

## Peranan Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Manado Pasar 45

*Sri M. Djangkarang  
William A. Areros  
Roy F. Runtuwene*

*Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sam Ratulangi Manado  
Email : [Marlinadjangkarang@gmail.com](mailto:Marlinadjangkarang@gmail.com)*

### **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the differences in job satisfaction between permanent employees and contract employees. The benefits of this research so that it can become one of the information for all relevant parties and provide input for the company in an effort to improve employee job satisfaction. The research location was conducted at PT. Bank Mandiri Syariah Bank KCP Manado Pasar 45 where the company is one of the companies engaged in banking services. This research is comparative research and uses data collection methods in the form of job satisfaction scales. Based on the results obtained in this study, the significance value is 0.335 which indicates that  $0.335 > 0.05$  so that the hypothesis is accepted, there is a difference in the level of job satisfaction between permanent employees and contract employees. Then the test results of the difference in mean values of contract employees get a value of 114.70 which is greater than permanent employees who only get a mean value of 106.10. Thus it can be said that the work satisfaction of contract employees is higher in employment in the company or contract employees are more satisfied at work*

**Keywords:** *Job Satisfaction, Permanent Employees, Contract Employees*

### **Pendahuluan**

Salah satu hal utama yang harus menjadi perhatian sebuah perusahaan adalah kepuasan kerja para karyawan. Secara umum kepuasan kerja merupakan sikap karyawan terhadap pekerjaannya yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya dari pada karyawan yang tidak puas, yang tidak menyukai situasi kerjanya. Seorang individu akan merasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya dalam hal ini sesuatu bersifat pribadi yaitu bergantung

pada cara individu tersebut mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan-keinginan dan hasil keluarnya.

Umumnya karyawan tetap dan karyawan kontrak setiap perusahaan bekerja pada lingkungan yang sama, serta jenis pekerjaan yang di kerjakan pun hampir sama. Seseorang yang di kontrak biasanya memiliki beban kerja yang hampir sama atau bahkan lebih berat dari pada karyawan tetap tetapi diberi gaji atau fasilitas lainnya yang sangat berbeda.

Perusahaan memberikan fasilitas yang berbeda antara karyawan tetap dan karyawan kontrak seperti dana pensiun,

jaminan asuransi kesehatan dan jiwa, dan tunjangan lainnya sehingga umumnya karyawan kontrak lebih bekerja keras agar supaya diangkat menjadi karyawan tetap dan karyawan kontrak mungkin saja tidak memiliki jenjang karir yang jelas sehingga belum tentu mendapatkan promosi kenaikan jabatan bahkan karyawan kontrak harus berjuang keras agar memperoleh hal tersebut.

Pemilihan lokasi Penelitian dilakukan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Manado Pasar 45 dimana perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan dan menggunakan sistem syariah dengan dikategorikan sebagai “bank dengan sistem bagi hasil” serta mempekerjakan tenaga kerja yang berbeda seperti karyawan tetap dan karyawan kontrak (outsourcing). Dengan banyaknya perbedaan antara karyawan tetap dan karyawan kontrak, maka harus adanya penelitian sehingga peneliti bisa mengetahui apakah terdapat perbedaan tingkat kepuasan kerja antara karyawan tetap dan karyawan kontrak pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Manado pasar 45.

### **Kepuasan Kerja**

Umumnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan

keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Menurut Robbins dalam Sembiring (2015) kepuasan kerja sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi dari karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan tinggi memiliki perasaan yang positif terhadap pekerjaannya dan seseorang dengan level yang rendah memiliki perasaan negatif.

Menurut Hasibuan dalam Hanafiah (2005) bahwa “kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan kinerja.”. Sedangkan menurut Mangkunegara dalam Kusuma (2015) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan dari pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya

Menurut pendapat Indrawidjaja dalam Ratnaningsih (2017) bahwa kepuasan kerja secara umum menyangkut berbagai hal seperti kognisi, emosi, dan kecenderungan perilaku seseorang. Adapun yang menentukan kepuasan kerja adalah :

1. Kerja yang secara mental menantang pegawai yang cenderung menyukai pekerjaan yang memberikan kesempatan menggunakan ketrampilan dan kemampuan dalam bekerja
2. Gagasan yang pantas pegawai menginginkan sistem upah/gaji dan kebijakan promosi yang asli, tidak meragukan sesuai dengan pengharapan mereka.

3. Kondisi kerja mendukung pegawai peduli lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas yang baik.
4. Rekan sekerja yang mendukung adanya interaksi sosial antara sesama pegawai yang saling mendukung meningkatkan kepuasan kerja.

Menurut Herzberg dalam Pio dan Tampi (2018) kepuasan kerja memiliki tiga dimensi yaitu:

1. Kepuasan adalah reaksi emosional terhadap situasi kerja oleh karena kepuasan dapat dilihat dan diprediksi
2. Kepuasan kerja sering kali ditentukan oleh seberapa baik hasil akhirnya atau melebihi harapan.
3. Kepuasan kerja mewakili beberapa sikap terkait.

### **Karyawan**

Umumnya pengertian karyawan dipersamakan dengan pengertian buruh, tenaga kerja/pekerja atau diistilahkan juga dengan sebutan sumber daya manusia (SDM). Dalam artian secara makro, SDM meliputi semua manusia sebagai penduduk atau warga negara suatu negara atau dalam batas wilayah tertentu yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang sudah memasuki usia angkatan kerja, maupun yang sudah mampu memperoleh pekerjaan. Disamping itu Sumber Daya Manusia secara makro berarti juga penduduk yang berada dalam usia produktif, meskipun karena berbagai sebab dan masalah masih terdapat yang belum

produktif karena belum memasuki lapangan kerja yang terdapat di masyarakatnya. Sumber Daya Manusia dalam arti mikro secara sederhana menurut adalah manusia atau orang yang bekerja atau jadi anggota suatu organisasi yang disebut personil, pegawai, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain-lain.

### **Karyawan Tetap**

Karyawan tetap dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pegawai yang bekerja di suatu badan usaha (perusahaan) secara tetap berdasarkan surat keputusan. Pekerja tetap adalah pekerja atau mereka yang bekerja dengan memperoleh upah /gaji secara tetap baik ada kegiatan ataupun tidak, dibayar tetap, pada suatu periode tertentu dan tidak tergantung pada hari masuk kerjanya. Karyawan tetap menurut Undang-Undang Ketenagakerjaan No.13 tahun 2003 adalah karyawan yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diterima, dipekerjakan dan mendapatkan upah/gaji serta terikat dalam hubungan kerja dengan perusahaan untuk jangka waktu yang tidak tertentu (PKWTT).

### **Karyawan Kontrak**

Karyawan Kontrak diartikan secara hukum adalah Karyawan dengan status bukan Karyawan tetap atau dengan kalimat lain, karyawan yang bekerja hanya untuk waktu tertentu berdasar kesepakatan antara karyawan dengan Perusahaan pemberi kerja. Karyawan adalah seorang pekerja yang bekerja dibawah perintah orang lain

dan mendapat kompensasi serta jaminan. Sedangkan Outsourcing merupakan penyerahan pekerjaan tertentu suatu perusahaan kepada pihak ketiga yang dilakukan dengan tujuan untuk membagi resiko dan mengurangi beban perusahaan tersebut

### Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Manado Pasar 45. Subjek dalam penelitian ini yaitu karyawan yang bekerja diperusahaan tersebut dengan status karyawan tetap dan karyawan kontrak dimana jumlah keseluruhan karyawan 20 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Sampling Jenuh* yang merupakan teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel (Sugiyono, 2012).

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode skala. Skala yang digunakan adalah model Skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu gejala atau fenomena. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala kepuasan kerja Keseluruhan item dalam skala ini berjumlah 25 item pernyataan, data untuk penelitian ini

diperoleh dari penyebaran skala kepuasan kerja yang diberikan kepada karyawan tetap dan karyawan kontrak di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Manado Pasar 45

### Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 01 Maret 2019 sampai dengan 31 Maret 2019. Hasil Persentase karakteristik usia karyawan tetap pada umur 20- 30 tahun berjumlah 6 orang (30%), karyawan tetap umur berkisar 30-40 berjumlah 4 orang (20%) dan karyawan tetap berusia lebih dari 41 tahun tidak ada. Sedangkan karyawan kontrak yang berada pada usia 20-30 tahun berjumlah 3 orang (15%) dan berusia 30-40 tahun berjumlah 5 orang (25%) serta usia karyawan kontrak lebih dari 41 tahun berjumlah 2 orang (10%).

Hasil responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin diketahui karyawan laki-laki yang menjadi subjek penelitian berjumlah 13 orang (65%) dimana lebih banyak ketimbang karyawan perempuan yang berjumlah 7 orang (35%).

Berdasarkan hasil uji validitas instrumen yang menggunakan korelasi *product moment* menunjukkan bahwa kepuasan kerja mempunyai nilai *pearson correlation* lebih dari 0,3 dan semuanya bernilai positif, kecuali item pernyataan nomor 8 dan nomor 19. Ini berarti 2 item pernyataan tersebut tidak valid dan tidak dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Dengan demikian, dalam pengujian tidak akan menyertakan item pernyataan nomor 8 dan 19.

Hasil uji reliabilitas pada untuk data *pre-test* menunjukkan bahwa semua variabel menghasilkan nilai *Cronbach's alpha* > 0,956 sehingga dapat disimpulkan pernyataan yang digunakan dalam pengujian reliabilitas sudah baik dan dapat digunakan sebagai alat ukur dan kuesioner yang digunakan dalam penelitian mampu memberikan hasil yang konsisten dari waktu ke waktu.

Hasil perhitungan uji homogenitas menggunakan SPSS versi 25 uji *test of homogeneity of variances* di hasilkan sebagaimana diketahui bahwa nilai  $p = 0,355$ , karena nilai  $p > 0,05$ , atau  $0,355 > 0,05$  Karena nilai yang diperoleh dari uji homogenitas taraf signifikansinya  $\geq 0,05$  maka data mempunyai nilai varian yang sama/ tidak berbeda (homogen). Selanjutnya akan dilakukan analisis data dengan uji *Independent Sample T-test*.

Hasil uji normalitas karyawan tetap diperoleh nilai  $p = 0,356$ , berarti  $p \geq 0,05$  atau  $0,356 \geq 0,05$ , yang artinya asumsi normalitas terpenuhi. Adapun hasil analisis pada karyawan kontrak diperoleh nilai  $p = 0,220$ , berarti  $p \geq 0,05$  atau  $0,220 \geq 0,05$ , yang artinya asumsi normalitas pada karyawan kontrak juga berdistribusi normal. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel telah terdistribusi secara normal.

Hasil uji *Independent Sample T-test* nilai *post-test* analisis *leavenes' test* dapat diketahui bahwa nilai signifikansinya adalah 0,335 menunjukkan bahwa  $0,335 \geq 0,05$  maka  $H_0$  diterima.

Kemudian hasil uji perbedaan tingkat kepuasan pada table di atas antara karyawan kontrak dan karyawan tetap, maka terlihat nilai mean karyawan kontrak sebesar 114,70 lebih tinggi dari nilai mean karyawan tetap yang memperoleh nilai sebesar 106,10.

Perbedaan Kepuasan Karyawan			
		Karyawan Kontrak	Karyawan Tetap
N	Valid	10	10
	Missing	0	0
Mean		114.70	106.10

### Pembahasan

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa terdapat perbedaan kepuasan kerja antara karyawan tetap dan karyawan kontrak. Adapun hasil analisa dari uji *Independent Sample t-test* yang menyatakan nilai probabilitas atau nilai signifikansinya lebih besar dari 0,5 sehingga hipotesis diterima, kemudian hasil dari uji perbedaan kepuasan kerja nilai mean masing-masing kelompok karyawan menunjukkan bahwa adanya perbedaan dimana nilai mean pada karyawan tetap dan karyawan kontrak diperoleh karyawan kontrak lebih besar yang artinya kepuasan kerja karyawan kontrak lebih tinggi ketimbang karyawan tetap.

Perbedaan paling utama antara karyawan tetap dan karyawan kontrak terletak pada lamanya waktu kerja, Adapun masa kerja karyawan tetap yang lama juga dapat menjadi penyebab ketidakpuasan kerja. Masa kerja yang lama apalagi dengan jenis pekerjaan yang monoton akan membuat karyawan bosan yang dapat

memunculkan kelelahan dan frustrasi. Kelelahan dan frustrasi yang demikian berpengaruh langsung terhadap menurunnya produksi pada satu waktu, bertambahnya kesalahan kerja pada satu waktu dan terganggunya kecepatan dalam bekerja yang berimbas pada produktifitas kerja dan pada akhirnya membawa dampak yang negatif terhadap kepuasan kerja seseorang.

Menurut As'ad dalam Haspari (2009) rendahnya kepuasan kerja timbul pada saat karyawan berusia antara 20 sampai 30 tahun. Pendapat ini didukung hasil data yang diperoleh dari penelitian dimana karyawan tetap pada rentang usia antara 20-30 tahun yang berjumlah 6 orang 30 persen memiliki tingkat kepuasan kerja yang cenderung rendah. Maka diperoleh hasil bahwa kondisi usia berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja.

### **Kesimpulan**

Hasil analisis pada uji Independent Sample T-test menunjukkan nilai uji-t diketahui bahwa nilai signifikansinya adalah  $0,335 \geq 0,05$  maka hipotesis diterima dimana terdapat perbedaan, sehingga dapat dikatakan bahwa “terdapat perbedaan tingkat kepuasan kerja antara karyawan tetap dengan karyawan kontrak”.

Kelompok karyawan tetap memiliki nilai mean sebesar 106,10 sedangkan karyawan kontrak memiliki nilai mean sebesar 114,70 sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan kontrak memiliki

kepuasan kerja lebih tinggi dari pada karyawan tetap.

### **Saran**

Bagi karyawan di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Manado Pasar 45 Dengan adanya hasil yang menunjukkan bahwa terdapat perbedaan kepuasan kerja antara karyawan tetap dan karyawan kontrak maka ada baiknya lebih meningkatkan kualitas kerja sehingga dapat berdampak lebih baik bagi kemajuan perusahaan itu sendiri yang artinya karyawan harus berupaya untuk selalu memperhatikan kualitas pekerjaan agar hasil kerja maksimal dan tujuan perusahaan tercapai.

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengukur kepuasan kerja antara karyawan tetap dan karyawan kontrak agar dapat menambah teori kepuasan kerja kemudian item dan subjek lebih diperbanyak agar hasil bisa lebih baik dan sempurna.

### **Daftar Pustaka**

- Hanafiah, M. (2014). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Ketidakamanan Kerja (Job Insecurity) Dengan Intensi Pindah Kerja (Turnover) Pada Karyawan Pt. Buma Desa Suaran Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. *Jurnal Psikologi*. 1(3) : 303-312.
- Hapsari, A. (2009). Perbedaan Tingkat Kepuasan antara Karyawan Kontrak dan Karyawan Tetap. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi Universitas Sanata Dharma.
- Ratnaningsih, N. (2017). Pengaruh Promosi Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Studi Pada Bank

BJB Se-Priangan Timur. *Journal of Management Review*. 1 (3) : 123-132

Sembiring, M. (2018). Pengaruh Kebijakan Pengembangan Karier Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pdam Tirta Malem Kabanjahe. *Prosiding Nasional SINASTEKMAPAN (E-Journal)*. 1 (1) : 14-26

Pio, R. J. dan Tampi, J. R. E. 2018. the influence of spiritual leadership on quality of work life, job satisfaction and organizational citizenship behavior. *International Journal Of Law and Management*. 60 (2) : 757-767.

Rahardja, E dan Yansen A. ( 2017) Pengaruh Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Nayati Indonesia, Semarang). *Diponegoro Journal Of Management*. 6 ( 3): 1-11

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta.