

KEPUASAN KERJA SATUAN PENGAMANAN (SATPAM) UNIVERSITAS PADJADJARAN: DITINJAU DARI ASPEK *JOB DESCRIPTION INDEX* (JDI)

Ayu Agustia

Program studi Psikologi, Magister SAINS Psikologi

Fakultas Psikologi, Universitas Padjadjaran

email: ayuagustia8@gmail.com

Abstrak: *kepuasan kerja security (satpam) Universitas Padjadjaran: ditinjau dari aspek Job Description Index (JDI).* Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja satpam yang bekerja di Universitas Padjadjaran. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif survei. Populasi dalam penelitian ini adalah satpam yang aktif bekerja di lingkungan Universitas Padjadjaran. Sampel dalam penelitian ini adalah 36 orang satpam. Alat ukur yang digunakan skala *Job Description Index (JDI)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 5,56% satpam di Universitas Padjadjaran memiliki tingkat kepuasan kerja yang cenderung tidak puas, 13,88% satpam di Universitas Padjadjaran memiliki tingkat kepuasan kerja puas, dan di dominasi dengan tingkat kepuasan cenderung puas dengan 80,56%.

Kata Kunci: kepuasan kerja, satpam

Abstract: *security guard job satisfaction of Padjadjaran University: base on aspect Job Description Index (JDI).* This study was to measure the security guard job satisfaction of Padjadjaran University. The method used is a quantitative survey method. The population in this study is an active security guard that was working in the Padjadjaran University. The sample in this study were 36 security guards. Data collector using scale of *Job Description Index (JDI)*. The results showed that 5.56% of security guards at Padjadjaran University had a level of job satisfaction that dissatisfied, 13.88% of security guards at Padjadjaran University had a satisfactory level of job satisfaction, and were dominated levels satisfied with 80.56%.

Keyword: *job satisfaction, security*

PENDAHULUAN

Pada saat ini kebanyakan orang menyukai pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan *skill*, kemampuan, dan menawarkan berbagai tugas, kebebasan dan timbal balik. Tenaga kerja merupakan subyek dan obyek dari pembangunan, keberhasilan pembangunan sangat tergantung kepada manusia sebagai pelaksananya. Tenaga kerja adalah penduduk yang produktif dan oleh karena itu sangat besar peranannya dalam mewujudkan pertumbuhan atau memberikan nilai tambah, kesejahteraan tenaga kerja, meningkatkan kemampuan tenaga kerja.

Salah satu pekerjaan tersebut adalah menjadi seorang satpam. Satuan Pengamanan atau sering juga disingkat Satpam adalah satuan kelompok petugas yang

dibentuk oleh instansi/ proyek/ badan usaha untuk melakukan keamanan fisik (*physical security*) dalam rangka penyelenggaraan keamanan swakarsa di lingkungan kerjanya Satpam memiliki fungsi vital dalam pengamanan tempat yang berupa gedung kantor, hingga untuk keperluan lainnya. Fungsi dari satpam ini sebetulnya adalah perpanjangan tangan dari Kepolisian sebagai induk dari pengayom masyarakat di Indonesia (Wikipedia, 2018).

Satuan pengamanan atau satpam biasanya diberikan pelatihan untuk mendapatkan sertifikat bahwa individu telah berhak untuk terjun kelapangan. Dengan banyaknya peluang individu untuk menjadi seorang satpam sehingga banyak terbentuk yayasan-yayasan yang berfokus pada satuan pengamanan. Banyak perusahaan bahkan instansi pendidikan memanfaatkan yayasan pengamanan.

Dalam pengertian umum, istilah *outsourcing* atau ahli daya di artikan sebagai *contract work out*. Menurut definisi Maurice Greaver (dalam Khairani, Wahyuni, & Jayanti, 2016) *outsourcing* dipandang sebagai tindakan mengalihkan beberapa aktivitas perusahaan dan hak pengambilan keputusannya kepada pihak lain (*outside provider*), dimana tindakan ini terkait dalam suatu kontrak kerja sama. Dapat juga dikatakan *outsourcing* sebagai penyerahan kegiatan perusahaan baik sebagian ataupun secara menyeluruh kepada pihak lain yang tertuang dalam kontrak perjanjian. Penyerahan kegiatan ini dapat meliputi bagian produksi, beserta tenaga kerjanya, fasilitas, peralatan, teknologi dan asset lain serta pengambilan keputusan dalam kegiatan perusahaan. Selain memudahkan instansi untuk tidak terlibat langsung dengan pihak satuan pengamanan, instansi juga tidak bertanggung jawab terkait apapun dengan satuan pengamanan dan semua kembali kepada yayasan yang menaungi yayasan yang dipilih.

Bagi kampus UNPAD, satpam juga adalah salah satu elemen penting keamanan yang mereka miliki untuk menjaga kesetabilan areal kampus dan keamanan kampus. Dengan adanya pengamanan yang optimal dari satuan pengaman (satpam) ini, kepuasan dan kenyamanan pengunjung di sekitar kampus akan terus terjaga dengan baik karena kepuasan kerja itu sendiri terdiri dari perasaan dan sikap yang dimiliki seseorang tentang seseorang dan pekerjaan.

Robbins (2005) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki kinerja baik sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan kerja yang dialaminya. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut.

Semua aspek pekerjaan tertentu, baik dan buruk, positif dan negatif, cenderung berkontribusi pada pengembangan perasaan kepuasan (atau ketidakpuasan). Kepuasan kerja, bersama dengan produktivitas, kualitas, ketidakhadiran, dan perputaran, merupakan salah satu variabel dependen kunci umumnya dianggap (dan diukur) dalam penelitian di I/ O psikologi (Riggio). Kepuasan kerja merupakan atau respon afektif terhadap bagian-bagian dari situasi kerja (Smith, Kendal & Hulin, 1969). Kepuasan kerja pada penelitian ini dapat diukur berdasarkan respon masing-masing orang terhadap pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi, supervision, dan juga rekan kerja.

Berdasarkan hasil wawancara pendahuluan pada satpam (satuan pengamanan) Universitas Padjadjaran, secara tersirat satuan satpam tidak memiliki responsif yang baik untuk melakukan tugasnya dengan optimal dikarenakan adanya kesenjangan yang terjadi antara value yang mereka dapatkan dengan pekerjaan ataupun tanggung jawab yang mereka laksanakan. Ini dikarenakan pihak UNPAD tidak membawahi satuan pengaman ini secara langsung, melainkan mereka hanya menjalin kerjasama terhadap organisasi ataupun yayasan yang menaungi para satuan pengaman ini.

Ketidakpuasan dari para satuan pengaman ini dapat tercermin dari inginnya mereka bertahan didalam zona nyaman yang mereka kuasai dengan skill yang mereka miliki saat ini. Tidak adanya keinginan untuk mengembangkan jabatan yang lebih baik dengan asumsi bahwa jabatan yang tinggi namun pendapatan tidak ada peningkatan adalah sebuah kemerosotan kehidupan bagi mereka dimana zaman yang terus berkembang dan mahal ini. Penelitian Ashford, Lee & Bobko (dalam Smither, 1994) menyebutkan bahwa karyawan yang merasa khawatir akan masa depan pekerjaannya akan menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang rendah.

Beberapa teori tentang kepuasan ini tidak luput dari beberapa faktor di dalamnya, contohnya adalah Gaji dan Jabatan. Intensitas kerja yang tinggi dengan gaji yang seimbang akan dapat memberikan kepuasan tersendiri. Selain itu juga akan dapat merangsang seseorang untuk fokus bekerja dengan ketelitian yang baik. Akan berbanding terbalik jika antara gaji dengan intensitas padat dalam pekerjaan tidak seimbang, individu bahkan kelompok akan sedikit melonggarkan dan terkesan ogah-ogahan untuk memberikan kemampuan terbaik mereka dalam profesionalitas kerja. Tidak sedikit juga individu akan mulai beralih kepada lapangan pekerjaan yang lebih menjanjikan untuk mencukupi hidupnya beserta keluarga. Memberikan perhatian khusus kepada karyawan dan ataupun reward kepada karyawan/satpam adalah salah satu opsi untuk membangun kembali sinergitas didalam dunia kerja.

Dari penjelasan tersebut peneliti tertarik melakukan penelitian ini untuk melihat bagaimana tingkat kepuasan kerja pada satpam di Universitas Padjadjaran tahun 2018.

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2014) variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian diklasifikasikan menjadi dua, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Penelitian ini tidak menggunakan variabel dependen dan hanya menggunakan variabel independen sehingga variabel di dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja satpam.

Variabel penelitian ini yaitu kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan seperangkat sikap yang dirasakan karyawan terhadap pekerjaannya (Schultz & Schultz, 1990). Menurut Luthans (2006), kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Sedangkan menurut Smith, Kendal & Hulin, (1969) mendefinisikan kepuasan kerja merupakan perasaan atau respon afektif terhadap bagian-bagian dari situasi kerja. Melalui definisi ini diturunkan lima dimensi yaitu, *the work it self*, *pay*, *promotion opportunity*, *supervision*, dan *coworkers* yang disebut sebagai *Job Description Index (JDI)* sebagai alat ukur kepuasan kerja.

Sehingga dapat disimpulkan, kepuasan kerja merupakan perasaan senang atau tidak senang yang dimiliki seorang individu terhadap pekerjaannya.

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yaitu survei. Pada penelitian ini, desain penelitian survei yang digunakan adalah desain lintas sektoral (*cross-sectional design*) yaitu penelitian yang mengambil satu atau lebih sampel dari satu populasi pada saat yang bersamaan (Shaughnessy, Zechmeister & Zechmeister, 2012). Fokus utama dari *cross-sectional design* adalah mendeskripsikan karakteristik dari suatu populasi.

Berdasarkan definisi mengenai desain penelitian *cross-sectional design*, alasan utama peneliti menggunakan desain tersebut karena peneliti hanya mengambil sampel dari satu populasi, yaitu satpam outsourcing di Universitas Padjadjaran dan akan mendeskripsikan gambaran kepuasan kerja dari

Subjek

Sugiyono (2014) mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/ sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Di dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah satpam yang bekerja di Universitas Padjadjaran.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi (Sugiyono, 2014). Sampel pada penelitian ini didapatkan 36 responden. Karakteristik responden pada penelitian ini antara lain: (1) satpam yang aktif bekerja di Universitas Padjadjaran, laki-laki maupun perempuan. (2) minimal bekerja selama satu tahun, semakin lama seseorang bekerja di perusahaan/instansi, maka ia akan memperoleh pengalaman dan semakin memahami pekerjaan dan keterampilan kerja.

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*, dengan menggunakan teknik *snowball sampling*. Teknik *snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan wawancara atau korespondensi. Metode ini meminta informasi dari sampel pertama untuk mendapatkan sampel berikutnya, demikian terus menerus (Sugiyono, 2014)

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data yang digunakan untuk mengetahui dan mengungkap variabel penelitian adalah metode skala. Menurut Azwar (2014), metode skala dan kuesioner merupakan instrumen pengumpulan data yang disusun untuk mendapatkan informasi tentang masalah yang diselidiki.

Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala *Likert* yang berisi pernyataan sistematis sehingga dapat menunjukkan sikap responden terhadap pernyataan tersebut. Kuesioner ini terdiri dari lima skala untuk menunjukkan tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diberikan. Skoring jawaban adalah sebagai berikut: “sangat sesuai”= 5, “sesuai” = 4, “ragu” = 3, “tidak sesuai”=2, “sangat tidak sesuai”=1

Penelitian menggunakan skala *Job Description Index (JDI)* Smith, Kendal & Hulin, (1969) yang terdiri dari 26 aitem. Skala *Job Description Index (JDI)* terdiri dari lima dimensi, antara lain:

1. *The work it self*

Dimensi yang di desain untuk mengukur bagaimana perasaan karyawan terhadap pekerjaannya yang mereka lakukan sekarang. Aspek pekerjaan yang diukur dimensi ini termasuk variasi tugas, kesempatan meningkatkan pengetahuan, tanggung jawab, jumlah pekerjaan, otonomi.

2. *Pay*

Mengukur bagaimana perasaan karyawan mengenai upah yang diterimanya dan perbedaan antara upah yang diterima oleh seseorang dan upah yang diinginkan oleh karyawan tersebut.

3. *Promotion oppurtunity*

Mengukur bagaimana perasaan karyawan mengenai proses administrasi pemberian romosi di perusahaan. Kesempatan untuk memperoleh jabatan yang tinggi atau pengembangan karir.

4. *Supervision*

Mengukur seberapa puas karyawan terhadap atasannya, kemampuan supervisor dalam memberikan bimbingan teknis pekerjaan dan dukungan sikap.

5. *Coworkers*

Dimensi yang melihat hubungan dan kepuasan yang dinikmati karyawan terhadap rekan kerjanya. Diukur dengan melihat sebaik apa hubungan antara karyawan dan kepedulian yang ada di antara para karyawan.

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah skala mampu menghasilkan data yang akurat sesuai dengan tujuan ukurnya (Azwar, 2012). Azwar (2014), mengatakan untuk mengetahui keakuratan dan kecermatan hasil pengukuran data tergantung pada validitas dan realibilitas alat ukurnya.

Uji validitas pada penelitian ini adalah validitas isi. Menurut Azwar (2012), validasi isi ini bertujuan untuk melihat apakah aitem mampu menilai apakah isi skala mendukung konstrak teoritik yang diukur. Azwar (2012), mengatakan uji validitas isi sebenarnya bisa dievaluasi melalui nalar dan akal sehat oleh peneliti, namun juga memerlukan penilaian oleh orang yang kompeten (*expert judegment*). Oleh karena itu, peneliti akan meminta penilaian oleh orang yang kompeten dalam menilai aitem yang akan dibuat.

Validitas dibuktikan secara empiris oleh suatu koefisien validitas tertentu. Batas minimum koefisien korelasi sudah dianggap memuaskan jika nilai $r = 0,30$ (Azwar, 2012). Sebaliknya apabila jumlah aitem yang lolos ternyata masih tidak mencukupi jumlah yang diinginkan, dapat mempertimbangkan untuk menurunkan sedikit batas

kriteria 0,30 menjadi 0,25 (Azwar, 2012). Uji validitas dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 16.0 for Windows*. Berdasarkan hasil uji coba alat ukur penelitian terdapat beberapa aitem yang gugur karena memiliki nilai $r \geq 0,25$. Untuk skala *coping stress*, ditemukan 8 aitem yang tidak valid dan 18 aitem dinyatakan valid

Menurut Sugiyono (2014) instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi dan ketepatan pengukuran, apabila pengukuran dilakukan pada objek sama dan berulang kali dengan instrumen yang sama. Uji reliabilitas dapat diukur secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha $> 0,6$ maka reliabel, dan sebaliknya apabila nilai alpha $< 0,6$ maka tidak reliabel.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas penelitian ini didapatkan nilai Alpha 0,817. Reliabilitas penelitian ini $0,817 > 0,6$ maka penelitian ini dapat dikatakan reliabel.

Teknik Analisis Data

Data yang telah terkumpul melalui kuesioner kemudian disaring untuk mengeliminasi responden yang tidak sesuai dengan kriteria subjek. Setelah menyaring data, peneliti mengolah data yang telah diperoleh melalui metode kuantitatif yang diolah dengan menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)* versi 16.

Metode statistik yang digunakan untuk mengolah data dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Metode deskriptif bertujuan untuk mengukur gejala-gejala yang ada tanpa menyelidiki sebab dari kemunculan gejala tersebut. Selain itu, di dalam penelitian ini peneliti tidak memperhitungkan atau melihat hubungan antar variabel dan tidak menguji hipotesis.

Penggunaan dari teknik perhitungan statistik deskriptif adalah untuk mendeskripsikan atau merangkum data, selain itu teknik statistik deskriptif dapat memungkinkan peneliti untuk mendeskripsikan berbagai skor secara bermakna. Setelah melakukan perhitungan data melalui metode statistik deskriptif, peneliti melakukan perhitungan norma melalui teknik *z-score* untuk dapat menginterpretasi hasil skor yang diperoleh oleh subjek.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik responden

Karakteristik responden berdasarkan empat aspek, yaitu usia, pendidikan terakhir, status, dan lama bekerja. Kuesioner yang disebarkan sebanyak 50 dan kembali sebanyak 36 kuesioner. Responden dengan nilai usia 31-45 tahun, pendidikan terakhir SMA, status menikah, dan masa kerja 6-10 tahun mendominasi masing-masing 63,89%, 97,22%, 86,11% dan 58,33%.

Gambaran Subyek Berdasarkan Karakteristik

Meski demikian, hasil penelitian ini tidak terlihat adanya perbedaan kategori pada masing-masing karakteristik responden. Karakteristik usia pada responden 19-30 tahun memiliki rata-rata 3,54 dan responden usia 31-45 tahun memiliki rata-rata 3,67 sehingga kedua rata-rata karakteristik usia responden 19-30 tahun dan responden usia 31-45 sama-sama pada kategori cenderung puas.

Karakteristik responden pendidikan terakhir SMA memiliki rata-rata 3,62 dan responden pendidikan terakhir S1 memiliki rata-rata 3,72 sehingga kedua rata-rata karakteristik pendidikan responden pendidikan terakhir SMA dan responden pendidikan terakhir S1 sama-sama pada kategori cenderung puas.

Karakteristik responden status menikah memiliki rata-rata 3,62 dan responden status belum menikah memiliki rata-rata 3,59 sehingga kedua rata-rata karakteristik responden status menikah dan responden status belum menikah sama-sama pada kategori cenderung puas.

Karakteristik responden masa kerja 1-5 tahun memiliki rata-rata 3,47 dan responden masa kerja 6-10 tahun memiliki rata-rata 3,73 sehingga kedua rata-rata karakteristik responden masa kerja 1-5 tahun dan responden masa kerja 6-10 tahun sama-sama pada kategori cenderung puas.

Tabel 1. Kategori Skor Kepuasan Kerja

No	Subyek	Persen	Kategori
1	5 orang	13,88%	Puas
2	29 orang	80,56%	Cenderung puas
3	2 orang	5,56%	Cenderung tidak puas
4	0 orang	0 %	Tidak puas

Tabel 1 menunjukkan perolehan skor kepuasan menunjukkan bahwa 80,56% yaitu 29 orang memiliki tingkat kepuasan cenderung puas, 13,88% yaitu 5 orang memiliki tingkat kepuasan puas, 5,56% yaitu 2 orang memiliki tingkat kepuasan cenderung tidak puas, dan tidak ada satpam yang memiliki skor tidak puas.

Tabel 2. Kategori Skor Kepuasan Kerja Perdimensi

No	Aspek	Rata-rata	Kategori
1	The work it self	3,86	Cenderung puas
2	Pay	3,27	Cenderung puas
3	Promotion	3,28	Cenderung puas
4	Supervision	3,67	Cenderung puas
5	Coworkers	4,02	Puas

Tabel 2 menunjukkan perolehan nilai rata-rata tingkat kepuasan kerja dilihat dari setiap dimensinya. Dimensi the work it self menunjukkan nilai rata-rata 3,86 dengan kategori cenderung puas. Dimensi pay menunjukkan nilai rata-rata 3,27 dengan kategori cenderung puas. Dimensi promotion menunjukkan nilai rata-rata 3,28 dengan kategori cenderung puas. Dimensi supervision menunjukkan nilai rata-rata 3,67 dengan kategori cenderung puas. Dan Dimensi coworkers menunjukkan nilai rata-rata 4,02 dengan kategori puas. Sehingga hampir keseluruhan dimensi berada pada kategori cenderung puas.

Tabel 3. Kategorisasi Skor Dimensi The Work It Self

No	Kategori	Frekuensi	Persen
1	Puas	19 orang	52,78%
2	Cenderung puas	14 orang	38,89%
3	Cenderung tidak puas	3 orang	8,33%
4	Tidak Puas	0	0%

Tabel 3 menunjukkan perolehan skor dari dimensi work it self. Hasil diatas menunjukkan bahwa 52,78% yaitu 19 orang memiliki tingkat kepuasan pada kategori puas dan 38,89% yaitu 14 orang memiliki tingkat kepuasan pada kategori cenderung puas. Selain itu, terdapat 8,33% yaitu 3 orang dengan tingkat kepuasan pada kategori cenderung tidak puas. Sedangkan, tidak terdapat subyek yang memiliki tingkat kepuasan kategori tidak puas pada dimensi *work it self*.

Tabel 4. Kategorisasi Skor Dimensi Pay

No	Kategori	Frekuensi	Persen
1	Puas	10 orang	27,78%
2	Cenderung puas	12 orang	33,33%
3	Cenderung tidak puas	12 orang	33,33%
4	Tidak Puas	2 orang	5,56%

Tabel 4 menunjukkan perolehan skor dari dimensi pay. Hasil diatas menunjukkan bahwa pada kategori cenderung puas dan cenderung tidak puas sama-sama menunjukkan skor 33,33% yaitu 12 orang memiliki tingkat kepuasan yang sama dan 27,78% yaitu 10 orang memiliki tingkat kepuasan pada kategori puas. Selain itu, terdapat 5,56% yaitu 2 orang dengan tingkat kepuasan pada kategori tidak puas. Sedangkan, tidak terdapat subyek yang memiliki tingkat kepuasan kategori tidak puas pada dimensi pay.

Tabel 5. Kategorisasi Skor Dimensi Promotion

No	Kategori	Frekuensi	Persen
1	Puas	12 orang	33,33%
2	Cenderung puas	6 orang	16,67%
3	Cenderung tidak puas	16 orang	44,44%
4	Tidak Puas	2 orang	5,56%

Tabel 5 menunjukkan perolehan skor dari dimensi promotion. Hasil diatas menunjukkan bahwa 44,44% yaitu 16 orang memiliki tingkat kepuasan pada kategori cenderung tidak puas dan 33,33% yaitu 12 orang memiliki tingkat kepuasan pada kategori puas. Selain itu, terdapat 16,67% yaitu 6 orang dengan tingkat kepuasan pada kategori cenderung puas dan 5,56%, 2 orang memiliki tingkat kepuasan kategori tidak puas pada dimensi promotion.

Tabel 6. Kategorisasi Skor Dimensi Supervision

No	Kategori	Frekuensi	Persen
1	Puas	19 orang	52,78%
2	Cenderung puas	12 orang	33,33%
3	Cenderung tidak puas	4 orang	11,11%

4	Tidak Puas	1 orang	2,78%
---	------------	---------	-------

Tabel 6 menunjukkan perolehan skor dari dimensi supervision. Hasil diatas menunjukkan bahwa 52,78% yaitu 19 orang memiliki tingkat kepuasan pada kategori puas dan 33,33% yaitu 12 orang memiliki tingkat kepuasan pada kategori cenderung puas. Selain itu, terdapat 11,11% yaitu 4 orang dengan tingkat kepuasan pada kategori cenderung tidak puas dan 2,78% yaitu 1 orang memiliki tingkat kepuasan kategori tidak puas pada dimensi supervision.

Tabel 7. Kategorisasi Skor Dimensi Coworkers

No	Kategori	Frekuensi	Persen
1	Puas	21 orang	58,33%
2	Cenderung puas	14 orang	38,89%
3	Cenderung tidak puas	0 orang	0%
4	Tidak Puas	1 orang	2,78%

Tabel 7 menunjukkan perolehan skor dari dimensi coworkers. Hasil diatas menunjukkan bahwa 58,33% yaitu 21 orang memiliki tingkat kepuasan pada kategori puas dan 38,89% yaitu 14 orang memiliki tingkat kepuasan pada kategori cenderung puas. Selain itu, terdapat 2,78% yaitu 1 orang dengan tingkat kepuasan pada kategori tidak puas. Sedangkan, tidak terdapat subyek yang memiliki tingkat kepuasan kategori cenderung tidak puas pada dimensi coworkers.

Tabel 8. Tes Homogeneity Dan Anova

No	Karakteristik	Test Homogeneity of Variances	Anova
1	Usia		
	a. 19-30 tahun	0,799	0,492
	b. 31-45 tahun		
2	Pendidikan Terakhir		
	a. SMA	0,865	Tidak bisa
	b. S1		
3	Status		
	a. Menikah	0,188	0,984
	b. Belum menikah		

4 Masa Kerja		
a. 1-5 tahun	0,668	0,099
b. 6-10 tahun		

Hasil uji tes homogeneity dan anova dengan menggunakan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 16 diatas menunjukkan bahwa karakteristik usia dilihat dari hasil uji tes homogeneity of variances sig. $0,799 > 0,05$, artinya variasi usia responden tersebut sama sedangkan hasil uji anova sig. $0,492 > 0,05$, artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan kerja ditinjau dari karakteristik usia. Karakteristik pendidikan dilihat dari hasil uji tes homogeneity of variances sig. $0,865 > 0,05$, artinya variasi data pendidikan responden tersebut sama sedangkan hasil uji anova karakteristik ini tidak bisa dilakukan karena hanya ada satu orang yang berbeda pendidikan.

Karakteristik status dilihat dari hasil uji tes homogeneity of variances sig. $0,188 > 0,05$, artinya variasi dari status responden sama sedangkan hasil uji anova sig. $0,984 > 0,05$, artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan kerja ditinjau dari karakteristik status. Karakteristik masa kerja dilihat dari hasil uji tes homogeneity of variances sig. $0,0,688 > 0,05$, artinya variasi dari status responden sama sedangkan hasil uji anova sig. $0,099 > 0,05$, artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan kerja ditinjau dari karakteristik masa kerja.

Hasil pengujian menggunakan SPSS Versi 16 diatas dapat disimpulkan bahwa karakteristik usia, pendidikan, status, dan masa kerja memiliki skor yang sama sehingga didapatkan tidak ada perbedaan kepuasan kerja ditinjau dari karakteristik responden.

Pembahasan

Penelitian ini dimulai dengan terlebih dahulu melihat beberapa variabel demografi para responden, yang terdiri dari usia, tingkat pendidikan, status dan masa kerja.

Dilihat dari karakteristik usia dan status sama-sama pada kategori cenderung puas dengan skor usia lebih tua memiliki skor lebih tinggi, satpam yang berusia lebih tua memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi dari satpam yang berusia muda. Begitu juga sebaliknya, karakteristik status menikah memiliki skor lebih tinggi dari yang belum menikah. Hal ini selaras dengan pandangan Robbins (2004) bahwa kematangan emosional cenderung meningkat seiring bertambahnya usia dan para pekerja tua memandang pekerjaan lebih kepada tanggung jawab, disamping tanggung jawab mereka dalam menafkahi keluarga mereka. Mobley, Horner, dan Hollingsworth (1978)

memandang usia berdampak pada kepuasan kerja karena terdapat peluang untuk mencari alternatif menilai kepuasan kerja terhadap pikiran untuk keluar mencari pekerjaan atau bertahan pada pekerjaan. Hal ini sesuai dengan wawancara terdahulu pada satpam dengan usia yang lebih muda, yang menyatakan bahwa ada pikiran untuk mencari pekerjaan lain karena usia mereka yang masih muda dianggap masih sangat produktif untuk pekerjaan lain.

Dilihat dari karakteristik tingkat pendidikan, satpam yang berpendidikan SMA memiliki kepuasan kerja yang cenderung puas dengan skor lebih rendah dari satpam yang berpendidikan sarjana. Temuan ini ini selaras dengan penelitian Shahnaz Tabatabaei (2013), bahwa pendidikan telah merubah harapan dan pandangan seseorang tentang pekerjaan dan penempatan kerja yang tepat merupakan alasan utama mereka puas atau tidak dalam bekerja. Sesuai dengan hasil penelitian bahwa pendidikan SMA maupun sarjana sama-sama memiliki tingkat kepuasan kerja yang cenderung puas.

Hasil penelitian karakteristik masa kerja, semakin lama masa kerja karyawan menunjukkan kepuasan kerja yang semakin tinggi. Hasil penelitian ini menunjukkan sama-sama berada pada kategori cenderung puas, namun masa kerja yang lebih lama memiliki tingkat yang lebih tinggi. Ini selaras dengan pandangan Robbins (2004) bahwa masa kerja menciptakan spesialisasi dalam pekerjaan karena kompleksnya pengalaman mereka atas seluruh persoalan pekerjaan, sehingga satpam yang telah lama bekerja cenderung memandang pekerjaan itu mudah untuk diselesaikan. Robbins juga menjelaskan bahwa masa kerja yang sebentar sedikit memiliki kecenderungan untuk mencari sebuah tantangan baru dalam mencari pekerjaan.

Hasil penelitian kepuasan kerja menunjukkan 80,56% yaitu 29 orang atau lebih setengah dari total responden memiliki kepuasan kerja yang cenderung puas. Selainnya memiliki kepuasan kerja yang puas 13,88% dengan frekuensi 5 orang, 5,56% cenderung tidak puas, dan tidak terdapat yang memiliki kepuasan kerja yang tidak puas. Artinya, sebanyak 80,56% satpam merasa cukup puas dengan pekerjaannya. Tingkat kepuasan kerja satpam di Universitas Padjadjaran diukur dengan alat ukur *Job Description Index (JDI)* Smith, Kendal & Hulin, (1969) yang terdiri dari beberapa dimensi, yaitu *the work it self, pay, promotion, supervision, dan coworkers*.

Dimensi *the work it self* berhubungan dengan perasaan karyawan terhadap pekerjaan yang sekarang mereka lakukan. Dimensi ini melihat apakah pekerjaan yang dikerjakan saat ini merupakan pekerjaan dirasa menarik, memberikan kesempatan belajar dan kesempatan untuk mengemban suatu tanggung jawab. Dalam penelitian Judge dan Locke (1993) disebutkan bahwa seorang karyawan dalam sebuah organisasi

memiliki otonomi yang tinggi, kebebasan menentukan tugas-tugas dan dan jadwal kerja mereka sendiri, perubahan ini memberi pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan kerja. Robbins (2008) menyatakan bahwa karyawan cenderung menyukai pekerjaan yang memberi kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka, kebebasan umpan balik mengenai betapa baik mereka mengerjakan pekerjaannya sehingga kesenangan karyawan tercipta. Kepuasan kerja yang puas dalam dimensi ini menggambarkan bahwa sebagian besar dari responden memiliki ketertarikan akan pekerjaan mereka saat ini, kesempatan belajar, dan kesempatan untuk mengemban tanggung jawab.

Dimensi *pay*, berhubungan dengan perasaan karyawan mengenai upah yang diterimanya dan perbedaan antara upah yang diterima orang lain dan upah yang diinginkan karyawan tersebut. Pada dimensi ini yang akan dilihat ada atau tidaknya kesesuaian antara pekerjaan dan upah yang diterima sebenarnya. Pay merupakan salah satu dimensi yang paling signifikan dalam mengukur kepuasan kerja seseorang. Hasil wawancara terdahulu, satpam mengatakan kurang puas dengan upah yang diberikan terkait beban kerja yang diberikan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini tidak sedikit yang memiliki kepuasan kerja yang cenderung tidak puas terhadap upah yang diberikan. Hasil penelitian Gerald M. Hampton (2004) membuktikan bahwa reward positif menciptakan kepuasan kerja. Robbins (2004) juga mengatakan bahwa pemberian hadiah dan lain-lainnya merangsang pandangan positif seseorang terhadap organisasi yang menandakan bahwa mereka puas.

Dimensi *promotion opportunity* berkaitan dengan perasaan mengenai prosedur administrasi pemberian promosi di suatu tempat bekerja, kesempatan memperoleh jabatan yang lebih tinggi ataupun pengembangan akan karir. Individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat dalam cara yang adil, kemungkinan besar akan mengalami kepuasan dari pekerjaan mereka (Robbins, 2008). Kepuasan kerja yang puas untuk dimensi ini menggambarkan bahwa sebagian responden merasa memiliki kesempatan untuk pengembangan karir saat bekerja sebagai satpam Universitas Padjadjaran. Namun hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sebagian responden memiliki kecenderungan tidak puas pada dimensi *promotion opportunity*. Hal ini terkait dengan upah, posisi atau jabatan yang lebih tinggi tidak mendapatkan yang berbeda dengan satpam lainnya.

Dimensi *supervision* berkaitan dengan perasaan mengenai kemampuan atasannya dalam memberikan bimbingan baik secara teknis ataupun non teknis. Kepuasan yang tinggi dalam dimensi ini menggambarkan bahwa responden merasa

atasannya memiliki kepemimpinan yang tepat dan responden mendapat perhatian dan dukungan baik teknis dan non-teknis dari atasannya selama bekerja. Ini terlihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa sebagian responden memiliki kepuasan kerja yang puas dan cenderung puas pada dimensi *supervision*.

Dimensi coworkers berkaitan dengan hubungan yang terjadi antara satpam dengan rekan kerjanya, dimana pada dimensi ini yang diukur adalah seberapa baik hubungan antar satpam dan kepedulian yang terjadi antar karyawan. Kepuasan yang tinggi menggambarkan bahwa responden merasa memiliki hubungan baik dan merasa diperdulikan baik mengenai hal berbau teknis maupun non-teknis oleh rekan kerjanya. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja yang puas dan cenderung puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa satpam Universitas Padjadjaran memiliki hubungan baik dan diperdulikan oleh rekan kerjanya.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja pada satpam Universitas Padjadjaran lebih dari setengah total responden menunjukkan tingkat kepuasan yang cenderung puas. Kesimpulan dari hasil dan pembahasan penelitian ditinjau dari karakteristik responden usia yang lebih tua menunjukkan rata-rata yang lebih tinggi. Satpam dengan tingkat pendidikan SMA memiliki rata-rata sedikit lebih tinggi dari satpam dengan tingkat pendidikan sarjana. Satpam yang telah memiliki status pernikahan memiliki rata-rata lebih tinggi dibanding satpam yang belum menikah. Semakin lama masa kerja satpam menunjukkan rata-rata kepuasan kerja yang lebih tinggi dari masa kerja yang lainnya. Secara keseluruhan baik dilihat dari gambaran responden maupun dilihat dari karakteristik responden didapatkan tingkat kepuasan kerja yang cenderung puas.

Kepuasan kerja satpam Universitas Padjadjaran dengan lima aspek yang diukur menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang cenderung puas dan aspek *coworkers* yang menunjukkan tingkat kepuasan kerja yang puas. Berdasarkan beberapa aspek seperti *work it self*, *pay*, *promotion*, *supervision* dan *coworkes* sama-sama mempengaruhi kepuasan kerja. Aspek *work it self*, *supervision*, dan *coworkers* dapat disimpulkan memiliki tingkat kepuasan kerja yang cenderung puas. Meskipun aspek-aspek tersebut masih ada yang cenderung tidak puas, tetapi didominasi dengan cenderung puas. Sedangkan aspek *pay* dan *promotion* yang merupakan bagian penting yang harus diperhatikan oleh pimpinan atau organisasi terkait kepuasan atas pekerjaannya. Dari

kedua aspek tersebut didapatkan hasil yang berbeda dengan aspek-aspek sebelumnya. Aspek-aspek ini di dominasi dengan tingkat kepercayaan diri yang cenderung tidak puas. Sehingga pimpinan atau organisasi perlu memperhatikan kedua aspek ini yang merupakan bagian yang memiliki pengaruh tinggi untuk kepuasan terhadap pekerjaannya.

Kemudian, hasil dari uji *homogeneity* dan anova kepuasan kerja ditinjau dari setiap karakteristik responden dapat disimpulkan bahwa karakteristik usia, pendidikan, status dan masa kerja sama-sama tidak memiliki perbedaan kepuasan kerja.

Penelitian ini bisa dimanfaatkan secara teoritis dan praktis. Manfaat teoritis penelitian ini yaitu menambah ilmu pengetahuan khususnya ilmu psikologi industri dan organisasi dalam memberi masukan dan gambaran mengenai perbedaan tingkat kepuasan kerja satpam outsourcing maupun non-outsourcing. Manfaat praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan berarti untuk para pimpinan suatu organisasi maupun karyawan itu sendiri dalam memberikan informasi tentang perbedaan kepuasan kerja, sehingga diharapkan dapat mensikapi meningkatkan kepuasan kerja terhadap pekerjaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar. (2004). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Hampton, Gerald M And Hampton, Dorotheel. (2004). Relationship of Professionalism Reward, Market Orientation And Job Satisfaction Among Medical Proffessionals. The Case of Certified Nurse-Midwives. *Journal of Business Research Vol. 57*
- Judge & Locke. (1993). Effect of Dysfunctional Thought Processes on Subjective Well-Being And Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*
- Khairani, Wahyuni & Jayanti. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Kerja Pada Satpam Universitas Diponegoro Kampus Tembalang. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Vo. 4, No. 3*
- Luthans, Fred. (2006). *Organizational Behavior*. New york: McCraw-Hill Company
- Mobley, Horner, Hollinsworth. (1997). Intermediate Linkages in A Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*
- Riggio, R, E. (2000). *Introduction to Industrial/Organizational Psychology*. New Jersey: Prentice Hall
- Robbins, Stephen. 2004. *Organizational Behaviour*. Alih bahasa Benyamin Molan. Jakarta : PT. Index, Kelompok Gramedia.
- Schultz, D & Schultz, S. E. (1990). *Psychology And Industry Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology Edisi 5*. New york: MacMillan

- Shanghnessy, Zechmeister. (2012). *Metode Penelitian Dalam Psikologi Edisi 9*. Jakarta. Penerbit Salemba Humanika
- Smith, Kendalm & Huline. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Rand McNally
- Smither, R.D. (1994). *The Psychology of Work and Human Performance Edition 2*. New York: Harper Collins College Publisher
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tabatabaei, Shahnaz. (2013). 'Relationship of Job Satisfaction and Demographic Variables in Pars Ceram Factory Employees in Iran' *Procedia-Social And Behavioral Sciences* 84

