya, nyaman. Kantor selalu bersih, wangi, suhu ruangan juga dingin, jadi nyaman-nyaman aja. Ngga sih (tidak banyak gangguan) menurutku biasa aja. Kalau sama lingkungan kerja aku puas banget soalnya disini orang-orang nya saling melebur satu sama lain, jadi kekeluargaannya itu kerasa banget.”

(Wawancara personal responden II, 17
April 2020).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai tetap PT Bank B, responden memenuhi aspek dari kepuasan kerja milik Robbins (2002) yaitu *mentally challenging work* karena responden mampu menggunakan kemampuannya dengan bebas dalam menyelesaikan tugas dan mendapatkan *feedback* atas kinerjanya.. Kemudian, responden juga memenuhi aspek *equitable rewards* dimana responden merasa gajinya sudah cukup dan sesuai dengan beban kerja yang dimiliki. Responden memenuhi aspek promosi, karena di PT Bank B menyediakan promosi bagi pegawai

karyawannya. Responden juga memenuhi aspek *supportive working conditions* karena responden merasa tempat kerjanya nyaman, dan tidak banyak gangguan. Responden juga memenuhi aspek *supportive mileagues* karena responden memiliki hubungan yang baik dan harmonis terhadap rekan kerjanya.

Berdasarkan hasil wawancara dari kedua responden di atas dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan kepuasan kerja antara pegawai tetap dan pegawai tidak tetap, dimana kepuasan kerja baik pada pegawai tetap maupun pada pegawai tidak tetap memiliki kepuasan kerja yang sama karena memenuhi seluruh aspek kepuasan kerja, serta memenuhi faktor kepuasan kerja yang sama.

Penelitian yang dilakukan oleh Fujiasih.L. (2017) menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan kerja antara pegawai tetap dengan pegawai tidak tetap yaitu pegawai tetap memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi dibanding dengan pegawai tidak tetap. Hal ini disebabkan pegawai tetap merasa bahwa fasilitas dan pendapatan yang di dapat sesuai dengan pendidikan yang telah ditempuh dan merasa cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup. Sedangkan pegawai tidak tetap memiliki tingkat kepuasan kerja lebih rendah karena belum terpenuhinya beberapa faktor internal yang diharapkan seperti kebutuhan hidup minimal, kesesuaian gaji dengan pendidikan, kesesuaian gaji dengan pengalaman kerja, dan kesesuaian gaji dengan penampilan kerja. Kemudian faktor eksternal seperti kesempatan promosi, kebijakan atasan, serta situasi kerja.

Penelitian sebelumnya yang meneliti tentang perbedaan kepuasan kerja antara pegawai tetap dan pegawai tidak tetap adalah Ni Made Bela, Bustanul Noer, dan Yani Rahmawati (2017), berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan juga dapat disimpulkan bahwa terdapat

perbedaan kepuasan kerja pada pegawai tetap dan pegawai tidak tetap, dimana pegawai tetap memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan pegawai tidak tetap.

Berdasarkan hasil wawancara singkat yang dilakukan dengan 1 (satu) responden pegawai tetap dan 1 (satu) responden pegawai tidak tetap, peneliti mendapatkan informasi bahwa tidak adanya perbedaan kepuasan kerja antara pegawai tetap dengan pegawai tidak tetap, sehingga hal ini berbeda dengan hasil penelitian yang ada sebelumnya. Selain itu, kepuasan kerja juga merupakan suatu hal yang penting untuk diperhatikan oleh perusahaan pada pegawainya untuk menciptakan emosi positif bagi para pegawai dan mengoptimalkan produktifitas dalam bekerja, sehingga hal ini membuat peneliti tertarik untuk meneliti fenomena perbedaan kepuasan kerja antara pegawai tetap dengan pegawai tidak tetap.

1.2. Batasan Masalah

Penelitian ini ingin meneliti perbedaan kepuasan kerja antara pegawai tetap dengan pegawai tidak tetap. Untuk memperjelas dan membatasi ruang lingkup penelitian sehingga penelitian menjadi lebih terfokus, maka batasan ruang lingkup dalam penelitian ini hanya memfokuskan pada kepuasan kerja pegawai tetap dan pegawai tidak tetap dalam perusahaan. Penelitian ini merupakan penelitian uji peredaan (*komparatif*).

1.3. Rumusan Masalah

Apakah ada perbedaan kepuasan kerja antara pegawai tetap dengan pegawai tidak tetap.

1.4. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui apakah ada perbedaan kepuasan kerja antara pegawai tetap dengan pegawai tidak tetap.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi di bidang psikologi khususnya psikologi industri dan organisasi, tentang perbedaan kepuasan kerja antara pegawai tetap dengan pegawai tidak tetap. Penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi referensi dalam penelitian lebih lanjut.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Informan :

Dengan penelitian ini diharapkan memberikan informasi dan pengetahuan khususnya tentang perbedaan kepuasan kerja antara pegawai tetap dan pegawai tidak tetap.

b. Bagi Perusahaan :

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait dengan kepuasan kerja bagi pegawai sehingga perusahaan akan lebih memperhatikan kepuasan kerja bagi pegawainya. Informasi ini diharapkan dapat membantu perusahaan untuk menetapkan strategi dalam mewujudkan kepuasan kerja pada pegawai tetap dan pegawai tidak tetap.