

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap perusahaan memiliki lingkungan perusahaan yang terdiri dari lingkungan dalam (internal) dan lingkungan luar (eksternal). Lingkungan internal adalah lingkungan organisasi yang ada di dalam organisasi (Wispadono, 2010). Menurut Robbins dan Mary (2010), lingkungan eksternal adalah faktor-faktor dan kekuatan yang berada di luar organisasi namun mempengaruhi kinerja organisasi.

Lingkungan eksternal terdiri dari lingkungan secara spesifik dan lingkungan secara umum. Lingkungan secara spesifik mencakup konsumen, pemasok, kompetitor, dan grup-grup berkepentingan. Lingkungan secara umum mencakup kondisi ekonomi, kondisi politik, kondisi sosial budaya, kondisi demografik, teknologi, dan global.

Priyono (2007) berpendapat yang termasuk dalam lingkungan internal perusahaan adalah Sumber Daya Manusia (SDM), kemampuan, dan kompetensi inti. Lingkungan internal ini sama pentingnya dengan lingkungan eksternal perusahaan. Tanpa adanya SDM, kemampuan, ataupun kompetensi inti, perusahaan tidak dapat menjalankan dan mengembangkan usahanya.

Lingkungan internal dan lingkungan eksternal ada untuk membantu perusahaan melakukan kegiatan usahanya. Sebuah perusahaan tidak dapat berjalan hanya dengan lingkungan eksternalnya atau hanya dengan lingkungan internalnya. Perusahaan tanpa lingkungan eksternal tidak dapat berjalan, karena tanpa konsumen, perusahaan tidak dapat memperoleh pendapatan sehingga tidak dapat melanjutkan usahanya. Sebaliknya, perusahaan tanpa lingkungan internal juga tidak dapat berjalan. Meskipun perusahaan memiliki konsumen, perusahaan tanpa SDM yang baik dan berkompeten akan membuat konsumen berkurang dan investor ragu untuk melakukan investasi.

Sangat penting bagi perusahaan untuk memberikan perhatian lebih kepada lingkungan internalnya. Salah satu lingkungan internal yang penting bagi perusahaan adalah SDM. Perusahaan tidak dapat berjalan tanpa adanya SDM di dalamnya yang mengatur jalannya perusahaan. Penting bagi perusahaan untuk peduli terhadap karyawannya karena kehidupan perusahaan juga bergantung pada karyawan perusahaan.

Menurut Robbins dan Mary (2010), SDM dapat menjadi sumber yang signifikan bagi keunggulan kompetitif. Sebuah studi dengan 2.000 perusahaan global terlibat di dalamnya menyimpulkan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang berorientasi manusia memberikan kemajuan bagi organisasi dengan menciptakan nilai pemegang saham yang unggul. SDM yang unggul dapat menjadi daya tarik sebuah perusahaan,

baik untuk konsumen maupun untuk investor. Mangkuprawira (2004) mengatakan karyawan merupakan unsur investasi efektif yang jika dikelola dan dikembangkan dengan baik akan berpengaruh pada imbalan jangka panjang ke dalam perusahaan dalam bentuk produktivitas yang semakin besar. Perusahaan perlu memperhatikan bagaimana kondisi fisik dan mental karyawannya dan apakah karyawan merasa puas dengan pekerjaan yang dimiliki.

Setiawan dan Ghozali (2006) menyatakan kepuasan kerja sebagai kondisi menyenangkan atau secara emosional positif yang berasal dari penilaian seseorang atas pekerjaannya atau pengalaman kerjanya. Menurut Sinambela (2016), kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dihasilkan oleh usahanya sendiri (internal) dan yang didukung oleh hal-hal yang dari luar dirinya (eksternal) atas keadaan kerja, hasil kerja, dan kerja itu sendiri.

Tingkat kepuasan karyawan dapat berbeda tiap individunya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan nilai yang dianut individu, maka kepuasan kerja akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika banyak aspek dalam pekerjaan yang tidak sesuai dengan nilai yang dianut individu, maka individu akan mengalami ketidakpuasan. Karyawan yang merasa tidak puas, tidak nyaman bekerja, tidak dihargai, dan tidak dapat mengembangkan potensinya otomatis tidak dapat berkonsentrasi penuh terhadap pekerjaannya.

Menurut Robbins & Judge (2008), terdapat lima kepribadian dasar manusia yang disebut sebagai kepribadian *big five*. Kelima kepribadian tersebut adalah *openness to experience* (keterbukaan terhadap pengalaman hidup), *conscientiousness* (sifat berhati-hati), *extraversion* (keterbukaan terhadap orang lain), *agreeableness* (keterbukaan terhadap kesepakatan), dan *neuroticism* (keterbukaan terhadap tekanan-tekanan).

Menurut Pervin & John (1999), setiap level dari kepribadian memiliki kontribusi unik dalam memahami perbedaan perilaku dan pengalaman individu. Kepribadian dari masing-masing individu dapat menunjukkan bagaimana individu tersebut melihat dunia di sekitarnya, bereaksi terhadap situasi tertentu, dan berinteraksi dengan rekannya dalam organisasi. Penting bagi organisasi untuk memahami bagaimana sifat dari masing-masing karyawannya agar perusahaan mengetahui bagaimana mendorong karyawannya mencapai kepuasan kerja yang maksimal. Kepuasan kerja karyawan dapat menjadi salah satu faktor pendukung yang dapat mendorong kinerja karyawan sehingga karyawan dapat memberikan kontribusi yang maksimal untuk perusahaan.

Model kepribadian *big five* ini sudah sering dijadikan sebagai bahan penelitian di berbagai area pendidikan, biasanya digabungkan dengan kinerja karyawan (Barrick & Mount, 1991). Jika ditelusuri lebih lanjut, penelitian mengenai hubungan kepribadian lima faktor dengan kepuasan kerja masih lebih sedikit dibandingkan dengan penelitian yang

dihubungkan dengan kinerja karyawan. Hal ini sangat disayangkan karena model *big five* ini mungkin saja memberikan acuan yang dapat digunakan perusahaan untuk memahami kepuasan kerja dengan lebih lanjut.

Jika dilihat dari penelitian-penelitian sebelumnya, hasil yang didapatkan bersifat tidak konsisten. Beberapa penelitian menunjukkan *agreeableness* berpengaruh terhadap kepuasan kerja, namun penelitian lainnya menunjukkan *agreeableness* tidak berpengaruh kepada kepuasan kerja. Penelitian Ijaz dan Khan (2015) serta penelitian Judge dan Heller (2002) menunjukkan *agreeableness* tidak mempengaruhi kepuasan kerja. Sebaliknya, penelitian Therasa dan Vijayabanu (2014) dan penelitian Tesdimir et.al. (2004) menyatakan *agreeableness* dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Hal ini berarti perlu dilakukan lagi penelitian mengenai hubungan kepribadian lima faktor dengan kepuasan kerja.

Setiap perusahaan baik perusahaan kecil maupun besar, baik jasa maupun dagang perlu memikirkan kepuasan kerja karyawannya. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung memiliki kinerja yang baik. Menurut Robbins dan Judge (2008), organisasi yang mempunyai karyawan yang cenderung lebih puas cenderung lebih efektif bila dibandingkan dengan organisasi yang mempunyai karyawan yang kurang puas.

Terutama untuk perusahaan yang bergerak di bidang jasa dimana karyawannya melakukan kontak langsung dengan konsumennya seperti

rumah sakit, adanya kepuasan kerja karyawan sangatlah diperlukan. Kepuasan kerja nantinya tentu akan mempengaruhi bagaimana karyawan berinteraksi dan berkomunikasi dengan konsumennya. Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Panti Rini karena interaksi antara karyawan Rumah Sakit Panti Rini dengan pasien sangatlah penting. Pasien yang merasa nyaman dengan karyawan Panti Rini cenderung untuk kembali lagi ke Rumah Sakit Panti Rini karena pasien tersebut merasa nyaman dan cocok untuk berobat di sana. Konsumen tentunya lebih memilih untuk berobat di rumah sakit dengan dokter/perawat yang memiliki kemampuan komunikasi dan kepribadian yang baik daripada di rumah sakit dengan karyawan yang kemampuan komunikasi dan kepribadiannya buruk. Peneliti ingin melihat apakah terdapat pengaruh antara *Big Five Traits* terhadap kepuasan kerja di Rumah Sakit Panti Rini.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *openness to experience* (keterbukaan terhadap pengalaman hidup) berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?
2. Apakah *conscientiousness* (sifat berhati-hati) berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?

3. Apakah *extraversion* (keterbukaan terhadap orang lain) berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?
4. Apakah *agreeableness* (keterbukaan terhadap kesepakatan) berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?
5. Apakah *neuroticism* (keterbukaan terhadap tekanan-tekanan) berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan?

1.3. Batasan Masalah

Perlu adanya batasan masalah agar permasalahan yang diteliti menjadi jelas dan tidak luas. Batasan masalah tersebut adalah:

1. Karakter kepribadian *big five* merupakan lima faktor kepribadian yang sering digunakan untuk menggambarkan lima kepribadian utama seseorang yang terdiri dari *openness to experience* (keterbukaan terhadap pengalaman hidup), *conscientiousness* (sifat berhati-hati), *extraversion* (keterbukaan terhadap orang lain), *agreeableness* (keterbukaan terhadap kesepakatan), dan *neuroticism* (keterbukaan terhadap tekanan-tekanan).

a. Openness to experience (keterbukaan terhadap pengalaman hidup) merupakan individu yang sangat terbuka, cenderung kreatif, ingin tahu, dan sensitif terhadap hal-hal yang bersifat seni. (Robbins & Judge, 2008)

- b. *Conscientiousness* (sifat berhati-hati) merupakan individu yang sangat berhati-hati, bertanggung jawab, teratur, dapat diandalkan, dan gigih. (Robbins & Judge, 2008)
- c. *Extraversion* (keterbukaan terhadap orang lain) merupakan individu yang suka hidup berkelompok, tegas, dan mudah bersosialisasi. (Robbins & Judge, 2008)
- d. *Agreeableness* (keterbukaan terhadap kesepakatan) merupakan individu yang sangat mudah bersepakat, senang bekerja sama, hangat, dan penuh kepercayaan. (Robbins & Judge, 2008)
- e. *Neuroticism* (keterbukaan terhadap tekanan-tekanan) sering dihubungkan dengan kebalikannya, yaitu *emotional stability*. Individu dengan tingkat *neuroticism* yang tinggi cenderung mudah gugup, khawatir, depresi, dan tidak memiliki pendirian yang teguh. (Robbins & Judge, 2008)
2. Kepuasan kerja didefinisikan sebagai kondisi menyenangkan atau secara emosional positif yang berasal dari penilaian seseorang atas pekerjaannya atau pengalaman kerjanya. (Setiawan dan Ghazali, 2006). Kepuasan kerja yang diuji adalah kepuasan akan pekerjaan itu sendiri, kepuasan akan atasan/supervisi, kepuasan akan rekan kerja, kepuasan akan gaji dan jabatan, serta kepuasan akan lingkungan fisik tempat bekerja.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk meneliti pengaruh *openness to experience* (keterbukaan terhadap pengalaman hidup) terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Untuk meneliti pengaruh *conscientiousness* (sifat berhati-hati) terhadap kepuasan kerja karyawan.
3. Untuk meneliti pengaruh *extraversion* (keterbukaan terhadap orang lain) terhadap kepuasan kerja karyawan.
4. Untuk meneliti pengaruh *agreeableness* (keterbukaan terhadap kesepakatan) terhadap kepuasan kerja karyawan.
5. Untuk meneliti pengaruh *neuroticism* (keterbukaan terhadap tekanan-tekanan) terhadap kepuasan kerja karyawan.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman mengenai pengaruh kepribadian *big five* terhadap kepuasan kerja.
2. Bagi akademisi dan peneliti lainnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan referensi dalam penelitian selanjutnya yang mengkaji topik yang sama.

3. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan dalam menjalankan perusahaan terutama dalam membuat keputusan mengenai kebijakan SDM.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dibagi menjadi 5 bab yang masing-masing babnya terdiri dari beberapa sub bab. Adapun sistematika penulisan dari penelitian ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam karya ilmiah ini. Teori-teori tersebut mencakup teori-teori mengenai *big five traits* dan kepuasan kerja. Pada bab ini, terdapat juga uraian mengenai hasil penelitian terdahulu yang membahas masalah yang sama dengan karya ilmiah ini, kerangka penelitian, dan juga hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengambilan sampel, teknik pengambilan sampel, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, metode pengukuran data, batasan operasional variabel, metode pengujian instrumen penelitian, serta metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan mengenai gambaran umum Rumah Sakit Panti Rini dan penjelasan mengenai karakteristik responden, hasil pengujian hipotesis yang dilakukan oleh peneliti, serta pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini menguraikan kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan, implikasi untuk manajer, keterbatasan penelitian, serta saran untuk pihak-pihak yang terkait.