

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan memiliki orang-orang yang bekerja di dalamnya atau yang sering disebut sumber daya manusia. Salah satu contohnya adalah *sales*. Seorang *sales* adalah seorang penjual, dimana biasanya penilaian seorang *sales* diukur dari volume penjualan yang sudah dicapai. Seorang sales akan berurusan langsung dengan konsumen, nasabah, pelanggan, atau klien mulai dari hal menawarkan produk sampai dengan produk tersebut terjual (terjadi transaksi).

Kunci keberhasilan perusahaan adalah pengelolaan sumber daya manusianya, termasuk *sales-salesnya*. Perusahaan memerlukan *sales* yang mau bekerja keras, berpikir secara kreatif, dan berkinerja unggul. *Sales* ini dikatakan penting dalam perkembangan dan kemajuan perusahaan, karena tanpa adanya mereka ini sebuah perusahaan tidak akan mampu untuk menjalankan dan mengembangkan usahanya. Mengelola sumber daya manusia sebagai asset yang berharga, untuk dijaga dan dilatih, kini jauh lebih penting daripada sebelumnya.

Contohnya, dari 25 perusahaan besar dalam hal nilai pasar, 17 diantaranya adalah perusahaan Amerika, tiga perusahaan Jepang, dan empat perusahaan Inggris. Sebagai akibat dari integrasi global, tingkat pertumbuhan perdagangan dunia telah meningkat jauh lebih cepat dari produk domestik bruto dunia. Ini berarti perdagangan barang dan jasa antar Negara telah meningkat jauh lebih cepat dari produksi barang dunia. Untuk dapat bertahan dalam perubahan yang sangat

cepat dalam dunia global, perusahaan tidak hanya harus melakukan investasi modal, tapi juga melakukan investasi tenaga kerja yang terampil, akan memiliki dampak besar pada kemampuan perusahaan untuk bersaing di dunia yang semakin saling bergantung secara global (Ivancevich, 2007).

Penilaian berhasil atau tidaknya suatu perusahaan, tidak hanya dilihat dari seberapa pesat perkembangannya, tetapi juga dilihat dari seberapa besar usaha perusahaan dalam memperhatikan kepentingan karyawan, dimana hal ini berkaitan dengan kepuasan kerja yang dirasakan oleh setiap karyawan. Menurut John M. Ivancevich (2007), kepuasan kerja merupakan suatu sikap yang dimiliki pekerja mengenai pekerjaan mereka. Kepuasan kerja ini memiliki faktor-faktor pendukungnya, seperti gaji/*pay* merupakan jumlah upah yang diterima oleh *sales* dan dianggap upah yang wajar, pekerjaan itu sendiri/*work it self* adalah suatu keadaan dimana tugas pekerjaan dianggap menarik, memberikan kesempatan untuk belajar dan bertanggung jawab, kesempatan promosi/*promotions opportunities* tentang tersedia atau tidaknya kesempatan untuk maju, atasan langsung/*supervisor* terkait kemampuan dari seorang penyelia untuk menunjukkan minat dan perhatian terhadap karyawan, rekan kerja/*coworkers* suatu keadaan dimana rekan sekerja menunjukkan sikap bersahabat dan menolong, kondisi kerja/*working conditons* merupakan keadaan dimana seorang karyawan peduli dengan lingkungan kerja yang baik untuk kenyamanan dirinya secara pribadi termasuk dalam memudahkannya mengerjakan tugas-tugas pekerjaannya, dan keamanan kerja/*job security* adanya rasa aman yang diperoleh dari suasana kerja yang menyenangkan, tidak ada rasa takut akan suatu hal yang

tidak pasti, tidak khawatir diberhentikan tiba-tiba, serta kenyamanan yang diperoleh karyawan selama bekerja.

Apabila faktor-faktor ini tidak dapat dipenuhi maka akan muncul yang namanya ketidakpuasan, dimana ketidakpuasan karyawan ini memiliki bentuk yang berbeda-beda selaras dengan ketidakpuasan yang sedang dihadapi karyawan tersebut, yang juga memberi pengaruh pada absensi, *performance* kerja, dan *turnover* karyawan dalam perusahaan. Oleh karena itu, kepuasan kerja mempunyai arti penting baik bagi karyawan maupun organisasi, terutama untuk menciptakan keadaan positif di lingkungan kerja.

Perusahaan “X” merupakan perusahaan berkembang yang bergerak dalam bidang PBAK (Pedagang Besar Alat Kesehatan), perusahaan ini berdiri sejak tahun 1982. Perusahaan “X” memiliki visi dan misi sebagai berikut, visi perusahaan menjadi penyedia alat kesehatan terbaik di Indonesia, dan misi perusahaan adalah memberikan solusi terbaik dengan pelayanan dan produk berkualitas dan terjangkau bagi masyarakat, membantu pemeliharaan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan nilai kesehatan secara mandiri, dan meningkatkan kualitas hidup bagi seluruh karyawan, mitra kerja, dan pemilik perusahaan. Perusahaan “X” memiliki orang-orang yang bekerja di dalamnya yang sering disebut karyawan, karyawan yang akan dibahas dibagian ini adalah di bagian *sales marketing*.

Perusahaan “X” ini beroperasi dari hari senin hingga jumat pukul 08.30-16.30, serta hari sabtu pukul 08.30-13.30, untuk hari minggu libur kerja.

Bagi perusahaan “X” peran *sales* sangat penting, tanpa *sales* perusahaan “X” tidak mampu melakukan penjualan produknya baik di dalam maupun ke luar daerah lain. Kinerja *sales* yang buruk akan menyebabkan menurunnya profit bagi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan diharapkan lebih memerhatikan kinerja *sales*-nya.

Sales perusahaan “X” ini bekerja dalam kerjasama tim, yang terbagi menjadi dua bagian yaitu *sales* bagian dalam kota dan luar kota. *Sales* bagian dalam kota ruang lingkungannya sekitaran kota Bandung, sedangkan luar kota hingga ke daerah-daerah seperti Purwakarta, Pangandaran, Tasikmalaya, Jakarta hingga sampai ke daerah Jawa Timur. Pembagian kerjanya diatur oleh dua orang *supervisor*, masing-masing membawahi satu orang wakil *supervisor* dan lima sampai enam orang *sales*.

Dua orang *supervisor* pada bagian *sales* diharapkan mampu menjaga dan mengatur kinerja para *sales*nya. Target penjualan yang diberikan perusahaan untuk tiap bulannya berbeda satu sama lainnya tergantung dari area jangkauan mereka masing-masing (di dalam kota atau luar kota). Target penjualan *sales* di luar kota lebih besar dibandingkan dengan target penjualan yang didalam kota, yaitu untuk dalam kota >100juta perbulannya sedangkan di luar kota >300juta. Rata-rata *sales* ini telah bekerja lebih dari tiga tahun, dikarenakan dari awal kerja *sales* ini tidak akan langsung menjadi karyawan tetap, namun memiliki masa kontrak yang berbeda-beda, dilihat dari penilaian hasil kerja nantinya.

Target omset per-bulannya untuk tiap tim adalah minimal 1,5 Miliar untuk dalam kota dan untuk luar kota minimal 2,5 miliar. Total target omset untuk *sales* per-bulannya adalah minimal 4 miliar dari total penjualan keseluruhan perusahaan “X” 8 miliar. Diharapkan *sales* perusahaan “X” ini dapat mencapai 50% dari besaran target keseluruhan yang ditentukan oleh perusahaan.

Dalam menetapkan target omset tersebut perusahaan memiliki pertimbangannya sendiri yaitu untuk menutup pengeluaran dan biaya-biaya yang diberikan dan dikeluarkan selama *sales* melakukan tugasnya dilapangan, yaitu biaya transportasi/bensin, biaya makan per-orang setiap harinya, biaya dinas keluar kota berikut penginapan bagi *sales* yang bertugas, biaya operasional kendaraan yang dipakai *sales*, dan penghitungan biaya komisi bagi sales yang nantinya dapat memenuhi target. Pengeluaran-pengeluaran perusahaan “X” untuk tim *sales* nya diharapkan dapat berimbang dengan yang diberikan *sales* ini nantinya, yaitu dengan dapat mencapai penetapan yang ditentukan yaitu pencapaiannya yang harus 100%.

Mengenai pendapatan, perusahaan “X” memberikan upah kerja yang sesuai UMK (Upah Minimum Kota) daerah Kota Bandung. Demi menjaga kinerja *sales*nya setiap tahun ada kenaikan gaji yang diberikan perusahaan yang disesuaikan dengan surat keputusan dari BPJS ketenagakerjaan, dan juga adanya bonus berupa komisi apabila target penjualan terpenuhi ataupun bila melebihi target, serta diberikannya tunjangan-tunjangan hari raya dan pensiun (Gaji), menyediakan kesempatan untuk naik pangkat seperti menjadi *supervisor*,

kriterianya akan dilihat dari lamanya bekerja dan kinerja *sales* selama bekerja di perusahaan (Promosi).

Perusahaan pun memberikan fasilitas kendaraan seperti mobil dan sopir ekspedisi untuk mengirim barang pesanan kepada pelanggan dan untuk mencari pelanggan demi menunjang kinerja *salesnya*. Diberikannya uang tambahan untuk transportasi dan uang makan untuk mendukung pekerjaan tersebut, terutama bagi *sales* bagian luar kota (Kondisi Kerja), serta adanya surat kontrak yang juga menegaskan bahwa pekerjaan ini akan aman dan dipastikan mereka akan tetap bekerja dalam perusahaan ini, selama *sales-sales* ini tidak melakukan pelanggaran dalam pekerjaannya (Keamanan Kerja).

Perusahaan melengkapi pekerjaan *sales* dengan adanya kerjasama tim dapat dilihat dari adanya pembagian bonus total yang disesuaikan dengan pemenuhan target di tiap tahunnya, akan dihitung per-tim kerja (Rekan Sekerja), perusahaan memberikan tugas yang jelas sebagaimana mestinya seorang *sales* yaitu seperti bersikap jujur dalam bekerja, mencari pelanggan dan memenuhi target penjualan demi keuntungan perusahaan (Pekerjaan itu sendiri), dan *sales* harus mempertanggungjawabkan hasil kerjanya kepada atasan langsung mereka masing-masing berupa laporan kunjungan dan PO/*pre-order* dari tiap konsumen yang dikunjungi tiap harinya (*Supervisor*). Adapun harapan perusahaan dengan memberikan fasilitas dan penghasilan/tunjangan tersebut diatas adalah perusahaan “X” mengharapkan kinerja *salesnya* akan menjadi lebih baik, karena jikalau kinerja para *sales* ini baik akan memberikan keuntungan bagi perusahaan untuk

bisa berkembang dan tetap menjaga keberlangsungan perusahaan ini di dunia persaingan bisnis.

Dari data hasil wawancara dengan manager keuangan perusahaan “X” di tahun 2013 ditemukan adanya masalah pada kinerja/*performance* kerja *sales-sales* ini yaitu kesulitan dalam pemenuhan target penjualan tiap bulannya, terjadinya pencurian barang serta uang milik perusahaan yang dilakukan sebagian besar oleh para *salesnya*, kemudian dari awal tahun 2011 hingga awal tahun 2013 adanya *turnover* atau keluarnya *sales* dari pekerjaannya dengan alasan yang tidak jelas sampai 50%, dan sampai saat ini tinggal 14 orang *sales*, dari 24 orang *sales* sebelumnya. Absensi dalam setahun sekitar 75% *sales* sering tidak mengisi daftar hadir dengan alasan ada tugas *follow-up* atau panggilan dari pelanggan, namun ini tidak menjadi masalah. Absensi menjadi masalah karena *sales-sales* yang tidak mengisi daftar hadir tersebut masih saja tidak bisa memenuhi target penjualan yang diharapkan perusahaan. *Performance* kerja menjadi masalah karena target penjualan yang sering tidak terpenuhi tiap bulannya, untuk yang dalam maupun luar kota.

Para *sales* diberikan jatah cuti enam hari dalam satu tahun, dan apabila tidak digunakan dalam masa waktu yang ditentukan, sisa cuti tersebut akan diuangkan. Kebanyakan dari para *sales* ini telah menggunakan jatah cuti mereka dengan berbagai alasan. Dalam hal ini *sales* masalah absensi tidak terlalu dipermasalahkan karena *sales* tidak harus selalu hadir dan mengisi absensi di kantor, dan harus mencantumkan tanda tangan atasan masing-masing yang memberi izin. *Sales-sales* juga diminta untuk memberitahukan hasil kerja

hariannya berupa *order* harian dan jadwal kunjungan harian yang nantinya dituliskan dalam bentuk laporan tertulis yang dikerjakan di kantor perusahaan.

Tahun 2012 ditemukan adanya penurunan *performance* kinerja yang menyebabkan terjadinya pemecatan yang besar karyawan perusahaan “X” yaitu 10 orang karyawan perusahaan “X” melakukan kejahatan mencuri barang dan uang milik perusahaan dan 7 diantaranya adalah bagian *sales* adapun alasan yang ditemukan yaitu dikarenakan adanya kesempatan dan kebutuhan mendesak dalam pemenuhan kehidupan mereka. Sanksi yang diberikan perusahaan bagi para *sales* yang melakukan kejahatan tersebut adalah melaporkan kepada polisi dan dipenjarakan. Perusahaan pun mencatat bahwa pernah mengalami penurunan profit sebesar 40% yang mengancam kelangsungan hidup perusahaan ini sendiri, dikarenakan target penjualan selama tiga bulan berturut-turut tidak terpenuhi oleh para *salesnya*.

Perusahaan “X” ini mempersepsikan telah memberikan yang terbaik guna menunjang pekerjaan setiap karyawannya termasuk di bagian *sales* namun ternyata hasil yang diterima perusahaan tidak sebanding dengan apa yang telah diberikan perusahaan, perusahaan “X” sempat mengalami krisis keuangan yang mengancam kehidupan perusahaan. Salah satu penyebab penurunannya dikarenakan *performance* kerja *salesnya* yang kian menurun, sehingga sampai saat ini perusahaan masih dalam proses perbaikan diri.

Dari survei yang dilakukan kepada tiga orang *sales* ditemukan keluhan-keluhan yang dikemukakan mereka, antara lain 100% *sales* ini merasa pekerjaan

yang mereka lakukan semakin hari semakin terasa berat terutama tuntutan dalam mencari pelanggan-pelanggan baru dan mengenai pemenuhan target penjualan untuk tiap bulannya (pekerjaan itu sendiri), kondisi kerja panas dan berdebu karena mereka bekerja diluar kantor (kondisi kerja), sebanyak 60,6% sales mengatakan apabila akan melakukan peminjaman uang prosesnya sulit dan memakan yang lama. 30,3% diantaranya mengatakan promosi untuk kenaikan jabatan tidak transparan, tidak adanya kepastian kapan dan bagaimana yang harus dilakukan untuk mendapatkan jabatan baru (promosi), 60,6% sales juga mengatakan adanya sikap tidakprofesionalan rekan sekerja mereka terutama dalam masalah pemenuhan target penjualan (rekan sekerja). Sebanyak 100% dari ketiganya menyatakan gaji yang mereka terima cukup namun pas-pasan apabila digunakan untuk pemenuhan hidup mereka sehari-hari (gaji), tetapi bagi mereka bekerja diperusahaan "X" ini sangat penting karena saat ini sulit untuk mendapatkan pekerjaan lain mengingat tingkat pendidikan mereka yang tidak tinggi, adapun bekerja di perusahaan "X" ini karena ajakan saudara dan mereka mengatakan bekerja di perusahaan ini demi memenuhi kebutuhan hidup mereka sehari-hari. Bagi mereka perusahaan "X" sebenarnya sudah cukup baik dalam mengayomi para karyawannya terutama salesnya. Dari data tersebut diatas para sales ini mempersepsikan bahwa perusahaan belum mampu memberikan penghargaan yang jelas dan semangat pada mereka guna membantu mereka makin giat dalam bekerja di perusahaan ini. Sementara ini dapat disimpulkan bahwa terlihat adanya ketidakpuasandari sales-sales pada perusahaan "X" ini.

Dilihat dari aspek kognitif, afektif, dan konatif *sales* menghayati agar perusahaan lebih memerhatikan kondisi mereka, tidak hanya menuntut dalam pemenuhan target yang kian hari makin meningkat/tinggi sedangkan kondisi pembelian masyarakat sekarang ini sedang menurun dilihat dari target penjualan tahun ke tahunnya. *Sales* juga mengharapkan sistem komisi agar dibuat sedemikian rupa sehingga mereka dapat merasa usaha mereka dihargai walaupun masih kurang dari target yang ditentukan. Kenaikan gaji dan biaya-biaya lainnya seperti biaya bensin dan parkir juga mereka harapkan agar lebih adil karena hal yang terkait dengan uang ini sangat sensitif bagi para *sales* ini.

Sales di perusahaan “X” semuanya sudah merupakan karyawan tetap, yaitu 14 orang. Syarat penetapan *sales* menjadi karyawan tetap adalah untuk *sales* yang telah bekerja 3 tahun dan melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas yang diberikan. Hampir tidak ada perbedaan antara hak dan kewajiban dari karyawan kontrak dan tetap, perbedaannya hanya ada di 3 bulan pertama bekerja gaji yang diterima karyawan kontrak belum mendapatkan UMR, di bulan keempat pendapatan yang diterima disesuaikan dengan UMR. Hak lainnya yang terkait masalah gaji juga sama dengan yang diterima karyawan tetap setiap tahun akan ada kenaikan gaji, juga akan mendapatkan bonus apabila target omset tercapai. Hak yang tidak dapat diperoleh oleh *sales* berstatus karyawan kontrak adalah kenaikan jabatan, serta keamanan kerja untuk dapat terus bekerja di perusahaan tidak terjamin.

Kewajiban karyawan kontrak dan tetap tidak memiliki perbedaan yang mendasar, karena *sales* tersebut sama-sama memiliki tugas untuk mencapai target

omset yang ditentukan dan dengan kondisi kerja di lapangan yang sama, hanya saja *sales* berstatus kontrak diarahkan untuk dapat lebih mem*follow-up* konsumen yang selama ini hampir tidak pernah dikunjungi. Diharapkan juga *sales* berstatus kontrak dapat bekerjasama dengan *supervisor* dan rekan kerja mereka dengan sebaik mungkin.

Sales yang puas akan tampak dari kinerja mereka yang meningkat, seperti *performance* kerja yang dapat memenuhi target penjualan tiap bulannya, sedikit mengeluh, serta lebih semangat dan giat dalam bekerja, serta tingkat *turnover* yang rendah. *Sales* yang tidak puas akan sebaliknya, yaitu *performance* kerja yang dapat sulit memenuhi target penjualan tiap bulannya, sering mengeluh, dan tidak semangat dalam bekerja, serta tingkat *turnover* yang tinggi.

Berdasarkan fenomena-fenomena yang diuraikan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti sejauh mana tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh *sales* yang bekerja di perusahaan “X” kota Bandung.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari penelitian ini ingin mengetahui seperti apakah tingkat kepuasan kerja dari *sales* perusahaan “X” di kota Bandung.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini ingin memperoleh data dan gambaran mengenai tingkat kepuasan kerja yang dirasakan *sales* perusahaan “X” di kota Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja dilihat dari faktor-faktor kepuasan kerja pada *sales* perusahaan “X” di kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan kerja pada *sales* di perusahaan “X” di kota Bandung bagi bidang ilmu Psikologi Industri dan Organisasi.
2. Memberikan masukan bagi peneliti lain yang berminat melakukan penelitian lanjutan mengenai tingkat kepuasan kerja pada *sales* perusahaan “X” di kota Bandung.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Hasil penelitian ini akan dijadikan bahan evaluasi dan masukan bagi pemilik perusahaan “X” mengenai kepuasan kerja *sales*-nya, sehingga dapat membantu pihak perusahaan “X” untuk meningkatkan kepuasan kerja para *sales*-nya dan dapat menguntungkan pihak perusahaan “X”.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada para *supervisor* mengenai tingkat kepuasan kerja para *sales*-nya

sehingga dapat mengetahui faktor-faktor mana yang harus dipertahankan, serta meningkatkan faktor yang tergolong rendah.

1.5 Kerangka Pikir

Sebagian besar para *sales* perusahaan “X” di kota Bandung ini berada pada masa dewasa awal, yaitu sekitar usia 20-40 tahun (Santrock, 2004). Rentang usia ini merupakan usia produktif, dimana seseorang mampu melepaskan ketergantungannya mula-mula dari orang tua, selanjutnya dari teman-teman hingga mencapai taraf otonomi baik secara ekonomi maupun pengambilan keputusan dalam kehidupan sehari-hari. Sebagai bukti kemandirian pada masa dewasa awal, mereka sudah mendapatkan pekerjaan penuh waktu yang kurang lebih menetap serta dapat membuat keputusan tentang nilai-nilai, keluarga, gaya hidup, maupun karir.

Individu dewasa juga memiliki kesadaran yang besar dalam komitmen untuk memilih pekerjaan. Pemilihan pekerjaan atau karir dipengaruhi oleh berbagai macam faktor termasuk kecerdasan, kepribadian, dan pengalaman-pengalaman dalam keluarga (Santrock, 2004). Terdapat beragam karier yang dapat dipilih dan dijalani oleh individu, salah satunya adalah sebagai seorang *sales*.

Sales-sales membawa segala kebutuhan, nilai, dan harapan-harapan mereka di dalam pekerjaannya. Kebutuhan ini merujuk pada kekurangan yang dialami seorang individu pada suatu waktu tertentu, kekurangan inilah yang nantinya ingin dipenuhi dalam kehidupan sehari-harinya (Ivancevich, 2005).

Kebutuhan yang dimaksud disini adalah berupa gaji/upah yang mereka terima setelah melakukan sesuatu bagi perusahaan, contohnya berupa kebutuhan untuk mendapatkan pekerjaan, kebutuhan untuk memiliki penghasilan, adanya kebutuhan untuk naik pangkat semakin tinggi pangkat maka semakin tinggi penghasilan, kebutuhan memiliki teman sekerja dan atasan yang baik, kondisi kerja yang mendukung pekerjaan dan kebutuhan akan jaminan keamanan dalam melakukan setiap pekerjaan mereka.

Nilai merupakan keinginan afektif, kesadaran, atau keinginan yang membimbing perilaku (Ivancevich, 2005). Contoh, memiliki pekerjaan adalah hal penting bagi *sales*, melakukan pekerjaan dengan baik akan mempermudah mendapatkan promosi.

Teori ekspektasi mengacu pada teori penghargaan. Beberapa penelitian menyatakan bahwa konstruk teori ekspektasi menyediakan suatu dasar yang penting untuk mengklasifikasikan penghargaan. Dalam beberapa situasi, tidaklah mungkin untuk menyediakan penghargaan yang dianggap berharga dan disukai. Oleh karena itu, pemimpin sering kali harus meningkatkan rasa keinginan akan bentuk penghargaan yang lain lain (Ivancevich, Konopaske, dan Matteson, 2005). Setiap *sales* memiliki harapan untuk mendapatkan gaji yang sesuai dengan pekerjaan yang mereka lakukan, memiliki pekerjaan yang baik, mendapatkan penghargaan berupa kenaikan pangkat atas apa yang dikerjakan mereka bagi perusahaan, memiliki teman dan atasan yang baik dan mampu bekerjasama, kondisi kerja mereka yang mendukung pekerjaan dan keamanan kerja yang menjamin pekerjaan mereka akan bertahan lama.

Dari semua nya diatas kebutuhan, nilai, dan harapan adalah faktor-faktor penting yang dibawa tiap-tiap individu di dalam hidup mereka sehari-hari dimana terdapat perbedaan dari individu yang satu dengan individu yang lainnya.

Sales juga memiliki usia, masa mulai bekerja di dalam perusahaan yang berbeda, pendidikan terakhir yang juga berbeda satu sama lainnya dan status marital dimana ada yang sudah menikah juga ada yang belum. Ini merupakan bagian yang telah ada dan dibawa masing-masing *sales* sebelum mereka masuk ke dalam lingkungan dimana mereka bekerja.

Hal yang menjadi bagian dari diri *sales* tersebut dapat mempengaruhi *performance* kerjanya di dalam perusahaan, masalah absensi, juga pengaruh *turnover* yang akan terjadi ke depannya. Ini terkatit dengan kepuasan kerja tiap individu di dalam pekerjaan yang mereka lakukan.

Menurut Ivanchevich, Matteson, & Konopaske (2007) mengatakan kepuasan kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaan mereka. Hal tersebut dihasilkan dari persepsi mereka mengenai pekerjaan mereka dan tingkat kesesuaian antara individu dan organisasi. Ivancevich mengembangkan tujuh faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dalam bekerja. Ketujuh faktor ini menjadi tolak ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan.

Pertama faktor Gaji/*Pay* yang merupakan jumlah pembayaran yang diterima dan tingkat kesesuaian antara pembayaran dengan pekerjaan yang dilakukan. Contoh, pembayaran yang diterima kepala bagian *sales* berbeda

dengan penerimaan *sales* yang sebagai staff, karena tanggung jawab dan target omset yang ditetapkan berbeda.

Kedua, Pekerjaan itu sendiri/*Work it self*, suatu keadaan dimana tugas pekerjaan dianggap menarik, memberikan kesempatan untuk belajar dan bertanggung jawab. Contoh, reaksi yang dimunculkan *sales* dengan adanya penetapan target omset yang disesuaikan dengan komisi yang nantinya akan diterima.

Ketiga, Promosi/*promotion* tentang tersedia atau tidaknya kesempatan untuk maju. Contoh, adanya kesempatan untuk memperoleh kenaikan jabatan seperti menjadi asisten supervisor.

Keempat, Supervisor/*Supervision* kompetensi teknis dan keterampilan interpersonal dari atasan langsung. Contoh, supervisor mengawasi langsung dan memberikan bantuan serta arahan kepada bawahannya masing-masing agar dapat menyelesaikan tiap tugas yang diberikan perusahaan.

Kelima, Rekan kerja/*co-workers* sejauh mana rekan kerja bersahabat, kompeten, dan memberikan dukungan. Contoh, rekan kerja yang kompeten akan dapat membantu mencapai target omset tiap tahun, dengan cara bersama-sama berusaha menyelesaikan tugas tiap bulannya, dan tidak hanya berpangku tangan.

Keenam, Kondisi pekerjaan, sejauh mana lingkungan kerja fisik memberikan kenyamanan dan mendukung produktivitas. Contoh, lingkungan kerja *sales* lebih banyak berada diluar ruangan dan memiliki jarak tempuh yang berbeda tiap tim nya.

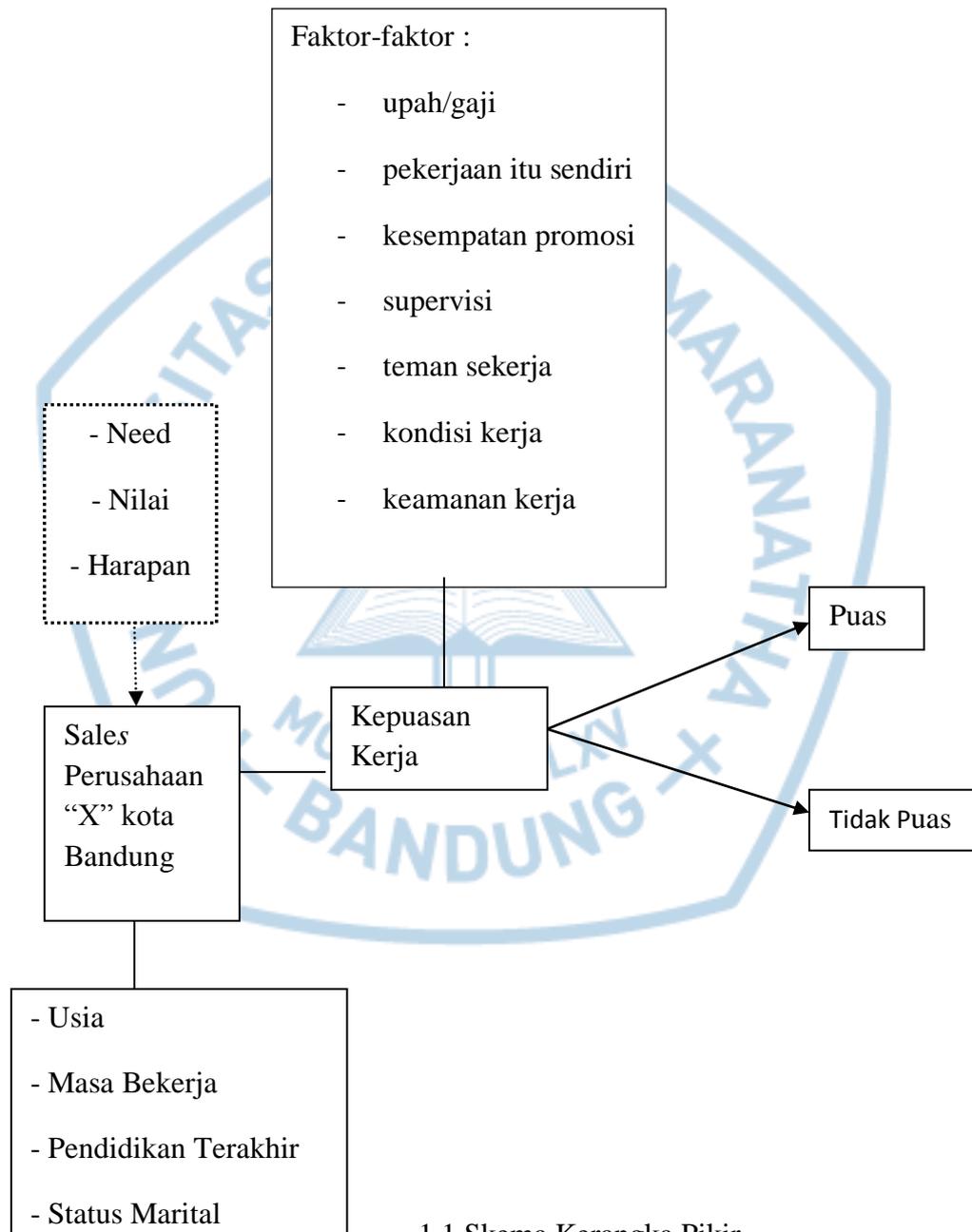
Ketujuh, Keamanan pekerjaan keyakinan bahwa posisi seseorang relatif aman dan ada peluang untuk dapat terus bekerja dalam organisasi. Contoh, apabila *sales* telah diangkat menjadi karyawan tetap maka lebih memungkinkan mereka untuk merasa yakin bahwa mereka akan bias terus bekerja di perusahaan.

Faktor-faktor inilah yang akan mendukung munculnya kepuasan kerja pada karyawan, dan juga diharapkan muncul pada kepuasan kerja *sales* perusahaan “X”. Apabila faktor-faktor ini tidak dapat dipenuhi maka akan muncul yang namanya ketidakpuasan, dimana ketidakpuasan karyawan ini memiliki bentuk yang berbeda-beda selaras dengan ketidakpuasan yang sedang dihadapi karyawan tersebut. Jika kebijakan perusahaan “X” banyak yang dipersepsi positif atau mendukung dan mempertimbangkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja maka *sales* akan merasakan kepuasan kerja. Sementara jika kebijakan perusahaan “X” lebih dipersepsi negatif atau tidak mendukung faktor-faktor kepuasan kerja maka karyawan akan merasakan ketidakpuasan kerja (Ivanchevich, Matteson & Konopaske, 2007).

Kepuasan kerja yang tinggi akan terlihat dari kinerja *sales*nya yang baik yaitu lebih produktif, seperti dalam *performance* kerja yang dapat memenuhi target penjualan tiap bulannya, sedikit mengeluh, semangat dalam bekerja dan tingkatan *turnover* yang rendah, sedangkan *sales* yang tidak mendapatkan kepuasan kerja/rendah akan kurang produktif dalam bekerja dan memiliki *performance* kerja yang kurang terutama terlihat dalam pemenuhan target yang diberikan perusahaan, sering mengeluh, dan tidak semangat dalam bekerja serta tingkatan *turnover* yang tinggi.

Kepuasan kerja ini dikatakan penting karena merupakan salah satu faktor yang harus diperhatikan tiap-tiap perusahaan agar perusahaan tersebut dalam berjalan dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Secara skematik, kerangka pemikirannya dapat digambarkan sebagai berikut:



1.1 Skema Kerangka Pikir

1. 6 Asumsi Penelitian

1. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh nilai, kebutuhan, dan harapan dari karyawannya.
2. Kepuasan kerja dihasilkan dari persepsi *sales* mengenai tingkat kesesuaian antara individu dan organisasi.
3. Apabila faktor-faktor gaji, teman sekerja, pekerjaan itu sendiri, supervisi, keamanan kerja, promosi, dan kondisi kerja, yang menjadi faktor kepuasan kerja ini dipersepsi secara positif, maka *sales* perusahaan “X” akan merasakan, melakukan, dan memikirkan kepuasan kerja.
4. Apabila faktor gaji, teman sekerja, pekerjaan itu sendiri, supervisi, keamanan kerja, promosi, dan kondisi kerja, yang menjadi faktor kepuasan kerja dipersepsi secara negatif, maka *sales* perusahaan “X” akan merasakan, melakukan, dan memikirkan ketidakpuasan kerja.
5. Kepuasan kerja bersifat individual sehingga *sales* perusahaan “X” memiliki penghayatan kepuasan kerja yang berbeda-beda.