

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi seperti saat ini, sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi suatu perusahaan tidak dapat lagi menghindari persaingan dengan perusahaan lain. Suatu perusahaan yang ingin berkembang harus mampu memanfaatkan sumber daya manusia yang telah ada secara optimal. Sumber daya manusia merupakan unsur yang terpenting dalam suatu perusahaan atau organisasi. Sumber daya manusia adalah salah satu aset yang dimiliki oleh perusahaan paling istimewa yang mempunyai pikiran, perasaan, keinginan, kemampuan, ketrampilan, pengetahuan dan lain sebagainya.

Sumber daya manusia adalah harta atau aset paling penting yang dimiliki oleh suatu organisasi, karena keberhasilan organisasi ditentukan oleh manusia (Ardana,dkk., 2012:3). Fenomena pengangguran, pemutusan hubungan kerja, demonstrasi dan unjuk rasa merupakan masalah kondisi ketenagakerjaan di Indonesia yang masih sering terjadi. Fenomena tersebut merupakan akibat dari ketidakpuasan dalam berbagai faktor seperti ketidaksesuaian dalam pemberian kompensasi, upah, tunjangan, *rewads* dan ketidaksesuaian prosedur-prosedur kerja dengan kebijaksanaan perusahaan (Irawan, 2012).

Rivai (2011:29) menyatakan sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian pelaksanaan, pengendalian. Mencapai tujuan dari

perusahaan diperlukan kualitas sumber daya manusia yang handal dan berkualitas, guna mendapatkan hasil yang diharapkan oleh setiap perusahaan. Hasibuan (2012:10) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Salah satu faktor penting yang perlu diperhatikan oleh perusahaan adalah kepuasan kerja karyawan. Sebab dengan adanya kepuasan kerja akan memberikan dampak positif bagi perusahaan. Menurut George dan Jones (dalam Priansa, 2014) menyatakan kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan, keyakinan, dan pikiran tentang bagaimana respon seseorang terhadap pekerjaannya. Rasa kepuasan kerja sangat mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya di perusahaan (Khahan, 2013). Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya, Menurut Hasibuan, (2006:202) dalam Sari (2020:2).

Handoko (2007:193) dalam Abdurrahim, dkk (2017) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mewakili perasaan negatif dan positif dari persepsi karyawan terhadap pekerjaan yang dihadapinya, yaitu suatu perasaan untuk berprestasi dan meraih kesuksesan di dalam pekerjaannya (Aziri, 2011).

Rendahnya kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu gejala yang merusak kondisi dalam suatu perusahaan (Michael and Viswanath, 2010). Secara umum, rendahnya kepuasan kerja karyawan ini biasanya terlihat dari berbagai aspek. Mohammad (2013) mengartikan karyawan yang mengalami ketidakpuasan dalam bekerja biasanya memunculkan perilaku hilangnya gairah kerja (*burnout*), yang diartikan oleh (Reva *et al.*, 2004) sebagai usaha karyawan untuk meminimalisasikan hubungan atau kontak mereka dengan pekerjaannya. Bentuk hilangnya gairah kerja sebagai berikut: menggunakan waktu kerja untuk kepentingan pribadi, memanjangkan waktu istirahat, datang terlambat, *absenteeism*, dan pensiun dini.

Unsur yang paling dibutuhkan dalam dunia kerja adalah pembentukan karakteristik individu karena pembentukan karakteristik merupakan pikiran yang terdapat seluruh program yang terbentuk dari pengalaman hidupnya (karyawan) merupakan pelopor segalanya. Program ini kemudian membentuk system kepercayaan yang akhirnya dapat membentuk pola berpikirnya yang bisa mempengaruhi perilakunya (Emin, 2007). Menurut Robbins (2012:21) individu yang merencanakan dan organisasi yang mengarahkan, karakteristik individu yang tercemin dari ketrampilan, usia, jenis kelamin, status perkawinan, masa kerja, keturunan, lingkungan sosial, pengalaman, dan nilai. Karakteristik individu adalah minat, sikap terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan situasi pekerjaan, kebutuhan individual, kemampuan atau kompetensi, pengetahuan tentang pekerjaan dan emosi, suasana hati, perasaan keyakinan dan nilai nilai (Ardana dkk., 2012:31).

Variabel lain yang memiliki hubungan dengan kepuasan kerja karyawan Menurut Winarno (2005) adalah karakteristik pekerjaan yang merupakan sifat dari tugas yang meliputi tanggung jawab, berbagai macam tugas, dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri. Luthans (2006:118) menjelaskan karakteristik pekerjaan seperti memberi kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan keterampilannya, kebebasan, dan umpan balik membuat karyawan lebih menyukai pekerjaannya dan tidak menimbulkan kebosanan. Marek and Jakub (2008) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa permasalahan karakteristik pekerjaan akan membawa kearah ketidakpuasan kerja karyawan sebagai kelelahan psikologis.

Kelelahan psikologis ini mempunyai ciri-ciri antara lain: hilangnya minat terhadap pekerjaan, menurunnya semangat kerja, adanya ketidakpuasan dalam bekerja dan keinginan untuk mencapai tujuan berkurang. Gonul and Gokce (2014) menambahkan ketidakpuasan kerja ditimbulkan oleh pekerjaan yang berulang-ulang dan senada sehingga mengakibatkan minat karyawan dan energi bekerja menurun.

Variabel yang memiliki hubungan dengan kepuasan kerja karyawan adalah situasi kerja. Karakteristik situasi kerja merupakan variabel yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Karakteristik situasi kerja sebagai faktor yang ada dalam lingkungan kerja seseorang sebagai karyawan. Karakteristik situasi kerja menurut Stoner (1999:431) di klasifikasikan menjadi 2 yaitu lingkungan kerja langsung (*immediate work environment*) dan tindakan organisasi (*organizational action*). Lingkungan

kerja langsung dibagi menjadi dua komponen, yaitu rekan kerja (*peers*) dan pimpinan. Tindakan organisasi (*organizational actions*) dibagi menjadi dua komponen, yaitu : *reward practices* dan budaya organisasi (Stoner, 1989:431).

Ketiga karakteristik ini memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan, dimana kepuasan kerja merupakan variabel sikap (*attitude*), yang berkaitan dengan perasaan karyawan terhadap pekerjaan (Widyaningrum, 2010). Kepuasan kerja seseorang ditentukan oleh perbedaan antara semua yang diharapkan dengan semua yang dirasakan dari pekerjaan yang diterimanya secara actual (Pareke dan Suryana, 2009).

Dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hariyadi (2011) penelitian menunjukkan kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh variabel karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik situasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan. Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Mahayanti, dkk. (2017) karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, karakteristik situasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian juga dilakukan oleh Pratiwi, (2019) variabel karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan situasi kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Sari, (2020) karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, dan

karakteristik situasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Sedangkan hasil penelitian lain Wijono (2002) Menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja supervisor pasaraya di Semarang. Sependapat dengan Wijono (2002), Alloysius (2011) juga menyatakan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja pada staff bank tingkat bawah.

Penelitian ini mengambil objek pada perusahaan PT. Asta Motor Perkasa merupakan dealer utama motor Kymco di daerah Bali, yang melayani penjualan sepeda motor Kymco, ATV, UTV, suku cadang (*sparepart*) dan perawatan (*service*) resmi. Memiliki lokasi yang strategis, hanya beberapa menit dari pusat kota. juga melayani penjualan motor online melalui website, dan melayani *home service*. Dalam perkembangannya PT. Asta Motor Perkasa Dealer Utama Kymco Bali selalu berupaya untuk meningkatkan kepuasan karyawannya. Namun dalam upaya meningkatkan kapuasan kerja karyawan masih terdapat kendala yang dihadapi untuk mencapai tujuan perusahaan. Adapun bentuk kepuasan kerja karyawan dapat dilihat dari data sebagai berikut :

Tabel 1.1
Tingkat absensi karyawan pada PT. Asta Motor Perkasa
Main Dealer Kymco Bali
Tahun 2020

Periode	Jumlah Hari Kerja/Bulan (Hari)	Jumlah Karyawan (Orang)	Jumlah Seluruh Hari Kerja (Hari)	Jumlah Hari Tidak Hadir Absensi (Hari)	Presentasi Tingkat Absensi (%)
(A)	(B)	(C)	(D) = (BXC)	(E)	(F) = (E:DX100%)
27 Desember 2019 – 26 Januari 2020	26	30	780	30	3,84%
27 Januari – 26 Februari 2020	26	30	780	34	4,35%
27 Februari – 26 Maret 2020	26	30	780	32	4,10%
27 Maret – 26 April 2020	26	30	780	33	4,23%
27 April – 26 Mei 2020	26	30	780	35	4,48%
27 Mei – 26 Juni 2020	26	30	780	34	4,35%
27 Juni – 26 Juli 2020	26	30	780	33	4,23%
27 Juli – 26 Agustus 2020	26	30	780	32	4,10%
27 Agustus – 26 September 2020	26	30	780	30	3,84%
27 September-26 Oktober 2020	26	30	780	37	4,74%
27 Oktober - 26 November 2020	26	30	780	31	3,97%
27 November – 26 Desember 2020	26	30	780	35	4,48%
	Rata – Rata				4,22%

Sumber: PT. Asta Motor Perkasa, (2020)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat diketahui bahwa rata-rata tingkat absensi karyawan setiap bulan adalah 4,22 persen tergolong tinggi . Menurut Flippo (2001) apabila presentase tingkat absensi berkisar di angka 0 sampai 2 persen maka dinyatakan baik, 3 sampai 10 persen dinyatakan tinggi, dan diatas 10 persen dinyatakan tidak wajar, absensi terendah terjadi pada bulan desember dan absensi tertinggi terjadi ada bulan september. Hal ini memberikan gambaran bahwa tingkat absensi karyawan berada pada tingkatan tidak baik, hal ini mengindikasikan bahwa kepuasan kerja karyawan masih kurang. Oleh sebab itu perusahaan sangat mengharapkan para karyawannya memiliki kepuasan terhadap pekerjaannya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian tersebut, maka dapat dirumuskan rumusan masalah penelitiannya sebagai berikut

- 1) Apakah karakteristik individu berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Asta Motor Perkasa Dealer Utama Kymco Bali?
- 2) Apakah karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Asta Motor Perkasa Dealer Utama Kymco Bali ?
- 3) Apakah karakteristik situasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Asta Motor Perkasa Dealer Utama Kymco Bali ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Asta Motor Perkasa Dealer Utama Kymco Bali.

- 2) Untuk mengetahui pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Asta Motor Perkasa Dealer Utama Kymco Bali.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh karakteristik situasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Asta Motor Perkasa Dealer Utama Kymco Bali.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian yang telah disampaikan di atas diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kegunaan sebagai berikut:

1) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan yang lebih luas, serta dapat dijadikan referensi di lingkungan akademis serta bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

2) Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan ilmu pengetahuan terutama di bidang manajemen manajemen sumber daya manusia, terutama tentang karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, dan karakteristik situasi kerja yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Teori Dua Faktor (*Two factors theory*)

Teori dua faktor juga dikenal sebagai teori motivasi Herzberg atau teori *hygiene-motivation*. Teori ini dikembangkan oleh Herzberg (1959), seorang psikolog asal Amerika Serikat. Herzberg mengemukakan teori motivasi berdasar teori dua faktor yaitu faktor *hygiene* dan *motivation* serta membagi kebutuhan Maslow menjadi dua bagian yaitu kebutuhan tingkat rendah (fisik, rasa aman, dan sosial) dan kebutuhan tingkat tinggi (prestise dan aktualisasi diri) serta mengemukakan bahwa cara terbaik untuk memotivasi individu adalah dengan memenuhi kebutuhan tingkat tingginya.

Teori ini menghubungkan faktor-faktor intrinsik dengan kepuasan kerja karyawan dan mengaitkan faktor-faktor ekstrinsik dengan kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor ekstrinsik meliputi upah, jaminan pekerjaan, kondisi kerja, status, prosedur pekerjaan, kualitas pengawasan dan hubungan antar pribadi diantara rekan kerja, atasan dan bawahan. Sedangkan faktor-faktor intrinsik antara lain prestasi (*achievement*), pengakuan (*recognition*), tanggung jawab (*responsibility*), kemajuan (*advancement*), pekerjaan itu sendiri dan kemungkinan untuk berkembang. Teori dua faktor dibagi menjadi dua, yaitu:

1) *Hygiene Factors*

Hygiene factors (faktor kesehatan) adalah faktor pekerjaan yang penting untuk adanya motivasi di tempat kerja. Faktor ini tidak mengarah pada kepuasan positif untuk jangka panjang. Tetapi jika faktor-faktor ini tidak hadir, maka muncul ketidakpuasan. Faktor ini adalah faktor ekstrinsik untuk bekerja. Faktor higienis juga disebut sebagai dissatisfiers atau faktor pemeliharaan yang diperlukan untuk menghindari ketidakpuasan. *Hygiene factors* (faktor kesehatan) adalah gambaran kebutuhan psikologis individu yang diharapkan untuk dipenuhi. *Hygiene factors* (faktor kesehatan) meliputi gaji, kualitas supervisi, kondisi kerja, jaminan kerja, hubungan antar pribadi, kebijakan dan administrasi perusahaan.

2) *Motivation Factors*

Faktor motivasi harus menghasilkan kepuasan positif. Faktor-faktor yang melekat dalam pekerjaan dan memotivasi karyawan untuk sebuah kinerja yang unggul disebut sebagai faktor pemuas. Karyawan hanya menemukan faktor-faktor intrinsik yang berharga pada *motivation factors* (faktor motivasi). Faktor motivasi dikaitkan dengan isi pekerjaan mencakup keberhasilan, pengakuan, pekerjaan yang menantang, peningkatan dan pertumbuhan dalam pekerjaan. *Motivation factor* berhubungan dengan aspek – aspek yang terkandung dalam pekerjaan itu sendiri. Jadi berhubungan dengan *job content* atau disebut juga sebagai aspek intrinsik dalam pekerjaan. Faktor – faktor yang termasuk di sini adalah :

- (1) *Achievement* (keberhasilan menyelesaikan tugas).
- (2) *Recognition* (penghargaan).
- (3) *Work it self* (pekerjaan itu sendiri).
- (4) *Responsibility* (tanggung jawab).
- (5) *Possibility of growth* (kemungkinan untuk mengembangkan diri).
- (6) *Advancement* (kesempatan untuk maju).

2.1.2 Karakteristik Individu

1. Pengertian Karakteristik Individu

Sumber daya yang terpenting dalam suatu organisasi adalah sumber daya manusia, orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas dan usaha mereka kepada organisasi agar suatu organisasi dapat tetap eksistensinya. Karakteristik individu adalah minat, sikap terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan situasi pekerjaan, kebutuhan individual, kemampuan atau kompetensi, pengetahuan tentang pekerjaan dan emosi, suasana hati, perasaan keyakinan dan nilai nilai (Ardana dkk., 2012:31). Karakteristik individu meliputi kemampuan, nilai, sikap, dan minat (Arief, 2009). Menurut robbins (2012:21) individu yang merencanakan dan organisasi yang mengarahkan, karakteristik individu yang tercemin dari ketrampilan, usia, jenis kelamin, status perkawinan, masa kerja, keturunan, lingkungan sosial, pengalaman, dan nilai.

Setiap manusia mempunyai karakteristik individu yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya. Menurut Nimran (dalam Kurniawati 2007; Rahmat Hidayat,dkk 2017) karakteristik individu meliputi:

1) Kepribadian

Menurut Nirman (dalam Kurniawati 2007; Rahmat Hidayat,dkk 2017) kepribadian dapat didefinisikan sebagai keseluruhan cara bagaimana individu bereaksi dan beinteraksi dengan orang lain. Menurut Robins (2008:127), kepribadian adalah keseluruhan cara dimana seseorang individu bereaksi dan berinteraksi dengan individu lain. Menurut Syandi dan Garniwa (2007:74), kepribadian seseorang ialah seperangkat karakteristik yang relative, kecendrungan dan perangai yang sebagian besar dibentuk oleh faktor keturunan dan oleh faktor-faktor sosial, kebudayaan , dan lingkungan.

2) Persepsi

Menurut Thoha (2012:141-142), persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang didalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik melalui penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman. Menurut Robbins (2008:175), persepsi adalah sebuah proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan sensorik mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka.

3) Sikap

Menurut Sigit dalam Kurniawati (2007:18); Rahmat Hidayat,dkk (2017:340), sikap adalah tanggapan (response) yang mengandung komponen-komponen kognitif, afektif dan konaktif yang dilakukan seseorang terhadap sesuatu obyek atau stimulasi dari

lingkungan. Menurut Robbins (2008:92), sikap (*attitude*) merupakan pernyataan evaluatif baik yang menyenangkan maupun yang tidak tentang suatu objek, orang atau peristiwa.

Sedangkan Thoha (2012:35) Menyatakan bahwa indikator karakteristik individu meliputi kemampuan, kebutuhan, kepercayaan, pengalaman, penghargaan.

1) Kemampuan

Menurut Wahjono (2010:56), kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, sedangkan menurut Sofyandi dan Garniwa dalam Rahmat Hidayat, dkk (2017:340), menyatakan bahwa , kemampuan adalah sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang menyelesaikan pekerjaannya. Kemampuan adalah suatu kapasitas yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan berbagai kegiatan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

2) Kebutuhan

Menurut Mangkunegara dalam Kurniawati (2007:19), kebutuhan dapat didefinisikan sebagai suatu kesenjangan atau pertengahan yang dialami antara suatu kenyataan dengan dorongan yang ada dalam diri. Setiap pekerjaan pasti memiliki motiv tertentu, salah satunya adalah terpenuhinya kebutuhan individu. Apabila kebutuhanya terpenuhi maka individu tersebut akan menunjukkan kinerja yang baik sebagai manifestasi rasa puasnya, dan begitu pula sebaliknya. Maka dapat disimpulkan bahwa kebutuhan adalah

Hasrat atau keinginan manusia untuk memiliki dan menikmati kegunaan barang atau jasa yang dapat memberikan kepuasan bagi jasmani dan rohani demi kelangsungan hidup.

3) Kepercayaan

Menurut Prasetyo dalam Kurniawati (2007:21), percaya artinya mengakui atau meyakini akan kebenaran. Kepercayaan adalah derajat dimana seseorang menaruh sikap positif terhadap keinginan baik dan keandalan orang lain yang dipercayainya dalam situasi yang berubah-ubah dan beresiko.

4) Pengalaman

Pada pekerjaan sejenis perlu mendapatkan pertimbangan dalam penempatan tenaga kerja. Kenyataan menunjukkan makin lama tenaga kerja bekerja, makin banyak pengalaman yang dimiliki tenaga kerja yang bersangkutan. Sebaliknya, makin singkat masa kerja, makin sedikit pengalaman diperoleh. Pengalaman bekerja banyak memberikan keahlian dan ketrampilan kerja. Sebaliknya terbatasnya pengalaman kerja mengakibatkan tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki rendah. Pepatah klasik mengatakan, pengalaman adalah guru terbaik (*Experience is the best of teacher*).

Menurut Sastrohadiwiryo dalam Rofi (2012:2), pengalaman bekerja merupakan modal utama seseorang untuk terjun dalam bidang tertentu. Menurut Nitisemito dalam Rofi (2012:5-6), pengalaman kerja adalah sesuatu atau kemampuan yang

dimiliki oleh para karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

5) Pengharapan

Menurut Gitosudirmo dan Sudita dalam Kurniawati (2007:20), pengharapan adalah suatu keyakinan atau kemungkinan bahwa suatu usaha atau tindakan tertentu akan menghasilkan suatu tingkat prestasi tertentu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengharapan suatu keyakinan tinggi maka akan menghasilkan produktivitas tinggi sehingga membuat kepuasan kerja karyawan.

2.1.3 Karakteristik Pekerjaan

1. Pengertian Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan adalah perancangan suatu pekerjaan dimana individu terlibat di dalamnya menurut Robbin dalam Mahayanti, dkk (2017:2262). Menurut Stoner (1986) dalam Moses, dkk. (2014:2) karakteristik pekerjaan adalah atribut tugas karyawan dan meliputi jumlah tanggung jawab, berbagai tugas, dan sejauh mana pekerjaan itu sendiri memberikan kepuasan.

2. Indikator Karakteristik Pekerjaan

Menurut Munandar (2001:357) dalam Mahardikha (2014); Mahayanti, dkk (2017:2262) menyatakan terdapat lima indikator karakteristik pekerjaan untuk berbagai macam pekerjaan yaitu:

1) Keragaman ketrampilan (*skill variety*)

Banyaknya ketrampilan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan . semakin banyak ragam ketrampilan makin mengurangi kebosanan dalam bekerja.

2) Identitas tugas (*task identity*)

Tingkat sejauh mana penyelesaian pekerjaan secara keseluruhan dapat dilihat hasilnya dan dapat dikenali sebagai hasil kinerja seseorang.

3) Arti tugas (*task significance*)

Tingkat sejauh mana pekerjaan mempunyai dampak yang berarti bagi kehidupan orang lain. Baik orang tersebut merupakan rekan sekerja dalam suatu perusahaan yang sama maupun orang lain di lingkungan sekitar. Jika tugas dirasakan penting dan berarti oleh tenaga kerja, maka tenaga kerja cenderung mempunyai kepuasan kerja.

4) Otonomi (*autonomy*)

Karyawan bebas untuk mengendalikan sendiri penjadwalan tugasnya dan memutuskan prosedur apa yang akan digunakan untuk menyelesaikannya. Pekerjaan yang memberi kebebasan, ketidaktergantungan dan peluang mengambil keputusan akan lebih cepat menimbulkan kepuasan kerja.

5) Umpan balik (*feedback*)

Tingkat kinerja kegiatan kerja dalam memperoleh informasi tentang keefektifan kegiatannya, Pemberian balikan pada pekerjaan membantu meningkatkan tingkat kepuasan.

Kelima indikator diatas akan menimbulkan tiga keadaan psikologis yang dapat dirasakan oleh karyawan yaitu:

- 1) Perasaan berarti, yaitu keadaan kognitif dimana termasuk tingkat bagaimana karyawan merasa pekerjaan mereka dapat memberi kontribusi yang bernilai, penting, dan berharga.
- 2) Tanggung Jawab, keadaan ini menitikberatkan pada bagaimana karyawan merasakan tanggung jawab pribadi atau akuntabilitas pada pekerjaannya.
- 3) Pengetahuan terhadap hasil, hal ini didapat dari lanjutan umpan balik, keadaan psikologis ini melibatkan tingkat dengan karyawan mampu memahami bagaimana kinerja mereka.

Apabila ketiga keadaan psikologis ini semakin terlihat, karyawan semakin merasa nyaman dengan dirinya sendiri ketika mereka menunjukkan kinerja yang baik (Luthan, 2006:564) dalam Putri., dkk (2014:41).

2.1.4 Karakteristik Situasi Kerja

1. Pengertian Karakteristik Situasi kerja

Karakteristik situasi kerja Menurut Stoner (1989:431) di klasifikasikan menjadi 2 yaitu lingkungan kerja langsung (*immediate work environment*) dan tindakan organisasi (*organizational action*). Lingkungan kerja langsung

dibagi menjadi dua komponen, yaitu rekan kerja (*peers*) dan pimpinan. Tindakan organisasi (*organizational actions*) dibagi menjadi dua komponen, yaitu : *reward practices* dan budaya organisasi (Stoner, 1989:431).

Situasi kerja merupakan hasil persepsi karyawan tentang berbagai aspek lingkungan kerjanya, yang akan mempengaruhi perilaku mereka, serta didalam situasi kerja. Sering digambarkan sebagai daya organisasi atau *organization culture*, *psychological climate*, dan *company personality* (Gilmer dan Sumantri, 2001) dalam Sari, (2020:13). Secara harfiah situasi atau *climate* pengertiannya tidak hanya memberikan arti yang terbatas pada hal-hal yang bersifat fisik, seperti *temperature*, tekanan, tetapi juga memiliki arti psikologis berupa kumpulan orang-orang yang berada dalam suatu organisasi yang menggambarkan lingkungan internal organisasi tersebut.

Menurut Litwin dan Meyer dalam Sumantri, (2012:39); Sari, (2020:13). Dimensi-dimensi situasi kerja sebagai berikut: *Conformity*, *Responsibility*, *Standards*, *Reward*, *Clarity*, *Team Spirit*.

Berdasarkan dari beberapa ahli yang telah disebutkan diatas, maka dapat dinyatakan karakteristik situasi kerja adalah persepsi karyawan tentang berbagai aspek lingkungan kerjanya, yang akan mempengaruhi perilaku mereka, serta didalam situasi kerja.

2. Indikator Karakteristik Situasi kerja

Riefka (2012) dalam Mahayanti (2017) menjelaskan indikator-indikator untuk mengukur karakteristik situasi kerja yaitu:

1) Keadaan Lingkungan

Kondisi sekitar tempat kerja yang memberikan dampak dalam melaksanakan pekerjaan.

2) Rekan Kerja

Teman kerja yang saling bersinergi untuk menyelesaikan pekerjaan dalam bekerja bersama.

3) Jaminan Kerja

Ketersediaan tanggungan yang bersifat finansial maupun non finansial yang diberikan perusahaan kepada pekerjaan.

2.1.5 Kepuasan Kerja

1. Pengertian kepuasan kerja

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya (Hasibuan, 2006:202). Menurut Handoko (2007:193) kepuasan kerja adalah pandangan karyawan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mewakili perasaan negatif dan positif dari persepsi karyawan terhadap pekerjaan yang dihadapinya, yaitu perasaan untuk berprestasi dan meraih kesuksesan dalam pekerjaannya.

Menurut George dan Jones (2002) kepuasan kerja sebagai perasaan yang dimiliki oleh karyawan tentang kondisi tempat kerja mereka saat ini. Rasa kepuasan kerja sangat mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya di perusahaan (Khahan,2013). Kepuasan kerja mewakili perasaan negatif dan positif dari persepsi karyawan terhadap pekerjaan yang

dihadapinya, yaitu suatu perasaan untuk berprestasi dan meraih kesuksesan di dalam pekerjaannya (Aziri,2011).

Berdasarkan definisi ahli yang telah disebutkan diatas, maka dapat dinyatakan bahwa kepuasan kerja adalah seperangkat perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka.

2. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Handoko (2007:193) dalam Sari.,(2020:16) Indikator dari kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1) Gaji

Persamaan antara harapan dengan kenyataan dari imbalan yang diterima karyawan.

2) Pekerjaan itu sendiri

Rasa senang yang dirasakan oleh karyawan.

3) Kemampuan atasan

Sikap atasan terhadap karyawan yang diharapkan oleh karyawan untuk dapat bekerja lebih baik dengan memberikan masukan positif.

4) Lingkungan Kerja

Lingkungan yang didalamnya terdapat peralatan tata ruang dan kondisi fisik mempengaruhi aktifitas karyawan.

5) Promosi

Perasaan karyawan terhadap keinginan untuk memperoleh promosi sesuai dengan prestasi dalam bekerja.

2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya

Hariyadi (2011), berjudul pengaruh karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, dan karakteristik situasi kerja terhadap kepuasan kerja pada Akademi Kebidanan Pemerintah Kabupaten Kudus. Penelitian ini dilakukan dengan mengambil sampel sebanyak 125 tenaga pendidik dari 185 populasi yang merupakan Pendidik di Akbid Pemerintah Kabupaten Kudus. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh variabel karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik situasi kerja kontribusinya sebesar 39,2% dan masing-masing memiliki pengaruh positif dan signifikan, sedangkan kinerja pendidik yang dipengaruhi oleh variasi variabel karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik situasi kerja serta kepuasan kerja kontribusinya sebesar 62%, masing-masing seluruhnya memiliki pengaruh langsung positif dan signifikan kecuali pada variabel situasi kerja terhadap kinerja. Untuk pengaruh tidak langsung kinerja pendidik yang dipengaruhi oleh variasi variabel karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik situasi kerja melalui kepuasan kerja masing-masing memiliki pengaruh, tetapi untuk variabel individu terhadap kinerja melalui kepuasan kerja tidak signifikan.

Mahardika, dkk. (2014), berjudul pengaruh karakteristik individu dan karakteristik pekerjaan terhadap prestasi kerja karyawan (studi pada karyawan PT. Inti Bara Mandiri Tuban). Sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh yakni sebesar 40 orang pada PT. Inti Bara Mandiri Tuban. Hasil menunjukkan bahwa uji parsial variabel karakteristik individu dengan t-statistik 4,517 dan karakteristik pekerjaan dengan t

statistik 3,576, yang berarti kedua variabel memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Demikian pula dengan uji simultan yang ditunjukkan dengan F hitung sebesar 21,479.

Tumewu, (2014), berjudul karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Event Organizer Reborn Creative Center Manado. Populasi dalam penelitian ini 45 karyawan dan semuanya dijadikan sampel. Hasil penelitian menunjukkan karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan baik secara simultan maupun parsial dan yang paling dominan berpengaruh yaitu karakteristik organisasi. Bagi pihak manajemen perlu melakukan perbaikan baik berupa kebijakan maupun hal-hal yang secara langsung berkaitan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan terlebih khususnya untuk karakteristik individu, dan karakteristik pekerjaan yang dilakukan.

Widowati, (2015), berjudul hubungan antara karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja supervisor PT. Tripilar Betonmas Salatiga. Sampel penelitian ini adalah 34 orang responden. Analisis data menggunakan Teknik analisis korelasi spearman dan diperoleh hasil $r = 0,461$ dengan signifikansi 0,006 ($<0,05$). Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan antara karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja Supervisor PT. Tripilar Betonmas Salatiga.

Ahdiyat, (2016), berjudul karakteristik individu dan karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan pada BMT Bina Ummat

Sejahtera Cabang Jepara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja di BMT Binna Ummat Sejahtera Cabang Jepara sebesar 29,9%. Karakteristik pekerjaan juga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja di BMT Binna Ummat Sejahtera Cabang Jepara sebesar 35,5%.

Kemala, (2016), berjudul karakteristik individu , karakteristik pekerjaan, dan karakteristik organisasi pengaruhnya terhadap kepuasan kerja pegawai. Responden pada penelitian ini sebanyak 38 orang pegawai Dinas Pariwisata Ekonomi Kreatif Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pesisir Selatan. Karakteristik individu (X1) berpengaruh positif (0,739) dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Karakteristik pekerjaan (X2) berpengaruh positif (0,714) dan signifikan terhadap kepuasan pegawai. Karakteristik organisasi (X3) tidak berpengaruh signifikan (0,108) terhadap kepuasan kerja yang dirasakan pegawai.

Wardana, dkk. (2017), pengaruh karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan koperasi (sumber data mandiri) muara teweh kalimantan tengah. Sampel penelitian ini adalah 34 orang responden. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh signifikan karakteristik individu (X1), karakteristik pekerjaan (X2), dan karakteristik organisasi (X3) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y) pada koperasi sumber daya mandiri muara.

Tamaka, dkk. (2017), berjudul pengaruh karakteristik pekerjaan dan karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (PERSERO) Tbk. kantor cabang (Area Manado). Responden pada

penelitian ini sebanyak 30 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa signifikansi $p\text{-value} = 0,032 < 0,05$, Karakteristik Pekerjaan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y) dan Karakteristik Individu (X2) signifikansi $p\text{-value} = 0,041 < 0,05$, maka Karakteristik Individu (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y).

Mahayanti, dkk. (2017), berjudul pengaruh karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, dan karakteristik situasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Agung Oleh-Oleh Khas Bali. Jumlah responden sebanyak 48. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, karakteristik situasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Pratiwi, (2019), berjudul pengaruh karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan situasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan di Prime Plaza Hotel and Suites Sanur Bali. Sampel dalam penelitian ini adalah 78 orang karyawan. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel karakteristik individu (X1), karakteristik pekerjaan (X2) dan situasi kerja (X3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja (Y).

Wirawan, (2020), berjudul pengaruh karakteristik individu dan karakteristik pekerjaan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Desa Peguyangan kaja. Penelitian ini menggunakan sampel jenuh dengan jumlah

sampel sebanyak 32 orang pegawai Kantor Desa Peguyangan Kaja. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor desa peguyangan kaja kota Denpasar dengan nilai $t_{hitung} 5,719 > t_{tabel} 2,04$ dengan tingkat signifikansi 0,000. Variabel karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor desa peguyangan kaja kota Denpasar dengan nilai $t_{hitung} 3,537 > t_{tabel} 2,04$ dengan tingkat signifikansi 0,001. secara simultan variabel karakteristik individu dan karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai pada kantor desa peguyangan kaja kota Denpasar dengan nilai signifikansi 0,000.

Sari, (2020), berjudul pengaruh karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, dan karakteristik situasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Bali Agung Oleh-Oleh Khas Bali. Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 48 orang dengan menggunakan metode sampel jenuh (sensus). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, dan karakteristik situasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.