

Studi Deskriptif Kepuasan Kerja pada Teknisi Seksi Pengujian di Balai X Bandung

Descriptive Study of Job Satisfaction on Technician of Section Testing, Center X Bandung

¹Vianda Maulidina, ²Ali Mubarak

^{1,2}Prodi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116
email: ¹vianviandar@yahoo.com, ²mubarakspsi@gmail.com

Abstract. Before the implementation of the new policy in 2016, the performance of the technicians was quite low and indicated by the many complaints from clients. The new policy implemented in Center X since 2016, makes the technicians in the testing section have more responsibilities and finally the characteristics of their work in accordance with core job dimensions in the job characteristics model concept. The existence of considerable changes in the characteristics of his work did not make the technicians become stressed and burdened. The technicians showed the opposite, as seen from the achievement of the sample testing output targets which increased drastically from previous years. Even a number of frequent complaints from clients regarding testing delays, this year have decreased. The technicians mostly show a positive attitude towards changing their work characteristics so they tend to have high satisfaction due to the policy changes that occur. The purpose of this study was to get a picture of job satisfaction in the technicians in the testing section. The research method used is descriptive statistical analysis with a population of 38 people. The measuring instrument used was compiled by researchers by adapting the Job Diagnostics Survey (JDS) measuring instrument from Hackman and Oldham (1975). The results showed the most dominant job satisfaction profiles of the technicians were in the high category, namely 27 technicians (71.05%). Then there were 9 technicians (23.68%) in the medium category, and there were 2 technicians (5.26%) in the very high category.

Keywords: Job Satisfaction, Job Characteristics Model, Technician

Abstrak. Sebelum diterapkannya kebijakan baru di tahun 2016, kinerja para teknisi cukup rendah dan ditunjukkan dengan banyaknya keluhan dari para klien. Kebijakan baru yang diterapkan di Balai X sejak tahun 2016, membuat para teknisi di seksi pengujian memiliki tanggung jawab yang bertambah banyak dan akhirnya karakteristik pekerjaan mereka sesuai dengan *core job dimensions* pada konsep *job characteristics model*. Adanya perubahan yang cukup besar dalam karakteristik pekerjaannya ternyata tidak membuat para teknisi menjadi stress dan terbebani. Para teknisi menunjukkan hal yang sebaliknya yang terlihat dari pencapaian target *output* pengujian sampel yang meningkat secara drastis dari tahun-tahun sebelumnya. Bahkan beberapa keluhan yang sering terjadi dari para klien mengenai keterlambatan pengujian, pada tahun ini mengalami penurunan. Para teknisi sebagian besar menunjukkan sikap yang positif terhadap perubahan karakteristik pekerjaannya sehingga cenderung memiliki kepuasan yang tinggi akibat perubahan kebijakan yang terjadi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran kepuasan kerja pada para teknisi di seksi pengujian. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif dengan populasi sebanyak 38 orang. Alat ukur yang digunakan disusun oleh peneliti dengan mengadaptasi alat ukur *Job Diagnostics Survey* (JDS) dari Hackman dan Oldham (1975). Hasil penelitian menunjukkan profil kepuasan kerja para teknisi paling dominan terdapat pada kategori tinggi, yaitu berjumlah 27 orang teknisi (71,05%). Kemudian terdapat 9 teknisi (23,68%) pada kategori sedang, dan terdapat 2 teknisi (5,26%) pada kategori sangat tinggi.

Kata kunci: Kepuasan Kerja, Job Characteristics Model, Teknisi

A. Pendahuluan

Sebelum diterapkannya kebijakan baru di tahun 2016, kinerja para teknisi seksi pengujian cukup lambat dalam menyelesaikan pengujian identifikasi sampel dan tidak tercapainya target pengujian sampel. Hal tersebut juga akhirnya menimbulkan keluhan dari para klien karena ketidakpastian waktu dalam menyelesaikan pengujian sampel. Seringkali pengujian identifikasi sampel tersebut melewati dari batas waktu yang dijanjikan.

Pada tahun 2016, Balai X Bandung mengalami pergantian kepala balai sehingga

muncul beberapa kebijakan baru yang membuat para teknisi di seksi pengujian memiliki tanggung jawab yang bertambah banyak dan terjadi perubahan karakteristik pekerjaan mereka sehingga sesuai dengan karakteristik dalam *core job dimensions* pada konsep *job characteristics model*. Adanya perubahan yang cukup besar dalam karakteristik pekerjaannya ternyata tidak membuat para teknisi menjadi stress dan terbebani. Para teknisi menunjukkan hal yang sebaliknya yang terlihat dari pencapaian target *output* pengujian sampel yang meningkat secara drastis dari tahun-tahun sebelumnya. Bahkan beberapa keluhan yang sering terjadi dari para klien mengenai keterlambatan pengujian, pada tahun ini mengalami penurunan. Para teknisi sebagian besar menunjukkan sikap yang positif terhadap perubahan karakteristik pekerjaannya sehingga cenderung memiliki kepuasan yang tinggi akibat perubahan kebijakan yang terjadi.

Sikap yang ditunjukkan diantaranya para teknisi setuju dengan adanya tuntutan dalam mengikuti pelatihan yang sesuai atau tidak sesuai dengan bidangnya membuat mereka harus menggunakan berbagai keahlian yang berbeda ketika bekerja. Hal tersebut dirasa baik bagi mereka dan membuat pekerjaan menjadi tidak monoton. Keahlian tersebut dipergunakan tidak hanya di laboratorium bagiannya saja, namun dipergunakan untuk membantu teknisi lain apabila terjadi penumpukan pesanan pengujian dari klien. Para teknisi setuju bahwa keputusan tersebut tepat untuk mengatasi keterlambatan penyelesaian identifikasi sampel yang sering terjadi. Mereka menilai bahwa kontribusi mereka sangat penting bagi teknisi lain maupun organisasi sendiri.

Kemudian sebagian besar teknisi menilai dengan positif bahwa adanya tambahan *job description* utama pada pekerjaannya merupakan hal yang bermakna bagi organisasi terutama akan bermanfaat untuk mempermudah kinerja teknisi lain yang lebih menumpuk dibandingkan dirinya. Para teknisi pun merasa setuju dengan diberikannya kewenangan atas pengaturan waktu kerjanya. Para teknisi pun perlu mengambil keputusan sendiri mengenai pembagian waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya utamanya dan kemudian dapat membantu teknisi lain. Adanya beberapa tanggung jawab tambahan di atas, dianggap cukup bermanfaat untuk perkembangan organisasi dan adanya *feedback* yang lebih intens yang dilakukan dengan atasan membuat para teknisi merasa kontribusi kinerjanya dihargai secara tidak langsung oleh perusahaan. Akhirnya mereka berusaha untuk bekerja seoptimal mungkin menghindari adanya kesalahan yang diperbuat karena telah mengetahui kekurangan-kekurangan dari pengujian yang sebelumnya mereka lakukan. Secara tidak langsung teknisi menilai bahwa *feedback* yang lebih jelas adalah hal yang penting bagi perkembangan diri mereka dan organisasi ini sendiri.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Studi Deskriptif Kepuasan Kerja pada Teknisi Seksi Pengujian di Balai X Bandung”. Tujuan penelitian ini adalah memperoleh data empiris dan objektif mengenai gambaran kepuasan kerja pada teknisi seksi pengujian di Balai X Bandung.

B. Landasan Teori

Job characteristics model (JCM) didasarkan pada modifikasi tugas yang disebut juga dengan *Job Enrichment* atau pengayaan pekerjaan. *Job enrichment* memperluas pekerjaan dengan meningkatkan keadaan dimana pekerja mengendalikan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kerja (Robbins, 2015: 158).

JCM merupakan suatu model dari Hackman dan Oldham (1980) yang mengusulkan bahwa suatu pekerjaan dapat digambarkan dalam bentuk lima dimensi utama pekerjaan (*core job dimensions*), yaitu: a) *skill variety* (tingkatan dimana pekerjaan menuntut karyawan untuk melakukan suatu kegiatan yang menantang

keterampilan dan kemampuan mereka), *b) task identity* (tingkatan dimana karyawan mengenal dan dapat menyelesaikan tugasnya secara menyeluruh dari awal sampai akhir dengan hasil yang terlihat), *c) task significance* (tingkat dimana tugas yang dikerjakan memiliki pengaruh yang penting baik untuk organisasi ataupun lingkungan luar), *d) autonomy* (tingkatan dimana pekerjaan menyediakan kebebasan dan tanggung jawab kepada karyawan dalam mengatur jadwal kerja dan menentukan prosedur kerja yang akan digunakan), dan *e) feedback* (tingkatan mengenai informasi tentang performa dan hasil kerja karyawan) (Robbins, 2015: 155).

Kemudian JCM mengidentifikasi lima karakteristik pekerjaan tersebut dan hubungannya dengan hasil pribadi dan hasil kerja (*positive personal and work outcomes*). Hasil pribadi dan hasil kerja pada teori JCM meliputi motivasi internal yang tinggi, kepuasan kerja yang tinggi (*general & specific*), tingginya performansi kerja, serta rendahnya absensi dan perputaran pegawai. Menurut konsep JCM, keberadaan serangkaian lima karakteristik utama pekerjaan akan menghasilkan kinerja pekerjaan yang lebih tinggi dan semakin memuaskan. JCM berpendapat bahwa sifat instrinsik pekerjaan merupakan inti yang mendasari faktor yang menyebabkan pegawai puas dengan pekerjaannya.

Hackman dan Oldham (dalam Luthans, 2005: 563), mengatakan bahwa suatu karakteristik pekerjaan yang memiliki bentuk lima *core job dimensions*, akan berkontribusi terhadap terciptanya keadaan psikologis kritis (*critical psychological states*). Keadaan psikologi kritis yang dimaksud, meliputi (Luthans, 2005: 564): a) *Experienced Meaningfulness of the Work*, keadaan yang melibatkan tingkat bagaimana karyawan merasa pekerjaannya dapat memberi kontribusi yang bernilai penting dan berharga. Keadaan ini merupakan keadaan kognitif yang berasal dari gabungan tiga dimensi *core job dimensions* yaitu *skill variety*, *task identity*, dan *task significance*; b) *Experienced Responsibility for Work Outcomes*, yaitu keadaan yang menitikberatkan pada bagaimana karyawan merasakan tanggung jawab pribadi pada pekerjaannya. Keadaan ini terjadi jika pekerjaan yang memiliki otonomi memberi pelaksana pekerjaan itu perasaan tanggung jawab pribadi atas hasil pekerjaannya, dan c) *Knowledge of Results*, yaitu tingkat dimana karyawan mengetahui dan memahami hasil *feedback* mengenai seberapa efektif karyawan menjalankan pekerjaannya. Hackman dan Oldham (1975) menyatakan bahwa tiga keadaan psikologi kritis diatas yang akhirnya akan menimbulkan *positive personal and work outcomes* yang diharapkan, salah satunya adalah kepuasan kerja.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tabel 1. Gambaran Kepuasan Kerja

Komponen Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Kepuasan Kerja	Sangat Tinggi	2	5,26%
	Tinggi	27	71,05%
	Sedang	9	23,68%
	Rendah	-	-
	Sangat Rendah	-	-
Total		38	100%

Berdasarkan hasil pengolahan data dari 38 orang teknisi seksi pengujian di Balai X Bandung, diketahui bahwa teknisi memiliki profil kepuasan kerja yang lebih dominan pada kategori tinggi, yaitu berjumlah 27 orang teknisi (71,05%). Kemudian terdapat 9 teknisi (23,68%) pada kategori sedang, dan terdapat 2 teknisi (5,26%) pada kategori sangat positif.

Tabel 2. Gambaran Kepuasan Kerja Berdasarkan Kategori

Komponen Variabel	Dimensi	Sangat Tinggi	Tinggi	Sedang
		Modus	Modus	Modus
<i>Core Job Dimensions</i>	<i>Skill variety</i>	4	3	3
	<i>Task Identity</i>	5	4	3
	<i>Task Significance</i>	4	4	4
	<i>Autonomy</i>	4	4	3
	<i>Feedback</i>	2	3	3
<i>Critical Psychological States</i>	<i>Experienced of Meaningfulness</i>	5	4	4
	<i>Experienced of Responsibility</i>	3	4	4
	<i>Knowledge of Result</i>	5	4	4

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan dimensi yang mendominasi pada setiap kategori cukup beragam. Pada kategori kepuasan kerja yang sangat tinggi, pada komponen variabel *core job dimensions* yang dominan adalah *task identity* dan pada komponen variabel *critical psychological states* yang dominan adalah *experienced of meaningfulness* dan *knowledge of results*. Pada kategori kepuasan kerja yang tinggi, pada komponen variabel *core job dimensions* yang dominan adalah *task identity*, *task significance*, dan *autonomy*. Kemudian pada komponen variabel *critical psychological states*, ketiga dimensi yaitu *experienced of meaningfulness*, *experienced of responsibility*, dan *knowledge of results* menunjukkan modus yang sama rata. Pada kategori kepuasan kerja yang sedang, pada komponen variabel *core job dimensions* yang dominan adalah *task significance*, sedangkan pada komponen variabel *critical psychological states*, ketiga dimensi memiliki modus yang sama rata pula.

D. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis seluruh teknisi seksi pengujian, diperoleh hasil profil kepuasan kerja yang paling dominan terdapat pada kategori tinggi, yaitu berjumlah 27 orang teknisi (71,05%). Kemudian terdapat 9 teknisi (23,68%) pada kategori sedang, dan terdapat 2 teknisi (5,26%) pada kategori sangat tinggi.
2. Teknisi seksi pengujian yang menunjukkan kepuasan kerja yang sangat tinggi, memiliki dimensi yang paling tinggi dalam komponen variabel *core job dimensions* yaitu *task identity*, dan dalam komponen variabel *critical psychological states* terdapat dimensi *experienced meaningfulness* dan *knowledge of results* yang tinggi.

Saran

Berdasarkan hasil yang didapat dari penelitian yang telah dilakukan dapat diajukan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan:

1. Berkaitan dengan kurangnya penelitian mengenai kepuasan kerja berdasarkan konsep *job characteristics model* di Indonesia, disarankan untuk peneliti lain meneliti mengenai kepuasan kerja yang didasarkan pada konsep *job characteristics models* pada populasi yang lebih besar dengan demografi yang beragam agar dapat lebih merepresentatifkan gambaran kepuasan kerja
2. Bagi perusahaan B4T sendiri, disarankan untuk memberikan penghargaan lebih pada pegawai yang memiliki kinerja yang baik dalam bentuk nonmateriil, misalnya *employee of the month*. Upaya tersebut dilakukan dalam rangka mempertahankan hingga meningkatkan kinerja para teknisi seksi pengujian supaya mereka merasa lebih puas akan perasaan dihargai kontribusinya oleh perusahaan.

Daftar Pustaka

- Ali, Syukrina & et al. 2014. *Hackman and Oldham's Job Characteristics Model to Job Satisfaction*. Malaysia: Faculty of Business Management, Universiti Teknologi MARA.
- Azzah, Noor S & Rudzi M. 2010. *Job Characteristics and Job Satisfaction: A Relationship Study on Supervisors Performance*. Singapore: Internasional Conference of Management, Information and Technology.
- Fried, Yitzhak & Gerald R. Ferris. 1987. *Personnel Psychology, The validity of the job characteristics model: a review and meta-analysis*. Texas: Wayne State University & Texas A&M University.
- Hackman, JR & Greg R Oldham. 1974. *The Job Diagnostic Survey: An Instrument for the diagnosis of obs and the evaluation of job redesign projects*. Department of Administrative Sciences, Yale University.
- Hackman, JR & Greg R Oldham. 1975. *Development of the Job Diagnostic Survey*. Department of Business Administration, University of Illinois at Urbana-Champaign.
- Hackman, JR & Lawler E. 1971. *Employee reactions to job characteristics*. Journal of Applied Psychology Monographs.
- Hadi, Rabia & Adnan Adil. 2010. *Job Characteristics as Predictors of Work Motivation and Job Satisfaction of Bank Employees*. Pakistan: Fatima Jinnah Women University.
- Kumar, Aneel & et al. _____. *Job Characteristics as predictors of job satisfaction and motivation*. Pakistan: Shah Abdul Latif University.
- Kreiner, Robert & Kinicki, Angelo. 2003. *Perilaku Organisasi. Terjemahan: Edisi Pertama*. Jakarta: Salemba Empat.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku Organisasi, Edisi 10*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Robbins, Stephen P & Timothy A. Judge. 2015. *Terjemahan: Perilaku Organisasi, Edisi 16*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Wexley & Yukl. 1977. *Organization Behavior and Personel Psychology*. Illinois: McGram Hill.