

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kepuasan kerja atau *job satisfaction* adalah suatu keadaan dimana seseorang merasa senang atau tidak terhadap sesuatu yang dikerjakan, atau pandangan menyenangkan atau tidak menyenangkan seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Seperti yang dikemukakan oleh Handoko (Anwar, 2017) hal ini akan berdampak pada sikap positif yang ditunjukkan oleh karyawan di lingkungan kerja maupun kinerjanya, dan hal tersebut merupakan cerminan karyawan sendiri bagaimana ia mengerjakan sesuatu dengan hasil positif atau negatif.

Baru-baru ini didalam rangka memperingati hari kesehatan mental dunia, HIMPSI (Himpunan Psikologi) telah melaksanakan kegiatan dengan tema *Mental Health in the Workplace*. Dalam tema tersebut HIMPSI membuat program yang disebut dengan *Let's Talk Wellbeing*. Acara tersebut membahas bagaimana kesejahteraan seseorang saat bekerja dilihat dari segi lingkungan kerja dan juga beban kerja yang membutuhkan perbaikan agar tingkat produktifitas karyawan meningkat. Dalam *wellbeing* di tempat kerja terdapat beberapa aspek, salah satunya adalah kepuasan kerja dari individu tersebut saat bekerja (Handoyo, 2017).

Seseorang yang bekerja memiliki visi misi ataupun tujuan tersendiri, tentunya dengan keadaan jiwa ataupun emosi masing-masing individu berbeda dalam dunia pekerjaan, seseorang pasti menginginkan posisi atau jabatan yang lebih tinggi karena banyak faktor kemungkinan yang muncul mungkin karena merasa sudah

senior, merasa kondisi finansialnya harus dinaikan, atau merasa belum cukup atau puas dengan jabatan yang dipunya saat ini, untuk itu perusahaan harus memperhatikan kemampuan karyawan tersebut. Pada dasarnya hal tersebut bisa disebut dengan sebuah rasa puas atau kepuasan, dalam ruang lingkup industri dan organisasi hal tersebut dinamakan dengan kepuasan kerja. Kepuasan kerja sendiri sikap pekerjaan seseorang, diantaranya perselisihan tentang perbandingan jumlah gaji yang diperoleh. Ketika kebutuhan-kebutuhan seorang karyawan sudah terpenuhi, hal itu dapat disebut dengan kepuasan, terkait dengan derajat suka atau tidak sukanya seorang karyawan dapat dikaitkan dengan sikap umum yang dimiliki karyawan (Wirawan, 2017).

Setiap karyawan mencapai kepuasan dirinya masing-masing, baik dari segi gaji yang orang tersebut terima bahkan sampai posisi jabatan ketika menjabat di suatu organisasi atau perusahaan. Segala resiko di tanggung oleh seorang karyawan, gagal dalam mencapai target perusahaan, kesejahteraan yang tidak sesuai yang di harapkan oleh seorang karyawan dan masih banyak lagi, merupakan beberapa bentuk ketidakpuasan karyawan saat bekerja. Karyawan atau pegawai sendiri merupakan aset berharga dari organisasi atau perusahaan, karena tanpa adanya karyawan atau pegawai, organisasi atau perusahaan tidak akan bisa berjalan sesuai tujuan dari organisasi atau perusahaan tersebut. Di Indonesia, profesi yang paling di incar oleh masyarakat adalah menjadi pegawai negeri sipil (PNS). Perekrutan PNS sudah menjadi konflik antara pemborosan dan mengganti pensiunan, dikarenakan tidak sesuai dengan keinginan pemerintah yang menginginkan penghematan pengeluaran negara. Karena apa yang di keluarkan

untuk merekrut anggota PNS dengan apa yang didapatkan belum menjadi timbal balik sesuai yang diinginkan, kinerja yang di hasilkan tidak selalu maksimal dan pihak pemerintah tidak mencapai target yang diharapkan, alasannya karena perekrutan tersebut tidak dibarengi dengan kualitas pelayanan masyarakat (Wirawan, 2017).

Ketika mendapat pekerjaan, tidak dipungkiri bahwa seseorang akan menemukan titik jenuh mereka dalam mengemban suatu jabatan. Hal tersebut dapat merubah perilaku seorang karyawan apabila dalam jangka waktu yang cukup lama tidak mendapatkan sesuatu yang baru dalam pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan perilaku dari individu yang senang terhadap pekerjaannya dan individu tersebut dapat belajar dari pekerjaannya sehingga akan meningkatkan perasaan menyenangkan setiap bekerja (Girma, 2016). Salah satu faktor penentu kepuasan kerja adalah lingkungan kerja itu sendiri, seperti apa yang dikatakan oleh Wilson (dalam Ramadhanti, 2015) lingkungan kerja ini mempengaruhi para pegawai dalam bekerja baik secara langsung maupun secara tidak langsung akan mempengaruhi terhadap kepuasan kerja. Lingkungan yang positif dan tepat sasaran akan menjadikan pegawai memiliki dan mencintai pekerjaan tersebut sehingga akan timbul kepuasan kerja yang diharapkan. Karena dengan lingkungan yang nyaman akan memudahkan pegawai untuk mengerjakan tugas tugasnya, dan hal tersebut akan berpengaruh terhadap produktifitas dari perusahaan.

Beberapa masyarakat yang ingin menjadi pegawai, lebih memperhatikan penghasilan daripada kemampuan untuk berada di satu bidang yang mungkin kurang dikuasai. Adanya harapan untuk mendapatkan pendapatan yang tinggi

dari individu karyawan, cenderung mempengaruhi kepuasan kerja dari individu karyawan (Kucel & Vilata-Bufi, 2013). Gaji atau upah kerja memang menentukan, karena gaji atau upah merupakan salah satu penentu rasa kepuasan di dalam seseorang, apabila hak dari karyawan tersebut tidak terpenuhi akan menjadikan akan menjadikan konflik di perusahaan atau di organisasi tersebut. Terlebih apabila dirasa tidak adil oleh para pegawai, terlebih apabila sebuah perusahaan menggaji karyawannya secara diskriminasi, antara karyawan laki-laki dan perempuan upah yang diterima berbeda jumlahnya, karena perempuan di anggap lemah dalam hal pendidikan, pengetahuan dan keterampilan padahal pekerjaan yang dilakukan sama (Marnisah, 2017).

Survey yang dilakukan oleh *karir.com* (liputan6.com, 2016) pada tahun 2015, dengan responden 6.530 karyawan seluruh Indonesia secara online, menyatakan bahwa 36% dari responden tersebut merasa bahwa tidak puas dengan apa yang dikerjakan. Ketidakpuasan tersebut memiliki beberapa kategori, salah satunya adalah gaji di tingkat level pekerjaan. Hasil temuan bahwa sampel penelitian di ambil dari tingkat direktur hingga staff biasa. Staff biasa yang diangkat menjadi supervisor, tingkat kepuasan kerjanya naik hanya 4%. Saat menjadi manajer, tingkat kepuasan meningkat menjadi 35%, namun saat menjadi manajer senior kembali menurun ke angka 32%. Hasil pada perusahaan fokus finansial, menunjukkan bahwa gaji yang di bawah rata-rata menyebabkan kepuasan itu menurun, dibuktikan ketika seseorang dari level manager kemudian menjadi manager senior akan mengakibatkan turunnya angka kepuasan kerja. Gaji memang faktor yang penting, karena survey di Jepang yang dilakukan oleh majalah *Spa!*

Pada tanggal 6 desember 2016, mereka mewawancari responden yang berjumlah 100 orang yang dikategorikan berdasarkan umurnya, rentan umur yang diambil antara 35-49 tahun dengan gaji di bawah 4 juta yen yang bila dirupiahkan sekitar 461 juta per tahunnya, dan 96% responden mengatakan bahwa mereka tidak puas dengan gaji yang diterimanya. Akibat yang dihasilkan dari pemotongan gaji tersebut adalah salah satu dari responden yang seharusnya memiliki fasilitas tempat tidur dengan terpaksa harus tidur beralaskan kardus sehingga mengakibatkan kondisi kesehatan responden tersebut mengalami penurunan (Signum, 2016). Sebuah perusahaan seharusnya memberikan fasilitas kesehatan yang memadai, perlu diingat bahwa fasilitas tersebut merupakan persyaratan yang sangat penting, terlebih petugas kesehatan yang berada di perusahaan tersebut dapat mengidentifikasi mengenai situasi para karyawan yang sedang mengalami gangguan baik secara fisik maupun psikologis (Noblet dkk, 2016).

Kemudian terdapat permasalahan lain terkait dengan kesehatan dan kepuasan kerja, bahwa kelelahan secara emosional lebih signifikan berhubungan dengan kesehatan individu karyawan yang akan berdampak pada kepuasan kerja karyawan tersebut (dalam Khamisa, Peltzer, & Oldenburg, 2017). Pada penelitian terdahulu Signum (2016) meneliti tentang kepuasan kerja karyawan di Jepang, sedangkan pada penelitian ini meneliti tentang kepuasan kerja satuan pengamanan yang berada di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Memang pekerjaan yang dikerjakan berbeda-beda karena tanggungjawab dan posisi juga berbeda, disinilah biasanya karyawan merasa kurang adil, mereka menilai bahwa apabila orang yang berada di lapangan itu berhak menerima gaji

yang lebih tinggi, salah satu contohnya adalah seorang anggota satuan pengamanan (satpam). Peneliti mengambil sampel subjek Satpam Universitas Muhammadiyah Surakarta. Satpam sendiri merupakan sebuah tim yang mempunyai wewenang dan tugas pengamanan terhadap suatu hal, misal di bank, kantor, dan masih banyak lainnya. Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan pada bulan September 2017, terdapat permasalahan bagaimana karyawan khususnya satuan pengamanan merasa kurang puas terhadap imbalan atau gaji yang didapatkannya. Hal tersebut terjadi lantaran para karyawan ini lebih sering meminjam uang kepada kantor, sehingga setiap mendapatkan gaji selalu terpotong dengan tagihan pinjaman. Kondisi ini menjadikan para anggota satuan pengamanan memiliki kecenderungan untuk meminta gajinya untuk dinaikan. Kemudian menurut wakil komandan satuan pengamanan, masih terdapat anggota satuan pengamanan yang sering bermalas malasan pada saat mengerjakan tugas dan kewajibannya, seperti pada saat berjaga malam terdapat beberapa anggota yang masih sering hanya duduk-duduk di pos yang seharusnya pada saat itu anggota ini melakukan *checking* dan *controlling* di wilayah kerja yang sudah ditentukan pada masing-masing regu.

Satpam sendiri dilantik oleh kepolisian republik Indonesia atau POLRI, sebagai mitra POLRI untuk menjaga keamanan ketertiban masyarakat. Satpam harus memiliki sikap yang rela berkorban dan tugas bagi dirinya adalah tugas yang sangat penting untuk kepentingan masyarakat sekitar serta menganggap segala tugasnya adalah panggilan luhur dan panggilan mulia demi masyarakat sekitar semakin seorang satpam dapat meresapi panggilan tersebut maka semakin

bahagia dan puas dengan pekerjaannya, hal tersebut dinyatakan oleh Suseno dkk (dalam Sudahnan, 2011). Namun kenyataan di lapangan, mereka menilai bahwa gaji yang mereka terima belum sesuai apa yang mereka lakukan selama ini, pasalnya mereka harus berjaga hingga larut malam meskipun memang mereka bergantian dengan rekannya, ketika bekerja mereka harus mempertaruhkan jiwa yang mereka pertaruhkan. Alasan lain mengapa mereka tidak merasa puas dengan pekerjaan mereka adalah fasilitas yang mereka dapatkan masih kurang memadai.

Profesi satuan pengamanan ini tidak dianggap main-main, merupakan tugas yang sangat penting dan tinggi resiko. Apalagi jika ada yang sangat berpengalaman, mengabdikan menjadi satpam selama kurang lebih 16 tahun, karena ia merasa bahwa tugas yang ia jalankan adalah perintah dari KaPOLRI dan bukan merupakan ilmu teori saja namun harus di aplikasikan di lapangan demi menjaga keamanan dan menjaga POLRI dalam rangka KAMTIBMAS atau keamanan ketertiban masyarakat. Terkadang, beberapa anggota satpam menjadi tidak sepenuh hati menjalankan tugasnya, mereka melakukannya hanya ada saat pengawasan dari pihak atasan saja, contoh yang paling sederhana adalah ketika sedang berjaga malam, sesuai prosedur atau standar operasional yang berlaku bahwa dalam keadaan mengenakan seragam atau sedang menjalankan tugas, seorang satpam tetap harus mengenakan seragam yang sudah diatur, termasuk mengenakan sepatu, namun pada kenyataan di lapangan apabila sudah larut malam banyak anggota yang tidak menaati peraturan tersebut sehingga hanya memakai sandal pada saat berjaga malam. Selain itu terkadang para anggota

satuan pengamanan ini jarang melakukan patroli detail ke setiap sudut gedung seperti standar operasional.

Anggota satuan pengamanan tersebut merasa fasilitas yang dulunya berfungsi baik, sekarang menjadi kurang berfungsi baik, seperti kamar mandi di tiap pos, namun ada beberapa pos yang belum memiliki fasilitas toilet tersebut. Penghasilan yang dirasa belum cukup untuk menafkahi keluarga juga menjadi satu hal yang sangat penting karena tidak dipungkiri gaji yang merupakan salah satu faktor kepuasan kerja hal tersebut dinyatakan oleh Robbins & Judge (dalam Darmawati,dkk 2013). Dengan gaji yang lebih mencukupi atau lebih para anggota satuan pengaman menganggap akan lebih senang bekerja di instansi tersebut. Penambahan fasilitas dan juga gaji diyakini dapat meningkatkan kepuasan kerja dan dapat meningkatkan komitmen kerja para anggota satuan pengamanan.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana kepuasan kerja satuan pengamanan di Universitas Muhammadiyah Surakarta ?

C. Tujuan

Untuk memahami dan mendeskripsikan kepuasan kerja pada anggota dari satuan pengamanan di Universitas Muhammadiyah Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi peneliti yang akan meneliti tentang pengembangan ilmu pengetahuan dalam kajian ilmu Psikologi Industri dan Organisasi.

2. Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberi informasi bagi para struktural Universitas Muhammadiyah Surakarta untuk memperhatikan kepuasan kerja setiap karyawannya dan diharapkan dapat meratakan kesejahteraan karyawan di lingkup Universitas Muhammadiyah Surakarta.