BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1. Karakteristik Individu

2.1.1.1 Pengertian Karakteristik Individu

Ratih Hurriyati, (2005:79) memberikan pengertian tentang karakteristik individu sebagai berikut :

> "Karakteristik individu merupakan suatu proses psikologi yang mempengaruhi individu dalam memperoleh, mengkonsumsi serta menerima barang dan jasa serta pengalaman. Karakteristik individu merupakan faktor internal (interpersonal) yang menggerakan dan mempengaruhi perilaku individu".

Menurut Stephen P. Robbins (2006:46), karakteristik individu mencakup usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan, dan masa kerja dalam organisasi.

1. Umur

Hubungan kinerja dengan umur sangat erat kaitannya, alasannya adalah adanya keyakinan yang meluas bahwa kinerja merosot dengan meningkatnya usia. Pada karyawan yang berumur tua juga dianggap kurang luwes dan menolak teknologi baru. Namun di lain pihak ada sejumlah kualitas positif yang ada pada karyawan yang lebih tua, meliputi pengalaman, pertimbangan, etika kerja yang kuat, dan komitmen terhadap mutu

Karyawan yang lebih muda cenderung mempunyai fisik yang kuat, sehingga diharapkan dapat bekerja keras dan pada umumnya mereka belum

berkeluarga atau bila sudah berkeluarga anaknya relatif masih sedikit. Tetapi karyawan yang lebih muda umumnya kurang berdisiplin, kurang bertanggung jawab dan sering berpindah – pindah pekerjaan dibandingkan karyawan yang lebih tua (Alex S. Nitisemito, 1992:57).

Karyawan yang lebih tua kecil kemungkinan akan berhenti karena masa kerja mereka yang lebih panjang cenderung memberikan kepada mereka tingkat upah yang lebih tinggi, liburan dengan upah yang lebih panjang, dan tunjangan pensiun yang lebih menarik. Kebanyakan studi juga menunjukkan suatu hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan umur, sekurangnya sampai umur 60 tahun. Kepuasan kerja akan cenderung terus – menerus meningkat pada para karyawan yang profesional dengan bertambahnya umur mereka, sedangkan pada karyawan yang nonprofesional kepuasan itu merosot selama umur setengah baya dan kemudian naik lagi dalam tahun – tahun berikutnya.

2. Jenis Kelamin

Tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan memecahkan masalah, ketrampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas, atau kemampuan belajar. Namun studi-studi psikologi telah menemukan bahwa wanita lebih bersedia untuk mematuhi wewenang, dan pria lebih agresif dan lebih besar kemungkinannya daripada wanita dalam memiliki pengharapan untuk sukses. Bukti yang konsisten juga menyatakan bahwa wanita mempunyai tingkat kemangkiran yang lebih tinggi daripada pria.

3. Masa Kerja

Masa kerja dan kepuasan saling berkaitan positif. Memang, ketika usia dan masa kerja diperlakkan secara terpisah, tampaknya masa kerja akan menjadi indikator perkiraan yang lebih konsisten dan mantap atas kepuasan kerja daripada usia kronologis. (Stephen P Robbins, 2006:51).

Masa kerja yang lama akan cenderung membuat seorang karyawan lebih merasa betah dalam suatu organisasi, hal ini disebabkan diantaranya karena telah beradaptasi dengan lingkungannya yang cukup lama sehingga seorang karyawan akan merasa nyaman dengan pekerjaannya. Penyebab lain juga dikarenakan adanya kebijakan dari instansi atau perusahaan mengenai jaminan hidup dihari tua (Robert kreitner, Angelo Kinicki, 2003:275).

4. Tingkat Pendidikan

Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan mempengaruhi pola pikir yang nantinya berdampak pada tingkat kepuasan kerja (Robert Kreitner, Angelo Kinicki, 2003:277).

Pendapat lain juga menyebutkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan maka tuntutan – tuntutan terhadap aspek – aspek kepuasan kerja di tempat kerjanya akan semakin meningkat (Kenneth N. Wexley, Gary A. Yuki, 2003:149). Hasil penelitian dari Adib Farchan (1984) menyimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang positif antara tingkat pendidikan dengan kepuasan kerja. Namun berbeda dengan hasil penelitian dari Gilmer (1966) yang menyimpulkan bahwa karyawan yang berpendidikan lanjutan atas merasa sangat puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan (Moh. As'ad, 1995:122).

5. Status Perkawinan

Status perkawinan adalah ikatan lahir batin antara seorang pria dan seorang wanita sebagai suami istri dengan tujuan membentuk keluarga yang bahagia dan kekal berdasarkan Ketuhanan YME (Lembaga Demografi FE UI, 2000:146).

Berdasarkan pendapat Soerjono Soekanto dalam bukunya Kamus Sosiologi menyatakan bahwa kata perkawinan (*marriage*) adalah ikatan yang sah antara seorang pria dan wanita yang menimbulkan hak-hak dan kewajiban-kewajiban antara mereka maupun keturunannya.

Salah satu riset menunjukkan bahwa karyawan yang menikah lebih sedikit absensinya, mengalami pergantian yang lebih rendah, dan lebih puas dengan pekerjaan mereka daripada rekan sekerjanya yang bujangan. Pernikahan memaksakan peningkatan tanggung jawab yang dapat membuat suatu pekerjaan yang tetap menjadi lebih berharga dan penting (Stephen P Robbins, 2006:50).

Berdasarkan beberapa pengertian karaktreristik individu di atas maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu adalah suatu proses psikologi yang mempengaruhi individu yang mencakup usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, status perkawinan, dan masa kerja dalam organisasi.

2.1.1.3 Indikator Karakteristik Individu

Menurut Arief Subyantoro (2009:11-19) menyebutkan bahwa setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain. perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dengan yang lain berbeda pula, meskipun

bekerja ditempat yang sama. Arief Subyantoro meyebutkan indicator Karakteristik individu meliputi : Kemampuan, Nilai, Sikap, Minat

1. Kemampuan (*ability*)

   Kemampuan (*ability*) adalah kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan Robbins (2003). Dengan kata lain bahwa kemampuan (*ability*) merupakan fungsi dari pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skill*), sehingga formulanya adalah A : *f* (K.S).

2. Nilai

   Menurut Robbin (2003), nilai seseorang didasarkan pada pekerjaan yang memuaskan, dapat dinikmati, hubungan dengan orang – orang, pengembangan intelektual dan waktu untuk keluarga.

3. Sikap (*attitude*)

   Menurut Robbins (2003) sikap adalah pernyataan evaluatif-baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan-mengenai objek, orang, atau peristiwa. Dalam penelitian ini sikap akan difokuskan bagaimana seseorang merasakan atas pekerjaan, kelompok kerja, penyedia dan organisasi.

4. Minat (*interest*)

   Minat (*interest*) adalah sikap yang membuat orang senang akan objek situasi atau ide – ide tertentu. Hal ini diikuti oleh perasaan senang dan kecenderungan untuk mencari objek yang disenangi itu. Pola – pola minat seseorang merupakan salah satu faktor yang menentukan kesesuaian orang dengan pekerjaannya. Minat orang terhadap jenis pekerjaanpun berbeda-beda (Moh. As’ad, 2004).

2.1.2. Karakteristik Pekerjaan

2.1.2.1 Pengertian Karakteristrik Pekerjaan

Pengertian karakteristik pekerjaan menurut Ni Made Gunastri (2009:14) adalah sebagai berikut :

> "Merupakan sifat dan tugas yang meliputi tanggung jawab, macam tugas dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri. Pekerjaan yang secara intrinsik memberikan kepuasan akan lebih memotivasi bagi kebanyakan orang daripada pekerjaan yang tidak memuaskan".

Agung Panudju (2003:6), mendefinisikan karakteristrik pekerjaan sebagai berikut :

> "Menunjukkan seberapa besar pengambilan keputusan yang dibuat oleh karyawan kepada pekerjaannya, dan seberapa banyak tugas yang harus dirampungkan oleh karyawan".

Menurut Stoner (1992:431):

> *"Job characteristica re the attributes of the employee's task and include the amount of responsibility, the variety of task, and the extent to which the job it self has characteristics that people find satisfuing. A job is intrinsically satisfying will be more motivating for many people than a job that is nol. "*
> Artinya " Karakteristik pekerjaan adalah atribut tugas karyawan dan meliputi jumlah tanggung jawab, berbagai tugas, dan sejauh mana pekerjaan itu sendiri mempunyai karakteristik yang orang mendapatkan kepuasan. Suatu pekerjaan yang secara intrinsik memuaskan akan lebih memotivasi bagi banyak orang daripada pekerjaan yang tidak memuaskan".

Penyataan tersebut memberikan indikasi tentang peranan dari karakteristik pekerjaan yang terdiri dari 5 (lima) inti pekerjaan dan pengaruhnya terhadap produktivitas, motivasi, dan kepuasan kerja. Dalam membuat suatu rancangan

yang mampu memberikan kontribusi optimal pada dasamya bukanlah pekerjaan yang mudah. Banyak hambatan yang dialami oleh para sumber daya manusia dalam menyelesaikan pekerjaan bukan disebabkan oleh rendahnya kompetensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia yang bersangkutan melainkan karena rancangan pekerjaan yang salah. Sebaliknya pula rancangan yang benar akan membuat penyelesaian pekerjaan menjadi lebih mudah dan akan memberikan dampak positif dari sumberdaya manusia yang bersangkutan terutama yang berkaitan dengan kepuasan kerja.

Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik pekerjaan merupakan sifat dan tugas yang meliputi tanggung jawab, macam tugas dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri.

2.1.2.2. Indikator Karakteristik Pekerjaan

Pada dasarnya setiap pekerjaan pasti mempunyai karakteristik sendiri-sendiri. Antara satu pekerjaan dengan pekerjaan yang lain dimungkinkan adanya kesamaan karakteristik namun dipastikan bahwa mayoritas pekerjaan mempunyai perbedaan karakteristik. Agung Panudju (2003:7), menyebutkan bahwa setiap pekerjaan memiliki lima karakteristik, yaitu :

a. Otonomi, yaitu kebebasan untuk mengendalikan sendiri pelaksanaan tugasnya berdasarkan uraian dan spesifikasi pekerjaan yang dibebankan kepadanya, dengan indikator kebebasan dalam merencanakan pekerjaan dan kebebasan dalam melaksanakan tugas.

b. Variasi perkerjaan, yaitu keterampilan/metode/cara yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas, keterampilan dan variasi tugas.
c. Identitas tugas, yaitu aktivitas yang dilakukan karyawan dalam merencanakan dan melaksanakan tugas, dengan indikator tingkat pemahaman prosedur kerja dan tingkat keterlibatan kerja.
d. Signifkansi tugas, yaitu pentingnya pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan, dengan indikator dampak pekerjaan terhadap karyawan lain dalam satu departemen dan lain departemen.
e. Umpan balik, yaitu informasi atau tanggapan mengenai hasil pelaksanaan kerja karyawan, dengan indikator penerima informasi tentang keberhasilan yang telah dicapai dan penerimaan informasi tentang kesesuaian pelaksanaan kerja dengan keinginan atasan.

Pendapat lainnya tentang karakteristrik dari pekerjaan juga dikemukakan oleh Stone (1991:59) yang menjelaskana adanya lima karakteristik pekerjaan yaitu:

> *"First, skill variety: degree to which a job requires a variety of different activities to utilize a range of individual skill and talents; second, task identity: degree to which a job requires completion of a whole and identifiable piece of work; third, task significance degree to which a job has a substatial impact on the lives or work of other people; fourth, autonomy: degree to which a job allows the indivdual freedom, independence, and discretion in scheduling work and in determining procedures to be used; fifth, feedback: degree to which an individual receives direct and clear information about the effectiveness of his or her performance. "*
> Artinya :“Pertama, variasi keterampilan: sejauh mana pekerjaan membutuhkan berbagai kegiatan yang berbeda untuk memanfaatkan berbagai keterampilan individu dan bakat, kedua, identitas tugas: dimana pekerjaan memerlukan penyelesaian seluruh bagian dan dapat diidentifikasi dari kerja; ketiga, signifikansi tugas dimana pekerjaan

> memiliki dampak besar pada kehidupan atau pekerjaan orang lain; keempat, otonomi: sejauh mana pekerjaan memungkinkan kebebasan kemerdekaan, indivdual, dan kebijaksanaan dalam penjadwalan kerja dan dalam menentukan prosedur yang akan digunakan; kelima, umpan balik: sejauh mana individu menerima informasi langsung dan jelas tentang efektivitas kinerja nya".

2.1.3 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja secara umum menyangkut sikap seseorang mengenai pekerjaannya. Karena menyangkut sikap, pengertian kepuasan kerja mencakup berbagai hal seperti kondisi dan kecenderungan perilaku seseorang. Kepuasan-kepuasan itu tidak tampak serta nyata, tetapi dapat diwujudkan dalam suatu hasil pekerjaan. Salah satu masalah yang sangat penting dalam bidang psikologi industri adalah mendorong karyawan untuk bekerja dengan lebih produktif. Untuk itu, perlu diperhatikan agar karyawan sebagai penunjang terciptanya produktivitas kerja dalam bekerja senantiasa disertai dengan perasaan senang dan tidak terpaksa sehingga akan tercipta kepuasan kerja para karyawan. Kepuasan kerja akan berbeda pada masing-masingindividu. Sangat sulit untuk mengetahui ciri-ciri kepuasan dari masing-masing individu.

2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Berbagai defenisi tentang kepuasan kerja dikemukakan para ahli. diantaranya menurut Martoyo (2000:142), yaitu :

> "Keadaan emosional karyawan di mana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Balas jasa kerja karyawan ini, baik yang berupa finansial maupun yang non finansial".

Sedangkan menurut Robbins, (2006:15), kepuasan kerja adalah :

"Suatu sikap seseorang terhadap pekerjaan sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dan banyaknya yang diyakini yang seharusnya diterima".

Serta Menurut T. Hani Handoko (2001:193) kepuasan kerja adalah :

"Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka".

Berdasarkan beberapa pengertian kepuasan kerja di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang menyokong atau tidak menyokong dalam diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan maupun kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti upaya, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lain, penempatan kerja, dan struktur organisasi. Sementara itu, perasaan yang berhubungan dengan dirinya antara lain berupa umur, kondisi kesehatan, kemampuan dan pendidikan.

2.1.3.2 Teori Kepuasan Kerja

Menurut Wexley dan Yulk yang dikutip oleh Moch. As'ad (2003:105), pada dasarnya teori-teori tentang kepuasan kerja yang lazim dikenal ada tiga macam yaitu :

a. Discrepancy theory

Discrepancy theory yang dipelopori oleh Porter menjelaskan bahwa kepuasan kerja seseorang diukur dengan menghitung selisih apa yang seharusnya diinginkan dengan kenyataan yang dirasakan. Kemudian Locke dalam moch. As'ad (2003:105) menerangkan bahwa kepuasan kerja seseorang tergantung pada perbedaan antara apa yang diinginkan dengan apa yang menurut persepsinya telah diperoleh melalui pekerjaannya. Orang akan puas apabila tidak ada perbedaan antara yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan, karena batas minimum yang diinginkan maka orang akan menjadi lebih puas lagi walaupun terdapat "*discrepancy"*, tetapi merupakan *discrepancy positif*. Sebaliknya, semakin jauh dari kenyataan yang dirasakan itu dibawah standar minimum sehingga menjadi *negatif discrepancy*, maka makin besar pula ketidakpuasan terhadap pekerjaannya.

b. Equity theory

Dalam *equity theory*, kepuasan kerja seseorang tergantung apakah ia merasakan keadilan atau tidak atas situasi. Perasaan keadilan atau ketidakadilan atas suatu situasi diperoleh dengan membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor maupun di tempat lain. Menurut teori ini, elemen-elemen dari *equity* ada tiga yaitu : *input, out comes, comparation person.* Yang dimaksud dengan *input* adalah sesuatu yang berharga yang dirasakan pegawai/karyawan sebagai sumbangan terhadap pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman kerja, dan kecakapan. *Out comes* adalah sesuatu yang berharga yang dirasakan pegawai/karyawan sebagai hasil dari pekerjaannya, seperti gaji, status, symbol,

dan penghargaan. *Comparation person* adalah dengan membandingkan *input, out comes* terhadap orang lain. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan, tetapi bisa pula tidak. Akan tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang dan merugikan, akan menimbulkan ketidakpuasan. Kelemahan dari teori ini adalah kenyataan bahwa kepuasan kerja seseorang juga ditentukan oleh *individual differences* (misalnya pada waktu orang melamar kerja apabila ditanya tentang besarnya upah/gaji yang diingnkan). Selain itu, tidak liniernya hubungan antara besarnya kompensasi sengan tingkat kepuasan lebih banyak bertentangan dengan kenyataan.

c. Two factor teory

Menurut *two factor theory*, kepuasan kerja itu merupakan dua hal yang berbeda, artinya kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak merupakan suatu variabel kontinyu. Herzberg dalam bukunya Moch. As'ad (2003:105) membagi situasi yang mempengaruhi perasaan seseorang terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok yaitu kelompok *satisfiers* atau motivator yang terdiri dari prestasi pengakuan, tanggungjawab. Dan yang kedua yaitu kelompok sebagai sumber ketidakpuasan atau *dissatisfiers* yang terdiri dari prosedur kerja, upah atau gaji, hubungan antar karyawan/pegawai.

2.1.3.3 Faktor-Faktor Timbulnya Kepuasan Kerja

Sebagian besar orang berpendapat bahwa gaji atau upah merupakan faktor utama untuk dapat menimbulkan kepuasan kerja. Sampai taraf tertentu, hal ini memang bisa diterima, terutama dalam negara yang sedang berkembang, dimana

uang merupakan kebutuhan yang sangat vital untuk bisa memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari. Akan tetapi kalau masyarakat sudah bisa memenuhi kebutuhan keluarganya secara wajar, maka gaji atau upah ini tidak menjadi faktor utama. Sesuai dengan tingkatan motivasi manusia yang dikemukakan oleh Maslow, maka upah atau gaji merupakan kebutuhan dasar.

Harold E. Burt dalam bukunya Moh. As'ad (2003:112) mengemukakan pendapatnya tentang faktor-faktor yang dapat menimbulkan kepuasan kerja antara lain :

1. Faktor hubungan antar karyawan, antara lain hubungan antara pimpinan dengan karyawan, faktor fisik dan kondisi kerja, hubungan sosial diantara karyawan, sugesti dari teman kerja, emosi dan situasi kerja.
2. Faktor individual, antara lain sikap kerja seseorang terhadap pekerjaannya, umur orang sewaktu bekerja, serta jenis kelamin karyawan.
3. Faktor-faktor dari luar (*ekstern*) antara lain keadaan keluarga karyawan, rekreasi, pendidikan (*training, up grading* dan lain-lain).

2.1.3.4 Dimensi Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (2006:244) dalam Wibowo (2008:100), menyebutkan bahwa indikator yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah (a) Pembayaran gaji atau upah, dalam hal ini pegawai menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang adil, tidak meragukan dan sesuai dengan harapan; (b) Pekerjaan itu sendiri, pegawai cenderung lebih menyukai pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan keterampilan, kebebasan serta umpan balik;

(c) Rekan kerja, interaksi sosial dengan rekan kerja yang menyenangkan dapat meningkatkan kepuasan kerja; (d) Promosi,dengan promosi memungkinkan organisai untuk mendayagunakan kemampuan dan keahlian pegawai setinggi mungkin; (e) Penyelia (supervisi), supervisi mempunyai peran penting dalam suatu organisasi karena berhubungan dengan pegawai secara langsung dan mempangaruhi pegawai dalam melakukan pekerjaannya.

a. Tingkat Upah dan Gaji yang Diterima

Gaji diartikan sebagai imbalan keuangan yang diterima karyawan seperti upah, premi, bonus, atau tunjangan-tunjangan keuangan lainnya. Dalam menetapkan tingkat upah atau gaji, perusahaan dapat membuat keputusan dengan mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut: a) tingkat upah umum dalam masyarakat, b) kebutuhan pokok tenaga kerja (karyawan) dan tingkat biaya hidup fisik minimum, c) kualitas karyawan, d) persaingan antar organisasi, dan e) kemampuan perusahaan untuk membayar upah dan gaji yang cukup untuk dapat menarik dan mempertahankan karyawan yang dibutuhkan. Dalam konteks produktivitas, semakin tinggi gaji yang diterima bukanlah suatu jaminan karyawan tersebut untuk berprestasi lebih baik. Prinsip teori keadilan perlu diperhatikan dalam penilaian komponen ini. Seseorang bekerja dalam organisasi mungkin mempunyai Perbedaan keterampilan, pengamalan, pendidikan dan senioritas. Mereka mengharapkan imbalan keuangan yang diterima mencerminkan perbedaan tanggung jawab, pengalaman, kecakapan ataupun senioritas sehingga apabila kebutuhan akan gaji atau upah dapat

terpenuhi, maka karyawan akan memperoleh kepuasan dari apa yang mereka harapkan.

b. Pekerjaan Itu Sendiri

Komponen pekerjaan sangat berperan daam menentukan kepuasan kerja. Ada dua aspek penting yang mempengaruhi kepuasan kerja yang berasal dari pekerjaan itu sendiri, yaitu : variasi pekerjaan, dan kontrol atas metode dan langkah-langkah kerja. Secara umum, pekerjaan dengan jumlah variasi yang moderat akan menghasilkan kepuasan kerja yang relatif besar. Pekerjaan yang sangat kecil variasinya akan menyebabkan pekerja merasa jenuh dan keletihan, dan seba1iknya pekerjaan yang terlalu banyak variasinya dan terlalu cepat menyebabkan karyawan merasa tertekan secara psikologis. Pekerjaan yang menyediakan kepada para karyawan sejumlah otonomi akan memberikan kepuasan kerja yang tinggi. Sebalikya, kontrol manajemen atas metode dan langkah-langkah kerja yang berlebihan akan mengarah pada ketidakpuasan kerja tingkat tinggi.

c. Rekan Kerja

Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga butuh interaksi sosial, oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan kerja yang ramah dan mendukung kerja kita maka kepuasan kerja dapat kita capai (Soedjono, 2005). Untuk itu hal ini sangat berhubungan dengan kondisi kerja kita. Pengertian kondisi kerja disini adalah segala sesuatu yang ada di lingkungan kerja karyawan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas. Dalam pengertian sederhana karyawan menginginkan kondisi di sekitar pekerjaannya baik, karena kondisi

tersebut mengarah kepada kenikmatan atau kesenangan secara fisik. Dalam Robbins, (2006:46) menyebutkan bahwa ketidakpuasan kerja terjadi apabila kondisi kerja tidak harmonis sehingga timbul Perilaku menyimpang ditempat kerja. Ada empat kategori penyimpangan perilaku di tempat kerja (1) Produksi, contohnya karyawan pulang cepat, karyawan bekerja dengan lamban; (2) Properti, contohnya adanya sabotase dari rekan kerja, menyebutkan waktu kerja yang tidak benar; (3) Politik, contohnya Adanya pilih kasih antar para karyawan, Menyalahkan teman kerja dan sering menyebar gossip dan rumor; (4) Keberingasan individu, contohnya Adanya pelecehan seksual dan mencuri dari teman kerja. Robbins (2006:49) menyebutkan bahwa kelompok kerja adalah kelompok yang berinteraksi terutama untuk berbagi informasi dan mengambil keputusan agar bisa membantu tiap anggota berkinerja dalam bidang sesuai tanggung jawab masing-mising. Kelompok kerja tidak perlu atau tidak punya kesempatan untuk terlibat dalam kerja kolektif yang menuntut upaya gabungan.

d. Promosi Karir

Promosi adalah perencanaan karir seseorang pada pekerjaan yang lebih baik dalam bentuk tanggung jawab yang lebih besar, prestise atau status yang lebih, skill yang lebih besar, dan khususnya meningkatnya upah atau gaji. Dalam era manajemen modern, promosi telah dianggap sebagai imbalan yang cukup efektif untuk meningkatkan moral pekerja dan mempertinggi loyalitas terhadap organisasi. Selain itu, promosi berfungsi sebagai perangsang bagi mereka yang memiliki ambisi dan prestasi kerja tinggi. Dengan demikian, usaha-usaha

menciptakan kepuasan atau komponen promosi dapat mendorong mereka untuk berprestasi lebih baik di masa-masa yang akan datang.

e. Kepenyeliaan (Supervisi)

Supervisi mempunyai peran yang sangat penting dalam manajemen. Supervisi berhubungan dengan karyawan secara langsung dan mempengaruhi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Umumnya karyawan lebih suka mempunyai supervisi yang adil terbuka dan mau bekerja sama dengan bawahan (Soedjono, 2005). Untuk itu perusahaan harus dapat melakukan pengawasan terhadap karyawan agar tejadi hubungan yang harmonis antara bawahan dan atasan. Tugas pengawasan tidak dapat dipisahkan dengan tugas kepemimpinan, yaitu usaha mempengaruhi kegiatan pengikut melalui proses komunikasi untuk tujuan tertentu. Supervisor secara langsung mempengaruhi kepuasan kerja dan prestasi melalui kecermatannya dalam mendisiplinkan dan menerapkan peraturan-peraturan. Beberapa pedoman pengawasan yang perlu diperhatikan (Siagian, 2003), adalah sebagai berikut :

1) Pengawasan hendaknya lebih menekankan pada usaha-usaha yang bersifat prefentif.
2) Pengawasan tidak ditujukan untuk mencari siapa yang salah, tetapi kepada hal-hal yang perlu disempurnakan dalam system kerja organisasi
3) Jika terjadi penyimpangan, tindakan korektif yang dilakukan seyogyanya bersifat edukatif.

4) Obyektivitas dalam melakukan pengawasan dan pengendalian hanya dapat dipertahankan apabila standard, prosedur kerja, dan kreatifitas prestasi jelas diketahui oleh yang diawasi atau yang mengawasi.
5) Pengawasan yang bersifat edukatif dan obyektif tidak berarti bahwa tindakan indisipliner tidak usah ditindak.

2.1.4. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian

2.1.4.1.Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kepuasan Kerja

Menurut Arief Subyantoro (2009:11-19), setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain. perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dengan yang lain berbeda pula, meskipun bekerja ditempat yang sama. Perbedaan individu dari sisi kemampuan (*ability*), nilai, sikap (*attitude*) dan minat (*interest*) yang merupakan sikap yang membuat orang senang akan objek situasi atau ide-ide tertentu akan meningkatkan kepuasan individu tersebut dalam bekerja. Adanya keragaman dari setiap individu baik dari sisi kemampuan, nilai yang didapat dari pekerjaan, sikap dan minat yang tinggi dapat mendorong rasa puas dari setiap individu terhadap pekerjaannya.

2.1.4.2.Pengaruh Karakteristik Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja

Karakteristik pekerjaan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, model karakteristik pekerjaan *(job characteristics models)* dari Hackman dan Oldham (1980:80) adalah suatu

pendekatan terhadap pemerkayaan jabatan *(job enrichment)* yang dispesifikasikan kedalam 5 dimensi karakteristik inti yaitu keragaman ketrampilan *(skill variety)*, Jati diri dari tugas *(task identity)*, signifikansi tugas *(task significance)*, otonomi *(autonomy)* dan umpan balik *(feed back).*

Setiap dimensi inti dari pekerjaan mencakup aspek besar materi pekerjaan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang, semakin besarnya keragaman aktivitas pekerjaan yang dilakukan maka seseorang akan merasa pekerjaannya semakin berarti. Apabila seseorang melakukan pekerjaan yang sama, sederhana, dan berulang-ulang maka akan menyebabkan rasa kejenuhan atau kebosanan. Dengan memberi kebebasan pada karyawan dalam menangani tugas-tugasnya akan membuat seorang karyawan mampu menunjukkan inisiatif dan upaya mereka sendiri dalam menyelesaikan pekerjaan, dengan demikian desain kerja yang berbasis ekonomi ini merupakan fungsi dan faktor pribadi.

Kelima karakteristik kerja ini akan mempengaruhi tiga keadaan psikologis yang penting bagi karyawan, yaitu mengalami makna kerja, memikul tanggung jawab akan hasil kerja, dan pengetahuan akan hasil kerja. Akhirnya, ketiga kondisi psikologis ini akan mempengaruhi motivasi kerja secara internal, kualitas kinerja, kepuasan kerja dan ketidakhadiran dan perputaran karyawan. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Stoner dan Freeman, (1994:20) yang menyatakan bahwa "pekerjaan yang secara instrinsik memberikan kepuasan dan lebih memotivasi bagi kebanyakan orang dari pada pekerjaan yang tidak memuaskan"

2.1.4.3.Pengaruh Karakteristik Individu, dan Karakteristik Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja

Ting dan Yuan (1997:122) yang menyebutkan bahwa karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik organisasi karyawan mempengaruhi naik turunnya kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja karyawan akan meningkat jika karakteristik individu mendukung, karakteristik pekerjaan sesuai dan karakteristik organisasi terjalin demikian juga sebaliknya kepuasan kerja karyawan akan menurun jika karakteristik individu, karakteristik pekerjaan tidak terjamin, dan karakteristik organisasi tidak terjalin.

Arief Subyantoro (2009:11), melakukan penelitian dengan judul : Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Organisasi dan Kepuasan Kerja Pengurus yang Dimediasi oleh Motivasi Kerja (Studi pada Pengurus KUD di Kabupaten Sleman). Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik organisasi berpengaruh langsung dansignifikan terhadap kepuasan kerja pengurus. Karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik organisasi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap motivasi kerja pengurus. Motivasi kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja pengurus. Karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik organisasi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja pengurus yang dimediasi oleh melalui motivasi kertja pengurus.

2.1.4.4 Penelitian Sebelumnya

Berikut ini perbedaan penilitian dengan penelitian yang sebelumnya yang telah dilaksanakan oleh beberapa orang.

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Nama & Tahun)	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Arief Subyantoro (2009)	Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Organisasi dan Kepuasan Kerja Pengurus yang Dimediasi oleh Motivasi Kerja (Studi pada Pengurus KUD di Kabupaten Sleman).	Karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik organisasi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja pengurus. Karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik organisasi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap motivasi kerja pengurus. Motivasi kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja pengurus. Karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik organisasi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja pengurus yang dimediasi oleh melalui motivasi kerja pengurus.	Variabel bebas yang diteliti melibatkan lima variabel, yakni tiga bariabel bebas, satu variabel intervening dan satu variabel tidak bebas. Sedangkan dalam penelitian ini variabel bebasnya hanya melibatkan 3 (tiga) variabel yakni dua variabel bebas dan satu variabel tidak bebas	Kesamaan dalam penelitian tersebut adalah variabel tidak bebasnya yakni kepuasan kerja
3	Agung Panudju (2003)	Pengaruh Kompensasi dan Karakteristik Perkerjaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Unit Produksi PT. X Palembang	Hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa variabel-variabel Kompensasi financial, kompensasi non-finansial, otonomi, variasi pekerjaan, identitas tugas, signifikansi tugas dan umpan balik, secara bersama-sama/serentak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Variabel-	Peneliti sebelumnya hanya melibatkan tiga variabel yang diteliti Sedangkan dalam penelitian ini variabel bebasnya melibatkan dua variabel yakni karakteristik individu dan pekerjaan dan kepuasan kerja sebagai variabel tidak bebas.	Kesamaan dalam penelitian tersebut adalah variabel tidak bebasnya yakni kepuasan kerja

			variabel dalam karakteristik pekerjaan yaitu otonomi, variasi pekerjaan, identitas tugas, signifikansi tugas dan umpan balik secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja.		
4	Soekadi (1999)	Pengaruh karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi terhadap kinerja	Hasil penelitian menunjukan terhadap pengaruh signifikan ketiga karakteristik tersebut terhadap kinerja karyawan.	Variabel bebasnya hanya 2 (dua) variabel yang sama dan variabel tidak bebas tidak sama yaitu kinerja untuk penelitian terdahulu.	Variabel bebas ada yang sama yakni karakteristrik individu dan pekerjaan.

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Naratif

Sukses tidaknya suatu organisasi sangat tergantung dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki karena sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang mampu berprestasi maksimal. Kepuasan kerja mempunyai peranan penting terhadap prestasi kerja karyawan, ketika seorang karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja maka seorang karyawan akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimiliki untuk menyelesaikan tugasnya, yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan.

Kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap produktivitas organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Ketidakpuasan merupakan titik awal dari masalah-masalah yang muncul dalam organisasi seperti kemangkiran, konflik manager-pekerja dan perputaran karyawan. Dari sisi pekerja, ketidakpuasan dapat menyebabkan menurunnya motivasi, menurunnya moril kerja, dan menurunnya tampilan kerja baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif.

Kepuasan kerja merupakan hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Dengan kata lain kepuasan mencerminkan sikap tenaga kerja terhadap pekerjaannya. Menuru Luthans, (1998:244) dalam Eva Kris Diana Devi (2009:51), indikator dari kepuasan kerja adalah kepuasaan terhadap gaji, pekerjaan itu sendiri, promosi, rekan kerja dan kepuasaan terhadap atasan

Karakteristik individu merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Menurut Arief Subyantoro (2009:11-19), indikator yang dapat digunakan untuk mengukur karakteristik pribadi dari sisi kemampuan (*ability*), nilai, sikap (*attitude*) dan minat (*interest*) yang merupakan sikap yang membuat orang senang akan objek situasi atau ide-ide tertentu akan meningkatkan rasa puas individu tersebut dalam bekerja. Dengan demikian ada hubungan yang positif antara karakteristik individu dengan kepuasan kerja.

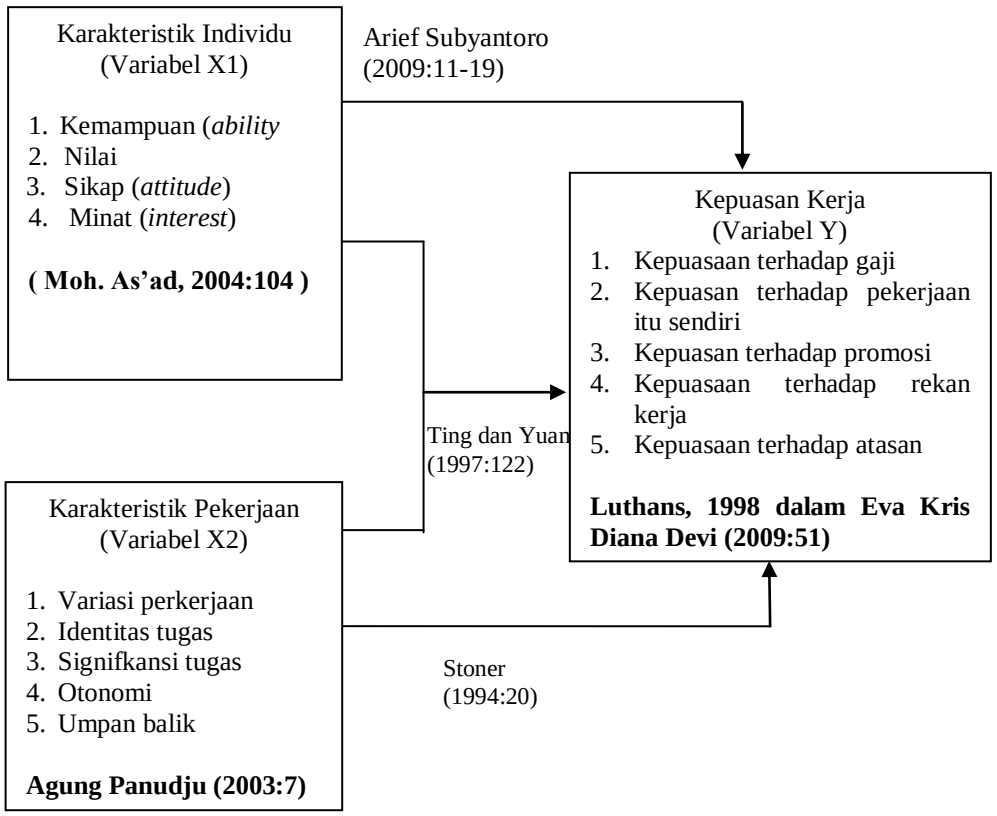
Kepuasan juga dapat dipengaruhi oleh karakteristik pekerjaan. Hackman dan Oldham (1980:80) dalam Dewita Heriyanti, (2007:20), menyebutkan bahwa ada lima dimensi karakteristik inti karakteristrik pekerjaan, yaitu : keragaman

ketrampilan *(skill variety), Jati diri dari tugas (task identity), signifikansi tugas (task significance), otonomi (autonomy)* dan umpan balik *(feed back)*. Setiap dimensi inti dari setiap karaketeristik pekerjaan dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang, semakin besarnya keragaman aktivitas pekerjaan yang dilakukan maka seseorang akan merasa pekerjaannya semakin berarti. Dengan demikian ada hubungan yang positif antara karakteristik pekerjaan dengan kepuasan kerja.

Hasil penelitian Arief Subyantoro (2009:18), menyimpulkan bahwa karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik organisasi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja pengurus. Karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik organisasi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap motivasi kerja pengurus. Motivasi kerja berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja pengurus. Karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik organisasi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan kerja pengurus yang dimediasi oleh motivasi kerja pengurus.

2.2.2 Bagan Kerangka Pemikiran

Berdasarkan beberapa argumen di atas, penulis menyimpulkan adanya hubungan antara karakteristik individu dan karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja. Dengan demikian kerangka penilitian ini diringkas dalam model sebagai berikut :



Gambar 2.1
Bagan Kerangka Penelitian

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka dibutuhkan suatu pengujian hipotesis untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Menurut Sugiyono (2000:161) "Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian."

1. Karakteristik individu dan karakteristik pekerjaan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.
2. Karakteristik individu secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja.
3. Karakteristik pekerjaan secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja.