



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam dunia kerja juga ada banyak sekali permasalahan, permasalahan itu muncul karena ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan yang ada. Diantara banyaknya masalah dalam dunia kerja, salah satunya adalah masalah kepuasan kerja. Ketika seseorang bekerja di perusahaan, maka perasaan atau pun pandangan individu tersebut harus tetap terjaga pada sisi positif dari pekerjaannya, agar nantinya ia mengalami kepuasan kerja dan hal itu berpengaruh kepada pekerjaan yang dilakukannya.

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Tentunya setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu maka makin tinggi kepuasan kerja yang dirasakannya terhadap kegiatan tersebut. Jadi secara garis besar kepuasan kerja dapat diartikan sebagai hal yang menyenangkan atau yang tidak menyenangkan tentang cara pegawai memandang pekerjaannya. Sehingga kepuasan kerja itu sendiri merupakan perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Dan kepuasan kerja itu sendiri berasal dari faktor internal dan faktor eksternal.

Selama ini masalah kepuasan kerja seringkali dihubungkan dengan yang namanya bayaran, pandangan awam bahwa bayaran yang didapat seseorang

merupakan penyebab munculnya kepuasan kerja, tetapi seiring berjalannya waktu dengan tingkat kebutuhan yang semakin tinggi, maka pandangan tentang bayaran sebagai penyebab utama seseorang bekerja mulai tergantikan dengan munculnya faktor-faktor lainnya. Tidak semua orang yang bekerja merasa puas dengan gaji saja, puas dengan bayaran yang diterimanya saat bekerja, tetapi ada juga faktor lainnya seperti tipe kepribadian ataupun persepsi dari dalam dirinya.

Kepuasan kerja sendiri merupakan suatu hal yang penting ditempat kerja dan merupakan suatu pencapaian keberhasilan bagi organisasi itu sendiri. Menurut Robbins dan Judge (2007) kepuasan kerja itu sendiri merupakan suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari evaluasi karakteristiknya.

Ketika seseorang puas dengan apa yang mereka kerjakan tentunya akan ada konsekuensi tersendiri begitu juga ketika mereka tidak puas atau tidak menyukai pekerjaan mereka. Menurut Robbins dan Judge (2008), ada konsekuensi ketika karyawan menyukai pekerjaan mereka, dan ada konsekuensi ketika mereka tidak menyukai pekerjaan mereka, keluar (*exit*), aspirasi (*voice*), kesetiaan (*loyalty*), pengabaian (*neglect*) merupakan perilaku konstruktif yang merupakan efek dari kepuasan dan ketidakpuasan kerja karyawan.

Dalam situasi yang berbeda karyawan yang puas tampak cenderung membicarakan hal yang positif tentang organisasi, membantu individu lainnya, dan melewati harapan normal dalam pekerjaan mereka, selain itu karyawan yang puas akan lebih mudah berbuat lebih dalam pekerjaan karena mereka ingin merespon pengalaman positif mereka (Robbins dan Judge, 2008). Sedangkan