

Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Disiplin Kerja Karyawan Teknisi PT. X Bandung

The Relationship between Job Satisfaction with Work Discipline of PT.X Bandung Technician Employees

¹Anindita Fitriyani, ²Anna Rozana

^{1,2}Prodi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Islam Bandung,
Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

email: aninditafrn@gmail.com, anna.dyreza93@gmail.com

Abstract. PT. X is a well-known four-wheeled vehicle dealer in Indonesia. In 2018, the service agent section did not meet the targets set by the company. Complaints from the customer to this section also increased due to delays in handling and returning customer vehicles and unsatisfactory work. Besides violating SOPs, employees also violate rules set by the company as a form of their dissatisfaction. This study aims to define the relationship of job satisfaction with the work discipline of PT. X Bandung. The method used is the correlational method with 20 respondents. Job satisfaction measurement consists of 48 items compiled by the researcher based on Herzberg's theory and work discipline measuring devices consists of 28 items also compiled by the researcher based on Lateiner theory. The data obtained from this study is nominal data. Data processing using the Chi-Square Statistical Test method with a correlation coefficient of 0.648. This explained that job satisfaction has a strong and positive relationship with the work discipline of PT. X Bandung.

Keywords: Job satisfaction, work discipline, two factors of theory Herzberg.

Abstrak. PT. X merupakan agen penyalur kendaraan roda empat dengan merk ternama di Indonesia. Di tahun 2018 bagian service tidak memenuhi target yang ditetapkan perusahaan. Keluhan customer terhadap bagian ini juga meningkat dikarenakan keterlambatan waktu penanganan dan pengembalian kendaraan customer, selain itu juga terdapat keluhan mengenai hasil pengerjaan yang kurang memuaskan. Selain pelanggaran SOP, karyawan juga melanggar aturan-aturan yang telah ditetapkan perusahaan sebagai bentuk ketidakpuasan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kepuasan kerja terhadap disiplin kerja karyawan teknisi PT. X Bandung. Metode yang digunakan adalah metode korelasional. Penelitian ini menggunakan studi populasi dengan jumlah responden sebanyak 20 orang. Alat Ukur kepuasan kerja terdiri dari 48 item yang disusun oleh peneliti berdasarkan teori **Herzberg** dan alat ukur disiplin kerja terdiri dari 28 item disusun oleh peneliti berdasarkan teori **Lateiner**. Data yang di peroleh dari penelitian ini berupa data nominal. Pengolahan data menggunakan metode Uji Statistik Chi Square, dan diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,648. Hal ini dapat diartikan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang kuat dan bernilai positif terhadap disiplin kerja karyawan teknisi PT. X Bandung.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja, *Two Factors Theory Herzberg*.

A. Pendahuluan

PT. X merupakan agen penyalur kendaraan roda empat dengan merk ternama di Indonesia. Perusahaan ini memberikan jasa perawatan dan perbaikan kendaraan, serta penjualan alat atau suku cadang dengan merk tersebut. PT. X Bandung adalah salah satu dealer resmi di wilayah Jawa Barat, yang didukung oleh tim dan sistem yang handal, yaitu wiraniaga profesional, teknisi yang memiliki sertifikasi Internasional, Sistem Teknologi Informasi yang handal dan akurat yang

dapat diakses secara online, dan garansi atas perbaikan yang dilakukan.

Divisi Service, memiliki pekerjaan untuk memberikan jasa perawatan ataupun perbaikan, serta penjualan *spareparts* untuk kendaraan roda empat. Divisi servis memiliki target divisi yang harus dicapai di setiap harinya untuk dapat memberikan layanan kepada *customer*. Target yang dapat dicapai pada kedua divisi tersebut digunakan perusahaan untuk menilai kinerja setiap divisi.

Dengan adanya target yang

ditetapkan perusahaan, karyawan merasa memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaannya. Pekerjaan yang dilakukan juga sesuai dengan kemampuan yang dimiliki karyawan teknisi. Namun adanya sistem *reward* berupa insentif yang diberikan perusahaan dirasa tidak dapat memacu performa teknisi untuk dapat bekerja secara maksimal. Sistem insentif dirasa tidak adil dikarenakan diberikan dengan besaran yang sama kepada setiap karyawan sesuai dengan keuntungan divisi service. Sehingga menimbulkan perasaan tidak berprestasi pada sebagian karyawan.

Karyawan merasa senang dengan pekerjaan yang harus dilakukan, fasilitas yang disediakan perusahaan juga dirasa mampu menunjang pekerjaan teknisi. Namun gaji yang diberikan dirasa tidak dapat memenuhi kebutuhan sehari – hari. Karyawan teknisi merasa atasan tidak dapat membantu karyawan ketika menghadapi kesulitan dalam bekerja. Kurangnya kesempatan kepada karyawan untuk mendapatkan promosi dan pelatihan juga menjadikan karyawan tidak bersemangat dalam bekerja.

Akibat dari hal tersebut mengakibatkan karyawan unit teknisi seringkali menunjukkan perilaku melanggar aturan yang telah ditetapkan perusahaan. Perilaku tersebut seperti tidak masuk bekerja tanpa memberikan keterangan, terlambat masuk jam kerja, menggunakan waktu istirahat lebih lama, pulang kerja lebih cepat, tidak menggunakan seragam dengan rapih, dan merokok pada tempat yang tidak diperbolehkan. Hal tersebut berpengaruh terhadap pekerjaan yang harus diselesaikan. Terlambatnya teknisi berpengaruh terhadap terlambatnya penanganan kendaraan konsumen yang satu dengan yang lainnya. Keterlambatan mengakibatkan

waktu penanganan berkurang sebagai upaya memperkecil keterambatan pada kendaraan selanjutnya. Waktu penanganan yang berkurang mengakibatkan teknisi melewati beberapa tahap pengecekan. Akibatnya divisi service seringkali menerima keluhan konsumen terkait dengan keterlambatan pengembalian kendaraan, dan tidak adanya perubahan kondisi kendaraan setelah melakukan perbaikan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: “seberapa erat hubungan antara kepuasan kerja karyawan terhadap disiplin kerja karyawan teknisi PT . X Bandung?” dan “bagaimana klasifikasi karyawan teknisi kedalam 4 kategori teori kepuasan Herzberg?”. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini memperoleh data empiris mengenai hubungan kepuasan kerja dengan disiplin kerja karyawan teknisi PT. X Bandung.

B. Landasan Teori

Menurut Herzberg (dalam Riley, 2005) menyatakan bahwa terdapat perbedaan antara faktor-faktor yang memunculkan kepuasan kerja dengan faktor yang menimbulkan ketidakpuasan kerja. Faktor-faktor yang menimbulkan kepuasan kerja ini dinamakan kelompok *Motivator Factor* atau *satisfier*. Sedangkan factor – factor yang menimbulkan ketidakpuasan dinamakan kelompok *Hygiene Factor* atau *dissatisfier*.

1. *Motivator factor* berkaitan dengan aspek-aspek dalam pekerjaan itu sendiri atau disebut dengan *job content* (aspek intrinsik pekerjaan).
 - 1) Prestasi (*achievement*). Contohnya adalah prestasi yang dapat karyawan capai apabila karyawan dapat menyelesaikan suatu

- pekerjaan dengan hasil yang memuaskan.
- 2) Penghargaan (*recognition*). Saat seorang karyawan menerima pengakuan yang diberikan perusahaan terhadap pekerjaan yang telah diselesaikan dengan baik.
 - 3) Pekerjaan itu sendiri (*work it self*). Dalam hal ini termasuk pada persepsi karyawan tentang pekerjaannya, apakah karyawan merasa pekerjaannya tersebut terlalu sulit atau menantang, terlalu mudah, membosankan ataupun menarik bagi karyawan tersebut.
 - 4) Tanggung jawab (*responsibility*). Hal ini termasuk adanya kesempatan yang dimiliki seorang karyawan untuk dapat membuat keputusan sendiri dan menerapkan idenya dalam menghadapi permasalahan pekerjaannya sehari – hari.
 - 5) Kenaikan pangkat (*advancement*). Hal ini merujuk pada ada atau tidaknya kesempatan bagi karyawan untuk mendapatkan promosi.
 - 6) Kesempatan untuk berkembang (*Growth*). Faktor ini merupakan ada atau tidaknya kesempatan seorang karyawan untuk bisa berkembang dalam perusahaan.
2. *Hygiene Factor*. *Hygiene Factor* adalah faktor yang berkaitan dengan *job context* atau disebut juga aspek ekstrinsik pekerjaan.
- 1) Kebijakan perusahaan dan administrasi (*company policies*). Merupakan persepsi dari karyawan terhadap

kebijakan ataupun aturan yang ditetapkan oleh perusahaan.

- 2) Supervisi (*supervision*). Merupakan bimbingan dan bantuan yang diterima oleh karyawan.
- 3) Hubungan dengan atasan (*relationship with supervisor*). Perilaku yang ditampilkan atasan juga merupakan unsur utama dari kepuasan kerja.
- 4) Kondisi kerja (*working conditions*). Lingkungan kerja yang baik dan nyaman akan membantu karyawan untuk dapat mengerjakan pekerjaan dengan hasil yang maksimal.
- 5) Gaji (*salary*). Yaitu imbalan yang diterima karyawan dan sesuai dengan hasil kerja karyawan.
- 6) Hubungan dengan rekan kerja (*relationship with peers*). Merupakan derajat kesesuaian yang dirasakan dalam berinteraksi dengan tenaga kerja lainnya.

Lateiner dan Levine (2000)

berpendapat bahwa disiplin kerja merupakan suatu perilaku di dalam diri karyawan dan menyebabkan karyawan menyesuaikan diri tanpa adanya paksaan terhadap keputusan-keputusan yang ditetapkan, peraturan-peraturan, dan nilai-nilai yang telah ditetapkan pada perusahaan.

1. Kepatuhan Terhadap Peraturan. Kepatuhan terhadap peraturan dapat diartikan sebagai suatu sikap ketaatan karyawan terhadap seluruh ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan.
2. Ketepatan Waktu. Ketepatan waktu merupakan salah satu bentuk ketaatan karyawan terhadap waktu kerja yang ditetapkan perusahaan.
3. Tanggung jawab. Merupakan bentuk ketaatan karyawan dalam

melakukan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya.

4. Menerima sanksi-sanksi yang diberikan perusahaan. Hal ini dapat diartikan bahwa karyawan merasa sanksi yang diberikan perusahaan kepadanya.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berikut adalah hasil penelitian mengenai hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Disiplin Kerja Karyawan Teknisi PT. X Bandung, yang diuji menggunakan teknik analisis korelasi Chi Square dan Fisher Exact Test. Hasil pengujian dijelaskan pada tabel 1.

No	Kepuasan Kerja	Disiplin Kerja	
		Tinggi	Rendah
1	<i>Motivator</i> Tinggi, <i>Hygiene</i> Tinggi	7	1
2	<i>Motivator</i> Rendah, <i>Hygiene</i> Tinggi	1	2
3	<i>Motivator</i> Tinggi, <i>Hygiene</i> Rendah	1	1
4	<i>Motivator</i> Rendah, <i>Hygiene</i> Rendah	1	6
Total		10	10

Berdasarkan data statistik, dapat dikatakan bahwa Kepuasan kerja memiliki hubungan yang kuat dan bernilai positif dengan Disiplin kerja pada karyawan teknisi PT. X Bandung sebesar 0,648.

Pada table tabulasi silang, dapat dilihat klasifikasi karyawan teknisi kedalam kategori kepuasan kerja dan disiplin kerja. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa karyawan teknisi PT. X Bandung mendominasi kategori yang

memiliki ketidakpuasan sebanyak 8 responden. Dimana 7 karyawan teknisi diantaranya memiliki tingkat disiplin yang rendah. Dari 7 responden tersebut dikatakan tidak puas karena aspek *Motivator factor* rendah dan *Hygiene factor* rendah. Sedangkan 1 responden lainnya memiliki tingkat disiplin yang tinggi.

Selanjutnya terdapat 3 responden yang masuk ke dalam kategori aspek *Motivator factor* rendah dan *Hygiene factor* tinggi. Pada kategori ini responden berada pada kondisi netral atau *no dissatisfied*. 1 responden memiliki tingkat disiplin yang rendah, dan 2 responden lainnya memiliki tingkat disiplin yang tinggi. Kategori selanjutnya adalah responden yang memiliki aspek *Motivator factor* tinggi dan *Hygiene factor* rendah. Pada kategori ini, terdapat 2 responden yang berada pada kondisi netral atau *no satisfied*. 1 responden memiliki tingkat disiplin yang rendah, dan 1 responden lainnya memiliki tingkat disiplin yang tinggi.

Kategori terakhir yaitu responden yang puas terhadap pekerjaannya, yaitu responden yang memiliki tingkat aspek *Motivator factor* tinggi dan *Hygiene factor* tinggi. Terdapat 6 responden yang memiliki tingkat disiplin yang tinggi. Sedangkan 1 responden lainnya memiliki tingkat disiplin yang rendah.

Sehingga pada deskripsi data penelitian yang telah dikatakan diatas, dapat dilihat bahwa dari ke – empat klasifikasi kepuasan kerja menurut Herzberg, terdapat karyawan teknisi PT. X Bandung yang memiliki tingkat disiplin yang rendah. Baik karyawan yang merasa tidak puas terhadap pekerjaannya, yang merasa puas terhadap pekerjaan maupun karyawan yang berada pada kondisi netral.

Karyawan yang merasa tidak puas terhadap pekerjaannya, merasa

dalam kehidupan berorganisasi, karyawan menilai bahwa kebijakan perusahaan, peran atasan, peran teman kerja, gaji dan kondisi kerja tidak mendukung bagi karyawan untuk menciptakan kondisi yang baik bagi mereka untuk dapat bekerja. Begitu juga dengan pekerjaan yang dijalankan oleh karyawan, kurangnya penghargaan yang diberikan perusahaan kepada karyawan, perasaan tidak berprestasi, dan kurangnya kesempatan mendapatkan promosi dan pelatihan mengakibatkan tidak adanya kepuasan kerja yang terbentuk dari dalam diri karyawan teknisi PT. X Bandung. Menurut Tiffin (As'ad, 1995), ketidakpuasan yang dirasakan oleh karyawan dapat menyebabkan karyawan menunjukkan perilaku perilaku indisipliner seperti terlambat, mangkir, dan penggunaan jam kantor yang tidak sesuai.

Sedangkan karyawan dengan aspek *Motivator factor* tinggi dan *Hygiene factor* tinggi, didominasi dengan karyawan teknisi yang memiliki tingkat disiplin yang tinggi. Dapat dikatakan karyawan teknisi pada kategori ini merasa dalam kehidupan berorganisasi, karyawan merasa bahwa kebijakan yang ditetapkan perusahaan, peran atasan, peran teman kerja, gaji dan kondisi kerja mendukung karyawan untuk menciptakan kondisi yang baik bagi mereka dalam bekerja. Begitu juga dengan pekerjaan yang dijalankan oleh karyawan, adanya penghargaan yang diberikan atasan kepada karyawan teknisi, perasaan mampu berprestasi, dan terpenuhinya kesempatan untuk mendapatkan promosi dan pelatihan mengakibatkan karyawan merasa puas terhadap pekerjaan yang sedang dijalannya. Dengan adanya kepuasan kerja tersebut karyawan teknisi pada kategori ini bekerja dengan disiplin, baik disiplin terhadap waktu, peraturan – peraturan yang ditetapkan, maupun

menerima sanksi – sanksi yang diterima akibat perilaku yang melanggar. Sehingga penting bagi perusahaan untuk dapat memperhatikan kondisi yang seimbang antar kedua aspek kepuasan kerja. Karena terpenuhi atau tidak terpenuhinya kedua aspek tersebut akan berdampak pada terbentuknya disiplin kerja karyawan teknisi.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan, maka peneliti membuat kesimpulan yaitu:

1. Terdapat hubungan yang kuat dan bernilai positif antara kepuasan kerja dengan disiplin kerja karyawan teknisi PT. X Bandung, yaitu dengan nilai koefisien korelasi 0,648. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang signifikan terhadap disiplin kerja karyawan teknisi PT. X Bandung. Dengan demikian, maka hipotesis yang diajukan peneliti pada penelitian ini diterima
2. Terdapat 8 responden karyawan teknisi termasuk kedalam kategori *Motivator Renah dan Hygiene Factor Rendah*. Dimana 7 responden diantaranya memiliki tingkat disiplin kerja rendah, dan 1 responden lainnya memiliki tingkat disiplin kerja tinggi.
3. Terdapat 3 responden karyawan teknisi termasuk kedalam kategori *Motivator Rendah dan Hygiene Tinggi*. Dimana 1 responden diantaranya memiliki tingkat disiplin kerja yang rendah, dan 2 responden lainnya memiliki tingkat disiplin kerja yang tinggi.
4. Terdapat 2 responden karyawan teknisi termasuk kedalam kategori *aspek Motivator Tinggi dan Hygiene Rendah*. Dimana 1

responden diantaranya memiliki tingkat disiplin kerja yang rendah, dan 1 responden lainnya memiliki tingkat disiplin kerja yang tinggi.

5. Terdapat 7 responden karyawan teknisi termasuk kedalam kategori *Motivator Tinggi dan Hygiene Tinggi*. Dimana 6 responden diantaranya memiliki tingkat disiplin kerja tinggi, dan 1 responden lainnya memiliki tingkat disiplin kerja rendah.

E. Saran

1. Bagi Perusahaan yang Bersangkutan
Perusahaan dapat lebih memperhatikan terhadap pemenuhan kebutuhan karyawan. Berdasarkan teori Herzberg, kepuasan kerja karyawan akan tercapai ketika kebutuhan karyawan terpenuhi, yaitu pemenuhan kebutuhan akan faktor *motivator* dan faktor *hygiene* sehingga karyawan dapat memperoleh kesempatan untuk memenuhi kebutuhan dan mencapai kesejahteraan yaitu kepuasan kerja, karena kepuasan kerja memiliki hubungan yang signifikan terhadap terciptanya disiplin kerja karyawan.

Berdasarkan data yang didapat pada hasil penelitian ini, aspek Hygiene Factors memiliki nilai lebih rendah dibandingkan Motivator Factors. Terutama pada aspek *Company Policies*, kebijakan perusahaan mengenai upaya pendisiplinan karyawan dinilai memberatkan karyawan. Maka dari itu, perusahaan dapat mengevaluasi terhadap system yang mengatur karyawan saat bekerja, seperti aturan dan hukuman yang berlaku karena masih terdapat karyawan yang mengeluhkan aspek tersebut belum terpenuhi. Menurut Budgol (2018) Upaya mendisiplinkan karyawan dapat dianggap sebagai sesuatu yang positif, bukan hanya dengan pemberian hukuman, tetapi

sebagai metode mendidik karyawan dan membangun hubungan intraorganizational yang tepat. Contohnya seperti pemberian penghargaan, pelatihan, pemberian motivasi dan hal positif lainnya. Adapun hukuman yang diberikan kepada karyawan yang melanggar harus memenuhi prinsip – psinsip dari disiplin kerja, seperti universalitas, keadilan dan transparansi.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Mengingat masih banyaknya kelemahan dalam penelitian ini, bagi peneliti selanjutnya yang tertarik pada masalah serupa bisa melakukan penyempurnaan dalam penelitian. Kelemahan dalam penelitian ini adalah:

- a. Pada penelitian ini, belum terdapat data dokumentasi disiplin kerja karyawan dalam mengukur disiplin kerja karyawan, sehingga masih terdapat unsur subyektif.
- b. Peneliti selanjutnya dapat mencari tahu factor – factor lain guna meningkatkan disiplin kerja karyawan.

Daftar Pustaka

- As'ad. (1995). Psikologi Industri : Seri Ilmu Sumber Daya Manusia (Edisi Ke-1). Yogyakarta: Liberty.
- Budgol, Marek. (2018). A Difference Approach to Work Discipline. Poland : Palgrave Macmillan.
- Lateiner, F., & Levine, J. E. (2000). Teknik Memimpin Pegawai dan Pekerja. Alih Bahasa: Imam Sudjoko. Jakarta: Cemerlang.
- Riley, Shannon. (2005). Herzberg's Two-Factors Theory of Motivation Applied to the Motivational Techniques Within Financial Instructions. Retrieved from Easter Michigan University. Senior Honnors

Theses.