BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri merupakan suatu kegiatan ekonomi yang mengolah barang mentah, bahan baku, barang setengah jadi atau barang jadi untuk dijadikan barang yang lebih tinggi kegunaannya (http://definisipengertian.com). Tujuan setiap perusahaan bebeda-beda, yaitu untuk meraih keuntungan sebesar-besarnya, mempertahankan kelangsungan hidupnya serta meningkatkan kesejahteraan karyawan. Saat ini kita telah memasuki era globalisasi, khususnya globalisasi pasar dimana persaingan bisnis dirasakan bertambah kuat dan untuk tetap bertahan, perusahaan diharapkan mampu memenuhi kebutuhan pasar, baik dalam segi kuantitas maupun kualitas.

Adanya pasar global, menjadikan bisnis Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) semakin marak dan bersaing karena semakin banyak perusahaan pengisian bahan bakar dari luar yang masuk dan beroperasi di Indonesia. Iklim persaingan ini cukup dirasakan oleh PT. PERTAMINA (Persero) terhadap berbagai kompetitor asing dalam bisnis bahan bakar. Saat ini persaingan antar Stasiun Bahan Bakar Umum (SPBU) Pertamina dan SPBU Asing dirasakan semakin ketat pasca pembatasan penggunanaan BBM jenis premium. Hal ini membuat SPBU Pertamina harus siap bersaing dengan SPBU kompetitor asing. Kompetitor asing yang dimaksud adalah perusahaan yang bergerak di bisnis bahan bakar minyak (BBM), seperti Shell (Belanda), Petronas (Malaysia) dan Total (Prancis) (Harian-global.com). Oleh karena itu PT. PERTAMINA selalu membuka kesempatan kepada para pengusaha ataupun badan usaha/perusahaan untuk bekerja sama mengembangkan dan mendirikan SPBU di seluruh Indonesia.

PT.”X” merupakan salah satu perusahaan swasta yang bergerak di bidang usaha SPBU Pasti Pas dan PT.”X” memiliki empat SPBU di Bandung. Adapun susunan struktur organisasi dari SPBU PT.”X”, yaitu Presiden Direktur, *Manager*, *Supervisor*, Pengawas, *Staff* Administrasi, Operator, *Office Boy*, dan *Security*. Operator adalah orang yang berhadapan langsung dengan pelanggan pada saat pengisian BBM. Adapun tugas-tugas dari operator, yaitu: melayani konsumen dalam pengisian BBM, menjaga kebersihan lingkungan dan alat, melakukan kegiatan perawatan harian untuk pompa, tangki, dan *generator*, melakukan pembersihan rutin seluruh fasilitas dalam kompleks SPBU.

Berdasarkan data yang diperoleh dari *Manager* SPBU di perusahaan tersebut, masing-masing SPBU memiliki 14 hingga 16 operator. Rata-rata karyawan *operator* tersebut berlatar belakang pendidikan SMA. Operator ini bekerja berdasarkan tiga *shift*, *shift* tersebut diberlakukan bergilir sehingga semua petugas merasakan semua *shift*, baik pagi (pukul 07.00 – 14.00), sore (pukul 14.00 – 22.00) dan malam (22.00 – 07.00). *Operator* SPBU memiliki peranan penting terhadap kelangsungan SPBU, karena Operator yang secara langsung bertemu dan berhadapan langsung dengan konsumen.

Semua karyawan Operator SPBU PT.”X” merupakan karyawan tetap, karena tidak adanya sistem karyawan kontrak di SPBU PT. “X” Bandung. Semua karyawan mendapatkan gaji setiap bulannya, selain itu karyawan juga mendapatkan asuransi BPJS. Melalui hasil survey awal terhadap 15 operator SPBU PT.”X”, didapatkan bahwa alasan untuk terus bekerja di SPBU PT.”X” adalah karena mereka ingin mendapatkan penghasilan yang tetap sehingga dapat membiayai keperluan hidup mereka setiap hari. Mereka juga bertahan bekerja karena merasa nyaman dengan pekerjaan tersebut, alasan yang lainnya adalah sulitnya mencari pekerjaan dengan ijazah SMP dan SMA. Selain itu para *operator* juga bertahan bekerja di SPBU karena senang dengan pekerjaan yang terhubung dengan banyak orang.

Lima orang (33,3%) operator yang diwawancara, mengatakan bahwa mereka selalu

melakukan dan memperhatikan perawatan harian untuk pompa, tangki dan generator, dan juga mereka mengeluh bahwa tidak semua operator memperhatikan kebersihan lingkungan SPBU dan perawatan harian untuk pompa, tangki dan *generator*. Sepuluh orang (66,7%) operator mengatakan bahwa saat penghitungan akhir per-*shift* (*finish*) sering mengalami kesulitan karena uang yang dikumpulkan ternyata kurang jumlahnya, namun kadang-kadang ada kelebihan. Sehingga ketika jumlah uang setoran yang kurang harus digantikan oleh para karyawan operator.

Suatu organisasi dalam melakukan aktivitasnya untuk mencapai tujuan yang diinginkan perlu adanya manajemen yang baik terutama sumber daya manusia, karena sumber daya manusia merupakan modal utama dalam merencanakan, mengorganisir, mengarahkan serta menggerakkan faktor - faktor yang ada dalam suatu organisasi. Kepuasan kerja karyawan sangatlah perlu diperhatikan untuk menciptakan sumber daya manusia yang maksimal dan produktif. Sumber daya manusia memiliki karakteristik yang beraneka ragam, dan dibutuhkan penanganan khusus untuk meningkatkan kepuasan kerja dalam rangka peningkatan hasil kerjanya.

Kepuasan kerja merupakan sikap yang dimiliki oleh individu pekerjaan karyawan (Ivancevich & Matteson, 2002:121). Kepuasan kerja ini mengacu pada aspek-aspek penting, yaitu: gaji (*pay)*, yaitu berupa upah atau tunjangan yang didapatkan selama bekerja. Yang kedua adalah hakekat pekerjaan *(work it self),* merupakan tugas-tugas pekerjaan yang dianggap menarik dan memberikan kesempatan untuk belajar serta bertanggung jawab untuk karyawan yang bersangkutan. Ketiga adalah *promotion opportunities* (kesempatan untuk promosi*)*, yaitu tersedianya kesempatan untuk kenaikan jabatan.

Keempat adalah pengawasan (*supervision),* adalah kemampuan atasan memimpin bawahan baik secara teknikal atau interpersonal. Kelima adalah rekan kerja *(co-workers),* yaitu rekan-rekan kerja yang menunjukkan sikap bersahabat dan saling mendukung antara satu

dengan yang lainnya. Yang keenam, adalah kondisi kerja *(working condition)* merupakan kondisi lingkungan kerja fisik yang nyaman dan dapat mendukung produktivitas dalam bekerja. Dan yang ketujuh yaitu jaminan pekerjaan (*job security)* adalah keyakinan individu bahwa posisi atau jabatannya cukup aman, tidak ada rasa khawatir dan tidak ada pemutusan kerja secara sepihak atau tiba-tiba.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Manager PT. "X" Bandung, karyawan Operator SPBU PT."X" selama ini pernah tidak pernah mendapatkan kesempatan untuk promosi kenaikan jabatan, karena untuk menduduki posisi yang lebih tinggi misalnya sebagai admin dan pengawas, karyawan harus memiliki pendidikan minimal D3, karena tanggung jawab pekerjaannya lebih besar dibandingkan operator, sehingga dibutuhkan *skill* dan pengetahuan yang cukup mengenai administrasi, managemen dan akuntansi. Sehingga dalam penelitian ini, peneliti tidak mengukur aspek *promotion opportunities*.

Menurut karyawan operator, gaji yang didapatkan sekitar Rp 1.700.000,- setiap bulannya. Mereka mengeluh karena harga-harga kebutuhan pada saat ini mahal sehingga gaji yang diterima oleh mereka dirasakan kurang. Selain itu, semua operator SPBU PT. "X" mengeluhkan bahwa perusahaan kurang memperhatikan seragam karyawan. Seragam karyawan operator hanya diberi satu pasang selama mereka bekerja di SPBU PT. "X", sedangkan seragam tersebut mereka selalu pakai setiap hari. Karyawan operator juga berharap mereka bisa diberikan tenggang waktu untuk menunaikan ibadah sholat Jumat, karena selama ini SPBU PT."X" tetap menerima konsumen saat sholat Jumat berlangsung.

Selain gaji, upah yang diterima karyawan Operator SPBU PT. "X" Bandung adalah THR (Tunjangan Hari Raya) yang diterima setiap tahunnya sebelum Hari Raya Lebaran. Selain itu, semua karyawan Operator SPBU PT. "X" juga menerima bonus dari kelebihan saat curah bensin, namun bonus tersebut tidak selalu diberikan setiap bulannya. Selain gaji yang diterima setiap bulannya, karyawan Operator SPBU PT. "X" juga mendapatkan tunjangan kesehatan

dari BPJS yang ditanggung oleh perusahaan.

Tahun 2013-2014 di SPBU PT.”X”, operator yang keluar berjumlah delapan orang, dengan alasan bahwa pekerjaan saat ini kurang menjamin untuk masa depan dan mereka juga ingin mendapatkan penghasilan yang lebih baik. Hal ini menjadi salah satu indikasi bahwa karyawan memiliki kepuasan kerja yang rendah. Berdasarkan hasil *exit interview*, diketahui bahwa dua orang yang keluar dari delapan orang yang keluar di tahun 2013-2014, mengundurkan diri dengan alasan sulit bekerja sama dengan atasan. Tiga orang lagi mengeluhkan gaji yang tidak sesuai dengan harapan mereka, dan tiga orang lagi merasa tidak nyaman bekerja di lingkungan SPBU karena merasa tidak dapat bekerja sama dengan karyawan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan 15 orang karyawan operator SPBU PT.”X”, didapat data bahwa sepuluh (66,7%) orang karyawan merasa tidak nyaman dan berencana untuk keluar. Hal ini bersumber dari ketidakcocokan mereka terhadap gaji yang dianggap masih kurang dan tidak dapat mencukupi kebutuhan mereka. Sedangkan lima (33,33%) orang karyawan lainnya menganggap bahwa gaji yang mereka dapat cukup untuk memenuhi kebutuhan mereka sehari-hari.

Berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri, delapan (53,33%) orang karyawan mengatakan bahwa pekerjaan yang mereka lakukan monoton karena hanya melakukan hal yang sama setiap harinya. Sedangkan tujuh (46,67%) orang karyawan mengatakan bahwa mereka menyukai dan menikmati pekerjaan yang mereka lakukan. Berkaitan dengan pengawasan, delapan (53,33%) orang karyawan mengatakan bahwa *manager*, *supervisior* dan pengawas kurang dapat memberikan pengawasan yang maksimal karena dianggap belum mampu memimpin dan mengarahkan bawahan. Sedangkan tujuh (46,67%) orang karyawan menganggap bahwa *manager* dan *supervisior* sudah mampu memberikan pengawasan yang maksimal.

Berkaitan dengan rekan kerja, delapan (53,33%) orang karyawan mengatakan bahwa

rekan kerja mereka sering berselisih paham sehingga pekerjaan menjadi terhambat. Sedangkan tujuh (46,67%) orang karyawan mengatakan bahwa rekan kerja mereka dapat membantu di dalam bekerja. Berkaitan dengan kondisi lingkungan kerja, delapan (53,33%) orang karyawan mengatakan bahwa kondisi lingkungan kerja kurang nyaman karena tempat istirahat karyawan dan toilet yang kurang memadai. Sedangkan tujuh (46,67%) orang karyawan mengatakan bahwa kondisi kerja sudah nyaman.

Berkaitan dengan rasa aman, sembilan (60%) orang karyawan mengatakan bahwa posisi pekerjaan mereka dianggap kurang aman karena khawatir adanya pemutusan hubungan kerja secara sepihak. Sedangkan enam (40%) orang karyawan mengatakan bahwa posisi pekerjaan mereka dianggap sudah aman.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan 15 orang karyawan operator SPBU PT.”X”, hal-hal yang mencakup kepuasan kerja seperti gaji atau upah (*pay*), pekerjaan itu sendiri (*work itself*), pengawasan (*supervision*), rekan kerja (*co-workers*), kondisi kerja (*working condition*) dan rasa aman dalam bekerja (*job security*), dirasa masih kurang maksimal dan kurang memenuhi keinginan karyawan sehingga menimbulkan ketidakpuasan kerja bagi karyawan itu sendiri. Namun, terdapat juga beberapa orang karyawan yang menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan apa yang diberikan oleh perusahaan.

Dalam hal kinerja karyawan, menurut pengawas SPBU PT. “X” Bandung, beberapa karyawan masih belum taat terhadap peraturan di SPBU PT. “X”, misalnya operator jarang melakukan 3S (Salam, senyum, sapa) kepada konsumen, sehingga terkesan kurang ramah kepada konsumen. Dalam hal absensi, menurut pengawas berdasarkan observasi beliau karyawan jarang yang terlambat datang, namun terkadang ada saja karyawan yang tidak masuk kerja namun tidak memberikan alasan yang jelas. Kemudian, berdasarkan wawancara mengenai pengungkapan ketidakpuasan kerja, menurut pengawas, ada beberapa karyawan yang memberikan saran-saran kepada beliau terutama mengenai kenaikan gaji. Namun saran tersebut

belum ditindaklanjuti oleh perusahaan.

Kepuasan kerja dari para karyawan menjadi hal penting yang perlu mendapat perhatian khusus. Apabila tidak diperhatikan, maka bukan tidak mungkin masalah besar akan timbul seiring dengan berjalannya waktu (Ivancevich). Kepuasan kerja telah menjadi sangat menarik, tidak hanya bagi peneliti melainkan bagi industri pula. Pengembangan sumber daya manusia yang optimal akan menunjang tercapainya tujuan dari perusahaan (Koetler, SDM II, PT. Prenhalindo, 2001).

Karyawan yang puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan akan berusaha untuk memberikan lebih dari apa yang diperolehnya dari perusahaan akan berusaha untuk memberikan lebih dari apa yang diharapkan oleh perusahaan dan akan semakin meningkatkan kinerja. Sebaliknya, karyawan yang merasa kurang atau tidak puas, akan cenderung melihat pekerjaannya itu membosankan sehingga ia akan bekerja secara asal-asalan dan terpaksa untuk mengerjakannya.

Melihat adanya perbedaan kepuasan kerja dan alasan akan ketidakpuasan tersebut dan mengingat pentingnya kepuasan kerja pada karyawan operator SPBU PT.”X” di Bandung, maka peneliti merasa tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai kepuasan kerja pada karyawan bagian operator SPBU PT.”X” di Bandung.

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Dalam penelitian ini, masalah yang ingin diteliti adalah bagaimana gambaran kepuasan kerja pada karyawan operator SPBU PT.”X” di Bandung.

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN PENELITIAN

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja pada karyawan operator SPBU PT.”X” Bandung.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan kerja pada karyawan operator SPBU PT.”X” di Bandung yang ditinjau dari aspek gaji atau upah (*pay*), pekerjaan itu sendiri (*work itself*), pengawasan (*supervision*), rekan kerja (*co-workers*), kondisi kerja (*working condition*) dan rasa aman dalam bekerja (*job security*).

1.4 KEGUNAAN PENELITIAN

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Sebagai informasi tambahan secara empirik di bidang Psikologi khususnya Psikologi Industri dan Organisasi tentang kepuasan kerja karyawan Operator SPBU PT.”X” di Bandung.
2. Memberikan informasi tambahan pada peneliti lain yang akan melakukan penelitian mengenai kepuasan kerja agar peneliti lain dapat memperoleh gambaran mengenai kepuasan kerja pada karyawan Operator SPBU PT.”X” di Bandung.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Memberikan masukan / *feedback* kepada pihak perusahaan khususnya bagian operator mengenai gambaran kepuasan kerja pada karyawan dan aspek-aspek apa saja yang memunculkan kepuasan dan ketidakpuasan kerja pada karyawan yang selanjutnya berguna untuk memperbaiki aspek-aspek yang memunculkan ketidakpuasan kerja pada karyawan.

2. Sebagai bahan masukan / *feedback* bagi karyawan bagian Operator untuk mengetahui aspek-aspek apa saja yang memunculkan kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja yang kemudian dapat digunakan untuk memperbaiki kinerja dalam meningkatkan *performance* kerja.

1.5 KERANGKA PEMIKIRAN

Dalam sektor perekonomian di bidang industri karyawan merupakan faktor utama dalam pelaksanaan suatu kegiatan, juga merespon dan memberikan persepsi pada setiap stimulus yang ada di lingkungannya dengan apa yang ada di dalam diri masing-masing. Hal tersebut dipengaruhi oleh pemahaman mengenai dirinya dan juga oleh keadaan lingkungan dimana individu tersebut berada.

Dalam melakukan pekerjaannya, karyawan operator memiliki kebutuhan, nilai, dan harapan yang kemudian memengaruhi persepsi terhadap kepuasan kerja yang karyawan operator miliki. Pada dasarnya karyawan operator SPBU PT.”X” Bandung bekerja untuk memenuhi kebutuhannya. Setiap individu memiliki cara tersendiri dalam memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari. Salah satu cara yang digunakan untuk memenuhi kebutuhannya yaitu dengan bekerja. Seseorang yang bekerja berusaha agar hasil kerjanya sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan. Salah satu hal yang mendasari kinerja karyawannya adalah kepuasan kerja. Menurut Ivancevich (2002), kepuasan kerja dan kinerja karyawan memiliki hubungan timbal balik. Karyawan yang memiliki kinerja baik akan mendapatkan bonus dan semakin diperhatikan oleh pemilik perusahaan sehingga karyawan tersebut merasa puas. Karyawan juga akan memiliki kinerja yang baik apabila karyawan tersebut merasa puas dengan pekerjaannya.

Menurut Ivancevich, kepuasan kerja merupakan sikap yang dimiliki oleh seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Terdapat aspek-spek dari kepuasan kerja yang menunjang

seorang karyawan dinyatakan merasa puas jika terpenuhi. Aspek yang pertama adalah gaji atau upah (*pay*), yaitu sejumlah upah yang diterima dan dirasakan adil. Karyawan Operator SPBU PT.”X” akan merasa puas jika ia menghayati pekerjaan yang dilakukan mendapatkan upah yang sesuai dengan beban kerja. Namun, karyawan akan merasa tidak puas jika ia menghayati upah yang diterima tidak sesuai dengan beban kerja karena terdapat karyawan lain dengan masa kerja yang sama dengannya mendapatkan gaji yang lebih tinggi.

Aspek yang kedua adalah pekerjaan itu sendiri (*work itself*), yaitu tugas-tugas pekerjaan yang dianggap menarik dan memberikan kesempatan untuk belajar serta bertanggung jawab untuk karyawan yang bersangkutan. Karyawan Operator SPBU PT.”X” akan merasa puas jika ia menghayati pekerjaan yang dilakukan cocok dengannya karena diperlukan ketelitian dan tanggung jawab seperti menerima pembayaran konsumen dengan jumlah yang pas, mengembalikan uang kembalian kepada konsumen dengan jumlah yang sesuai, mengisi BBM pada kendaraan konsumen sesuai dengan permintaan konsumen, jumlah uang hasil penjualan sesuai dengan jumlah habisnya stok BBM per *shift*. Namun karyawan akan merasa tidak puas jika ia menghayati pekerjaan yang dilakukan setiap harinya tidak bervariasi, hanya melakukan hal yang sama setiap harinya. Selain itu, karena tidak cocok dengan pekerjaan yang memerlukan ketelitian dan tanggung jawab.

Aspek ketiga adalah kondisi kerja (*working condition*), yaitu kondisi lingkungan kerja fisik yang nyaman dan dapat mendukung produktivitas dalam bekerja. Karyawan Operator SPBU PT.“X” akan merasakan kepuasan kerja jika kondisi lingkungan fisik tempat karyawan bekerja itu nyaman. Sebaliknya, karyawan operator SPBU PT.”X” tidak akan merasakan kepuasan kerja jika kondisi lingkungan fisik tempat individu bekerja itu tidak nyaman.

Aspek keempat adalah pengawasan (*supervision*), yaitu kemampuan atasan memimpin bawahan baik secara teknikal atau interpersonal. Karyawan operator SPBU PT.”X” akan merasa puas jika ia menghayati manager atau pengawas bersikap adil, dapat mengatur setiap

karyawannya ketika bekerja dan dapat memberikan informasi. Misalnya terdapat dua orang karyawan dimana karyawan yang satu sudah paham tentang apa yang harus dilakukan dengan tugas-tugasnya, sedangkan karyawan lain belum terlalu paham tentang apa yang harus dilakukan dengan tugas-tugasnya. Jadi yang seharusnya dilakukan oleh manager atau pengawas adalah menjelaskan kepada karyawan yang belum terlalu paham dengan tugas-tugasnya, sedangkan karyawan yang sudah paham tidak perlu dijelaskan kembali. Namun, karyawan akan merasa tidak puas jika ia menghayati ketika manager atau supervisior terlalu cerewet dalam mengatur karyawan menjalankan tugas-tugas pekerjaan. Misalnya, beberapa orang karyawan menjalankan tugas-tugasnya tetapi manager atau *supervisior* selalu meminta karyawan tersebut untuk mengerjakan tugas-tugas sesuai dengan tahapan-tahapan yang ada, padahal karyawan sudah tahu dan mengerti sehingga tidak perlu lagi dijelaskan oleh manager atau *supervisior*.

Aspek yang kelima adalah rekan kerja (*co-workers*), yaitu rekan-rekan kerja yang menunjukkan sikap bersahabat dan saling mendukung antara satu dengan yang lainnya. Karyawan operator SPBU PT.”X” akan merasa puas jika ia menghayati ketika bekerja dan dibutuhkan kerjasama dari beberapa orang karyawan untuk menyelesaikan perhitungan *finishing* penjualan tiap *shift*, dapat dilakukan secara bersama-sama tanpa ada kendala dan kesalahan dari salah seorang karyawan. Selain itu juga karena terdapat kecocokan sifat antara karyawan yang satu dengan yang lainnya di dalam bekerjasama untuk menyelesaikan perhitungan hasil penjualan per-s*hift*, sehingga karyawan merasa puas. Namun, karyawan akan merasa tidak puas jika ia menghayati ketika bekerja yang membutuhkan kerjasama dari beberapa orang karyawan, terdapat karyawan yang tidak melakukan tugasnya dengan baik dan terkesan hanya ingin bekerja sendiri sehingga pekerjaan menjadi terhambat dan waktu penyelesaian menjadi lama.

Aspek yang keenam adalah jaminan kerja (*job security*), yaitu keyakinan individu bahwa posisi atau jabatannya cukup aman, tidak ada rasa khawatir dan adanya harapan bahwa

tidak akan ada pemutusan hubungan kerja secara sepihak atau secara tiba-tiba. Karyawan operator SPBU PT.”X” akan merasa puas jika ia menghayati posisi pekerjaannya di SPBU dirasa aman tanpa adanya pemutusan hubungan kerja secara tiba-tiba dari perusahaan dan terdapat proses terlebih dahulu sebelum pemutusan hubungan kerja seperti surat peringatan I, surat peringatan II dan surat peringatan III sehingga karyawan tidak merasa kaget. Namun, karyawan akan merasa tidak puas jika ia menghayati posisi pekerjaan di bagian operator dirasa tidak aman karena pemutusan hubungan kerja secara tiba-tiba oleh perusahaan serta tidak berlakunya serikat buruh.

Selain keenam aspek di atas, terdapat pula faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Menurut Lily M. Berry (1998), ada beberapa faktor yang memengaruhi kebutuhan karyawan yang juga berkaitan dengan kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Faktor-faktor tersebut adalah usia, jenis kelamin dan pendidikan. Terdapat hubungan yang positif antara usia dan kepuasan kerja. Pekerja yang berusia lanjut akan lebih puas terhadap pekerjaannya daripada pekerja yang berusia lebih muda.

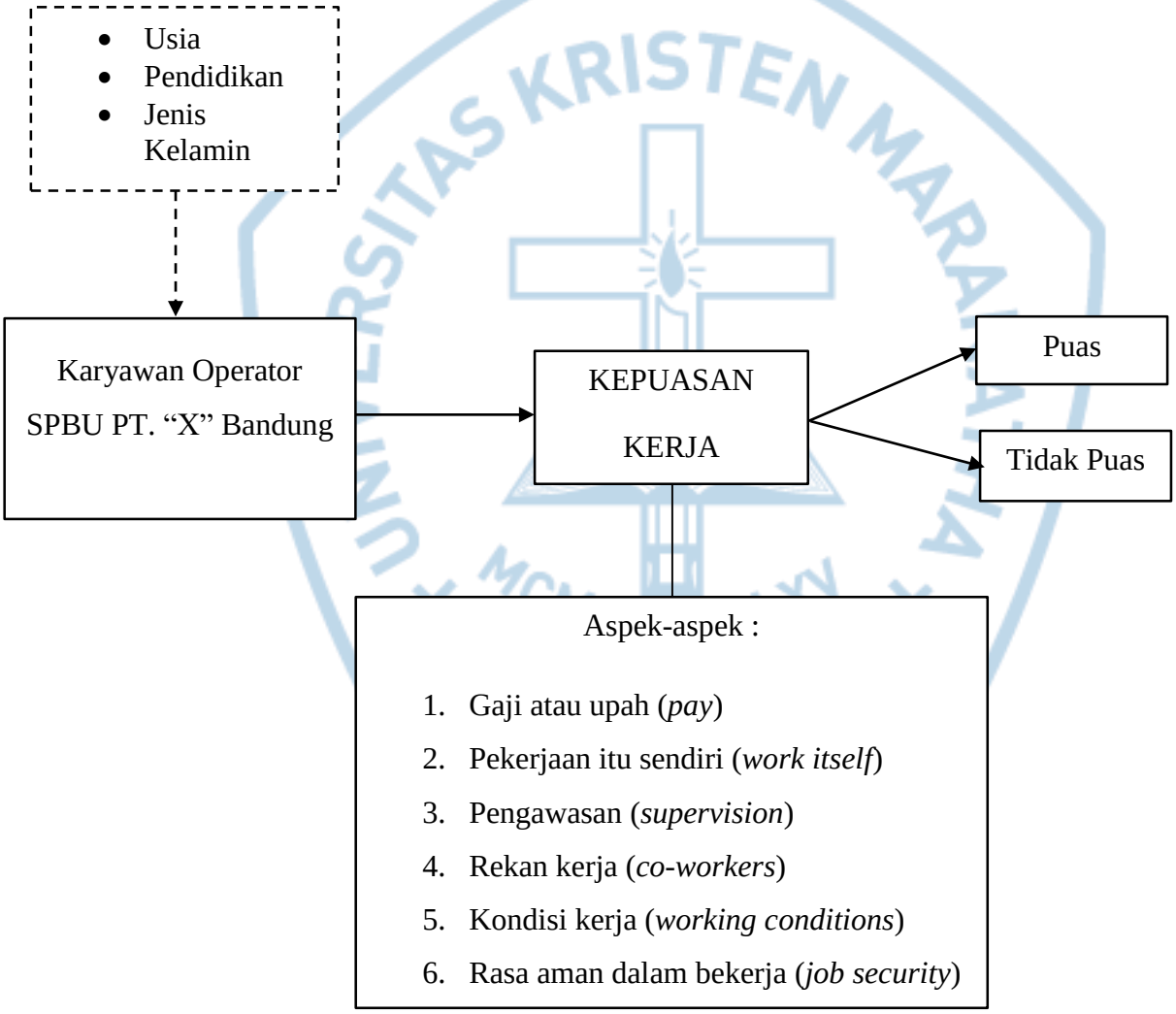
Pada faktor pendidikan, karyawan dengan pendidikan yang lebih tiggi akan merasa lebih puas dibandingkan dengan karyawan yang memiliki pendidikan yang lebih rendah karena karyawan yang memiliki pendidikan yang lebih tinggi diberi tugas yang lebih berarti dan lebih sering dilibatkan dalam tugas-tugas tersebut dibandingkan dengan karyawan yang memiliki pendidikan yang lebih rendah.

Pada faktor jenis kelamin, fakta-fakta menunjukkan bahwa wanita memperoleh gaji atau upah yang lebih sedikit daripada pria dan juga wanita lebih sedikit mendapatkan kesempatan promosi. Perbedaan inilah yang menyebabkan kesempatan bekerja pada wanita lebih terbatas daripada pria. Inilah adalasan mengapa wanita akan merasa kurang puas terhadap pekerjaannya (Murry & Atkinson, 1981 dalam Lilly M. Berry). Pada PT.”X”, karyawan bagian operator memperoleh gaji dan upah yang sesuai dengan apa yang dikerjakan tanpa membedakan apakah

karyawan tersebut berjenis kelamin laki-laki atau perempuan.

Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan menunjukkan sikap yang positif, seperti datang tepat waktu ke tempat kerja, tidak mangkir dari pekerjaan, melakukan tugas dengan baik dan benar sesuai dengan tugas dan aturan yang diberikan oleh perusahan. Sebaliknya, karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya, akan menunjukkan sikap yang *negative*, seperti mangkir dari pekerjaan, menunda-nunda pekerjaan.

Adapun bagan kerangka berpikir dari penilitian ini adalah sebagai berikut:



Bagan 1.1 Kerangka Pemikiran

1.6 ASUMSI

1. Karyawan Operator SPBU PT.”X” yang puas dengan pekerjaannya akan menampilkan kinerja yang produktif dan berusaha secara optimal untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan.
2. Kepuasan kerja akan dihayati secara berbeda-beda oleh karyawan Operator SPBU PT.”X” berdasarkan aspek-aspek kepuasan kerja, yaitu gaji atau upah (*pay*), pekerjaan itu sendiri (*work itself*), pengawasan (*supervision*), rekan kerja (*co-workers*), kondisi kerja (*working conditions*) dan rasa aman dalam bekerja (*job security*)
3. Keenam aspek dari kepuasan kerja akan dihayati secara berbeda-beda oleh karyawan *operator* SPBU PT.”X” karena mendapat pengaruh dari faktor-faktor yang dimiliki oleh karyawan yang bersangkutan seperti, usia, pendidikan dan jenis kelamin.