

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Saat ini perkembangan industri dan bisnis di Indonesia sedang berkembang pesat. Keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan ditentukan oleh kualitas kinerja karyawannya. Manusia dipandang sebagai sumber daya yang paling penting dalam suatu organisasi karena merupakan motor penggerak yang utama. Tanpa adanya sumber daya manusia (SDM) yang baik, suatu perusahaan tidak akan mampu bersaing dengan perusahaan lain. Drucker (1990, dalam Jain, 2012) menyatakan bahwa manusia menentukan kapasitas kinerja dari sebuah organisasi dan tidak ada yang bisa dilakukan organisasi kecuali manusia itu sendiri. Jika sebuah organisasi ingin menjadi efektif maka manajer memiliki tanggung jawab besar untuk mengajak orang-orang untuk bekerja dengannya. Oleh karena itu, karyawan suatu perusahaan dituntut untuk memberikan tenaga, waktu dan usaha yang maksimal demi memperoleh keuntungan yang maksimal pula. Keuntungan ini berupa keuntungan finansial atau penghasilan yang didapatkan oleh setiap karyawan ketika telah bekerja di perusahaan.

Natalia (2011) mengungkapkan bahwa masalah yang sering dihadapi karyawan saat ini adalah ketidakpuasan kerja dan motivasi. Kedua faktor tersebut berkorelasi dengan budaya organisasi, manajemen kompensasi, manajemen karir, dan intensitas hubungan vertikal dan horisontal. Dengan kata lain, masalah ketidakpuasan kerja dan motivasi pada karyawan lebih disebabkan karena faktor eksternal. Menurut Lok & Crawford (dalam Ahmad & Yekta, 2010)

ketidakpuasan kerja dari karyawan akan mengarahkan mereka kepada rendahnya komitmen, tingginya *turnover* dari perusahaan dan melakukan penarikan diri (*withdrawal*) dari perusahaan secara fisik maupun mental. Selain itu, ketidakpuasan kerja tidak hanya meningkatkan intensi untuk keluar, namun juga mengurangi kontribusi karyawan kepada perusahaan.

Sebuah survei dilakukan oleh Bennet & Robinson (dalam Eder & Eisenberger, 2008) mengenai kerugian dari perilaku penarikan diri (*withdrawal*) yang diperkirakan sebesar 200 miliar setiap tahun. Ia melakukan survei kepada karyawan di Ohio pada tahun 2000 dengan menggunakan kuesioner secara random. Hasil survei tersebut menunjukkan bahwa di tahun sebelumnya, 31% karyawan di Ohio secara sengaja bekerja dengan lambat, 33% karyawan datang terlambat tanpa izin dan 52% karyawan menggunakan waktu istirahat yang lebih lama dari yang sudah ditetapkan. Berdasarkan permasalahan tersebut, seorang manajer seharusnya peduli dengan tingkat kepuasan karyawannya.

Indikasi adanya permasalahan ketidakpuasan kerja karyawan juga terjadi di Indonesia, salah satunya di PT Aneka Jasa Grhadika (AJG). PT Aneka Jasa Grhadika (AJG) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa teknik dan konstruksi, jasa penyediaan tenaga kerja, jasa umum dan perdagangan. Perusahaan ini merupakan penggabungan dari dua perusahaan di bawah Yayasan Petrokimia Gresik, yaitu PT PECON (PT Petrokimia Construction) dan PT PECANT (PT Petrokimia Consultant). Penggabungan kedua perusahaan dilakukan atas dasar efisiensi dan efektifitas usaha. Dengan penggabungan dua

perusahaan ini, maka diharapkan dapat meningkatkan posisi daya saing perusahaan dengan kompetitor di bidang yang sama.

Dalam menjalankan bisnisnya, PT Aneka Jasa Grhadika (AJG) membagi kegiatan usahanya menjadi dua yaitu unit bisnis *Engineering, Procurement and Construction* (EPC) dan unit bisnis umum. Tiap unit bisnis tersebut dibagi menjadi beberapa divisi sesuai dengan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Dari masing-masing divisi tersebut memiliki deskripsi pekerjaan yang berbeda dari divisi lain. Setiap divisi memiliki jumlah anggota karyawan yang tidak sama dengan divisi lain. Seorang manager ditunjuk untuk dapat memimpin dan mengarahkan para anggota karyawannya supaya dapat mencapai tujuan organisasi.

Pengamatan awal yang dilakukan penulis di PT Aneka Jasa Grhadika (AJG) mendapatkan hasil bahwa masih ada beberapa karyawan yang melakukan perilaku indisipliner seperti terlambat masuk kerja dan melakukan absen. Hal ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini,

**Tabel 1.1 Laporan Kehadiran Karyawan Bulan Oktober – Desember 2014**

<b>Bulan</b>	<b>Masuk Tanpa Absen (orang)</b>	<b>Pulang Tanpa Absen (orang)</b>	<b>Telat (orang)</b>	<b>Absen (orang)</b>
Oktober	25	24	61	22
November	16	28	55	25
Desember	18	28	56	22

Sumber: Divisi HRD PT Aneka Jasa Grhadika (AJG) (diolah) 2014

Berdasarkan data kehadiran kerja pada bulan Oktober hingga Desember 2014 di atas, perilaku yang paling menonjol terlihat adalah keterlambatan kerja

dan absen kerja. Dari total 105 karyawan PT Aneka Jasa Grhadika (AJG), lebih dari 50% karyawan melakukan keterlambatan kerja dan lebih dari 20% karyawan melakukan absen selama 3 bulan tersebut. Rata-rata setiap karyawan tersebut melakukan keterlambatan kerja sebanyak 6 kali dan absen kerja sebanyak 3 kali dalam satu bulan. Padahal toleransi keterlambatan hanya dibatasi hingga 4 kali dalam satu bulan dengan maksimal keterlambatan adalah 15 menit dari jam masuk sedangkan absen hanya dibatasi 3 kali dalam satu bulan. Keterlambatan kerja ini terjadi hampir di setiap divisi di PT Aneka Jasa Grhadika (AJG) dari level jabatan pelaksana hingga *general manager*. Keterlambatan kerja menjadi masalah yang besar bagi perusahaan jika tidak segera diatasi. Ketika seorang karyawan datang terlambat ke kantor maka pekerjaan yang semestinya dapat diselesaikan tepat waktu pun menjadi terhambat.

Menurut hasil wawancara dengan salah satu staf *Human Resource Department* (HRD), PT Aneka Jasa Grhadika (AJG) telah melakukan beberapa tindakan untuk mengatasi masalah keterlambatan kerja ini seperti memberi teguran kepada karyawan yang keterlambatan dan absennya melebihi toleransi maksimal, memotong gaji, dan memberi surat peringatan. Kebijakan tersebut dilaksanakan setelah mengevaluasi data kehadiran kerja karyawan.

Selain data kehadiran karyawan, penulis juga melakukan survei kepada karyawan PT Aneka Jasa Grhadika (AJG). Dari 33 karyawan yang mengisi survei, terdapat 9 karyawan yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya saat ini, 9 karyawan merasa belum mendapatkan gaji yang sesuai dari perusahaan, 15 karyawan merasa bahwa perusahaan tidak memberikan kesempatan promosi

jabatan yang sama kepada setiap karyawan, 19 karyawan merasa kecewa dengan perusahaan dan 8 karyawan berniat ingin keluar dari pekerjaan saat ini jika mereka diberikan pilihan.

Selain itu, untuk memperjelas adanya masalah ketidakpuasan kerja di perusahaan ini, penulis melakukan wawancara dengan salah satu karyawan PT Aneka Jasa Grhadika (AJG). Karyawan tersebut mengalami kekecewaan pada perusahaan dikarenakan gaji yang diberikan oleh perusahaan terbilang sedikit. Menurutnya, jika dibandingkan dengan perusahaan lain di bawah naungan PT Petrokimia maka PT Aneka Jasa Grhadika (AJG) memberikan kesejahteraan yang rendah kepada karyawannya terutama pada aspek gaji. Namun karyawan tidak punya pilihan lain selain bertahan di perusahaan.

Penulis mencoba mengidentifikasi penyebab perilaku keterlambatan dan absen kerja yang dilakukan oleh karyawan PT Aneka Jasa Grhadika (AJG) melalui hasil survei. Karyawan PT Aneka Jasa Grhadika (AJG) menyebutkan beberapa alasan yang mendasari perilaku tersebut yang dapat dikelompokkan menjadi 3 jenis yaitu faktor situasional, faktor organisasi dan faktor pekerjaan. Faktor situasional meliputi kondisi jalan yang macet, jarak rumah dengan kantor yang jauh, terjadi masalah dengan kendaraan, dan banjir. Faktor organisasi meliputi budaya kerja yang masih rendah, tidak ada kriteria yang jelas untuk pengangkatan karyawan tetap, ketidaksesuaian antara hak dan kewajiban karyawan, dan tidak ada kejelasan tentang karir. Faktor dari pekerjaan meliputi beban kerja, pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan karyawan, lemahnya kontrol, perangkat kerja kurang mendukung,

sistem penilaian kerja yang tidak konsisten, dan tidak ada *reward* untuk kinerja. Selain itu, dari hasil wawancara menyatakan bahwa beberapa karyawan juga merasa pekerjaan yang dilakukannya terkadang membosankan dan monoton.

Menurut Koslowsky (2009) keterlambatan adalah perilaku hasil dari sikap organisasi tertentu seperti ketidakpuasan. Rosse & Hulin dan Rosse & Miller (dalam Koslowsky, 2009) menyatakan bahwa ketidakpuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang mengarahkan karyawan untuk melakukan respon perilaku alternatif. Hal ini berdampak pada keterlambatan kerja yang secara sadar ataupun tidak sadar menyatakan perasaan negatif atau ketidakpuasan dengan organisasi. Untuk perilaku absen kerja, Steers & Rhoades (1984, dalam Punnet, dkk., 2007) telah menggunakan teori penarikan diri (*withdrawal*) untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dan *absenteeism*. Teori ini menyatakan bahwa ketika individu merasa tidak puas dengan pekerjaannya maka motivasi bekerja pun berkurang sehingga terjadi perilaku absen.

Selanjutnya, Robbins (2002) mengelompokkan 4 cara karyawan mengekspresikan ketidakpuasannya yaitu *exit*, *voice*, *loyalty* dan *neglect*. Pertama, *exit* atau mengundurkan diri dimana karyawan akan keluar dari pekerjaannya dan mencari pekerjaan di tempat lain. Kedua, *voice* atau suara dimana karyawan membicarakan ketidakpuasannya kepada atasan dengan tujuan supaya kondisi perusahaan dapat berubah. Ketiga, *loyalty* atau kesetiaan dimana karyawan hanya menunggu dengan optimis dan percaya bahwa organisasi dan manajemen dapat melakukan sesuatu yang baik. Keempat, *neglect* atau pengabaian dimana

karyawan berperilaku pasif membiarkan kondisi semakin memburuk misalnya datang terlambat, tidak masuk kerja, dan membuat kesalahan yang disengaja. Dalam hal ini karyawan PT Aneka Jasa Grhadika (AJG) telah menunjukkan perasaan ketidakpuasannya melalui cara keempat yakni *neglect* yang diwujudkan dengan tindakan keterlambatan kerja.

Untuk mengatasi masalah tersebut, perusahaan sebaiknya melakukan usaha untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Hal ini didasari oleh pernyataan Handoko (dalam Ranu, 2012) dimana karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja akan melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik sehingga terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja dengan prestasi kerja. Kondisi kepuasan kerja atau ketidakpuasan kerja akan mempengaruhi prestasi kerja di masa yang akan datang sehingga terjadi hubungan yang berlanjut. Ketika karyawan merasa puas dalam bekerja, mereka akan lebih stabil dan produktif dalam mencapai tujuan organisasi (Jessen, 2010). Selain itu, alasan organisasi yang tertarik untuk mempelajari konsep kepuasan kerja adalah karena adanya prinsip kemanusiaan dimana karyawan memiliki hak untuk diperlakukan secara hormat dan mereka juga berhak memiliki kesejahteraan fisik dan psikologis yang baik (Spector, 1997; Ellickson & Logsdon, 2001 dalam Abdulla, dkk., 2011).

Robbins (2002) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap umum yang mengarah kepada pekerjaan seseorang. Selain itu, kepuasan kerja juga didefinisikan sebagai perbedaan antara jumlah *reward* yang diterima oleh karyawan dan jumlah *reward* yang diharapkan oleh karyawan. Menurut Rothman & Coetzer (dalam Lumley, dkk., 2011) kepuasan kerja karyawan adalah indikator

dari organisasi yang efektif dan hal tersebut dipengaruhi oleh faktor organisasi dan individu. Sebagian besar karyawan menyadari bahwa fungsi optimal dari organisasi tergantung pada kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu, terdapat istilah yang menyatakan bahwa “*happy employees are productive employees*” yang berarti karyawan yang bahagia adalah karyawan yang produktif (Saari & Judge, 2004)

Locke (dalam Rahman, dkk., 2010) menyatakan kepuasan kerja sebagai selisih fungsi dari kepuasan dan ketidakpuasan yang dihasilkan dari penilaian beragam dimensi kerja yang dialami oleh karyawan. Penilaian tersebut mencakup pekerjaan itu sendiri, supervisi, gaji, promosi, kebijakan-kebijakan dan rekan kerja. Karyawan yang puas adalah karyawan yang merasa bahwa mereka memiliki kesempatan yang cukup untuk pengembangan dirinya secara profesional, bimbingan yang tepat dan mendapatkan sistem *reward* yang sesuai (Bussing, dalam Jessen, 2010).

Spector (1997) menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai perasaan seseorang terkait pekerjaannya dan beberapa aspek kerja lain. Lebih lanjut lagi, kepuasan kerja karyawan berhubungan dengan bagaimana karyawan berpikir, merasakan dan mempersepsikan pekerjaannya (Halepota & Shah, 2011). Terdapat 9 aspek kerja yang diungkapkan oleh Spector meliputi gaji, promosi, pengawasan, tunjangan, *reward* yang sesuai, kebijakan operasional, rekan kerja, sifat pekerjaan, dan komunikasi.

Penelitian mengenai hubungan *reward* dan kepuasan kerja telah dilakukan oleh Bustamam, dkk (2014) kepada karyawan *frontline* di hotel bintang



empat dan lima di Malaysia. Bustamam membedakan *reward* menjadi dua jenis yaitu *financial reward* dan *non-financial reward*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat korelasi positif dan signifikan antara *reward* dengan kepuasan kerja. Hasil regresi mengindikasikan bahwa *financial reward* memiliki pengaruh yang lebih kuat daripada *non-financial reward* terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan ternyata beberapa karyawan masih memandang bahwa kepuasan kerja akan lebih mudah mereka dapatkan ketika perusahaan memberikan kenaikan upah atau gaji daripada pengakuan akan keberadaan mereka sebagai karyawan.

Dari penjelasan di atas, tidak mengherankan jika sampai saat ini konsep kepuasan kerja masih menjadi topik yang penting dalam penelitian di organisasi atau perusahaan. Robbins (2002) menyatakan bahwa setidaknya terdapat tiga alasan mengapa kepuasan kerja menjadi hal yang penting dalam sebuah perusahaan. Pertama, bukti yang nyata telah menunjukkan bahwa karyawan yang tidak puas akan lebih sering membolos kerja. Kedua, karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan memiliki kesehatan yang lebih baik dan hidup lebih lama. Ketiga, kepuasan pada pekerjaan akan terbawa hingga ke dalam kehidupan karyawan di luar pekerjaan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Saat ini keunggulan suatu perusahaan tidak lagi berkuat pada kepemilikan modal dan mesin-mesin operasional perusahaan namun juga sumber daya manusia. Sumber daya manusia di dalam perusahaan yakni karyawan

menjadi salah satu aset penting perusahaan yang harus dikelola dan didukung kelangsungan hidupnya. Seorang manajer di perusahaan sebaiknya memperhatikan faktor yang dapat menunjang kinerja karyawan di suatu perusahaan, salah satunya adalah faktor kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan kepuasan kerja merupakan indikator bagi organisasi yang efektif.

Kepuasan kerja sendiri dapat didefinisikan sebagai tingkat seberapa besar karyawan merasa senang atau tidak senang dengan pekerjaannya (Spector dalam Islam, 2013). Lebih lanjut lagi, Spector (1997) menyatakan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi sikap karyawan terkait pekerjaannya dan beberapa aspek kerja lainnya. Spector (dalam Aziri, 2011) mengklasifikasikan tiga ciri-ciri dari kepuasan kerja. Pertama, organisasi sebaiknya berdasarkan pada nilai-nilai kemanusiaan. Organisasi sebaiknya berorientasi untuk memperlakukan karyawan secara adil dan rasa hormat. Penilaian dari kepuasan kerja dapat menjadi indikator yang baik dari efektivitas karyawan. Tingginya tingkat kepuasan kerja juga dapat menjadi tanda akan adanya perasaan dan keadaan psikologis yang baik dari karyawan. Kedua, perilaku karyawan bergantung pada tingkat kepuasan kerja yang dapat mempengaruhi keberfungsian dan aktivitas organisasi. Dengan kata lain, kepuasan kerja dapat menghasilkan perilaku positif dan ketidakpuasan kerja menghasilkan perilaku negatif pada karyawan. Ketiga, kepuasan kerja menjadi indikator dari aktivitas organisasi. Melalui evaluasi kepuasan kerja pada unit organisasi yang berbeda dapat menjadi indikasi yang baik mengenai perubahan unit organisasi mana yang akan menaikkan performa kerja karyawan.

Karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja akan mengarah pada rendahnya komitmen, meningkatnya *turnover*, dan melakukan penarikan diri secara fisik maupun mental (Lok & Crawford, dalam Ahmad & Yekta, 2010). Selain itu, perilaku ketidakpuasan karyawan dapat ditunjukkan dengan cara terlambat masuk kerja. Hal ini sesuai dengan pendapat Koslowsky (2009) bahwa keterlambatan adalah perilaku hasil dari sikap organisasi tertentu seperti ketidakpuasan.

Berbagai cara dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Salah satu peningkatan kepuasan kerja tersebut dapat dilakukan dengan meningkatkan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Glisson & Durick (1988, dalam Chen, 2008) menyatakan bahwa beberapa faktor dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Mereka mengelompokkan faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menjadi dua yaitu karyawan itu sendiri dan sifat pekerjaan. Faktor dari karyawan meliputi data demografis karyawan, *ability* dan kepribadian karyawan sedangkan faktor sifat pekerjaan meliputi karakteristik pekerjaan, karakteristik organisasi dan *reward* internal.

Karakteristik pekerjaan menurut Hackman & Oldham (1976) adalah sekumpulan variabel yang berhubungan dengan situasi yang secara luas telah dianggap sebagai penyebab utama dari perilaku karyawan. Menurut Armstrong (2010) model karakteristik pekerjaan yang paling sering digunakan adalah dari Hackman & Oldham. Terdapat lima dimensi dalam karakteristik pekerjaan yang dijelaskan oleh Hackman & Oldham (1976) yaitu *skill variety*, *task identity*, *task significance*, *autonomy*, dan *task feedback*. *Skill variety* adalah seberapa banyak

kemampuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan. *Task identity* adalah seberapa besar keterlibatan karyawan dapat diidentifikasi dalam penyelesaian suatu pekerjaan dari awal hingga selesai. *Task significance* menggambarkan seberapa besar suatu pekerjaan memiliki dampak penting bagi pekerjaan atau kehidupan orang lain di dalam maupun di luar organisasi. *Autonomy* adalah seberapa besar suatu pekerjaan memberikan kebebasan dan keleluasaan pada karyawan dalam mengatur jadwal dan kebijakan untuk menyelesaikan pekerjaan. *Task feedback* adalah tingkat dimana suatu penyelesaian pekerjaan membutuhkan informasi yang jelas dan langsung mengenai kinerja karyawan tersebut.

Gambaran penjelasan di atas menunjukkan bahwa ketika kelima dimensi pekerjaan tersebut muncul maka akan menyebabkan keadaan psikologis kritis tertentu. *Skill variety*, *task identity* dan *task significance* akan memunculkan perasaan berarti dalam pekerjaan. *Autonomy* akan menimbulkan perasaan tanggung jawab. *Feedback* akan memberikan pengetahuan atas hasil kerja karyawan. Jika ketiga keadaan psikologi kritis tersebut semakin terlihat maka akan menimbulkan motivasi kerja internal yang tinggi, kualitas kinerja yang tinggi, kepuasan kerja, rendahnya ketidakhadiran dan *turnover* (Hackman & Oldham, 1976). Hackman & Lawler (1971, dalam Chen, 2008) menemukan bahwa karyawan yang memiliki skor tinggi pada keempat item dari dimensi *job characteristic* yaitu *skill variety*, *identity*, *autonomy* dan *feedback* memiliki motivasi dan kepuasan kerja yang tinggi.

Penulis mencoba menghubungkan dimensi karakteristik pekerjaan tersebut dengan data penyebab ketidakpuasan karyawan PT Aneka Jasa Grhadika (AJG) melalui hasil survei. Dari 19 karyawan yang menyatakan kekecewaannya dengan perusahaan mengungkapkan alasan yang beragam. Pertama, ketika karyawan menganggap bahwa pekerjaan yang dilakukan saat ini terkadang membosankan dan monoton. Hal ini berarti karyawan tersebut merasa bahwa pekerjaannya kurang memberikan variasi tugas sehingga mereka kurang dapat mengembangkan kemampuannya dalam bekerja. Dengan kata lain, aspek *skill variety* masih terkendala bagi beberapa karyawan. Kedua, ketika karyawan menyatakan bahwa sistem penilaian kinerja oleh perusahaan tidak konsisten dalam penerapannya. Hal ini berarti karyawan tidak mendapat informasi secara berkala mengenai kinerjanya. Jadi aspek *feedback* masih belum diterapkan dengan sesuai.

Dari beberapa penelitian tentang kedua konsep ini yaitu karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja, banyak ilmuwan yang percaya bahwa karakteristik pekerjaan merupakan faktor utama terjadinya kepuasan kerja dan beberapa literatur mendukung pernyataan tersebut (Chen, 2008). Katsikea, dkk., (2011) meneliti tentang keterkaitan karakteristik pekerjaan, komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Penelitian ini dilakukan kepada karyawan *sales* ekspatriat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan merasakan kepuasan kerja yang tinggi ketika mereka mendapat pekerjaan dengan tingkat *autonomy*, *identity* dan *feedback* yang tinggi. Sebaliknya, *task variety* tidak menunjukkan korelasi dengan kepuasan kerja. Penelitian lain tentang karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja

juga dilakukan oleh Ali, dkk (2014) kepada 212 manajer restoran *fast food*. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa kelima dimensi karakteristik pekerjaan memiliki kontribusi besar terhadap kepuasan kerja. Namun penelitian ini masih memiliki keterbatasan dimana subjek yang digunakan hanya pada satu level kelompok yaitu manajer, tidak pada keseluruhan level karyawan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai hubungan karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja pada karyawan PT Aneka Jasa Grhadika (AJG).

### **1.3 Batasan Masalah**

Sesuai dengan identifikasi masalah yang telah dijelaskan di atas, maka penulis menentukan batasan masalah untuk penelitian ini sebagai berikut:

#### **1. Kepuasan Kerja**

Spector (1997) menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai perasaan seseorang terkait pekerjaannya dan beberapa aspek kerja. Terdapat 9 aspek kerja yang diungkapkan oleh Spector meliputi gaji, promosi, pengawasan, tunjangan, *reward* yang sesuai, kebijakan operasional, rekan kerja, sifat pekerjaan, dan komunikasi.

#### **2. Karakteristik Pekerjaan (*Job Characteristic*)**

Karakteristik pekerjaan menurut Hackman & Oldham (1976) adalah sekumpulan variabel yang berhubungan dengan situasi yang secara luas telah dianggap sebagai penyebab utama dari perilaku karyawan. Karakteristik pekerjaan

terdiri atas lima dimensi yaitu *skill variety*, *task identity*, *task significance*, *autonomy*, dan *task feedback*.

### 3. Karyawan tetap PT Aneka Jasa Grhadika (AJG)

Karyawan yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Aneka Jasa Grhadika (AJG) yang berstatus karyawan tetap.

#### 1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan yang signifikan antara karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja pada karyawan PT Aneka Jasa Grhadika (AJG)?”

#### 1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka penulis menentukan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui hubungan yang signifikan antara karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja pada karyawan PT Aneka Jasa Grhadika (AJG).

#### 1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini terdiri atas dua yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

### 1. Manfaat teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan pemahaman dan konsep mengenai karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja.

### 2. Manfaat praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah untuk membantu pihak perusahaan dalam mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan dengan mempertimbangkan salah satu aspek yaitu karakteristik pekerjaan.