

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.

Memasuki era perdagangan bebas, setiap perusahaan dituntut untuk selalu meningkatkan daya saingnya agar bisa tangguh menghadapi persaingan. Dalam kaitan inilah, diperlukan kemampuan pengelolaan seluruh sumber daya perusahaan secara efektif agar dapat memberikan hasil optimal bagi perusahaan. Salah satu sumber daya yang paling penting bagi kelangsungan suatu perusahaan karena mempengaruhi perusahaan secara langsung adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Salah satu hal yang menyebabkan pentingnya sumber daya manusia adalah bagaimanapun tingginya suatu teknologi dan berbagai sistem komputer yang dipergunakan dalam operasional proses pengelolaan, namun faktor manusia tetap merupakan unsur terpenting dalam pengoperasian teknologi tersebut.

Salah satu faktor pada pekerja yang dapat mempengaruhi kemajuan perusahaan adalah munculnya perasaan tidak puas pada diri pekerja terhadap pekerjaannya (Davis, K. dan John, W., 1985). Adnyani (dalam www.jiptunair.com, 2005) mengemukakan penelitiannya bahwa kepuasan kerja pekerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemajuan perusahaan saat ini maupun kemajuan perusahaan dimasa yang akan datang.

Kepuasan kerja merupakan perasaan puas dan tidak puas terhadap lingkungan kerjanya yang didasarkan pada konsep kesesuaian antara pekerja dengan

lingkungan kerjanya. Kesesuaian pekerja dengan lingkungan kerjanya dapat dilihat dari terpenuhinya kebutuhan pekerja oleh lingkungan kerjanya sehingga hal tersebut akan menimbulkan perasaan puas pada diri pekerja (**Lofguist dan Dawis**, dalam Vincent, 1998).

Perasaan puas itu sendiri dibutuhkan agar pekerja dapat menggunakan seluruh kemampuan dan bakatnya secara optimal pada saat bekerja. Pekerja yang merasa puas terhadap pekerjaannya akan menimbulkan catatan kehadiran yang baik, produktif dalam pekerjaannya, serta memiliki prestasi kerja yang lebih baik. Sedangkan pekerja yang tidak merasa puas, terlihat sering melamun, mempunyai semangat kerja rendah, cepat lelah dan bosan, emosi tidak stabil, sering mangkir, dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan perusahaan (**Strauss dan Sayles, 1986:5**). Hal ini dikarenakan apabila pekerja merasa puas dengan pekerjaannya, maka pekerja tersebut akan bekerja dengan tekun, mantap, dan bersemangat, sedangkan pada pekerja yang tidak merasakan kepuasan, pekerja tersebut akan merasa murung dan malas ketika melakukan pekerjaannya (**Anthony**, dalam Amoraga, 1992).

Pengetahuan yang cukup mengenai perasaan pekerja dan sikap-sikap yang ditunjukkan pekerja pada saat melakukan pekerjaannya sangat dibutuhkan oleh lingkungan pekerjaan, sebab betapapun sempurnanya rencana-rencana yang dibuat, bentuk organisasi, maupun pengawasan yang sempurna, namun apabila pekerja tidak dapat menjalankan tugasnya dengan gembira dan penuh minat maka organisasi tidak akan mencapai hasil sebanyak yang sebenarnya dapat dicapai. (**Allen**, dalam www.jbptgunadarma.com, 2005).

Keith Davis (1985:84) mengatakan bahwa perasaan tidak puas yang dirasakan oleh pekerja menimbulkan berbagai macam respon, yaitu *eksit* (meninggalkan organisasi), *voice* (melakukan usaha aktif untuk memperbaiki keadaan dengan cara memberikan saran kepada perusahaan), *loyalty* (menunggu secara pasif dan tetap optimis keadaan akan berubah menjadi baik), dan *neglect* (mangkir atau datang terlambat). *Neglect* merupakan salah satu cara yang dilakukan oleh pekerja fungsi Jasa Pemeliharaan Kilang (JPK) untuk mengungkapkan perasaan tidak puasnya.

Berdasarkan wawancara dengan manajer JPK, diketahui bahwa tingkat keterlambatan dan kemangkiran pekerja mengalami peningkatan setiap tahunnya dengan berbagai alasan yang dikemukakan pekerja. Persentase terbesar yang melakukan kemangkiran terjadi pada pekerja golongan madya. Ketika dilakukan penyelidikan terhadap pekerja golongan madya mengenai faktor yang memunculkan perilaku *neglect* tersebut, diketahui bahwa penyebab keterlambatan yang utama disebabkan karena perasaan tidak puas terhadap atasan dimana mereka merasa bahwa atasan memperlakukan mereka sebagai objek yang harus selalu patuh terhadap atasan dan bukan mitra sederajat. Pekerja juga merasa tidak puas terhadap penghargaan dimana ketika mereka berhasil menyelesaikan tugas tepat waktu, mereka merasa bahwa atasan kurang dapat menghargai hasil jerih payah mereka.

Pekerja Fungsi JPK mempunyai *job description* yaitu melayani kilang dan fungsi-fungsi lainnya di bidang pemeliharaan dengan tepat waktu, tepat mutu, dan aman dengan biaya yang kompetitif serta mampu memberikan kesejahteraan dan

kebanggaan bagi pekerja. Pekerja fungsi JPK termasuk ke dalam kategori staff teknikal yang berfungsi sebagai bengkel terhadap berbagai macam peralatan mekanik (memperbaiki peralatan mesin produksi, peralatan *power transmission* di pabrik, dan sebagainya) serta melakukan pemeliharaan terhadap air, udara, suhu panas, dan gas. Oleh sebab itu, faktor manusia lebih dibutuhkan pada fungsi JPK karena diperlukan kekuatan dan kemampuan manusia untuk memperbaiki maupun memelihara mesin agar dapat berproduksi kembali (Fraser, 1992).

Fraser (1992) mengemukakan bahwa pekerja staff teknikal cenderung merasa tidak puas terhadap pekerjaannya, atasan, kesempatan promosi, maupun keamanan pekerjaannya. Hal ini pula yang dirasakan oleh pekerja golongan madya Fungsi JPK. Perasaan tidak puas disebabkan karena mereka terkadang harus selalu bekerja keras dan sangat sibuk dengan pekerjaannya, namun pada waktu lain, mereka akan memiliki waktu senggang. Selain hal itu, lingkungan kerja juga kurang dapat memberikan perasaan nyaman karena mereka harus selalu berada di sekitar peralatan-peralatan yang menimbulkan kebisingan dan panas matahari.

Penggolongan pekerja di PT 'X' terdiri dari Pembina (golongan P1, P2, P3, P4). Setelah itu lalu ada golongan Utama yaitu pekerja golongan 5 sampai dengan 1, golongan Madya yaitu pekerja dengan golongan 9 sampai 6, dan golongan Biasa yaitu pekerja dengan golongan 16 sampai 10. Berdasarkan wawancara dengan Manajer JPK, diketahui bahwa pada saat ini, pekerja dengan golongan biasa sudah jarang dijumpai pada Fungsi JPK karena regenerasi yang kurang dipertimbangkan oleh perusahaan. Hal tersebut menyebabkan pekerja golongan

madya juga menghabiskan waktu bekerjanya di sekitar area kilang dan selalu berhubungan langsung dengan operasionalisasi pemeliharaan maupun perbaikan mesin-mesin di kilang.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap 8 orang pekerja golongan madya, didapat bahwa 100% pekerja merasa puas karena memiliki kesempatan untuk membantu rekan sekerja baik dalam memberikan pengetahuan maupun semangat untuk menyelesaikan pekerjaan. Sebanyak 75% pekerja merasa puas karena mempunyai kesempatan untuk senantiasa mencari cara-cara baru ketika menyelesaikan pekerjaan namun 25% pekerja merasa tidak puas karena kurang leluasa untuk menggunakan kesempatan tersebut. Terdapat 12,5% pekerja yang merasa puas dengan otoritas karena memiliki kesempatan untuk memberikan pendapat atau petunjuk kepada rekan sekerja ketika menyelesaikan pekerjaan namun 87,5% pekerja merasa tidak puas karena kesempatan tersebut disesuaikan dengan kewenangan yang dipunyainya dan karena atasan atau rekan sekerja terkadang tidak mau mendengar petunjuk dari orang lain. Sebanyak 12,5% puas dengan kemahiran karena ada kesempatan untuk mengembangkan keterampilan dan pengetahuannya namun 87,5% mengatakan tidak puas dengan kesempatan yang diberikan perusahaan untuk pengembangan kemahiran dikarenakan sikap subjektif atasan dalam memilih pekerja mana yang akan ikut kursus dan keterbatasan dana yang dimiliki perusahaan.

Kesempatan untuk mengambil keputusan sendiri menimbulkan perasaan puas terhadap 25% pekerja karena pekerja diberi kesempatan seluas-luasnya tergantung dengan kewenangan masing-masing namun 87,5% pekerja merasa tidak puas

karena terkadang atasan kurang percaya dengan keputusan yang sudah diambil. Sebanyak 100% pekerja merasa tidak puas dengan pengakuan dari atasan karena pekerja merasa bahwa pengakuan yang diberikan hanya secara lisan dari atasan saja, pekerja ingin agar penghargaan dapat diberikan secara lebih nyata misalnya dengan materi. Terdapat 25% pekerja yang merasa puas karena memiliki kesempatan untuk menyelesaikan tugas dengan cepat, tepat, dan semaksimal mungkin namun 75% pekerja merasa tidak puas karena pekerja harus mengelola pabrik yang sudah tua dengan perlengkapan yang kurang lengkap karena biaya yang terbatas. Sebanyak 62,5% pekerja merasa puas karena mempunyai kesempatan untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan kemampuan dan bidang keahliannya sedangkan 37,5% pekerja merasa kurang puas karena terpaksa dengan birokrasi sehingga terkadang pekerja merasa mampu untuk melakukan suatu pekerjaan namun tidak diberi kesempatan oleh atasan.

Sebanyak 75% pekerja merasa puas karena atasan menumbuhkan rasa saling pengertian, dukungan, dan semangat, serta komunikasi yang terbuka dengan bawahan sedangkan 25% pekerja merasa bahwa atasan kurang dapat menumbuhkan komunikasi yang terbuka karena atasan tidak mau berkata terus terang mengenai masalah dengan bawahan. Terdapat 52,5% pekerja yang merasa puas karena fungsi JPK bukan merupakan fungsi yang sewaktu-waktu dapat dihilangkan dari perusahaan dan terdapat peringatan-peringatan tanda bahaya bagi pekerja ketika memasuki daerah yang beresiko tinggi namun 37,5% pekerja merasa tidak puas karena perlengkapan keselamatan seperti *ear plug* (penutup telinga untuk mengatasi suara keras) tidak tersedia dengan layak. Sebanyak 25%

pekerja merasa bahwa gaji yang didapatnya sekarang sudah sesuai dengan pekerjaan yang dilakukannya sedangkan 75% pekerja merasa bahwa gaji yang didapatnya masih tidak setimpal dengan pekerjaan yang dilakukannya apalagi tidak ada upah lembur bagi pekerja yang sudah masuk ke golongan madya dan apabila dibandingkan dengan perusahaan lain dengan golongan dan jenis pekerjaan yang sama, gaji di PT 'X' lebih kecil sehingga menimbulkan perasaan tidak puas

Kondisi pekerjaan menimbulkan perasaan puas bagi 25% pekerja karena kantor tempat pekerja istirahat nyaman dan ada pengaturan terhadap suara bising, suhu, maupun cahaya namun 75% pekerja merasa tidak puas karena kantor yang berdekatan dengan area kilang kerapihan dan kebersihannya kurang terjaga. status sosial memunculkan perasaan puas terhadap 100% pekerja karena masyarakat menganggap bahwa mereka memiliki penghasilan dan keterampilan yang lebih daripada yang orang lain. Sebanyak 12,5% pekerja merasa puas dengan kemampuan teknikal atasan karena merasa bahwa atasan telah memiliki kualitas yang memadai untuk menyelesaikan masalah-masalah yang muncul sedangkan 87,5% pekerja tidak puas karena atasan tidak memiliki kemampuan dalam membagi tugas kepada bawahannya. Hubungan dengan rekan kerja menimbulkan perasaan puas bagi 75% pekerja karena ada hubungan yang hangat, saling mendukung, dan terbuka antar rekan sekerja namun 25% pekerja merasa tidak puas karena antar rekan sekerja terkadang saling menjatuhkan.

Berdasarkan uraian di atas, maka terlihat bahwa kepuasan terhadap pekerjaan pada pekerja fungsi JPK di PT 'X' bervariasi, ada pekerja yang merasa puas terhadap satu aspek namun ada pula pekerja yang merasa tidak puas dengan aspek

tersebut. Berdasarkan fenomena yang terjadi ini maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai gambaran kepuasan kerja pada pekerja Fungsi JPK di PT 'X'.

1.2. Identifikasi Masalah

Bagaimanakah gambaran kepuasan kerja pada pekerja golongan madya Fungsi JPK PT 'X' Cilacap?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini ialah untuk mendapatkan gambaran mengenai kepuasan kerja pada pekerja golongan madya Fungsi JPK di PT 'X' Cilacap.

Tujuan penelitian ini ialah untuk menggambarkan secara rinci mengenai perasaan puas atau tidak puas pada pekerja golongan madya Fungsi JPK di PT 'X' Cilacap serta faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan kerjanya.

1.4. Kegunaan Penelitian

Kegunaan teoretis:

1. Sebagai pengetahuan bagi mahasiswa, dosen, maupun konselor-konselor perusahaan untuk lebih mendalami bidang psikologi industri khususnya mengenai kepuasan kerja pekerja.

2. Memberikan gambaran bagi peneliti lain yang berminat untuk meneliti mengenai kepuasan kerja pekerja.

Kegunaan praktis:

1. Melalui informasi yang diperoleh melalui hasil penelitian ini, dapat digunakan sebagai upaya peningkatan kepuasan kerja bagi pimpinan perusahaan.
2. Memberikan sumbangan pemikiran bagi para konselor perusahaan atau pengembangan Sumber Daya Manusia di PT 'X' untuk memberikan konseling atau pelatihan kepada pekerjanya sehingga meningkatkan perasaan puas pekerja terhadap perusahaan.

1.5. Kerangka Pikir

Santrock (1985) mengutarakan bahwa setiap individu yang berada pada masa Dewasa Tengah (*middle adulthood*), yakni dalam rentang usia 35-60 tahun umumnya telah memiliki pekerjaan yang tetap. Pada masa Dewasa Tengah, pekerja lebih fokus terhadap pencapaian-pencapaian kebutuhan melalui pekerjaan mereka sehingga dapat mempertahankan kepuasan dalam karirnya. **Amoraga (1992:11)** mengemukakan bahwa kerja merupakan sesuatu yang dibutuhkan oleh pekerja untuk mencapai kebutuhan-kebutuhannya. Pekerja bekerja karena ada sesuatu yang hendak dicapainya, dan berharap bahwa aktivitas kerja yang dilakukannya akan membawanya kepada suatu keadaan yang lebih memuaskan daripada keadaan sebelumnya.

Dahulu orang menganggap bahwa satu-satunya *insentif* untuk bekerja hanyalah uang atau perasaan takut menganggur. Dewasa ini uang atau kebutuhan ekonomis bukanlah merupakan faktor utama yang membuat setiap pekerja bekerja, sebab pekerja akan tetap bekerja walaupun mereka sudah tidak membutuhkan hal-hal yang bersifat materiil. Pekerja akan tetap bekerja untuk memenuhi kebutuhan yang lain seperti imbalan sosial, yaitu penghargaan dari rekan-rekan sekerjanya, berprestasi, dan sebagainya. Demi mencapai kebutuhan-kebutuhan tersebut maka pekerja akan terdorong untuk melakukan aktivitas yang disebut kerja, karena kebutuhan yang ada pada setiap manusia akan senantiasa menuntut pemuasan yang akan menjadi tujuan akhir dari kebutuhan itu sendiri dan apabila telah terpenuhi maka selang beberapa waktu kemudian, kebutuhan tersebut akan muncul kembali dan menuntut pemuasan kembali walaupun tujuannya dapat berubah (**Miller dan Form dalam Amoraga, 1992:81**).

Pekerja akan membawa seperangkat keinginan, kebutuhan, dan hasratnya yang kemudian membentuk harapan yaitu agar kebutuhannya tercapai ketika memasuki suatu lingkungan organisasi. Keinginan, kebutuhan, maupun hasrat pekerja satu akan berbeda dengan pekerja yang lain sehingga organisasi perlu memahami dan mempertimbangkan kebutuhan dan harapan-harapan setiap pekerja, karena apabila semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan pekerja maka pekerja akan merasa puas. Hal tersebut menunjukkan pula bahwa pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual, setiap pekerja akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan yang ada di dalam dirinya (**Amoraga, 1992:81**).

Kepuasan kerja itu sendiri menurut *Work Adjustment Theory* mengacu kepada konsep kesesuaian antara pekerja dengan lingkungannya, yaitu kondisi yang menunjukkan adanya hubungan yang harmonis, timbal balik, dan saling mengisi antara pekerja dengan lingkungannya (**Lofguist dan Dawis, dalam Vincent, 1998**). Dalam hubungan tersebut, yaitu lingkungan kerja membutuhkan kemampuan pekerja untuk menyelesaikan suatu pekerjaan (tugas) dan sebaliknya, pekerja membutuhkan kompensasi dari lingkungan tempat dia bekerja untuk *performance* yang telah dilakukannya. Selain kompensasi, pekerja juga membutuhkan kondisi-kondisi lingkungan kerja yang sesuai dengan keinginannya, seperti keamanan dan kenyamanan. Konsep kesesuaian yang terjadi pada hubungan antara pekerja dengan lingkungan kerjanya yaitu apabila kebutuhan lingkungan kerja terpenuhi dan kebutuhan pekerja juga terpenuhi. Proses pemenuhan mayoritas kebutuhan pekerja dari lingkungan kerjanya itu sendiri diindikasikan sebagai kepuasan kerja pekerja dan sebaliknya apabila lingkungan kerja kurang dapat memenuhi mayoritas kebutuhan pekerja, maka pekerja akan merasa tidak puas. (www.psych.umn.edu).

Tugas untuk melakukan pemeliharaan terhadap kilang tidak mungkin dilakukan secara sendiri-sendiri oleh pekerja Fungsi JPK, pekerja fungsi JPK selalu membutuhkan rekan kerja yang lain untuk bekerjasama memperbaiki kilang maupun peralatan mekanik. Pekerja Fungsi JPK juga tidak memiliki kesempatan melakukan hal yang beragam di pekerjaannya karena bekerja di Fungsi JPK dibutuhkan keterampilan yang spesial untuk melakukan pekerjaan yang spesial pula, yaitu memperbaiki kilang maupun peralatan mekanik, sehingga apabila

pekerja diberikan kesempatan untuk melakukan tugas yang berbeda, hal tersebut justru akan menimbulkan perasaan tidak puas karena pekerja tidak siap menghadapi tugas yang berbeda. Selain itu karena tugas Fungsi JPK adalah melakukan perbaikan dan pemeliharaan maka terkadang pekerja harus bekerja keras dan sibuk dengan pekerjaannya, namun pada waktu lain, mereka akan memiliki waktu senggang.

Menurut **Weiss, Dawis, England, dan Iofguist** (1967) terdapat 20 aspek di dalam lingkungan kerja yang dapat menentukan perasaan puas atau tidak puas pada pekerja, namun setelah melihat *job description* dari pekerja Fungsi JPK maka dijarang 16 aspek yang menentukan, yaitu :

1. Pelayanan sosial, yaitu kebutuhan pekerja untuk melakukan sesuatu yang berguna bagi orang lain. Pekerja Fungsi JPK yang memiliki kebutuhan untuk membantu menyelesaikan tugas rekan sekerja, memberikan semangat, dukungan, dan pengetahuan akan merasa puas apabila memiliki kebutuhan untuk melakukan hal tersebut dan sebaliknya apabila tidak memiliki kebutuhan tersebut maka akan menimbulkan perasaan tidak puas di dalam dirinya.
2. Kreativitas, yaitu kebutuhan untuk mencoba cara yang berbeda dalam menyelesaikan tugas. Pekerja Fungsi JPK yang memiliki kebutuhan untuk menyelesaikan tugas dengan cara yang berbeda, senantiasa mencari cara yang baru, dan mendapatkan kebutuhan untuk menerapkan cara baru tersebut akan menimbulkan perasaan puas, dan sebaliknya apabila tidak terpenuhi, maka akan menimbulkan perasaan tidak puas.

3. Otoritas, yaitu kebutuhan untuk memberi petunjuk kepada orang lain tentang apa yang harus dilakukan. Pekerja Fungsi JPK memiliki kebutuhan untuk ikut serta memberikan pendapat, memberikan petunjuk atau arahan, membimbing rekan sekerja, dan ikut melakukan pengawasan terhadap rekan sekerja sehingga apabila hal tersebut terpenuhi maka akan menimbulkan perasaan puas dan sebaliknya, apabila apabila tidak terpenuhi, maka akan menimbulkan perasaan tidak puas.
4. Kemahiran, yaitu kebutuhan untuk menjadi mahir atau maju dalam pekerjaannya. Pekerja Fungsi JPK memiliki kebutuhan untuk dapat mengembangkan keterampilannya, mempelajari peralatan-peralatan yang baru, maupun kebutuhan untuk melanjutkan pendidikan ke tingkat yang lebih tinggi sehingga hal tersebut dapat menimbulkan perasaan puas apabila terpenuhi dan sebaliknya dan sebaliknya, apabila apabila tidak terpenuhi, maka akan menimbulkan perasaan tidak puas.
5. Tanggung jawab, yaitu kebebasan dalam mengambil keputusan. Pekerja Fungsi JPK memiliki kebutuhan untuk dapat mengambil keputusan sendiri sesuai dengan wewenang yang dipunyai dan dipercayai, keterbukaan atasan untuk menerima masukan-masukan atau pendapat, dan kebebasan menentukan langkah-langkah yang akan diambil selanjutnya sehingga hal tersebut dapat menimbulkan perasaan puas apabila terpenuhi dan sebaliknya, apabila apabila tidak terpenuhi, maka akan menimbulkan perasaan tidak puas.

6. Status sosial, yaitu status yang diperoleh karena jabatan. Pekerja Fungsi JPK membutuhkan status yang baik di masyarakat melalui pekerjaan yang dilakukannya. Pekerja Fungsi JPK akan merasa puas apabila melalui pekerjaan yang dilakukannya sekarang membuat dirinya mempunyai status yang baik di masyarakat serta dianggap memiliki kemampuan materiil maupun pengetahuan yang lebih daripada masyarakat yang lain, apabila sebaliknya maka pekerja akan merasa tidak puas
7. Pengakuan, yaitu pujian yang diterima pekerja setelah melakukan tugas dengan baik. Pekerja Fungsi JPK membutuhkan penghargaan dari atasan ketika berhasil menyelesaikan suatu pekerjaan tepat waktu sehingga hal tersebut dapat menimbulkan perasaan puas apabila terpenuhi dan sebaliknya, apabila tidak terpenuhi, maka akan menimbulkan perasaan tidak puas.
8. Prestasi, yaitu kebutuhan untuk melakukan yang terbaik dan merasa bangga dengan hasil kerjanya. Pekerja Fungsi JPK membutuhkan peluang untuk dapat menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat, untuk dapat melakukan sesuatu semaksimal mungkin, dan memiliki jenjang karier yang objektif sesuai dengan prestasi yang dicapai. Apabila kebutuhan pekerja tersebut terpenuhi maka dapat menimbulkan perasaan puas pada diri pekerja dan sebaliknya apabila tidak terpenuhi maka pekerja tersebut akan merasa tidak puas.
9. Pemanfaatan kemampuan, yaitu kebutuhan untuk melakukan sesuatu dengan memanfaatkan kemampuan yang dimiliki. Pekerja Fungsi JPK

membutuhkan kebutuhan untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, menggunakan seluruh kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, dan bekerja sesuai dengan bidang keahlian. Adanya kebutuhan tersebut menimbulkan perasaan puas pada diri pekerja dan sebaliknya apabila pekerja tidak diberikan kebutuhan untuk memanfaatkan kemampuan yang dimiliki maka pekerja tersebut akan merasa tidak puas.

10. Kebijaksanaan perusahaan, yaitu kebijaksanaan perusahaan yang diterapkan dalam kegiatan kerja. Pekerja Fungsi JPK membutuhkan penerapan kebijakan perusahaan yang konsisten, mengkomunikasikan kebijakan perusahaan secara menyeluruh kepada pekerja, dan pembaharuan kebijakan perusahaan sesuai keadaan yang ada. Apabila kebutuhan ini terpenuhi maka menimbulkan perasaan puas, dan sebaliknya, apabila tidak terpenuhi, maka akan menimbulkan perasaan tidak puas.
11. Hubungan dengan atasan, yaitu cara pimpinan menumbuhkan perhatian dan dukungan kepada anak buahnya. Pekerja Fungsi JPK membutuhkan atasan yang dapat berkomunikasi dengan bawahan secara terbuka, menumbuhkan rasa saling pengertian, kesamaan perlakuan atasan, memberikan dukungan dan semangat kepada bawahan sehingga hal tersebut dapat menimbulkan perasaan puas apabila terpenuhi dan sebaliknya, apabila apabila tidak terpenuhi, maka akan menimbulkan perasaan tidak puas.

12. Keamanan, yaitu kebutuhan akan adanya adanya kemantapan jabatan dan keamanan kondisi fisik. Pekerja Fungsi JPK membutuhkan peralatan keamanan dan keselamatan kerja yang masih layak pakai, adanya peringatan-peringatan bahaya, dan membutuhkan kebutuhan untuk selalu dapat bekerja sebagai pekerja Fungsi JPK sehingga hal tersebut dapat menimbulkan perasaan puas apabila terpenuhi dan sebaliknya, apabila apabila tidak terpenuhi, maka akan menimbulkan perasaan tidak puas
13. Imbalan, yaitu imbalan yang diterima dibandingkan dengan pekerjaan yang dikerjakan pekerja. Pekerja Fungsi JPK membutuhkan gaji yang sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan dan cukup untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhannya, tunjangan kesehatan, serta upah lembur yang layak sehingga hal tersebut dapat menimbulkan perasaan puas apabila terpenuhi dan sebaliknya, apabila apabila tidak terpenuhi, maka akan menimbulkan perasaan tidak puas
14. Kondisi kerja, yaitu kebutuhan pekerja terhadap kondisi lingkungan fisik tempat kerja. Pekerja Fungsi JPK membutuhkan kondisi lingkungan fisik yang nyaman, pencahayaan yang cukup, dan suara yang tidak bising. Kondisi demikian akan membuat Pekerja Fungsi JPK merasa puas dan sebaliknya, kondisi kerja yang bising, pencahayaan kurang, dan kurang nyaman akan menimbulkan rasa tidak puas dalam diri pekerja.
15. Kemampuan teknikal atasan, yaitu kebutuhan akan kemampuan atasan dalam membuat keputusan serta membagi tugas dan petunjuk. Pekerja Fungsi JPK membutuhkan atasan yang memiliki kemampuan dalam

membagi tugas, memiliki pengetahuan yang memadai terhadap tugas, dan memiliki kemampuan dalam menyusun rencana kerja penyelesaian pekerjaan sehingga hal tersebut akan menimbulkan rasa puas pada diri pekerja Fungsi JPK apabila terpenuhi dan sebaliknya, apabila tidak terpenuhi maka akan menimbulkan rasa tidak puas.

16. Rekan kerja, yaitu kebutuhan untuk menumbuhkan persahabatan yang akrab dan semangat diantara rekan kerja. Pekerja Fungsi JPK membutuhkan sikap *cooperative*, keterbukaan komunikasi, dukungan dari rekan kerja untuk menyelesaikan suatu pekerjaan, dan menumbuhkan persahabatan yang akrab sehingga apabila hal tersebut terpenuhi akan menimbulkan rasa puas pada diri pekerja Fungsi JPK sedangkan apabila tidak terpenuhi maka akan menimbulkan rasa tidak puas.

Schultz & Schultz (1994) mengemukakan bahwa kepuasan kerja yang dirasakan oleh pekerja terkait oleh beberapa karakteristik personal pada diri pekerja. Karakteristik personal tersebut yaitu :

1. Umur

Kepuasan kerja akan bertambah sesuai dengan bertambahnya umur. Ketidakpuasan banyak ditemukan pada pekerja yang masih muda karena mereka merasa gagal mendapatkan tantangan dan tanggung jawab sedangkan bagi pekerja yang berumur lebih tua, mereka akan mendapatkan kesempatan yang lebih baik untuk memanfaatkan seluruh kemampuannya serta mengaktualisasikan potensinya.

2. Kemampuan kognitif.

Tingkat pendidikan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Pendidikan formal yang tinggi memungkinkan pekerja merasa tidak puas dengan pekerjaannya karena pekerja dengan tingkat pekerjaan yang tinggi memiliki harapan yang tinggi pula dan mereka yakin bahwa pekerjaan mereka seharusnya memberikan pemanfaatan kemampuan dan tanggung jawab yang lebih baik pula, sedangkan pada kenyataannya banyak pekerjaan yang tidak memenuhi harapan tersebut.

3. Pengalaman kerja.

Pekerja baru akan merasa lebih puas terhadap pekerjaannya karena pada periode ini terdapat tantangan untuk mengembangkan keterampilan dan kemampuan, serta pekerjaan akan terlihat menarik karena baru. Setelah beberapa lama, pekerja akan kehilangan semangat bekerja, bahkan menjadi bosan apabila pekerja merasa bahwa dirinya tidak diberi kesempatan untuk maju maupun mengembangkan kemampuannya. Sebaliknya, apabila pekerja diberi kesempatan untuk maju maupun mengembangkan kemampuannya maka pekerja akan merasa puas kembali setelah beberapa tahun pengalaman kerja dan bertambah terus menerus.

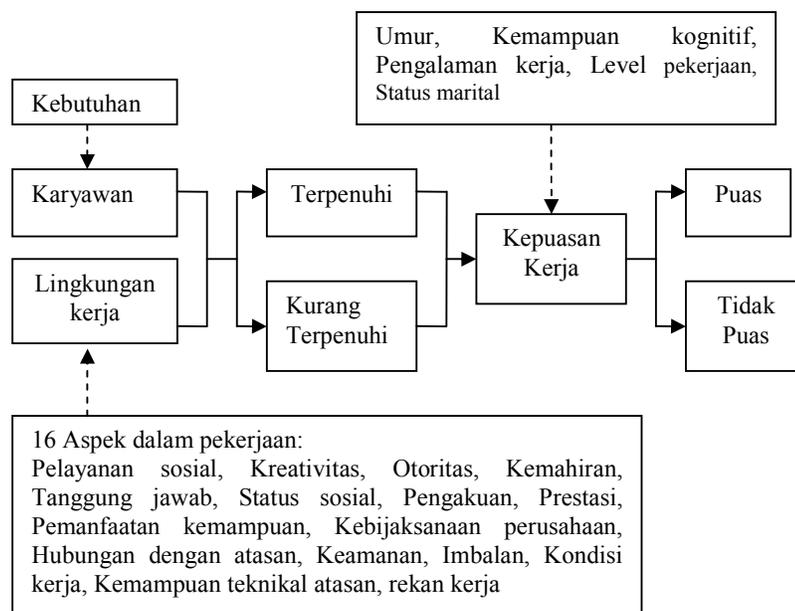
4. Level pekerjaan.

Level pekerjaan yang tinggi akan membuat pekerja merasa puas karena kesempatan terhadap otonomi, tantangan, dan tanggung jawab dalam bekerja juga lebih tinggi.

5. Status Marital

Status marital pekerja merupakan salah satu faktor yang juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Hal tersebut dikarenakan adanya tanggungan bagi seorang pekerja, maka pekerja tersebut akan cenderung merasa tidak puas, dan sebaliknya apabila pekerja tidak memiliki tanggungan, maka pekerja akan merasa puas.

Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka pikir dituangkan ke dalam bagan berikut :



Bagan 1.1. Kerangka Pikir

Asumsi:

- Terpenuhinya mayoritas kebutuhan pekerja membuat pekerja merasa puas.
- Kurang terpenuhinya mayoritas kebutuhan pekerja membuat pekerja merasa tidak puas.
- Ada pekerja yang merasa puas dan ada pekerja yang merasa tidak puas.