



Kepuasan Kerja; Harapan dan Tantangan Bagi Konselor

Asmidir Ilyas

Universitas Negeri Padang

✉: asmidir@konselor.org

ABSTRAK

Based on the result of research, known that employees has job satisfaction level that is low enough in consequence of low job satisfaction level. Work satisfaction is one of important factor to gaining optimum work result. Target demand of working without support from characteristic condition will result overload work stress to the worker that in the end will making work stress disruption that impacted to work satisfaction. According to House (1981) in Deeter and Ramsey (1997), someone who has better social support so he will also better to reducing stress that occurs in their work. So that if a worker who has a higher social support so he could better in managing work stress that experienced and looking work stress with different way that able to giving a positive impact to the worker. This condition become the expectation and appportunity by counselor profesion and sollution employed problem.

Kata kunci: *kepuasan kerja, harapan, tantangan*

© 2017 Published by Seminar Konseling 2017

PENDAHULUAN

Dalam setiap lembaga/dinas/instansi/perusahaan/organisasi, sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting karena sumber daya manusia merupakan elemen dasar yang menggerakkan seluruh aktivitas lembaga. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sondang P. Siagian (2005:40) yang menyatakan bahwa :

“Manusia merupakan unsur terpenting dalam setiap dan semua organisasi, keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan berbagai sasarannya serta kemampuan menghadapi tantangan, baik yang sifatnya internal maupun eksternal sangat ditentukan oleh kemampuan mengelola sumber daya manusia setepat-tepatnya.”

Manusia merupakan sumber daya yang dinamis, memiliki pikiran dan perasaan, dengan sikap, dan pola tingkah laku, serta kebutuhan yang berbeda-beda yang membedakan dengan faktor produksi lain. Keberadaan manusia sebagai sumber daya sangat penting dalam lembaga/dinas/instansi/perusahaan, karena sumber daya manusia menunjang lembaga melalui karya, bakat, kreativitas, dorongan dan peran nyata seperti yang dapat dilihat dalam setiap perusahaan.

Manajemen sumber daya manusia yang efektif harus dapat memaksimalkan kondisi kerja dan dinamika karyawan/pegawai dalam lembaga / dinas / instansi / perusahaan /

organisasi. Dengan program-program kepegawaian yang tertuju kepada solusi permasalahan, diharapkan

lembaga/dinas/instansi/perusahaan/organisasi mampu mendongkrak produktivitas melalui tindak lanjut seputar permasalahan yang dihadapi oleh pegawai. Senada dengan pendapat Justine T. Sirait (2007:9) mengemukakan:

“Sasaran yang diharapkan dapat dicapai manajemen sumber daya manusia melalui kegiatan-kegiatan atau program-program bagian kepegawaian dari suatu organisasi adalah terciptanya suatu kondisi dimana pegawai dapat mencapai produktivitas yang tinggi, pegawai mampu bertahan (tetap bekerja) dalam organisasi dalam waktu yang relatif lama, rendahnya tingkat ketidakhadiran dan akhirnya pegawai merasa puas dalam menjalankan tugasnya di organisasi. Apabila hal ini tercipta maka dapat dikatakan bahwa lingkup pekerjaan bagian kepegawaian adalah efektif (berhasil)”.

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur terpenting dalam sebuah lembaga/dinas/instansi/ perusahaan/organisasi di samping unsur yang lainnya. Tidak ada suatu lembaga/dinas/instansi/perusahaan/ organisasi yang dapat tumbuh dan berkembang tanpa unsur manusia dengan kemampuan manajerial dan moralitas kerja yang memadai, seperti pendapat yang dikemukakan oleh Malayu S.P. Hasibuan (2007:12), bahwa: “Karyawan/pegawai adalah kekayaan utama suatu lembaga/ dinas/ instansi/ perusahaan/ organisasi, karena tanpa keikutsertaan mereka, aktivitas lembaga/ dinas/ instansi/ perusahaan/organisasi tidak akan terjadi. Karyawan/pegawai berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai.”

Tanpa adanya unsur manusia dalam lembaga/dinas/instansi/perusahaan/organisasi, tidak mungkin lembaga/dinas/instansi/perusahaan/organisasi tersebut dapat bergerak dan mencapai tujuan yang diharapkan. Keberhasilan dalam mencapai tujuan lembaga/dinas/instansi/perusahaan/organisasi sangat ditentukan oleh kinerja pegawainya. Seperti yang diungkapkan oleh Veithzal Rivai (2004:309) “Kinerja karyawan/pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya 102perusahaan untuk mencapai tujuannya”. Pegawai/karyawan merupakan sumber daya yang dimiliki organisasi, dan harus dipekerjakan secara efektif, efisien, dan manusiawi. Agar kondisi tersebut dapat tercipta, maka lembaga/dinas/instansi/perusahaan/ organisasi perlu membuat perencanaan SDM sebaik-baiknya sehingga dapat memenuhi kebutuhan lembaga/ dinas/ instansi/ perusahaan/ organisasi, baik jangka pendek, menengah maupun jangka panjang. Dengan demikian, lembaga/dinas/instansi/perusahaan/organisasi tidak akan mengalami kesulitan dalam memenuhi SDM berkualitas yang dibutuhkan.

Begitu banyak permasalahan yang muncul berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia yang mengakibatkan tidak tercapainya tujuan lembaga/ dinas/ instansi/ perusahaan/organisasi. Beberapa hambatan dan kesulitan berkembang menjadi permasalahan yang kompleks, seperti rendahnya produktivitas, rendahnya prestasi kerja, rendahnya tingkat kedisiplinan, tingginya stres kerja, adanya ketidakpuasan dalam bekerja dan lain sebagainya yang bisa menjadi penghambat perkembangan organisasi.

Hambatan-hambatan seperti ini sering dijumpai pada instansi-instansi pemerintah, khususnya mengenai kedisiplinan yang menjadi salah satu masalah mendasar dan harus segera diatasi dengan serius. Hal ini dipertegas oleh pernyataan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Taufiq Effendi, seperti yang dikutip dari <http://www.kompas.com/kompas-cetak/0701/12/ekonomi/3234696.htm>, bahwa:

“55 persen dari total pegawai negeri sipil yang mencapai sekitar 3,6 juta orang berkinerja buruk dan disiplin kerja yang rendah. Jika masalah tersebut tidak ditangani dengan serius maka akan membuat *image* dari instansi pemerintah semakin buruk dimata publik.”

Masalah yang berhubungan dengan tindakan indisipliner ini juga terjadi pada lembaga/ dinas/ instansi/ perusahaan/ organisasi Berdasarkan data yang diperoleh di lapangan di lembaga/ dinas/ instansi/ perusahaan/ organisasi ternyata tingkat kedisiplinan karyawan/pegawai terbilang masih rendah. Hal tersebut diindikasikan oleh data tingkat kemangkiran atau ketidakhadiran pegawai/ karyawan yang menunjukkan peningkatan yang cukup tinggi. Tingginya jumlah persentase ketidakhadiran karyawan/ pegawai mengindikasikan masalah cukup serius yang harus segera ditangani, seperti yang diungkapkan oleh Agus Dharma (2004:387) yang menyatakan “Perilaku karyawan/ pegawai yang mencerminkan ketidakdisiplinan, paling sering ditemui di tempat kerja adalah karyawan/ pegawai yang terlambat masuk kerja, mangkir, terutama setelah hari libur”. Semakin tinggi tingkat kemangkiran karyawan/ pegawai, maka semakin rendah tingkat kepuasan kerjanya, sebaliknya, semakin rendah tingkat kemangkiran karyawan/pegawai, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerjanya.

Gouzali Saydam (2005:286) berpendapat “Salah satu faktor penting yang mempengaruhi kedisiplinan karyawan/ pegawai yang akan terlihat dalam suasana kerja yaitu sering terlambatnya karyawan/ pegawai masuk kerja atau pulang lebih cepat dari waktu yang sudah ditentukan”. Selain itu Agus Dharma (2004:411) mengungkapkan perilaku tidak disiplin karyawan/pegawai yang paling sering dijumpai di tempat kerja adalah:

1. Melanggar peraturan jam istirahat dan jadwal kerja lainnya,
2. Melanggar peraturan keamanan dan kesehatan kerja,
3. Terlambat masuk kerja, mangkir, terutama sebelum dan setelah ramadhan,
4. Bekerja dengan ceroboh atau merusak peralatan lainnya
5. Suka betengkar, tidak mau bekerja sama atau perilaku lain yang tidak menyenangkan sesama pegawai.
6. Terang-terangan menunjukkan ketidakpatuhan, seperti menolak melaksanakan tugas yang perintahkan.

Berkaitan dengan kedisiplinan ini Veithzal Rivai (2004:444) mengemukakan:

“Disiplin kerja sebagai alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku”.

Sesuai dengan beberapa penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa “Kedisiplinan berkaitan dengan sikap dan perilaku seorang yang selalu datang dan pulang tepat waktu, mengerjakan semua pekerjaan dengan baik, mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma sosial yang berlaku sehingga tujuan yang telah ditetapkan tercapai” (Malayu Hasibuan, 2007:194). Jika masalah kedisiplinan tidak dapat ditangani dengan baik, maka hal ini akan mengganggu pencapaian tujuan lembaga/ dinas/ instansi/ perusahaan/ organisasi.

Kepuasan kerja merupakan salah satu bagian yang penting bagi karyawan/pegawai, di samping itu kepuasan kerja memiliki peranan yang sangat strategis dalam lembaga/ dinas/

instansi/perusahaan/organisasi, dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja karyawan/pegawai merupakan salah satu kunci utama dalam lembaga/dinas/instansi/ perusahaan/organisasi. Kepuasan pegawai harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan pegawai meningkat. Hal tersebut selaras dengan yang diungkapkan oleh Malayu S.P Hasibuan (2007:202) bahwa, “Kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan lembaga/dinas/instansi/perusahaan/organisasi”.

Untuk menciptakan kepuasan kerja pada karyawan/pegawai bukanlah sesuatu hal yang mudah karena dalam menciptakan kepuasan kerja, suatu organisasi harus dapat memenuhi berbagai faktor yang dapat menciptakan kepuasan pada karyawan/pegawai tersebut. Faktor-faktor tersebut antara lain gaji, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, atasan, promosi dan lingkungan kerja. Selain penting untuk menciptakan kepuasan kerja pada pegawai, sangat penting pula bagi suatu lembaga/dinas/instansi/perusahaan/organisasi untuk menjaga dan memelihara serta menjaga tingkat kepuasan kerja ini, karena setiap karyawan/pegawai memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai yang berlaku pada diri dan lingkungannya.

Kepuasan kerja merupakan cerminan perilaku yang ditampilkan oleh karyawan pegawai sebagai hasil persepsi yang berkaitan dengan pekerjaannya. Seorang karyawan/pegawai yang masuk dan bergabung dalam suatu lembaga/ dinas/ instansi/ perusahaan/organisasi mempunyai seperangkat keinginan, kebutuhan, hasrat dan pengalaman masa lalu yang menyatu dan membentuk suatu harapan yang diharapkan dapat dipenuhi di tempatnya bekerja. Kepuasan kerja akan didapat apabila terjadi kesesuaian antara harapan karyawan/pegawai dengan kenyataan yang ditemui dan didapatkannya dari tempatnya bekerja.

Tolak ukur untuk kepuasan kerja sebenarnya tidak ada yang mutlak tetapi hal ini dapat diamati dari sikap karyawan/pegawai terhadap pekerjaannya. Indikasi atau tolak ukur dari kepuasan kerja di antaranya adalah prestasi kerja, moral kerja, produktivitas kerja pegawai, tingkat *turnover*, serta kedisiplinan pegawai dalam menjalankan pekerjaannya. Kedisiplinan pegawai itu sendiri dapat dilihat dari waktu dan tingkat absensi. Jika karyawan/pegawai datang ke tempat kerja selalu tepat waktu dan tingkat absensinya rendah maka, bisa dikatakan bahwa kepuasan kerja karyawan/pegawai tersebut baik. Sebaliknya jika pegawai datang ke tempat kerja sering terlambat dan tingkat absensinya tinggi maka kepuasan kerja karyawan/pegawai di perusahaan dapat dikatakan kurang.

Seperti yang diungkapkan oleh AA. Anwar Prabu Mangkunegara (2007:117) yang menyatakan:

“Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan *turnover* karyawan yang rendah, sedangkan karyawan-karyawan yang kurang puas biasanya *turnover*nya lebih tinggi. Karyawan-karyawan yang kurang puas cenderung tingkat kehadiran (absen) tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif”.

Masalah rendahnya tingkat disiplin kerja pegawai pada suatu lembaga/dinas/ instansi/perusahaan/organisasi salah satunya disebabkan oleh ketidakpuasan dalam bekerja. Hal ini terjadi karena tidak sesuainya antara harapan karyawan/pegawai dengan kenyataan yang ditemui dan didapatkan dari tempatnya bekerja seperti gaji, prestasi kerja, fasilitas yang kurang mendukung, buruknya kerjasama dengan rekan kerja dan lingkungan kerja yang

kurang baik. berdasarkan hasil konseling dengan beberapa pegawai yang berkonsultasi dan hasil pengamatan di lapangan khususnya beberapa lembaga pendidikan

Akibat ketidaksesuaian harapan dan ketidakpuasan kerja yang dialami karyawan/pegawai tersebut menyebabkan beberapa karyawan/pegawai/tenaga kerja yang keluar atau memilih bekerja ditempat lain. Kepuasan kerja dari pegawai/karyawan di lembaga/dinas/instansi/ perusahaan/organisasi sangat menentukan kinerja mereka. Jika pegawai/karyawan puas dalam pekerjaannya, ia akan mengerjakan yang lebih baik terus. Oleh karena itu kepuasan kerja pada sebuah lembaga/dinas/instansi/perusahaan/organisasi perlu diperhatikan dan diprioritaskan. Konselor jabatan/industri perlu memahami dengan baik mengenai kepuasan kerja ini dan mampu menyelenggarakan layanan bimbingan dan konseling yang cocok dan tepat sesuai kondisi lembaga/dinas/instansi/perusahaan/organisasi serta pegawai/karyawan yang ada di dalamnya.

Berkenaan dengan itu, dalam artikel ini akan dibahas mengenai “Kepuasan Kerja” yang meliputi: 1) Hakekat kepuasan kerja; 2) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja; 3) Teori Kepuasan Kerja; 4) Aspek-Aspek Kepuasan Kerja; 5) Mengukur Kepuasan Kerja; 6) Pengaruh Kepuasan Kerja; 7) Ciri Pekerja Yang Memiliki Kepuasan Kerja; 8) Fungsi Kepuasan Kerja; dan 9) Komponen-Komponen Kepuasan Kerja serta 10) Peran konselor dalam mengentaskan masalah kepuasan kerja di lembaga/ dinas/ instansi/ perusahaan/organisasi.

Hakekat Kepuasan Kerja

Hakekat dari kepuasan kerja menurut para ahli tidaklah sama, tergantung dari sudut mana dia memandangnya, namun demikian mereka sepakat bahwa hakekat dari kepuasan kerja adalah sejauhmana individu memberikan reaksi positif terhadap apa yang telah dilakukan dan perolehan apa yang didapatkan. Kepuasan kerja (dalam Wikipedia, 2017) adalah *Newstrom: mengemukakan “job satisfaction is the favorableness or unfavorableness with employes view their work”*. Kepuasan kerja berarti perasaan mendukung atau tidak mendukung yang dialami karyawan/pegawai dalam bekerja. Sedangkan *Wexley dan Yukl* mengartikan kepuasan kerja sebagai *“the way an employee feels about his or her job”*. Artinya bahwa kepuasan kerja adalah cara karyawan/pegawai merasakan dirinya atau pekerjaannya. Makna lain dari kepuasan kerja adalah perasaan yang menyokong atau tidak menyokong dalam diri karyawan/pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan maupun kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti upaya, kesempatan pengembangan karier, hubungan dengan karyawan/pegawai lain, penempatan kerja, dan lembaga/dinas/instansi/ perusahaan/organisasi. Sementara itu, perasaan yang berhubungan dengan dirinya antara lain berupa umur, kondisi kesehatan, kemampuan dan pendidikan.

Selanjutnya, kepuasan kerja menurut Taufik Noor Hidayat (104263213) adalah keadaan emosional yang menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini dampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya. Sejalan dengan itu Angga Leo mengemukakan kepuasan itu terjadi apabila kebutuhan-kebutuhan individu sudah terpenuhi dan terkait dengan derajat kesukaan dan ketidaksukaan dikaitkan dengan karyawan/pegawai merupakan sikap umum yang dimiliki oleh karyawan/pegawai yang erat kaitannya dengan imbalan-imbalan yang mereka yakini akan mereka terima setelah melakukan sebuah pengorbanan. Apabila dilihat dari pendapat Robin tersebut terkandung dua dimensi, pertama, kepuasan yang dirasakan individu yang titik beratnya individu anggota masyarakat, dimensi lain adalah kepuasan yang merupakan sikap umum yang dimiliki oleh pegawai.

Makna yang lebih hakiki tentang kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan hidup, karena sebagian besar waktu manusia dihabiskan di tempat kerja. Berikut ini beberapa pengertian kepuasan kerja yang diramu dan diracik kembali dari beberapa sumber intinya adalah:

1. Kondisi menyenangkan atau secara emosional positif yang berasal dari penilaian seseorang atas pekerjaannya atau pengalaman kerjanya (Setiawan dan Ghozali, 2006:159).
2. Suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya (Robbins & Judge, 2008:107).
3. Keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya (Handoko, 2001:193).
4. Hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting (Luthans, 2006:243).

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Banyak hal yang mempengaruhi kepuasan kerja. Levi, 2002 dalam Wikipedia, (2017) mengemukakan lima aspek yang terdapat dalam kepuasan kerja, yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri (*Work It self*), Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.
2. Atasan (*Supervision*), atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan bisa dianggap sebagai figur ayah/ibu/teman dan sekaligus atasannya.
3. Teman sekerja (*Workers*), Merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.
4. Promosi (*Promotion*), Merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karier selama bekerja.
5. Gaji/Upah (*Pay*), Merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

Aspek-aspek lain yang terdapat dalam kepuasan kerja (dalam Wikipedia, 2017), adalah:

1. *Kerja yang secara mental menantang*, Kebanyakan Karyawan menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka mengerjakan. Karakteristik ini membuat kerja secara mental menantang. Pekerjaan yang terlalu kurang menantang menciptakan kebosanan, tetapi terlalu banyak menantang menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan.

2. *Ganjaran yang pantas*, Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, dan segaris dengan pengharapan mereka. Pemberian upah yang baik didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan. Tidak semua orang mengejar uang. Banyak orang bersedia menerima baik uang yang lebih kecil untuk bekerja dalam lokasi yang lebih diinginkan atau dalam pekerjaan yang kurang menuntut atau mempunyai keleluasaan yang lebih besar dalam kerja yang mereka lakukan dan jam-jam kerja. Tetapi kunci yang manakutkan upah dengan kepuasan bukanlah jumlah mutlak yang dibayarkan; yang lebih penting adalah persepsi keadilan. Serupa pula karyawan berusaha mendapatkan kebijakan dan praktik promosi yang lebih banyak, dan status sosial yang ditingkatkan. Oleh karena itu individu-individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat dalam cara yang adil (fair and just) kemungkinan besar akan mengalami kepuasan dari pekerjaan mereka.
3. *Kondisi kerja yang mendukung*, Karyawan peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas. Studi-studi memperagakan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar fisik yang tidak berbahaya atau merepotkan. Temperatur (suhu), cahaya, kebisingan, dan faktor lingkungan lain seharusnya tidak ekstrem (terlalu banyak atau sedikit).
4. *Rekan kerja yang mendukung*, Orang-orang mendapatkan lebih daripada sekadar uang atau prestasi yang berwujud dari dalam kerja. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan sosial. Oleh karena itu bila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan menyenangkan dapat menciptakan kepuasan kerja yang meningkat. Tetapi Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan.
5. *Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan*, Pada hakikatnya orang yang tipe kepribadiannya kongruen (sama dan sebangun) dengan pekerjaan yang mereka pilih seharusnya mendapatkan bahwa mereka mempunyai bakat dan kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaan mereka. Dengan demikian akan lebih besar kemungkinan untuk berhasil pada pekerjaan tersebut, dan karena sukses ini, mempunyai kebolehhajadian yang lebih besar untuk mencapai kepuasan yang tinggi dari dalam kerja mereka.

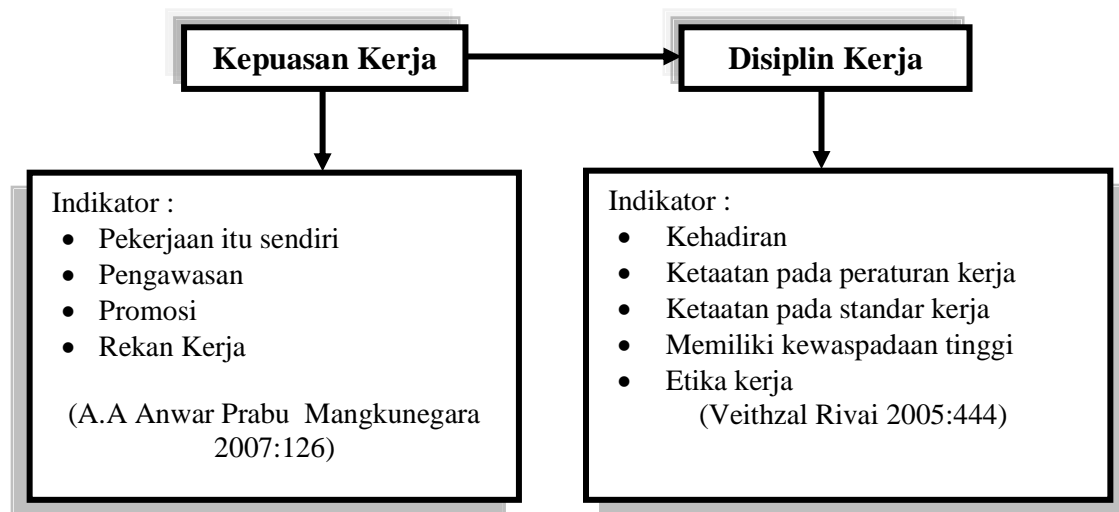
Bayak faktor-faktor lain lagi yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada karyawan bergantung pada pribadi masing-masing karyawan (Sutrisno, 2009:82 dalam Wikipedia, 2017). Faktor-faktor yang memberikan kepuasan menurut Blum dalam As'ad (1999) adalah:

1. Faktor individual, meliputi umur, kesehatan, watak, dan harapan;
2. Faktor sosial, meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan masyarakat, kesempatan bereaksi, kegiatan perserikatan pekerja, kebebasan berpolitik, dan hubungan kemasyarakatan;
3. Faktor utama dalam pekerjaan, meliputi upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju.

Ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu faktor yang ada pada diri pegawai dan faktor pekerjaannya (Mangkunegara, 2009:120 dalam Wikipedia, 2017).

1. Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecerdasan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi, dan sikap kerja.
2. Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Faktor-faktor yang salimh mempengaruhi antara kepuasan dan dengan disiplin kerja dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1

Model Kerangka Pemikiran Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Disiplin Kerja

Selanjutnya faktor yang mempengaruhi kepuasan dan disiplin kerja karyawan/pegawai adalah Sutrisno (dalam Famahato, 2017) sebagai berikut:

1. Kesempatan untuk maju. Dalam hal ini, ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.
2. Keamanan kerja. Faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.
3. Gaji. Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.
4. Perusahaan dan manajemen. Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil.
5. Pengawasan. Sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan turnover.
6. Faktor Intrinsik dari pekerjaan. Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.
7. Kondisi kerja. Termasuk di sini kondisi kerja tempat, ventilasi, penyiaran, kantin dan tempat parkir.
8. Aspek sosial dalam pekerjaan. Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam bekerja.

9. Komunikasi. Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.
10. Fasilitas. Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Lebih lanjut menurut Baron & Byrne (dalam 1994 Jurnal Sumber Daya Manusia, 2009) ada dua kelompok faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Faktor pertama yaitu faktor dinas/instansi.lembaga, perusahaan/organisasi yang berisi kebijaksanaan perusahaan dan iklim kerja. Faktor kedua yaitu faktor individual atau karakteristik karyawan. Pada faktor individual ada dua predictor penting terhadap kepuasan kerja yaitu status dan senioritas. Status kerja yang rendah dan pekerjaan yang rutin akan banyak kemungkinan mendorong karyawan untuk mencari pekerjaan lain, hal itu berarti dua faktor tersebut dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja dan karyawan yang memiliki ketertarikan dan tantangan kerja akan lebih merasa puas dengan hasil kerjanya apabila mereka dapat menyelesaikan dengan maksimal. Pendekatan Wexley dan Yukl (1977 dalam 1994 Jurnal Sumber Daya Manusia, 2009) berpendapat pekerjaan yang terbaik bagi penelitian-penelitian tentang kepuasan kerja adalah dengan memperhatikan baik faktor pekerjaan maupun faktor individunya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu gaji, kondisi kerja, mutu pengawasan, teman sekerja, jenis pekerjaan, keamanan kerja dan kesempatan untuk maju serta faktor individu yang berpengaruh adalah kebutuhan-kebutuhan yang dimilikinya, nilai-nilai yang dianut dan sifat-sifat kepribadian. Lebih jauh Ghiselli dan Brown, mengemukakan adanya lima faktor yang menimbulkan kepuasan kerja (dalam Jurnal Sumber Daya Manusia, 2009), yaitu:

1. Kedudukan (posisi). Umumnya manusia beranggapan bahwa seseorang yang bekerja pada pekerjaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas daripada karyawan yang bekerja pada pekerjaan yang lebih rendah. Pada beberapa penelitian menunjukkan bahwa hal tersebut tidak selalu benar, tetapi justru perubahan dalam tingkat pekerjaanlah yang mempengaruhi kepuasan kerja.
2. Pangkat (golongan). Pada pekerjaan yang mendasarkan perbedaan tingkat (golongan), sehingga pekerjaan tersebut memberikan kedudukan tertentu pada orang yang melakukannya. Apabila ada kenaikan upah, maka sedikit banyaknya akan dianggap sebagai kenaikan pangkat, dan kebanggaan terhadap kedudukan yang baru itu akan merubah perilaku dan perasaannya.
3. Umur. Dinyatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan kerja dengan umur karyawan. Umur di antara 25 tahun sampai 34 tahun dan umur 40 sampai 45 tahun adalah merupakan umur-umur yang bisa menimbulkan perasaan kurang puas terhadap pekerjaan.
4. Jaminan finansial dan jaminan sosial. Masalah finansial dan jaminan sosial kebanyakan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.
5. Mutu pengawasan. Hubungan antara karyawan dengan pihak pimpinan sangat penting artinya dalam menaikkan produktifitas kerja. Kepuasan karyawan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja (*sense of belonging*) As'ad (2004:112).

Sedangkan Faktor-faktor yang memberikan kepuasan kerja menurut Blum (dalam Famahato, 2017) sebagai berikut:

1. Faktor individual, meliputi umur, kesehatan, watak dan harapan.

2. Faktor sosial, meliputi hubungan kekeluargaan, pandangan masyarakat, kesempatan berkreasi, kegiatan perserikatan pekerja, kebebasan berpolitik, dan hubungan kemasyarakatan.
3. Faktor utama dalam pekerjaan, meliputi upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju. Selain itu juga penghargaan terhadap kecakapan, hubungan sosial di dalam pekerjaan, ketepatan dalam menyelesaikan konflik antar manusia, perasaan diperlakukan adil baik yang menyangkut pribadi maupun tugas. As'ad (2004:114).

Berbeda dengan pendapat Blum ada pendapat lain dari Gilmer (1966 dalam Jurnal Sumber Daya Manusia, 2009) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut:

1. Kesempatan untuk maju. Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.
2. Keamanan kerja. Faktor ini sering disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan pria maupun wanita. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.
3. Gaji. Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.
4. Perusahaan dan manajemen. Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan.
5. Pengawasan (Supervise). Bagi karyawan, supervisor dianggap sebagai figur ayah dan sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan turn over.
6. Faktor intrinsik dari pekerjaan. Atribut yang ada pada pekerjaan mensyaratkan ketrampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.
7. Kondisi kerja. Termasuk di sini adalah kondisi tempat, ventilasi, penyaluran, kantin dan tempat parkir.
8. Aspek sosial dalam pekerjaan. Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam kerja.
9. Komunikasi. Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.
10. Fasilitas. Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas. As'ad (2004:115)

Penelitian yang dilakukan oleh Caugemi dan Claypool (1978 dalam Jurnal Sumber Daya Manusia, 2009) menemukan bahwa hal-hal yang menyebabkan rasa puas adalah:

- a. Prestasi.
- b. Penghargaan.
- c. Kenaikan jabatan.
- d. Pujian.

Sedangkan faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan adalah antara adalah: (1) Kebijakan perusahaan, (2) Supervisor, (3) Kondisi kerja, dan (4) Gaji.

Burt mengemukakan pendapatnya tentang faktor-faktor yang dapat menimbulkan kepuasan kerja. Adapun faktor-faktor tersebut adalah:

1. Faktor hubungan antar karyawan, antara lain:
 - a. Hubungan antara manajer dengan karyawan.
 - b. Faktor fisik dan kondisi kerja.
 - c. Hubungan sosial di antara teman sekerja.
 - d. Emosi dan situasi kerja.
2. Faktor individual, yaitu yang berhubungan dengan:
 - a. Sikap orang terhadap pekerjaannya.
 - b. Umur orang sewaktu bekerja.
 - c. Jenis kelamin.
3. Faktor-faktor luar (extern), yaitu berhubungan dengan faktor-faktor yang mendorong karyawan yang berasal dari luar selain dirinya sendiri, yaitu:
 - a. Keadaan keluarga karyawan
 - b. Rekreasi.
 - c. Pendidikan yaitu *training, up grading* dan sebagainya (As'ad, 2004:112).

Berdasarkan indikator-indikator yang menimbulkan kepuasan kerja tersebut di atas akan dapat dipahami sikap individu terhadap pekerjaan yang dilakukan. Karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan adanya perbedaan persepsi pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya. Oleh karenanya sumber kepuasan seorang karyawan secara subyektif menentukan bagaimana pekerjaan yang dilakukan memuaskan. Meskipun untuk batasan kepuasan kerja ini belum ada keseragaman tetapi yang jelas dapat dikatakan bahwa tidak ada prinsip-prinsip ketetapan kepuasan kerja yang mengikat dari padanya.

Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap suatu pekerjaan daripada beberapa lainnya. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Ada beberapa teori tentang kepuasan kerja (dalam Chanatha, 2010), yaitu:

1. Two Factor Theory. Teori ini menganjurkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda yaitu motivators dan hygiene factors. Pada teori ini ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi disekitar pekerjaan (seperti kondisi kerja, upah, keamanan, kualitas pengawasan dan hubungan dengan orang lain) dan bukan dengan pekerjaan itu sendiri. Karena faktor mencegah reaksi negatif dinamakan sebagai hygiene atau maintainance factors. Sebaliknya kepuasan ditarik dari faktor yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri atau hasil langsung daripadanya seperti sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi dan kesempatan untuk pengembangan diri dan pengakuan. Karena faktor ini berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi dinamakan motivators.
2. Value Theory. Menurut teori ini kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan diterima individu seperti diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas dan sebaliknya. Kunci menuju kepuasan pada teori ini adalah perbedaan antara aspek pekerjaan yang dimiliki dengan yang diinginkan seseorang. Semakin besar perbedaan, semakin rendah kepuasan orang.
3. Teori Pertentangan (Discrepancy Theory). Teori pertentangan dari locke menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan terhadap beberapa aspek dari pekerjaan

mencerminkan penimbangan dua nilai: 1) pertentangan yang dipersepsikan antara apa yang diinginkan seseorang individu dengan apa yang diterima; 2) pentingnya apa yang diinginkan bagi individu. Seseorang individu akan merasa puas atau tidak puas merupakan sesuatu yang pribadi, tergantung bagaimana ia mempersiapkan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan dan hasil keluarnya.

4. Model dari Kepuasan Bidang/ Bagian (Facet Satisfaction). Model Lawler dari kepuasan bidang berkaitan erat dengan teori keadilan dari Adams, menurut model Lawler orang akan puas dengan bidang tertentu dari pekerjaan mereka jika jumlah dari bidang mereka persepsikan harus mereka terima untuk melaksanakan kerja mereka sama dengan jumlah yang mereka persepsikan dari yang secara aktual mereka terima. Jumlah dari bidang yang dipersepsikan orang sebagai sesuai tergantung dari bagaimana orang mempersepsikan masukan pekerjaan, ciri-ciri pekerjaan, dan bagaimana mereka mempersepsikan masukan dan keluaran dari orang lain yang dijadikan pembandingan.
5. Teori Proses-Bertentangan (Opponent-Process Theory). Teori proses bertentangan dari Landy memandang kepuasan kerja dari perspektif yang berbeda secara mendasar daripada pendekatan yang lain. Teori ini menekankan bahwa orang ingin mempertahankan suatu keseimbangan emosional (emotional equilibrium), berdasarkan asumsi bahwa kepuasan kerja yang bervariasi secara mendasar dari waktu ke waktu akibatnya ialah bahwa pengukuran kepuasan kerja perlu dilakukan secara periodik dengan interval waktu yang sesuai.
6. Teori Keadilan (Equity Theory). Seseorang akan merasa puas atau tidak puas tergantung apakah ia merasakan adanya keadilan atau tidak atas suatu situasi. Perasaan equity atau inequity atas suatu situasi diperoleh seseorang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor, maupun ditempat lain.

Aspek-Aspek Kepuasan Kerja

Lima aspek yang terdapat dalam kepuasan kerja (dalam Chanatha, 2010), yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri (*Work It self*). Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.
2. Atasan (Supervisor). Atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan bisa dianggap sebagai figur ayah/ibu/teman dan sekaligus atasannya.
3. Teman sekerja (Workers). Merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.
4. Promosi (Promotion). Merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.
5. Gaji/Upah (Pay). Merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

Aspek-aspek lain yang terdapat dalam kepuasan kerja (dalam Chanatha, 2010), yaitu:

1. Kerja yang secara mental menantang. Kebanyakan Karyawan menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka mengerjakan. Karakteristik ini membuat kerja secara mental menantang. Pekerjaan yang terlalu kurang menantang menciptakan kebosanan, tetapi terlalu banyak menantang menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan.
2. Ganjaran yang pantas. Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, dan segaris dengan pengharapan mereka. Pemberian upah yang baik didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan. Tidak semua orang mengejar uang. Banyak orang bersedia menerima baik uang yang lebih kecil untuk bekerja dalam lokasi yang lebih diinginkan atau dalam pekerjaan yang kurang menuntut atau mempunyai keleluasaan yang lebih besar dalam kerja yang mereka lakukan dan jam-jam kerja. Tetapi kunci yang manakutkan upah dengan kepuasan bukanlah jumlah mutlak yang dibayarkan; yang lebih penting adalah persepsi keadilan. Serupa pula karyawan berusaha mendapatkan kebijakan dan praktik promosi yang lebih banyak, dan status sosial yang ditingkatkan. Oleh karena itu individu-individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat dalam cara yang adil (fair and just) kemungkinan besar akan mengalami kepuasan dari pekerjaan mereka.
3. Kondisi kerja yang mendukung. Karyawan peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas. Studi-studi memperagakan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar fisik yang tidak berbahaya atau merepotkan. Temperatur (suhu), cahaya, kebisingan, dan faktor lingkungan lain seharusnya tidak ekstrem (terlalu banyak atau sedikit).
4. Rekan kerja yang mendukung. Orang-orang mendapatkan lebih daripada sekedar uang atau prestasi yang berwujud dari dalam kerja. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan sosial. Oleh karena itu bila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan menyenangkan dapat menciptakan kepuasan kerja yang meningkat. Tetapi Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan.
5. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan. Pada hakikatnya orang yang tipe kepribadiannya kongruen (sama dan sebangun) dengan pekerjaan yang mereka pilih seharusnya mendapatkan bahwa mereka mempunyai bakat dan kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaan mereka. Dengan demikian akan lebih besar kemungkinan untuk berhasil pada pekerjaan tersebut, dan karena sukses ini, mempunyai keboleh jadian yang lebih besar untuk mencapai kepuasan yang tinggi dari dalam kerja mereka.

Mengukur Kepuasan Kerja

Greenberg dan Baron menunjukkan tiga cara untuk melakukan pengukuran kepuasan kerja (dalam Chanatha, 2010), yaitu:

1. *Rating Scale dan Kuesioner*. Dengan metode ini orang menjawab pertanyaan dari kuesioner yang menggunakan rating scales sehingga mereka melaporkan reaksi mereka pada pekerjaan mereka.
2. *Critical incidents*. Individu menjelaskan kejadian yang menghubungkan pekerjaan mereka yang dirasaka terutama memuaskan atau tidak memuaskan. Jawaban mereka dipelajari untuk mengungkap tema yang mendasari. Sebagai contoh misalnya apabila banyak pekerja

yang menyebutkan situasi pekerjaan dimana mereka mendapatkan perlakuan kurang baik oleh supervisor atau sebaliknya.

3. *Interviews*. Dengan melakukan wawancara tatap muka dengan pekerja dapat diketahui sikap mereka secara langsung dan dapat mengembangkan lebih dalam dengan menggunakan kuesioner yang terstruktur. Sementara itu menurut Robbins (Wibowo:2007 dalam Chanatha, 2010), ada dua pendekatan yang digunakan untuk melakukan pengukuran kepuasan kerja yaitu: 1) Single Global Rating yaitu meminta individu merespon atas suatu pertanyaan seperti; dengan mempertimbangkan semua hal, seberapa puas anda dengan pekerjaan anda? Individu bisa menjawab puas dan tidak puas; 2) Summation Scoren yaitu dengan mengidentifikasi elemen kunci dalam pekerjaan dan menanyakan perasaan pekerja tentang masing-masing elemen. Faktor spesifik yang diperhitngkan adalah sifat pekerjaan, supervisi, upah, kesempatan promosi dan hubungan dengan rekan kerja.

Penelitian dari Spector (Yuwono, 2005 dalam Chanatha, 2010) mendefinisikan kepuasan sebagai cluster perasaan evaliatif tentang pekerjaan dan ia dapat mengidentifikasi indikator kepuasan kerja dari sembilan aspek yaitu:

1. Upah: jumlah dan rasa keadilannya.
2. Promosi: peluang dan rasa keadilan untuk mendapatkan promosi.
3. Supervisi: keadilan dan kompetensi penugasan menajerial oleh penyelia.
4. Benefit: asuransi, liburan dan bentuk fasilitas yang lain.
5. Contingent rewards: rasa hormat, diakui dan diberikan apresiasi.
6. Operating procedures: kebijakan, prosedur dan aturan.
7. Coworkers: rekan kerja yang menyenangkan dan kompeten.
8. Nature of work : tugas itu sendiri dapat dinikmati atau tidak.
9. Communication : berbagai informasi didalam organisasi (vebal maupun nonverbal).

Pengaruh Kepuasan Kerja

Ada beberapa pengaruh kepuasan kerja sebagaimana diuraikan (dalam Chanatha, 2010) berikut ini:

1. Terhadap Produktivitas. Orang berpendapat bahwa produktivitas dapat dinaikkan dengan meningkatkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja mungkin merupakan akibat dari produktivitas atau sebaliknya. Produktivitas yang tinggi menyebabkan peningkatan dari kepuasan kerja hanya jika tenaga kerja mempersepsikan bahwa apa yang telah dicapai perusahaan sesuai dengan apa yang mereka terima (gaji/upah) yaitu adil dan wajar serta diasosiasikan dengan performa kerja yang unggul. Dengan kata lain bahwa performansi kerja menunjukkan tingkat kepuasan kerja seorang pekerja, karena perusahaan dapat mengetahui aspek-aspek pekerjaan dari tingkat keberhasilan yang diharapkan.
2. Ketidakhadiran (*Absenteisme*). Menurut Porter dan Steers, ketidakhadiran sifatnya lebih spontan dan kurang mencerminkan ketidakpuasan kerja. Tidak adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan ketidakhadiran. Karena ada dua faktor dalam perilaku hadir yaitu motivasi untuk hadir dan kemampuan untuk hadir. Sementara itu menurut Wibowo (2007:312 dalam Chanatha, 2010) antara kepuasan dan ketidakhadiran/kemangkiran menunjukkan korelasi negatif. Sebagai contoh perusahaan memberikan cuti sakit atau cuti kerja dengan bebas tanpa sanksi atau denda termasuk kepada pekerja yang sangat puas.
3. Keluarnya Pekerja (Turnover). Sedangkan berhenti atau keluar dari pekerjaan mempunyai akibat ekonomis yang besar, maka besar kemungkinannya berhubungan dengan

ketidakpuasan kerja. Menurut Robbins (1998), ketidakpuasan kerja pada pekerja dapat diungkapkan dalam berbagai cara misalnya selain dengan meninggalkan pekerjaan, mengeluh, membangkang, mencuri barang milik perusahaan/organisasi, menghindari sebagian tanggung jawab pekerjaan mereka dan lainnya.

4. Respon terhadap Ketidakpuasan Kerja. Ada empat cara tenaga kerja mengungkapkan ketidakpuasan Robbins (2003 dalam Chanatha, 2010):
 - a. Keluar (*Exit*) yaitu meninggalkan pekerjaan termasuk mencari pekerjaan lain.
 - b. Menyuarakan (*Voice*) yaitu memberikan saran perbaikan dan mendiskusikan masalah dengan atasan untuk memperbaiki kondisi.
 - c. Mengabaikan (*Neglect*) yaitu sikap dengan membiarkan keadaan menjadi lebih buruk seperti sering absen atau semakin sering membuat kesalahan.
 - d. Kesetiaan (*loyalty*) yaitu menunggu secara pasif samapi kondisi menjadi lebih baik termasuk membela perusahaan terhadap kritik dari luar.

Ciri Karyawan/Pegawai yang Memiliki Kepuasan Kerja

Menurut Herzberg (1959 dalam Chanatha, 2010), ciri perilaku pekerja yang menampilkan kepuasan dalam bekerja adalah mereka mempunyai motivasi yang tinggi melakukan pekerjaan, mereka lebih senang dalam melakukan pekerjaannya. Sedangkan ciri pekerja yang kurang puas adalah mereka yang malas berangkat ke tempat bekerja dan malas dengan pekerjaannya. Tingkah laku karyawan yang malas tentunya akan menimbulkan masalah bagi dinas/instansi/ lembaga/perusahaan/organisasi berupa tingkat kebolosan atau absensi yang tinggi, keterlambatan kerja, dan pelanggaran disiplin yang lainnya. Sebaliknya tingkah laku karyawan yang merasa puas akan lebih menguntungkan bagi perusahaan.

Fungsi Kepuasan Kerja

1. Untuk meningkatkan disiplin karyawan dalam menjalankan tugasnya. Karyawan akan datang tepat waktu dan akan menyelesaikan tugasnya sesuai dengan waktu yang telah ditentukan (dalam Chanatha, 2010).
2. Untuk meningkatkan semangat kerja karyawan dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan (Luthans, 1998:126 dalam Chanatha, 2010).

Dimensi kepuasan kerja menurut Smith dalam (Chanatha, 2010) terdapat lima dimensi pada kepuasan kerja, *pertama* pimpinan yang adil, yakni sikap pimpinan yang tidak membedakan karyawan. Pimpinan yang mengerti kebutuhan karyawan/karyawannya dan mau menjalin hubungan baik, serta mampu menjadi contoh yang baik dalam hal disiplin. *Kedua/* Pekerjaan itu sendiri, yaitu meliputi beban kerja secara keseluruhan, variasi tugas, maupun pekerjaan yang memungkinkan adanya interaksi sosial.

Komponen-Komponen Kepuasan Kerja

Menurut Yudha dalam Chanatha (2010) kepuasan kerja merupakan kombinasi dari beberapa komponen pendekatan, yaitu:

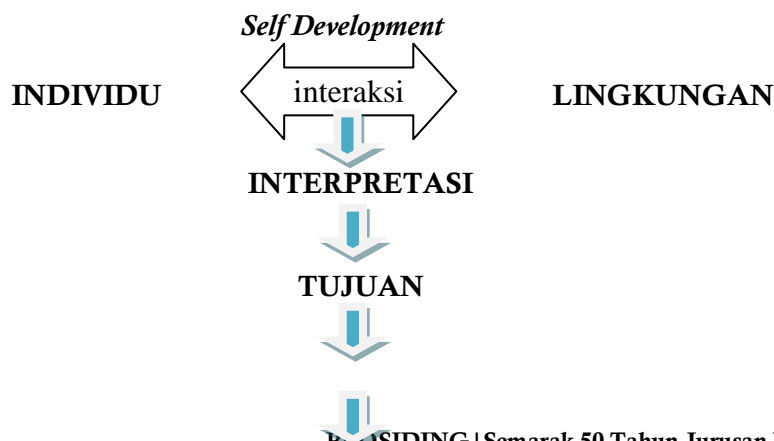
1. Pendekatan Psikologi Sosial (*the social psychological approach*) .Berkaitan dengan bagaimana persepsi individu terhadap pekerjaan itu sendiri.
2. Pendekatan Ekonomi neo-klasik (*neo-classical economic approach*) Berhubungan dengan berapa jumlah kompensasi yang diperoleh melalui pekerjaan tersebut guna memenuhi kebutuhan hidupnya (termasuk keluarganya).

3. Pendekatan Sosiologi (*sociological approach*). Menekankan bagaimana kondisi hubungan interpersonal dalam konteks lingkungan sosial. Menurut Greenberg dan Baron kepuasan kerja meliputi beberapa unsur.
4. Komponen Evaluatif (*evaluative component*).
5. Adalah dasar afeksi (perasaan, emosi) yang berfungsi untuk menilai suatu objek.
6. Komponen Kognitif (*cognitive component*). Yaitu mengacu pada unsure kecerdasan (intelektual) untuk mengetahui suatu objek, yakni sejauh mana individu mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan objek yang dimaksud.
7. Komponen Perilaku (*behavioral component*). Adalah bagaimana individu menentukan tindakan terhadap apa yang diketahui ataupun yang dirasakan

Tantangan dan Harapan Konselor terhadap Kepuasan Kerja

Konselor jabatan/industri yang bekerjanya di dinas/instansi/lembaga/ perusahaan/ organisasi adalah konselor yang mampu melaksanakan tugasnya secara menyeluruh sesuai dengan kompetensinya dan di dasari semangat membangun dan menyelesaikan serta menghantarkan kepada kebahagiaan karyawan/pegawai, konseli yang ditanganinya. Profesional adalah pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dan menjadi sumber penghasilan kehidupan yang memerlukan keahlian, kemahiran, atau kecakapan yang memenuhi standar mutu atau norma tertentu serta memerlukan pendidikan profesi. (UU No. 14/2005: Pasal 1 Butir 4). Artinya konselor yang profesional dapat bekerja/bertugas di mana-mana baik di sekolah maupun di luar sekolah yang lebih dikenal dengan DUDI (Dunia Usaha dan Industri) dengan motto konselor di mana-mana siap, sigap memberikan pelayanan yang bermanfaat agar klien (karyawan/pegawai) terhindar dari kehidupan sehari-hari yang tidak efektif.

Persoalan yang menjadi harapan dan tantangan bagi konselor yang bekerja di DUDI adalah bagaimana karyawan/pegawai dalam berkarir tidak mencapai kepuasan kerja. Akibat ketidakpuasan itu memunculkan perilaku bermasalah dalam bekerja seperti datang terlambat, pulang lebih cepat, unjuk kerja tidak memuaskan, pelayanan terhadap klien mengecewakan dan yang paling parah lagi adalah memunculkan *self mechanism* yang negatif. Jika kasus seperti itu ditemui dalam dunia kerja maka konselor jabatan/industri dapat menganalisis permasalahan yang dialami karyawan/pegawai dari *sudut self development* sebagai berikut:



KEGIATAN

HASIL



REAKSI



Analisis diri yang berkembang bisa dilihat bagaimana individu melihat, menyikapi bila ada masalah antara dia dengan lingkungannya, maka terjadi interaksi. Setelah interaksi terjadi muncul interpretasi. Dari Interpretasi tampaklah tujuan yang akan dicapai melalui kegiatan yang akan dilakukan. Berdasarkan kegiatan yang dilakukan akan diperoleh hasil. Dari perolehan hasil akan muncul reaksi (positif atau negatif ,,,,puas tidak puas) Jika individu tidak puas dalam bekerja perlu dianalisis bersama konselor apakah individu (klien) salah dalam melakukan interaksi di lembaga, salah dalam melakukan interpretasi, salah dalam menetapkan tujuan, salah dalam melakukan kegiatan, salah dalam memberikan reaksi terhadap perolehan hasil kerja dan sebaliknya jika respon dan reaksinya positif maka konselor bisa menganalisisnya dari bagan atau kerangka berpikir seperti digambarkan di atas.

RUJUKAN

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktek)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- As'ad, Muhammad. 1999. *Psikologi Industri edisi keempat*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.
- Chanatha. 2010. *Kepuasan Kerja*. <https://chanatha.wordpress.com/2010/01/04/>. Diakses Tanggal 27 Februari 2017.
- Davis, Keith and John W Newstrom. (2002). *Organizational Behavior*. New York: Mc Graw-Hill.
- Dharma, Agus. (2004). *Manajemen Supervisi (Petunjuk Praktis Bagi Para Supervisor)*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Pustaka.
- Famahato (2017). *Stres Kerja*. Makalah. Padang, Tidak Terbit
- Fathoni, Abdurrahmat. (2006). *Metode Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Gomes, Faustino (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.
- Handoko, Hani. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFJ Jogja.
- Hariandja, T.E Marihot. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai)*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

-
- Hasibuan, Malayu S.P. (2007). *Manajemen (Dasar, Pengertian Dan Masalah)*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- <http://www.kompas.com/kompas-cetak/0701/12/ekonomi/3234696.htm>.
- Istijanto, (2005). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Jurnal Sumber Daya Manusia. 2009. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi. <http://.co.id/2009/04/>. Html. Diakses Tanggal 27 Februari 2017.
- Kajian Pustaka. 2013. Pengertian dan Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja. <http://www.kajianpustaka.com/2013/09/>. Html. Diakses Tanggal 27 Februari. 2017.
- Kuswadi. (2004). *Cara Mengukur Kepuasan Karyawan*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Lussier, N Robert. (2005). *Human Relations in Organization Applications and skill Building*. New York: Mc Graw Hill.
- Luthans, Fred. (2006). *Perilaku Organisasi edisi sepuluh*. Yogyakarta: Penerbit: Andi.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi edisi 10*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2009). *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Ros.
- Mangkuprawira Sjafrri. (2008). Disiplin kerja yang rendah di instansi pemerintah pernyataan Menneg PAN Taufiq Effendi (internet), 4 halaman tersedia : <http://ronawajah.wordpress.com/2007/06/13/kedisiplinan-karyawan>.
- Mardalis. (2005). *Metode Penelitian (Suatu Pendekatan Proposal)*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Moekijat. (2002). *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja*. Bandung : Pionir Jaya.
- Riduwan. (2007). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung : Alfabeta.
- Robins, Stepent P. dan Timoty A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robins, Stephen, P. (2003) *Perilaku organisasi: Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. Alih bahasa : H. Adyana Puja Admaja, Jakarta: Prehalindo.
- Saydam, Gouzali. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Mikro*. Jakarta : Djambatan.
- Setiawan, Ivan Aris dan imam Ghozali. 2006. *Akuntansi Keperilakuan*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Siagian, Sondang. MPA. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

- Simamora, Henry. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : STIE YKPN.
- Sirait, T. Justine. (2007). *Memahami Aspek-Aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: Cikal Sakti.
- Siswanto, S. Bedjo. (2005). *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia (Pendekatan Administratif dan Operasional)*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Umar, Husein. (2000). *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta: Gramedia.
- Veithzal, Rivai. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Pustaka.
- Wexley, Kenneth. and Gary Yukl. (2003). *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personal*. Jakarta: Rineka Cipta.