

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Sikap Kepuasan Kerja

Sikap adalah predisposisi untuk merespon, baik keadaan yang menyenangkan/menyukai atau tidak menyenangkan terhadap suatu objek (Lyne,1989). Ketika seorang karyawan ditanya tentang pekerjaan mereka, mungkin dapat ditemukan berbagai opini terhadap pekerjaan tersebut, misalnya apakah mereka menyukai atau tidak menyukai pekerjaan tersebut, ataupun mungkin mereka merasa jenuh dengan pekerjaannya ataupun mungkin seorang karyawan di satu sisi menyukai bos, di sisi lain dia tidak menyukai akan gaji yang diterima.

Ada tiga komponen sikap yang dari seorang pekerja menurut Grenberg dan Baron (2003):

a. Komponen Evaluasi (*Evaluative Component*)

Perasaan suka atau tidak sukanya seseorang terhadap orang, benda-benda atau kejadian (sikap terhadap objek atau terfokus terhadap sikap kita), contohnya seorang pekerja memiliki perasaan yang positif atau pun negatif terhadap atasannya.

b. Komponen Kognitif (*Cognitive Component*)

Sikap yang melebihi dari perasaan, di dalamnya mengandung pengetahuan. Hal inilah diyakini oleh pekerja dapat dijadikan kasus dalam menyikapi suatu objek. Contohnya seorang pekerja yakin bahwa rekan

kerjanya di bayar lebih dibandingkan dia atau atasannya tidak mengetahui banyak tentang pekerjaannya. Keyakinan ini bisa memiliki keakuratan yang tinggi atau keyakinan yang salah sama sekali.

c. **Komponen Perilaku (*Behavioral Component*)**

Merupakan predisposisi untuk melakukan suatu aksi. Contohnya mungkin seorang pekerja menginginkan untuk bekerja di tempat yang baru/lain akan tetapi kesempatan itu tidak diambil karena posisi yang lebih baik tidak tersedia atau adanya aspek kepuasan kerja lainnya dapat menggantikan perasaan negatif terhadap pekerjaan anda yang sekarang.

Apabila ketiga komponen sikap tersebut dikaitkan dengan pekerjaan, seorang pekerja memiliki perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku terhadap berbagai aspek dari pekerjaan itu sendiri, sistem yang di buat perusahaan, dan orang-orang sekitarnya.

2.2 Pengertian Kepuasan Kerja (*Job Satisfaction*)

Masyarakat membawa kemampuan fisik, mental dan waktu mereka kepada pekerjaan. Banyak yang mencoba membuat perbedaan dalam hidup mereka dan orang lain melalui bekerja. Alasan untuk bekerja terkadang hanya sekedar gaji semata, namun pekerjaan dapat dilihat sebagai alat untuk mencapai tujuan pribadi, ketika pekerjaan seseorang telah memenuhi atau melebihi ekspektasinya, individu tersebut mendapatkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya. Sikap positif tersebut mewakili kepuasan kerja.

Menurut Smith (1992) kepuasan kerja adalah salah satu kontributor dalam kepuasan hidup dan ketidakpuasan aspek-aspek pekerjaan dapat

menyebabkan seseorang untuk mencari pekerjaan lain atau setidaknya tidak memberikan kontribusi positif terhadap perusahaan. Sedangkan menurut Luthans (1995) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penilaian kerja seseorang atau pengalaman kerja. Menurut Gibson et.al (2000), sikap yang ditunjukkan oleh individu mengenai pekerjaannya, yang merupakan hasil dari persepsi mengenai lingkungan kerja dan masih banyak lagi peneliti yang mengartikan tentang kepuasan kerja.

2.2.1 Sikap Negatif Terhadap Kepuasan Kerja

Sikap negatif (ketidakpuasaan) seorang karyawan dalam bekerja dinyatakan dalam sejumlah cara. Misalkan, dari pada berhenti, seorang karyawan dapat mengeluh, tidak patuh, mencuri milik organisasi, atau mengelakkan sebagian dari tanggung jawab kerja mereka. Di dalam Robbins (1998) respon ketidakpuasaan seorang karyawan dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Keluar (*Exit*)

Perilaku yang mengarah untuk meninggalkan organisasi mencakup pencarian suatu posisi baru maupun meminta berhenti.

2. Bersuara (*Voice*)

Dengan aktif dan konstruktif mencoba memperbaiki kondisi mencakup saran perbaikan, membahas problem-problem dengan atasan, dan beberapa bentuk atasan, dan beberapa bentuk kegiatan serikat buruh.

3. Kesetiaan (*Loyalty*)

Pasif tetapi optimis menunggu membaiknya kondisi mencakup berbicara membela organisasi menghadapi kritik luar dan mempercayai organisasi dan manajemennya untuk “melakukan hal yang tepat”.

4. Pengabdian (*Neglect*)

Secara pasif membiarkan kondisi memburuk, termasuk kemangkiran atau datang terlambat secara kronis, upaya yang dikurangi, dan tingkat kekeliruan yang meningkat.

2.2.2 Pentingnya kepuasan kerja

Spector (1997) menyampaikan tiga alasan untuk menjelaskan pentingnya kepuasan kerja. Pertama, organisasi dapat diarahkan oleh nilai-nilai kemanusiaan. Berdasarkan nilai-nilai ini, organisasi mencoba untuk memperlakukan karyawannya dengan penuh rasa hormat dan menghargai. Pengkajian akan kepuasan kerja terhadap karyawannya dapat dijadikan indikator efektifitas kerja dimana karyawan mendapat kondisi emosi yang baik. Kedua, perusahaan dapat mengambil posisi yang efektif terhadap kebijakan-kebijakan yang mempengaruhi kepuasan kerja dan berakibat terhadap perilaku pegawai (operasional organisasi yang diharapkan). Kepuasan kerja dapat diekspresikan melalui perilaku yang positif sehingga pegawai dapat memberikan kontribusi yang terbaik bagi perusahaan, sebaiknya apabila perilaku yang negatif akan memberikan dampak yang negatif bagi perusahaan. Ketiga, kepuasan kerja dapat mengidentifikasi variasi dari tingkat kepuasan kerja masing-masing bagian/divisi, sehingga dapat membantu memperbaiki area yang memerlukan perbaikan.

2.3 Teori Kepuasan Kerja

Dalam Grenberg dan Baron (2003), teori kepuasan kerja dibagi menjadi:

2.3.1 *Two factor theory*

Di dalam teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan seorang pekerja berasal dari kelompok variabel yang berbeda diantaranya, motivator faktor (kesempatan promosi, kesempatan dalam berkembang, penghargaan, tanggung jawab, pencapaian) dan Hygiene factors (mutu pemimpin, gaji, kebijakan perusahaan, kondisi fisik pekerjaan, hubungan antar rekan kerja, keamanan dalam bekerja).

Berdasarkan teori ini bahwa factors Hygiene adalah faktor yang tidak dapat mendorong minat para pegawai untuk performa baik sehingga faktor-faktor ini dianggap tidak dapat memuaskan seorang karyawan. Contoh apabila dalam seorang pegawai yang awalnya memiliki gaji yang rendah tetapi memadai tiba-tiba dia mendapatkan gaji yang tinggi dengan beban dan tanggung jawab pun tinggi. Hal ini dapat menyebabkan seorang karyawan memiliki sifat ketidakpuasan terhadap imbalan yang diterima.

Sedangkan faktor motivator merupakan faktor-faktor yang dapat memuaskan seorang pegawai contoh disuatu perusahaan menerapkan sistem promosi yang tinggi sesuai dengan peraturan sehingga karyawan termotifasi untuk lebih bekerja giat sampai mencapai kepuasan kerja di perusahaan tersebut.

2.3.2 *Value theory*

Dalam teori kepuasan kerja ada karena hasil kerja pegawai sesuai dengan apa dengan hasil yang diinginkan. Semakin tinggi tingkat nilai yang dihasilkan, semakin besar kepuasan kerja yang di dapat, semakin rendah nilai yang dihasilkan, semakin rendah pula kepuasan kerja didapat. Kunci pada teori ini adalah perbedaan antara aspek kerja dan keinginannya. Semakin besar perbedaannya, semakin rendah tingkat kepuasaannya.

2.4 Mengukur Kepuasan Kerja

Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup pada kondisi kerja yang sering kurang dari ideal, dan hal serupa lainnya. Ini berarti penilaian seorang karyawan dan terpisahkan satu sama lain).

Dalam Robbins (2003), dua pendekatan yang paling banyak digunakan dalam angka-angka global tunggal (single, global rating) yaitu metode yang tidak lebih dari meminta dipertimbangkan, seberapa puaskah anda dengan pekerjaan anda?" Kemudian respon menjawab dengan melingkari suatu bilangan 1 dan 5 yang berpadanan dengan jawabab dari "sangat dipuaskan" sampai "sangat tidak puas". Metode kedua yaitu skor penjumlahan (*Summation score*) yang tersusun atas sejumlah aspek-aspek kerja. Metode ini mengenali unsur-unsur utama dalam suatu pekerjaan dan menanyakan perasaan karyawan mengenai tiap unsur/aspek. Faktor-faktor yang lazim yang akan dicakup adalah sifat dasar pekerjaan, penyeliaan, upah

sekarang, kesempatan promosi dan hubungan rekan kerja. Faktor-faktor ini dinilai pada suatu skala baku dan kemudian dijumlahkan untuk menciptakan skor kepuasan kerja keseluruhan.

2.5 Faktor Penentu Kepuasan Kerja

Di dalam menentukan kepuasan kerja seorang karyawan banyak orang berpendapat bahwa gaji atau upah atau kompensasi merupakan faktor yang utama untuk menimbulkan kepuasan kerja, padahal masih banyak faktor-faktor lain bagi seorang karyawan untuk mencapai puas atau tidak puasnya seorang karyawan baik dari faktor eksternal maupun faktor internal atas pekerjaan tersebut sehingga gaji atau upah tersebut tidak akan menjadi faktor utama lagi apabila karyawan telah memenuhi kebutuhannya secara wajar.

Di dalam menentukan kepuasan kerja ada banyak aspek-aspek yang digunakan peneliti di dalam mengukurnya. Contohnya dalam Robbins (1998), ada empat aspek yang dapat menentukan seperti aspek kerja yang secara mental menantang, imbalan yang sesuai, kondisi kerja yang mendukung, dan rekan kerja yang mendukung. Sedangkan Spector (1985) menentukan faktor kepuasan kerja dari sembilan aspek seperti gaji, promosi, supervisi, tunjangan, rewards, prosedur operasional, rekan kerja dan lingkungan kerja. Dan masih banyak lagi peneliti yang menentukan aspek-aspek yang berbeda-beda untuk menentukan parameter atas sikap kepuasan kerja. Dari seluruh penelitian yang diadakan, semuanya dengan faktor

ekstrinsik dari pekerjaan itu sendiri. Namun dalam penelitian ini aspek-aspek penentu faktor ditentukan melalui :

a. Kepuasan pekerjaan itu sendiri

Kepuasan kerja pegawai tercipta dari kesempatan dalam berkreasi, tugas yang bermacam-macam, meningkatkan pengetahuan, kesempatan untuk bertanggung jawab, jumlah pekerjaan, keamanan dalam bekerja (Balzer and Smith, 1990; Smith, 1969).

b. Kepuasan gaji

Kepuasan seorang pekerja dalam bentuk sikap terhadap imbalan yang diterima berbeda antara imbalan yang sebenarnya dengan imbalan yang diharapkan. Imbalan yang diharapkan berdasarkan nilai input dan output dalam bekerja dibandingkan dengan pekerja lainnya yang memiliki persamaan kerja atau memiliki kualifikasi yang sama (Balzer & Smith, 1990).

c. Kepuasan supervisi

Kepuasan seorang pekerja yang didapat dari atasannya, seperti pengukuran melalui pemahaman dan perintah dari atasan serta menerima kompetensi supervisor terhadap bawahan (Balzer and Smith, 1990 ; Herzberg, 1957).

d. Kepuasan Promosi

Tingkat dimana pekerja mendapatkan kepuasan dengan kebijakan sistem promosi di dalam perusahaannya, termasuk dalam frekuensi dan keinginan dalam mempromosikan pekerjaannya. (Balzer and Smith, 1990 ; Herzberg, 1957).

e. Kepuasan atas Rekan Kerja

Interaksi dalam bekerja yang baik dan saling menyukai atau sahabat di dalam bekerja (Bazler and Smith, 1990; Smith, 1969; Alderfer, 1969).

2.6 Keluarga Bekerja

Menurut Robbins (1998) perkawinan akan menyebabkan adanya rasa tanggung jawab yang lebih besar terhadap keluarga sehingga membuat mereka lebih menghargai dan menganggap penting pekerjaan mereka. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Austrom, Baldwin&Macy (1998) diperoleh indikasi bahwa karyawan yang sudah menikah tidak sering mangkir dari pekerjaan, tidak cepat berganti-ganti/pindah-pindah kerja dan lebih puas dengan pekerjaan mereka ketimbang rekan kerja mereka yang belum menikah. Kneer (2005) bahwa ada korelasi yang positif antara status pernikahan dan kepuasan kerja. Penelitian dilakukan melalui data GSS 2000.

Hasil yang ditemukan dalam penelitian ini dengan menggunakan tabulasi silang dimana variabel independen yaitu status pernikahan, variabel dependen yaitu kepuasan kerja, umur sebagai variabel pengontrol, sedangkan jenis kelamin sebagai variabel pengontrol kedua. Kemudian di dalam penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan kerja bagi karyawan yang telah menikah lebih puas akan pekerjaannya dibandingkan karyawan yang telah berstatus single (tidak menikah).

Adapun penelitian yang dilakukan oleh Kuo dan Chen (2004), survey dilakukan terhadap karyawan IT di Taiwan dari 500 perusahaan terbesar tujuannya adalah mengeksplorasi dampak karakteristik individual terhadap

kepuasan kerja. Aspek kepuasan kerja terdiri dari faktor kepuasan intrinsik yang berhubungan dengan kerja itu sendiri dan faktor kepuasan ekstrinsik dari kerja itu sendiri serta keseluruhan dari faktor kepuasan dari kerja itu sendiri, sedangkan karakteristik demografi terdiri dari jenis kelamin, status perkawinan, umur, tingkat pendidikan, lama bekerja, jabatan, kategori industri, dan gaji yang diterima. Pada penelitian ini analisis menggunakan faktor analisis, hasil survey pada status pernikahan memiliki hubungan yang signifikan antara faktor keseluruhan, intrinsik, maupun ekstrinsik terhadap kepuasan kerja. Pada pekerja yang sudah menikah lebih puas ketimbang yang belum menikah, dikarenakan pekerja yang sudah menikah merasa lebih puas karena ada tuntutan keluarga.

2.7 Jenis Kelamin dan Kepuasan Kerja

Di tahun 1950-an keluarga-keluarga di Amerika Serikat ditandai hampir semua suami (laki-laki) bekerja dan istri (perempuan) tinggal di rumah mengurus rumah tangga. Sekarang ini, hampir semua wanita bekerja di luar rumah. Ternyata banyak penelitian yang dilakukan Horschild (1997) dalam Kiecolt 2003 dari 1973-1994 melalui GSS mengindikasikan dalam keluarga bekerja, perempuan yang bekerja lebih puas ketimbang mereka menjadi ibu rumah tangga. Menurut Miller (1980) kepuasan kerja wanita di US seperti halnya laki-laki berasal dari struktur karakteristik dari pekerjaan, lingkungan kerja dan pasar kerja dibandingkan variabel individu. Beberapa penelitian juga menemukan wanita lebih puas dibandingkan laki-laki di Jepang (Lincoln and Kalleberg, 1990), di Amerika Serikat (Ferre, 1976;

Crosby, 1982; Varca, Shaffer, and Mccanley, 1983; Hodson, 1989) dan sama halnya terjadi di Denmark, Irlandia dan Inggris (de Vaus dan McAlister, 1991). Lain halnya di China, menurut penelitian yang ditemukan oleh Ioscooco dan Bose (1989), wanita di China kurang puas dengan pekerjaannya dibandingkan pria. Faktor yang menentukan ketidakpuasan wanita yaitu adanya perbedaan pembagian tugas dan adanya ideologi jenis kelamin.

2.8. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang punya relevansi dengan judul tesis dalam penelitian ini diantaranya: Susanto dan M. Wahyuddi (2006) meneliti tentang *"Pengaruh Stres, Konflik dan Hukuman Disiplin Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai di Kantor Pelayanan Bea dan Cukai Tipe A3 Samarinda Kalimantan Timur"*. Hasil uji koefisien regresi diperoleh bahwa semua variabel independen yang terdiri dari stres, konflik, dan hukuman disiplin signifikan terhadap produktivitas kerja pegawai, bahwa kontribusi yang diberikan variabel stres terhadap produktivitas kerja pegawai yang paling besar dibandingkan variabel konflik dan hukuman disiplin. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 56 pegawai.

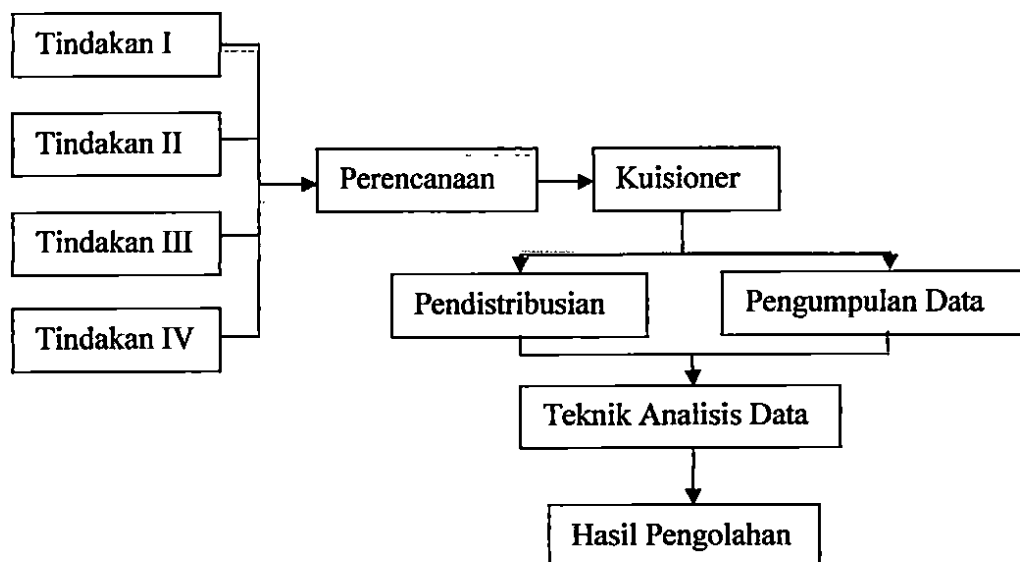
Tesis Nugroho (2007), *"Pengaruh Konflik dan Stres terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Kebumen"*. Dari pengujian hipotesis diperoleh kesimpulan sebagai berikut : Konflik antar rekan sekerja, konflik antara pimpinan dan bawahan, stres karena beban kerja, stres karena waktu kerja dan stres karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja baik secara

bersama-sama maupun secara parsial. Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 85 karyawan.

Konflik antar rekan sekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan kerja daripada yang lain, dibuktikan dengan nilai koefisien regresi parsial yang paling besar yaitu -6,980. Semakin tinggi tingkat konflik dan stres akan menurunkan kepuasan kerja sebaliknya apabila tingkat konflik dan stres menurun maka kepuasan kerja pegawai meningkat.

Persamaan penelitian-penelitian di atas dengan penelitian ini adalah terletak pada variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini. Persamaannya adalah pada variabel terikatnya, yaitu sama-sama meneliti tentang kepuasan kerja pegawai sedangkan perbedaannya adalah terletak pada variabel bebas lainnya dimana peneliti meneliti tentang faktor bagaimana hubungan stres kerja dan konflik.

2.9 Kerangka Pemikiran



Pada prinsipnya aspek-aspek kepuasan kerja pegawai negeri sipil perlu dilakukan analisis dengan berbagai metode untuk meninjau perbedaan sikap, baik pegawai yang berstatus sudah menikah maupun yang belum menikah. secara menyeluruh menunjukkan adanya perbedaan tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai negeri sipil tersebut.

Adapun metode yang diambil adalah melalui hasil pengolahan data primer yaitu metode purposive sampling yang dipilih secara cermat sehingga relevan dengan rancangan penelitian. Instrumen yang digunakan berupa kuisisioner yang pelaksanaannya dilakukan dengan beberapa tindakan sehingga mencapai taraf signifikansi sesuai dengan harapan hasil penelitian yang diinginkan.

2.10 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka harapan dari penelitian ini adalah terdapat aspek-aspek yang menonjol sehingga nampak perbedaan sikap yang signifikan terhadap tingkat kepuasan kerja pegawai yang berstatus sudah menikah dan belum menikah.

Secara statistik dirumuskan sebagai berikut :

$H_0: \alpha = 0,05$ lawan $H_1: \alpha \neq 0,05$

$H_0: \alpha < 0,05$ lawan $H_1: \alpha > 0,05$