

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan merupakan salah satu bentuk organisasi yang didirikan untuk memproduksi barang atau jasa dalam rangka mencapai tujuan. Tujuan pada setiap organisasi dapat berbeda-beda, tergantung dari kebutuhan organisasi tersebut. Pada dasarnya, suatu perusahaan memiliki tujuan untuk memperoleh keuntungan sebesar-besarnya, mempertahankan dan meningkatkan kesejahteraan pegawai, seperti halnya perusahaan yang bergerak dibidang perumahan dan pemukiman.

Pada saat ini perusahaan yang bergerak dibidang perumahan dan pemukiman di Indonesia cukup berkembang. Hal ini terlihat dari banyak bermunculan organisasi atau perusahaan dibidang perumahan dan pemukiman seperti perusahaan milik pemerintah maupun swasta yang menawarkan produknya. Keduanya dituntut untuk bersaing agar dapat mempertahankan dan mengembangkan perusahaan dalam menjalankan aktivitas produksinya dengan baik dan layak bagi masyarakat.

Salah satu perusahaan yang masih bertahan dibidang perumahan dan pemukiman adalah Perusahaan "X". Perusahaan "X" merupakan salah satu badan usaha milik negara (BUMN) yang bergerak dibidang perumahan dan pemukiman yang mendorong pengembangan wilayah yang terarah dan terkendali. Perusahaan "X" ini merupakan perusahaan berskala besar yang didirikan pada tahun 1974 berdasarkan Peraturan pemerintah. Tugasnya mengemban misi pelaksanaan kebijakan dan program pemerintah dibidang pembangunan perumahan rakyat beserta sarana dan prasarananya, yang mampu mewujudkan lingkungan permukiman

sesuai dengan rencana pengembangan wilayah perkotaan. Kegiatan operasional perusahaan ini didukung penuh oleh 7 (tujuh) kantor regional yang memungkinkan kiprahnya tersebar diseluruh kawasan di Indonesia.

Pelaksanaan kegiatan Perusahaan “X” ini memerlukan kemampuan pengelolaan seluruh sumber daya perusahaan secara efektif agar dapat memberikan hasil optimal bagi perusahaan. Salah satu sumber yang paling penting bagi kelangsungan suatu perusahaan adalah Sumber Daya Manusia (SDM) karena mempengaruhi perusahaan secara langsung. SDM pada Perusahaan “X” disebut sebagai pegawai yang memiliki jabatan sebagai asisten manager dan staf yang dikepalai oleh manager Masing-masing jabatan memiliki tugasnya sendiri, asisten manager bertugas melaksanakan penyelenggaraan sasaran dan rencana-rencana yang telah dibuat oleh manager. Sedangkan pegawai staf bertugas membantu asisten manager dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan perintah dan pedoman dari asisten manager. Pegawai pada Perusahaan “X” dituntut dapat berfikir kreatif, menentukan strategi baik dalam produk maupun pemasarannya agar Perusahaan “X” dapat terus bertahan dan berkembang dibidang perumahan dan pemukiman. Untuk itu, Perusahaan “X” harus memberikan kenyamanan bekerja bagi pegawai agar dapat mencapai target dari perusahaan.

Cara perusahaan untuk memberikan kenyamanan bagi pegawainya dengan menambah satu misi baru pada tahun 2004 yaitu meningkatkan kepuasan para pegawai. Pihak perusahaan berusaha untuk dapat memenuhi kebutuhan pegawai dalam bekerja, seperti: memberikan bonus kepada pegawai yang memiliki prestasi dan pemerataan bonus pada setiap pegawai terhadap penjualan rumah yang mencapai target yang ditetapkan regional masing-masing. Perusahaan “X” juga

memberikan fasilitas bagi para pegawai seperti jaminan kesehatan baik untuk pribadi maupun keluarga dengan bekerja sama dengan rumah sakit tertentu dan pegawai mendapatkan tunjangan hari tua yang didasarkan pada tingkat golongan kepegawaiannya serta memberikan kesempatan kepada para pegawai untuk menyampaikan ide atau pendapatnya demi kemajuan perusahaan. Selain itu juga, pihak perusahaan menumbuhkan rasa kekeluargaan antara pegawai agar terjalin hubungan baik dalam bekerja seperti diadakannya arisan dan pada hari jumat setiap pegawai melakukan olah raga bersama. Melalui hal tersebut perusahaan memiliki harapan apabila mereka dapat memenuhi apa yang menjadi kebutuhan pegawai maka kepuasan kerja pegawai akan meningkat dan mempengaruhi kemajuan perusahaan. **Adnyani** (dalam www.jiptunair.com, 2005) mengemukakan penelitiannya bahwa kepuasan pekerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kemajuan perusahaan saat ini maupun kemajuan perusahaan dimasa yang akan datang.

Misi baru yang dikeluarkan ini tetap saja tidak memberikan dampak positif bagi perusahaan karena hasil rekap yang dilakukan oleh pihak perusahaan bagian personalia pada bulan Maret sampai Juni 2007 sekitar 35% pegawai masih saja datang terlambat yaitu pukul 09.00 atau 10.00 wib, padahal jam kantor sudah ditetapkan datang pukul 08.00wib. Sekitar 18,3% pegawai tidak masuk kantor tanpa adanya pemberitahuan kepada atasan dan 46,7% pegawai datang sesuai dengan jam kantor yang sudah ditetapkan. Padahal absensi ini digunakan untuk menentukan besarnya bantuan uang transpor serta uang makan bagi pegawai. Menurut salah seorang dibagian personalia, keterlambatan atau ketidakhadiran pegawai membuat pekerjaan yang harus diselesaikan menjadi tertunda.

Berdasarkan Rencana Kerja dan Anggaran Regional (RKAP) kinerja Perusahaan “X” khususnya kantor Regional II tidak memuaskan, kantor Regional II tetap mengalami kerugian karena penjualan rumah tidak mencapai target yang telah ditetapkan yaitu tahun 2004 hanya dapat mencapai 50,59% dari target yang ditetapkan, tahun 2005 mencapai 51,69% dari target yang ditetapkan, tahun 2006 mencapai 62,08% dari target yang ditetapkan dan untuk tahun 2007 ini mengalami penurunan hasil penjualan rumah menjadi 24,05% dari target yang ditetapkan.

Menurut salah satu pegawai kantor Regional II mengatakan bahwa penurunan pada tahun 2007 tersebut dikarenakan pegawai yang bekerja di Perusahaan “X” rata-rata sudah kurang produktif dimana pegawai yang muda terhitung hanya sedikit. Pegawai yang ada kebanyakan pegawai yang berusia diatas 45 tahun dengan masa kerja yang lama yaitu sekitar diatas 15 tahun sehingga beberapa pegawai mempersepsikan pekerjaannya itu merupakan suatu rutinitas sehari-hari dan kebanyakan dari pegawai di kantor Regional II sudah memasuki Masa Persiapan Pensiun (MPP).

Pada tahun 2007 ini sering terjadi unjuk rasa yang dilakukan oleh pegawai perusahaan tersebut. Unjuk rasa yang dilakukan oleh pegawai pada tanggal 15 Juli 2007 merupakan perilaku non-produktif yang ditimbulkan dari ketidakpuasan pegawai. Pegawai mengajukan beberapa tuntutan yaitu menuntut pergantian direksi harus sesuai dengan kompetensinya, masalah akan dilakukannya *regrouping* yang mungkin sekitar 50% pegawai di Regional II tersebut akan di rumahkan dan menuntut masalah bonus dimana pegawai mempersepsikan tidak adanya pemerataan yang adil dari bonus yang ada. Perilaku ini terbukti menunjukkan penurunan kinerja perusahaan dalam mencapai target penjualan rumah.

Tindakan unjuk rasa ini akan dapat merugikan pihak perusahaan dan dapat menurunkan kinerja perusahaan. Perilaku-perilaku non-produktif diatas seperti absensi, unjuk rasa dan produktivitas yang menurun, menurut **Robbins (2003)** merupakan indikator dari ketidakpuasan. Menurut salah satu pegawai, ketidakpuasan pegawai tidak membuat mereka keluar dari perusahaan karena usia pegawai yang tidak memungkinkan mereka untuk bekerja ditempat lain dan pegawai puas atas tunjangan-tunjangan yang diberikan oleh pihak perusahaan seperti tunjangan kesehatan baik pribadi maupun keluarga, hal tersebut yang membuat pegawai tetap bekerja di Perusahaan “X”.

Menurut **Ivancevich & Matteson (2002 : 121)**, kepuasan kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan tersebut merupakan hasil dari persepsi pegawai terhadap pekerjaannya dan menunjukkan derajat yang cukup baik antara pegawai dan organisasi. Kepuasan kerja harus diperhatikan, agar pegawai dapat bekerja dengan baik sesuai dengan tuntutan perusahaan. Kepuasan kerja ini antara lain dapat diperoleh dari faktor yang penting antara lain *pay* (gaji), *work it self* (pekerjaan itu sendiri), *promotion opportunities* (kesempatan promosi), *supervision* (cara pengawasan), *coworkers* (kerjasama dengan rekan kerja), *working conditions* (kondisi kerja), *job security* (rasa aman dalam bekerja).

Berdasarkan wawancara awal dengan 8 orang pegawai dengan jabatan yang berbeda-beda mengenai kepuasan kerja pegawai, diperoleh hasil bahwa sebanyak 25% pegawai merasa kurang puas terhadap rekan kerja, diantaranya responden mengatakan bahwa mereka tidak nyaman karena sering terjadi persaingan dan kecemburuan diantara rekan kerja dan responden mengatakan bahwa mereka kurang kompak dalam suatu team (*team work*). Sedangkan sebanyak 75% pegawai lainnya

merasa puas terhadap rekan kerja karena pekerjaan satu sama lain saling terkait sehingga pekerjaan yang diberikan oleh atasan dapat dikerjakan bersama dengan rekan kerja yang lain.

Sebanyak 37,5% pegawai merasa tidak puas terhadap kondisi kerja, diantaranya responden mengatakan bahwa mereka tidak nyaman dengan lingkungan kerjanya dan responden mengatakan bahwa kondisi kerja di Perusahaan “X” tidak mendukung produktifitas. Sedangkan sebanyak 62,5% pegawai lainnya merasa puas terhadap kondisi kerja, diantaranya responden mengatakan bahwa fasilitas dan alat yang disediakan oleh perusahaan sudah terpenuhi dan responden mengatakan bahwa kondisi kerja di Perusahaan “X” sudah mendukung produktifitas.

Oleh karena adanya keragaman kepuasan pegawai dalam bekerja maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih jauh mengenai gambaran **tingkat kepuasan kerja pada pegawai Perusahaan “X” di Kantor Regional II Kota Jakarta.**

1.2 Identifikasi Masalah

Bagaimana gambaran tingkat kepuasan kerja pada pegawai Perusahaan “X” di Kantor Regional II Kota Jakarta.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja pada pegawai perusahaan “X” di Kantor Regional II Kota Jakarta

1.3.2 Tujuan Penelitian

Untuk memperoleh gambaran lebih lanjut mengenai tingkat kepuasan kerja pada pegawai perusahaan “X” di Kantor Regional II Kota Jakarta yang dijangkau melalui 7 (tujuh) faktor kepuasan kerja dan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Memberikan informasi tentang kepuasan kerja pegawai kepada bidang ilmu Psikologi Industri.
2. Memberikan informasi kepada peneliti lain yang ingin melakukan penelitian sejenis ataupun penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja pada pegawai.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Memberikan informasi kepada pihak perusahaan mengenai tingkat kepuasan pegawai di perusahaan “X” di Kantor Regional II Kota Jakarta.
2. Memberikan informasi kepada pihak perusahaan mengenai faktor-faktor yang dapat memunculkan kepuasan atau ketidakpuasan kerja.

1.5 Kerangka Pikir

Setiap pegawai Perusahaan “X” di Kantor Regional II yang memutuskan untuk bekerja di perusahaan tersebut dilatarbelakangi oleh kebutuhan yang berbeda-beda. Kebutuhan yang dimiliki oleh setiap pegawai mendorong pegawai untuk bekerja dalam rangka memenuhi kebutuhan yang mereka miliki tersebut. Menurut

Maslow (dalam **Stephen P. Robbins, 2003**), kebutuhan yang harus dipenuhi oleh individu yaitu kebutuhan tingkat rendah seperti kebutuhan fisiologis dan kebutuhan akan keamanan dan kebutuhan tingkat tinggi, seperti kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan, dan aktualisasi diri. Pegawai yang bekerja di Perusahaan “X” kantor regional II lebih dari sekedar memenuhi kebutuhan fisiologis. Namun, juga dapat memenuhi kebutuhan akan penghargaan dan aktualisasi diri yang dimiliki oleh seorang pegawai. Demikian juga pada saat pegawai bekerja di Perusahaan “X” Kantor Regional II.

Setiap pegawai yang bekerja di Perusahaan “X” memiliki kebutuhan, harapan dan nilai yang berbeda-beda saat masuk ke dalam perusahaan. Nilai mengandung unsur pertimbangan dalam arti nilai mengemban gagasan-gagasan pegawai mengenai apa yang benar, baik atau apa yang diinginkan. Nilai yang dimiliki pegawai bersifat stabil dan bertahan karena telah dibawa pegawai sejak mereka masuk ke dalam perusahaan tersebut. Nilai yang dimiliki oleh pegawai juga mempengaruhi persepsi, sikap dan perilaku pegawai yang bersangkutan. Selain membawa nilai, pegawai Perusahaan “X” di Kantor Regional II memiliki kebutuhan yang harus terpenuhi. Kuat lemahnya suatu kebutuhan dipengaruhi oleh faktor-faktor yang terdapat dilingkungan sehingga kebutuhan setiap pegawai bervariasi dari waktu ke waktu. Pegawai Perusahaan “X” di Kantor Regional II juga memiliki harapan kepada pihak perusahaan, seperti mendapatkan gaji yang dapat mencukupi secara material, adanya tunjangan dalam bekerja dan kesejahteraan dalam bekerja.

Pegawai akan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan apabila pegawai merasa bahwa nilai, kebutuhan dan harapannya dapat atau telah dipenuhi oleh perusahaan. Sebaliknya, pegawai akan merasakan tidak adanya kepuasan terhadap

pekerjaan atau memiliki derajat kepuasan rendah apabila pegawai merasa kebutuhan dan harapannya kurang atau tidak dapat dipenuhi oleh perusahaan. Salah satu upaya Perusahaan “X” dengan mengeluarkan misi baru, yaitu memberikan fasilitas bagi para pegawai seperti jaminan kesehatan baik untuk pribadi maupun keluarga dengan bekerja sama dengan rumah sakit tertentu dan memberikan kebebasan pada para pegawai dalam menyalurkan pendapat atau ide-ide untuk kemajuan perusahaan. Perusahaan “X” berharap pegawai akan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan sehingga dapat memacu pegawai untuk bekerja menjadi lebih baik lagi dan tetap bertahan di perusahaan yang bersangkutan.

Ivancevich & Matteson (2002 : 121) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan sikap yang dimiliki oleh seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja berasal dari persepsi pegawai terhadap pekerjaannya dan derajat kesesuaian individu dengan organisasi. Bila individu memiliki sikap yang positif terhadap suatu objek, ia akan cenderung bersedia untuk menerima, menolong dan mendukung. Begitu pula sebaliknya, bila ia memiliki sikap yang negatif terhadap obyek, maka ia cenderung untuk berperilaku menolak, merusak, menghukum atau menghancurkan obyek tersebut (**Lilly M. Berry, 1998 : 296**).

Faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja menurut **Ivancevich & Matteson (2002 :121)** adalah pertama *Pay* (gaji/upah) adalah jumlah upah atau gaji yang diterima dan dirasakan adil. *Pay* bisa berupa gaji atau upah, maupun tunjangan. Pegawai Perusahaan “X” kantor Regional II akan merasa puas apabila upah, bonus dan tunjangan diberikan berdasarkan kebijakan yang sudah ditetapkan dan dilaksanakan secara adil. Pegawai akan merasa tidak puas apabila pemerataan bonus yang tidak adil. Dengan kata lain bahwa pegawai akan merasa tidak puas jika

pegawai tidak dibayar sesuai dengan apa yang mereka lakukan untuk perusahaan tersebut.

Kedua *Work it self* (pekerjaan itu sendiri) adalah tugas-tugas pekerjaan yang dianggap menarik dan memberikan kesempatan untuk belajar serta bertanggung jawab. Pegawai akan menjadi lebih semangat untuk melakukan pekerjaannya jika pegawai dipercaya atau diberi tanggung jawab untuk menggunakan keputusannya sendiri dalam menyelesaikan tugas. Pekerjaan itu sendiri di *feedback* oleh atasan agar pegawai dapat mengetahui apakah mereka “memiliki” hasil yang telah dicapai. Hal ini akan memberikan kepuasan bagi pegawai untuk bekerja di perusahaan tersebut.

Ketiga *Promotion opportunities* (kesempatan promosi) adalah tersedianya kesempatan untuk maju atau tersedianya kesempatan untuk kenaikan jabatan. Kesempatan promosi memiliki tujuan untuk menempatkan orang yang tepat pada pekerjaan, yang dikatakan pada topik ini bahwa suatu perusahaan sebisa mungkin memberikan promosi kepada pegawai atas kesetiaan dan juga *performance* pegawai yang bersangkutan. Jika perusahaan tidak memberikan peluang untuk adanya promosi, pegawai akan merasa bahwa perusahaan tidak menghargai usaha dan juga keberadaannya ditempat itu. Hal ini dapat membuat pegawai yang bersangkutan merasa tidak puas bekerja di perusahaan tersebut.

Keempat *Supervision* (cara pengawasan) adalah atasan mampu memimpin bawahan baik secara teknikal maupun interpersonal. Atasan diharapkan dapat memberikan pengakuan dan penghargaan terhadap pegawai. Pegawai pada semua tingkat organisasi menginginkan penghargaan dan pengakuan dari atasan maupun perusahaan berdasarkan prestasi pegawai dalam bekerja. Pegawai tidak

membutuhkan penghargaan yang sangat besar, tapi pujian dari atasan maupun perusahaan yang sebisa mungkin haruslah diberikan secara tulus. Hal ini akan membuat pegawai merasa puas, dihargai dan berusaha untuk mempertahankan ataupun meningkatkan pola kerjanya dan apabila tidak terpenuhi maka pegawai akan merasa tidak puas.

Kelima *Coworkers* (kerjasama dengan rekan kerja) adalah rekan-rekan kerja yang menunjukkan sikap bersahabat dan saling mendukung antara satu dengan yang lainnya. Hal ini akan membantu mengembangkan suatu perasaan setia kawan dan *teamwork* dalam diri pada pegawai dalam suatu perusahaan seperti Perusahaan “X” Kantor Regional II yang menumbuhkan rasa kekeluargaan antara pegawai seperti mengadakan arisan, hari olah raga setiap hari jumat sehingga menumbuhkan sikap kerjasama, keterbukaan komunikasi, dukungan dari rekan kerja untuk menyelesaikan suatu pekerjaan sehingga apabila hal ini terpenuhi maka akan menimbulkan rasa puas pada diri pegawai Perusahaan “X” Kantor Regional II sedangkan apabila tidak terpenuhi maka akan menimbulkan rasa tidak puas.

Keenam *Working conditions* (kondisi kerja) adalah kondisi lingkungan kerja fisik yang nyaman dan mendukung produktivitas dalam bekerja. yang disebut kondisi kerja (*working conditions*) adalah lingkungan dimana orang-orang bekerja memiliki suatu efek yang luar biasa pada tingkat kebanggaan pegawai untuk dirinya dan untuk pekerjaan yang dilakukan seperti pada Perusahaan “X” Kantor Regional II. Perusahaan “X” Kantor Regional II menyediakan ruangan bagi para pegawainya berdasarkan masing-masing bagian sehingga dapat tercipta kenyamanan dalam bekerja.

Faktor yang terakhir adalah *Job security* (rasa aman dalam bekerja) yaitu keyakinan individu bahwa posisi atau jabatannya cukup aman, tidak ada rasa khawatir akan adanya pemutusan hubungan kerja secara sepihak atau secara tiba-tiba. Pegawai di Perusahaan “X” Kantor Regional II juga membutuhkan keselamatan yang masih layak pakai sehingga hal tersebut dapat menimbulkan perasaan puas, apabila sebaliknya tidak terpenuhi, akan menimbulkan perasaan tidak puas.

Pegawai akan mempersepsikan ketujuh faktor kepuasan kerja diatas secara berbeda. Menurut **Kreitner & Kinicky (2001 : 225)** apabila kebutuhan pegawai banyak terpenuhi di tempat kerja maka pegawai akan menunjukkan sikap positif yaitu bekerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku di tempat kerjanya dan pegawai merasakan kepuasan dalam bekerja. Sedangkan apabila kebutuhan pegawai banyak yang tidak dapat terpenuhi di tempat kerjanya maka pegawai akan menunjukkan sikap negatif yaitu bekerja tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku di tempat kerjanya dan pegawai akan merasakan ketidakpuasan dalam bekerja.

Kepuasan kerja para pegawai menjadi hal yang penting karena dapat mempengaruhi produktivitas, *turn over* dan *absenteeism* karena kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual, setiap pegawai di Perusahaan “X” kantor Regional II akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan yang ada di dalam dirinya sehingga faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja setiap pegawai itu bervariasi.

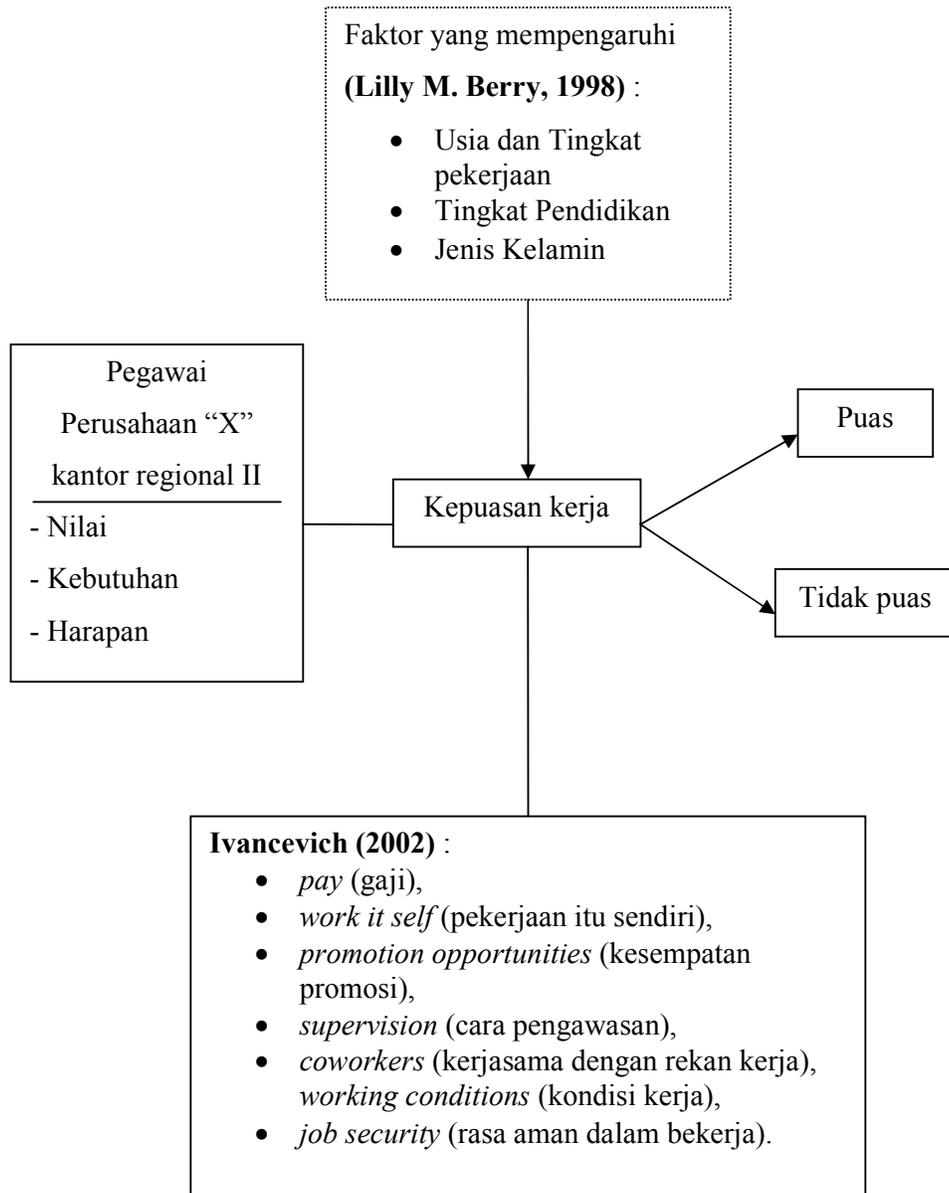
Menurut **Lilly M. Berry (1998 : 288-292)**, faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai adalah usia dan tingkat pekerjaan, pendidikan dan jenis kelamin. Usia dan tingkat pekerjaan, pegawai yang berusia lanjut akan lebih puas daripada pegawai yang berusia muda, salah satu alasannya mungkin nilai-nilai dari

pekerjaan pegawai yang sudah berusia lanjut telah berubah selama mereka bekerja. Pengaruh untuk bekerja ditempat lain tidak sekuat pada pegawai yang berusia lebih muda. Pegawai yang berusia lebih lanjut pun akan semakin puas terhadap tingkat pekerjaannya, karena sudah semakin jaranganya kesempatan promosi yang diberikan oleh perusahaannya. Sedangkan pada tingkat pendidikan, pendidikan dapat membantu mengembangkan nilai-nilai tertentu dalam bekerja. Dalam penelitiannya menyatakan bahwa pegawai yang berpendidikan tinggi lebih melibatkan diri pada tugas-tugas yang dianggapnya penting dan berarti, daripada rekan-rekan kerja mereka yang kurang berpendidikan. Ketidakpuasan juga lebih mungkin jika nilai dalam bekerja banyak yang tidak tercapai, seperti pekerjaan yang tidak menantang atau pekerjaan yang monoton. Pada jenis kelamin, pria dan wanita sama-sama puas terhadap pekerjaannya, karena mereka memiliki *value* (nilai) yang berbeda. Pria dan wanita berbeda dalam apa yang mereka anggap penting dalam bekerja. *Value* pada pria adalah *self-direction* atau kemandirian dalam bekerja dan *extrinsic rewards* (seperti gaji atau upah dan kesempatan promosi), sedangkan *value* pada wanita adalah pekerjaan yang menarik dan *social rewards* (seperti rekan kerja yang baik dan hubungan yang baik dengan supervisor).

Oleh karena itu, usia dan tingkat pekerjaan, pendidikan serta jenis kelamin dari pegawai yang bersangkutan juga akan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja pegawai yang bersangkutan. Perbedaan persepsi pada masing-masing pegawai di Perusahaan “X” Kantor Regional II kota Jakarta terhadap pekerjaannya akan membuat tingkat kepuasan kerja yang dirasakan pegawai menjadi berbeda satu dengan yang lainnya. Pegawai yang puas akan lebih menunjukkan perilaku yang positif tentang perusahaan tempat ia bekerja dan berusaha untuk menjalin kerja sama

yang baik dengan rekan sekerjanya. Selain itu, pegawai yang puas akan menjadi lebih bangga terhadap tugasnya melebihi tuntutan tugas tersebut karena mereka ingin membalas perasaan positif yang mereka rasakan terhadap pekerjaan mereka **(Stephen P. Robbins, 2003 : 105 – 106)**. Sedangkan pada pegawai yang merasa tidak puas akan menunjukkan perilaku seperti tidak bekerja sesuai dengan peraturan yang berlaku di Perusahaan “X” di Kantor Regional II serta tidak melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam bekerja. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh pegawai tentang pekerjaan akan membuat pegawai memiliki perasaan yang negatif tentang pekerjaan mereka. Hal ini akan memunculkan perilaku non produktif yang akan dapat menghambat pencapaian tujuan dari Perusahaan “X” Kantor Regional II.

Adapun skema kerangka pikir penelitian ini adalah sebagai berikut :



Skema 1.1 Kerangka Pikir

1.6 Asumsi

1. Setiap pegawai yang bekerja di Perusahaan “X” memiliki nilai, kebutuhan dan harapan yang berbeda
2. Kepuasan kerja pegawai dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti usia dan tingkat pekerjaan, dan pendidikan.
3. Ketujuh faktor kepuasan kerja akan dirasa berbeda pada pegawai Perusahaan “X” kantor Regional II Jakarta sehingga sikap pegawai terhadap tujuh faktor kepuasan kerja akan berbeda satu sama lain.
4. Sikap pegawai terhadap ketujuh faktor kepuasan kerja akan menggambarkan kepuasan maupun ketidakpuasan kerja pada pegawai Perusahaan “X” di Kantor Regional II kota Jakarta.