

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam beberapa tahun belakangan kebutuhan akan bahan bakar minyak (BBM) di Indonesia menjadi meningkat. Dengan adanya stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU) memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan bahan bakar yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari seperti bahan bakar kendaraan atau kebutuhan lainnya. Berdasarkan data laporan tahunan PT Pertamina (persero) yang merupakan salah satu perusahaan penyalur bahan bakar minyak mencatat jumlah SPBU milik PT Pertamina (persero) pada tahun 2016 sebanyak 5.407 yang tersebar di seluruh Indonesia.

Menurut data Badan Pengatur Hilir Minyak dan Gas Bumi konsumsi bahan bakar minyak (BBM) nasional masih cukup tinggi dan meningkat dari rentang tahun 2006-2017 rata-rata konsumsi bbm masih berada pada 20 miliar liter tiap tahunnya dan yang tertinggi pada tahun 2016 untuk jenis BBM umum konsumsi mencapai 48 miliar liter. Semakin meningkatnya permintaan konsumen akan bahan bakar membuat perusahaan perlu menambah tenaga kerja SPBU operator yaitu karyawan atau petugas yang mengoperasikan mesin pengisian bahan bakar.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) karyawan adalah orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dan sebagainya) dengan mendapat gaji (upah). Sedangkan menurut UUD ketenagakerjaan tenaga kerja adalah setiap

orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan/jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun masyarakat.

Kebutuhan bahan bakar minyak yang semakin meningkat Di Bojonegoro memuat keberadaan SPBU sangat dibutuhkan dalam jumlah yang cukup banyak dan tersebar di Bojonegoro sehingga perlu adanya penambahan petugas operator SPBU. Bojonegoro yang memiliki cuaca cenderung panas dapat memberikan dampak ketidaknyamanan pada petugas operator SPBU dalam bekerja selain itu wilayah Bojonegoro yang tidak termasuk kota besar membuat upah minimum regional (UMR) cenderung rendah dapat membuat ketidakpuasan pada petugas operator SPBU di Bojonegoro.

Perusahaan pengelola SPBU harus memperhatikan kepuasan kerja dari petugas SPBU agar para petugas SPBU dapat bekerja secara maksimal dan dapat meningkatkan kinerjanya. Kinerja karyawan dapat ditingkatkan apabila karyawan mendapatkan kepuasan kerja seperti yang di ungkapkan Kaswan (2017) Kepuasan kerja akan mengarahkan untuk meningkatkan kinerjanya menjadi lebih baik sedangkan ketidakpuasan kerja akan menurunkan kinerjanya.

Kepuasan kerja menjadi hal penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan mencapai kepuasan psikologis dan akan menimbulkan tingkah laku negatif dan akan mampu menimbulkan rasa frustrasi, sebaliknya karyawan yang terpuaskan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat dan dapat lebih berprestasi dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja (Sutrisno, 2009). Menurut Munandar (2014) kepuasan

kerja terdapat dua unsur penting yaitu nilai nilai pekerjaan yang dianggap penting individu dan membantu pemenuhan kebutuhan kebutuhan dasar sehingga disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari tenaga kerja yang berkaitan dengan motivasi kerja. Kepuasan kerja adalah sikap positif dari para karyawan yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat dalam situasi dan kondisi kerja. (Waluyo,2015). Sedangkan menurut Sutrisno (2009) kepuasan kerja adalah perasaan senang pekerja dalam memandang dan menjalankan pekerjaannya.

Dimensi-dimensi kepuasan kerja (Munandar, 2014) adalah: 1) Ciri-ciri Intrinsik Pekerjaan, ciri-ciri intrinsik meliputi keragaman keterampilan, jati diri tugas ,tugas yang penting ,otonomi, pemberian balikan. 2) Gaji, sejauh mana gaji memenuhi harapan-harapan karyawan, dan bagaimana gaji. 3) Penyeliaan, Hubungan keseluruhan didasarkan pada ketertarikan antarpribadi yang mencerminkan sikap dasar dan nilai-nilai yang serupa. 4) Rekan Kerja, Hubungan yang ada antarkaryawan adalah hubungan ketergantungan sepihak, yang bercorak fungsional. 5) Kondisi Kerja, Perusahaan perlu menyediakan kondisi kerja yang memperhatikan prinsip-prinsip ergonomi.

Namun tidak semua karyawan memperoleh kepuasan kerja pada pekerjaannya hal ini. Berdasarkan sumber hasil survey yang dilakukan salah satu situs pencari kerja Jobstreet pada tahun 2014 dengan melibatkan sejumlah 17,263 responden. . Survey dari JobStreet.com di bulan september 2014 tersebut sekitar 53% karyawan telah mengakui bahwa ia memiliki atasan yang bergaya memimpin secara militer, paternalis (tak memberikan kesempatan kepada bawahanya untuk mengembangkan

kreatifitasnya) dan juga *laissez faire* (membiarkan saja bawahannya bekerja semauanya). Selain itu *job street* juga melakukan survey terhadap 4.331 responden selama Desember 2015 hingga Januari 2016. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan terhadap tunjangan yang mereka dapatkan hasilnya sebanyak 77 % mengaku tidak puas dengan tunjangan dan fasilitas yang diberikan perusahaan pada mereka.

Data tersebut juga didukung berdasarkan wawancara yang telah dilakukan peneliti pada 28 Maret 2018 pada 5 orang petugas SPBU di wilayah Bojonegoro Jawa Timur. 3 dari 5 orang petugas SPBU menyatakan mereka merasa kurang mendapatkan perasaan puas dalam pekerjaannya. Meskipun gaji yang mereka dapatkan dari perusahaan sudah sesuai upah minimum regional (UMR) namun hal itu mereka rasa kurang namun mereka tetap memilih bekerja karena tempat kerja yang dekat dengan rumah. Selain itu kebijakan dari perusahaan dengan tidak memberikan pelayanan asuransi seperti BPJS membuat mereka harus membayar sendiri dan mengurangi gaji yang sudah diberikan dan kurang adanya bonus yang diberikan pada petugas SPBU baik secara finansial maupun non finansial.

4 dari 5 petugas SPBU menyatakan budaya SPBU yang mengharuskan petugas melayani dengan 3S Senyum, Sapa dan Salam, membuat bimbang petugas SPBU karena dengan adanya budaya tersebut membuatnya lebih memilih untuk tidak menggunakan masker guna lebih menjaga sopan dan etika pada konsumen, namun mereka harus menghidup udara bahan bakar minyak yang memiliki resiko tinggi terhadap kesehatan hal ini membuat aspek peraturan dan prosedur kerja dari narasumber tidak dirasakan untuk memperoleh kepuasan kerja. 3 dari 5 orang

mengatakan mereka jarang berhubungan dengan atasan karena mereka bekerja dilapangan dan atasannya berada pada kantor sehingga hubungan interaksi dengan atasan cenderung jarang terjadi. 2 dari 5 orang menyatakan ketika mereka mendapat kesulitan rekan kerja cenderung membiarkan saja seperti saat terjadi antrian panjang dan kesulitan dalam memberikan kembalian rekan kerja cenderung tidak memberi bantuan dengan membantu dalam meyiapkan kembalian.

Berdasarkan wawancara yang sudah dilakukan peneliti aspek ciri ciri intrinsik ditunjukkan dengan kebingungan petugas operator SPBU dalam melakukan pekerjaannya dengan memakai masker untuk menjaga kesehatan atau melepas masker untuk menerapkan budaya senyum,sapa, salam. Pada aspek penyeliaan ditunjukkan dengan kurangnya hubungan interaksi sosial petugas operator spbu dengan atasannya di lingkungan pekerjaannya. Aspek gaji dalam kepuasan kerja ditunjukkan dengan kurangnya gaji yang mereka dapatkan dengan harus membayar jaminan sosial sendiri. Pada aspek rekan kerja ditunjukkan dengan kurangnya dukungan dari rekan kerja ketika mereka mendapat kesulitan dalam memberikan uang kembalian pada konsumen dan dalam antrian yang panjang. Pada aspek kondisi kerja ditunjukkan dengan kondisi kerja yang membuat petugas harus menghirup udara berbau kimia dari bahan bakarnya.

Tenaga kerja yang merasakan kepuasan kerja diharapkan akan mampu meningkatkan kinerja dan produktivitasnya. Hal ini terbukti dari hasil penelitian yang dilakukan Tinambunan pada tahun 2015 dengan judul “Hubungan antara kepuasan kerja dengan produktivitas kerja pada karyawan “X””: menunjukkan ada hubungan

positif antara kepuasan kerja dengan produktivitas kerja karyawan, semakin tinggi kepuasan kerja maka semakin tinggi pula produktivitas kerja karyawan. Karyawan yang terpenuhi kebutuhannya tersebut diharapkan merasa puas dengan apa yang didapat dari perusahaan dan akan bekerja secara baik sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja, mengurangi absensi, serta perputaran energi.

Karyawan tidak memperoleh kepuasan kerja akan memberikan dampak negatif bagi individu atau perusahaan. Ketidakkepuasan kerja karyawan dapat ditunjukkan dengan berbagai cara misalnya meninggalkan pekerjaan, karyawan dapat mengeluh, membangkang, mencuri barang milik organisasi, menghindari sebagian dari tanggung jawab pekerjaan mereka (Robbins dalam Munandar 2014). Kepuasan kerja yang rendah sering menjadi penyebab unjuk rasa liar, penurunan kerja, ketidakhadiran dan keluar masuk karyawan yang tinggi (Kaswan, 2017). Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis dan pada akhirnya akan menjadi frustrasi. Ketidakpuasan kerja akan menimbulkan perilaku agresif atau sebaliknya akan menunjukkan sikap menarik diri dari lingkungan sosialnya. (Sutrisno,2009).

Menurut Mullin dalam Wijono (2010) faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain : a) Faktor pribadi yaitu kepribadian, pendidikan kecerdasan dari karyawan. b) Faktor sosial yaitu hubungan yang terjalin dari rekan kerja, kelompok kerja dan interaksi yang terjalin di organisasi. c) Faktor budaya yaitu sikap yang didasarkan atas kepercayaan atau nilai-nilai dari perusahaan. d) Faktor organisasi yaitu faktor dari dalam organisasi seperti, struktur, personalia, kebijakan,

peraturan, gaya kepemimpinan, pengawasan dan sifat kerja. e) Faktor lingkungan yaitu dari lingkungan kerja, sosial, ekonomi, pengaruh pemerintah.

Berdasarkan faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja faktor lingkungan menjadi hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan. lingkungan kerja yang kondusif sehingga para petugas operator SPBU akan merasakan kepuasan kerja. Lingkungan kerja yang bersih akan menimbulkan rasa senang berada di tempat kerja dalam waktu yang cukup lama. (Kaswan, 2017). Selain dari perusahaan faktor dari individu Petugas operator SPBU dalam mempersepsikan lingkungan kerja dengan baik akan mampu membuatnya merasa nyaman dalam bekerja. Lingkungan tercipta dari persepsi dan rangsangan untuk memberikan nuansa mental psikologis yang berpengaruh pada perilaku dan suasana hati (Kaswan,2017). Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja yang mendukung aktivitas pekerjaannya. (Kaswan,2017). Suasana lingkungan kerja yang nyaman dan tenang, dipandang berbeda pada setiap individu tergantung individu dalam mempersepsikan lingkungan kerjanya. Leavitt dalam Sobur (2011) persepsi dalam arti sempit ialah penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu dan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian, bagaimana cara seseorang memandang atau mengartikan sesuatu. Persepsi merupakan proses kognitif yang dialami individu dalam memahami informasi terhadap lingkungan yang melibatkan proses penglihatan, pendengaran, perasaan dan penciuman.(Thoaha, dalam Humaydy 2014).

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa persepsi terhadap lingkungan kerja adalah penafsiran individu dalam memahami informasi dari segala sesuatu yang berada pada lingkungan pekerjaan individu.

Aspek-aspek persepsi menurut Mc Dowwel & Newel (1996) adalah : a) Kognisi : pandangan individu berdasarkan informasi yang diterima dengan cara berfikir, mengenali, memaknai dan memberi arti suatu rangsangan. b) Afeksi : pandangan individu dalam merasakan, mengekspresikan emosi terhadap rangsang yang diterimanya. Sedangkan indikator lingkungan kerja . Indikator Lingkungan Kerja menurut Sedarmayanti dalam Nurhayati,dkk (2016) diantaranya adalah : 1) Penerangan /cahaya di tempat kerja. 2) Temperatur / suhu udara di tempat kerja. 3) Keamanan di tempat kerja. 4) Sirkulasi udara di tempat kerja. 5) Kebisingan di tempat kerja.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa Aspek- Aspek persepsi terhadap lingkungan kerja meliputi : 1). Kognisi terhadap penerangan dan cahaya di tempat kerja. yaitu bagaaimana individu memikirkan, memaknai atau memahami penerangan/cahaya yang ada dalam lingkungan kerja. 2) Kognitif terhadap temperature/suhu di tempat kerja yaitu pandangan individu dalam memikirkan dan memahami suhu yang terdapat dalam tempat kerja. 3) Kognitif terhadap keamanan kerja yaitu pandangan individu dalam mikirkan, memahami lingkungan kerja yang aman dalam tempat kerja. 4) Kognitif terhadap sirkulasi udara di tempat kerja yaitu pandangan individu dalam mikirkan, memahami sirulasi udara yang ada di tempat kerja. 5) Kognitif terhadap kebisingan di tempat kerja yaitu pandangan individu

dalam mikirkan, memahami mengenai kebisingan pada tempat kerja. 6) Afeksi terhadap penerangan/cahaya ditempat kerja yaitu bagaimana individu merasakan penerangan/cahaya yang ada di tempat kerja. 7) Afeksi terhadap temperature/suhu di tempat kerja yaitu bagaimana cara individu dalam merasakan suhu yang ada di tempat kerja. 8) Afeksi terhadap keamanan kerja yaitu bagaimana individu merasakan dan mengekspresikan emosinya terhadap keamanan yang ada ditempat kerja. 9) Afeksi terhadap sirkulasi udara ditempat kerja yaitu bagaimana individu merasakan sirkulasi yang terjadi di tempat kerja. 10) Afeksi terhadap kebisingan ditempat kerja yaitu bagaimana individu merasakan dan mengespresikan kebisingan yang ada ditempat kerja.

Dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada petugas operator di salah satu SPBU di kota Bojonegoro. 4 orang petugas operator SPBU menyatakan lingkungan kerja disekitar SPBU tempat mereka bekerja memberikan dampak pada pekerjaan mereka. Hal ini ditunjukkan pada saat siang hari dalam bekerja sering adanya angin yang cukup kencang sehingga mereka merasa tidak nyaman karena hal ini membuat uap pada bbm akan terhirup yang cukup banyak. Namun disisi lain mereka juga merasa dengan adanya angin akan mampu mengurangi suhu panas yang ada di tempat kerja. Berdasarkan wawancara tersebut hal ini sesuai dengan beberapa aspek aspek persepsi terhadap lingkungan kerja seperti aspek afeksi terhadap sirkulasi udara. Petugas operator tersebut merasakan apabila sirkulasi udara yang baik ditempat kerja petugas tersebut merasakan kepuasan kerja sehingga dapat dengan nyaman dan maksimal. Sebaliknya ketika sirkulasi udara yang tidak baik petugas

operator akan merasakan ketidakpuasan karena udara ditempat kerja tersebut menjadi panas dan lebih sering menghirup udara sehingga hal tersebut akan mengganggu pekerjaannya. Petugas operator memandang sirkulasi udara yang baik akan membuatnya bekerja dalam kondisi maksimal hal ini sesuai dengan aspek kognisi terhadap sirkulasi udara. Dari Aspek aspek persepsi terhadap lingkungan kerja terjadi pada tempat kerja petugas operator SPBU diwilayah Bojonegoro. Lingkungan kerja tersebut mempengaruhi kepuasan kerja petugas operator SPBU berdasarkan salah satu aspek yaitu kondisi kerja.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti hal tersebut didukung oleh Hasibuan dalam Hafid dan Hasanah (2016) yang mengemukakan bahwa suasana dan lingkungan kerja merupakan salah satu faktor yang juga berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Lingkungan kerja dapat menghasilkan dampak dramatis terhadap semangat kerja karyawan secara keseluruhan, antusiasme terhadap tugas dan produktivitas (Kaswan, 2017). Kondisi lingkungan kerja tentunya memegang peranan penting terhadap baik buruknya kualitas yang dihasilkan karyawan. Bila lingkungan kerja baik dan komunikasi didalamnya cukup lancar, maka kinerja yang dihasilkan pun tentu akan maksimal. Petugas operator SPBU yang dapat mempersepsikan lingkungan kerja secara baik akan merasakan kepuasan kerja sehingga dapat bekerja secara maksimal dan meningkatkan kinerjanya. Hal ini dibuktikan dari penelitian yang dilakukan oleh Murtafia & Suryalena (2015) dengan judul penelitian “hubungan lingkungan kerja dengan kepuasan kerja karyawan (kasus bagian pengolahan PT. Surya bratasena plantation kecamatan pangkalan kuras kabupaten Pelalawan)” menunjukkan hasil

bahwa lingkungan kerja memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan kepuasan kerja karyawan (kasus bagian pengolahan PT. Surya Bratasena Plantation Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan).

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “apakah terdapat hubungan antara persepsi terhadap lingkungan kerja dengan kepuasan kerja pada petugas operator SPBU di Bojonegoro?”

B. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara persepsi lingkungan kerja dengan kepuasan kerja pada petugas operator SPBU.

2. Manfaat Penelitian

a) Manfaat Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan tentang hubungan antara persepsi lingkungan kerja dengan kepuasan kerja pada petugas operator SPBU dan dapat memberikan sumbangan ilmu khususnya psikologi dalam bidang psikologi industri dan organisasi.

b) Manfaat Praktis

Selain itu penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan kerja pada petugas SPBU

dengan memperhatikan lingkungan SPBU agar tetap nyaman seperti adanya pohon untuk menambah kesejukan dan mengurangi polusi udara.