

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Sumber daya manusia adalah faktor terpenting yang membantu perusahaan mencapai tujuannya, karena sumber daya manusia yang menggerakkan roda perusahaan (Seopono, 2015). Selanjutnya Allen (dalam As'ad, 1995) juga berpendapat bahwa SDM menjadi salah satu alat untuk mencapai target dan tujuan perusahaan. Perencanaan yang sempurna dalam perusahaan, belum tentu menjamin akan tercapainya tujuan yang diharapkan, akan tetapi karena adanya dukungan dan kerja keras dari SDM. Sehingga setiap perusahaan sangat mengharapkan karyawannya untuk bekerja semaksimal mungkin. Karyawan dalam suatu perusahaan bukan semata-mata objek dalam pencapaian tujuan saja, tetapi lebih dari karyawan yang sekaligus menjadi objek pelaku. Tanpa karyawan, perusahaan tidak dapat mewujudkan semua rencana yang telah dibuatnya, karena di tangan karyawan semua itu dapat berkembang (Rohayati, 2014). Senada dengan hal itu, Robbins (2003) menjelaskan juga bahwa perusahaan yang sukses membutuhkan karyawan yang akan bertindak melebihi tugas pekerjaan umum mereka dan merekalah yang akan memberikan kinerja yang melampaui target perusahaan.

Seperti yang telah terjadi di perusahaan PT. MATAHARI DEPARTMENT STORE yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang ritel yaitu perusahaan penjualan pakaian terbesar di Indonesia, salah satunya beradikota Medan yaitu di MEDAN MALL, yang memiliki jumlah karyawan 300 orang. Dimana setiap karyawan berlomba – lomba melakukan penjualan lebih banyak akan mendapatkan gaji tambahan. Seorang karyawan yang dapat bekerja dengan baik akan mendapatkan keuntungan dari hasil kinerjanya seperti berupa reward. Hal tersebut senada dengan yang dikatakan Salomo (dalam Pali, 2012), Seorang karyawan yang

mempunyai performa baik akan lebih merasa puas, karena mereka telah menerima berbagai penghargaan. Karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan itu sendiri, sedangkan karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya akan menunjukkan sikap negatif (Robbins, 2002).

Setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda dalam dirinya masing-masing. Hal ini juga dikatakan oleh As'ad (1995) yaitu pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang hanya dapat dirasakan karyawan itu sendiri. Karena setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan apa yang dirasakan karyawan dan aspek aspek nilai yang berlaku terhadap pribadinya masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan seorang karyawan di PT. Matahari Department Store Medan Mall mengatakan bahwa selama mereka bekerja sampai saat ini mengatakan puas akan pekerjaan mereka namun ada juga yang kurang puas. Berikut ini adalah hasil wawancara Subjek berinisial E, perempuan, 27 tahun:

*“selama saya kerja disini ya enak-enak aja sih, ya namanya manusia kalau ditanya puas apa nggak, itu tergantung pribadi orang kan. Kalau saya sendiri sih sejauh ini cukup puaslah. Kalau dari segi gaji sih selalu tepat waktulah, terus punya temen yang seru-seru juga. Terus enakya juga kalau kita disini setiap rabu itu setiap karyawan di potong 10% loh setiap kali belanja. Ya lumayanlah hahaha....”*

Sementara beberapa karyawan mengatakan merasa kurang puas, karena merasa gajinya standard, waktu jam lembur dibatasi, peraturan yang berganti-ganti, tekanan dari atasan ditempat kerja, mengerjakan tugas diluar *jobdasknya*, dan membuat emosi meningkat karena rekan kerja. Sehingga hal tersebut membuat karyawan merasa kurang puas dengan pekerjaannya.

Seorang karyawan yang berinisialkan R, berusia 25 tahun juga berkata :

*“ya perasaan saya kerja disini gimana ya, lumayan enak memang. Tapi kalau ditanya puas apa nggak, kurangnya. Kalau gaji memang standarnya, yang gak enakya itu kan dapat tambahan dari lembur, tapi sekarang lembur dah*

*dibatasi. Belum lagi kadang peraturan ganti-ganti. Iya, kalau ganti atasan, ganti lagi peraturannya, harus ikutlah terus. Kayak dulu kami gak ada dibatasi jam lemburnya sekarang ya ginilah dibatasi.”*

Handoko (dalam Sutrisno, 2009) berpendapat bahwa kepuasan kerja dapat diartikan suatu keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan yang memandang bagaimana pekerjaan mereka itu sendiri. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya. Ini tampak dalam sikap positif atau negatif karyawan dalam menanggapi pekerjaannya dan menghadapi lingkungannya.

Adapun yang menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja salah satunya dapat dilihat dari segi faktor psikologi yang merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap pekerjaan, bakat dan keterampilan yang dimiliki (Caugemi, dalam As'ad 1995).

Menurut McCrae tahun 2011 (dalam Pali, 2012) bahwa kepribadian adalah karakteristik yang telah menetap dalam diri seseorang yang menggambarkan perilaku individu itu sendiri, yang digunakan untuk berinteraksi dengan lingkungannya. Bagaimana seorang individu agar dapat menyesuaikan diri dengan orang-orang disekitarnya.

Hal ini dibuktikan selama 20 tahun terakhir pengukuran kepribadian semakin banyak digunakan dalam *personel selection* dan *human resources development* Bergner, 2010 (dalam Pali, 2012). Penelitian ini terkait dengan dua pengembangan utama kepribadian yaitu *big five factor* dan metode *meta-analisis*. Penelitian lain juga mengatakan bahwa kepribadian berdasarkan *big five personality* mempunyai hubungan dan pengaruh terhadap kepuasan kerja. Penelitian oleh Heller, Mount, dan Judge tahun 2002 (dalam Pali, 2012) menunjukkan bahwa beberapa *traits* dari *the big five personality* mempunyai korelasi yang tinggi dengan kepuasan

kerja yaitu *neuroticism*, *conscientiousness*, dan *extraversion*, sedangkan *agreeableness* dan *openness to experience* memiliki nilai korelasi yang rendah.

Beberapa penelitian lainnya yaitu Templer tahun 2002 (dalam Pali, 2012) menyatakan semua aspek dari *big five personality* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja, dengan prediktor terbaik secara berurutan adalah *agreeableness*, *conscientiousness*, *neuroticism*, *extraversion* dan terlemah adalah *openness to experience*. Sedangkan Penelitian lain yang dilakukan oleh Furnham, Petrides, Jackson & Cotter (2002) menunjukkan bahwa dari kelima *traits* hanya *conscientiousness* yang berhubungan dengan kepuasan kerja, sedangkan *extraversion*, *openness to experience*, *neuroticism* dan *agreeableness* tidak. Dalam penelitian jurnal Pali (2012) yang berjudul PENGARUH BIG FIVE PERSONALITY TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN HOTEL mengatakan bahwa dari kelima variabel *Big Five Personality* tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di hotel. Akan tetapi peneliti ingin melakukan ingin melihat adakah pengaruh *Big Five Personality* terhadap kepuasan karyawan yang bekerja di perusahaan ritel.

Sutrisno (2009) juga berpendapat bahwa kepuasan kerja juga memiliki manfaat yang besar baik untuk kepentingan individu, organisasi maupun perusahaan. Kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan hidup karyawan dalam suatu organisasi. Karena karyawan yang merasa puas dengan hasil kinerjanya, secara otomatis mereka akan semakin meningkatkan kualitas kinerja mereka dalam perusahaan. Perasaan yang positif akan membawa karyawan pada keadaan perasaan yang menyenangkan dalam menjalankan kewajibannya, sehingga melalui kepuasan kerja perusahaan dapat menjalankan sumber daya manusia sesuai dengan hakikatnya yang dapat mempengaruhi hasil akhir pada karyawan.

Melalui fenomena yang terjadi di PT. MATAHARI DEPARTMEN STORE Medan mall, diketahui bahwa karyawan kurang merasakan kepuasan dari hasil kerjanya. Jika dilihat dari faktor seperti ketentraman dalam kerja dengan rekan kerja, sikap terhadap rekan kerja, dan pekerjaan yang dipercayakan, peraturan yang berubah dan sebagainya. Serta berbagai penelitian yang dilakukan oleh para ahli yang mengatakan ada pengaruh *big five personality* terhadap kepuasan kerja.

Dari lima tipe kepribadian manusia yang disebut *The Big Five personality*, peneliti ingin melihat salah satu dari kelima tipe kepribadian tersebut yang berpengaruh pada kepuasan kerja yaitu tipe kepribadian *Extraversion*. Menurut (Robbins & Judge, 2011) seseorang dengan tipe kepribadian *Extraversion* cenderung suka berteman, tegas, ramah. Akan tetapi Fenomena yang terjadi di perusahaan PT. Matahari Department Store Medan Mall peneliti mengobservasi bahwa karyawan kurang menyapa customer, tidak ramah, dan hasil penilaian standar service pada perusahaan MDS Sumatera utara bahwa Medan mall ada pada nilai terendah.

Dari pengertian di atas peneliti ingin melihat adakah pengaruh orang lain terhadap kepuasan kerja yang kita dapatkan. Hal ini mendorong peneliti untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh *big five personality* terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Matahari Department Store Medan Mall.

## **I.B. Rumusan Masalah**

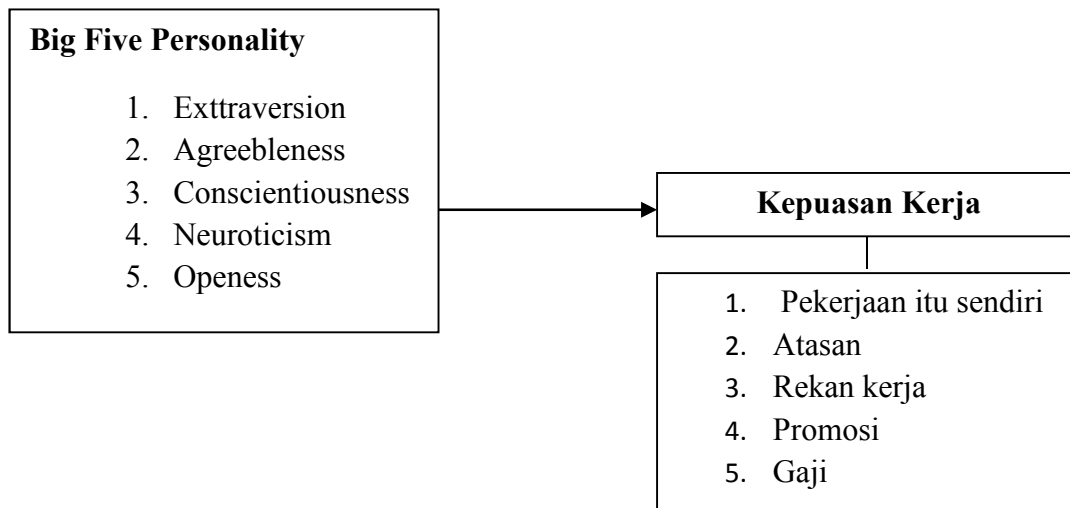
Sesuai dengan uraian latar belakang di atas maka penulis mengajukan rumusan masalah dalam penelitian ini yang dinyatakan dalam bentuk pertanyaan yaitu : “ Apakah ada pengaruh *Big Five Personality* terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Matahari Department Store Medan Mall”.

## **I.C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *Big Five Personality* terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Matahari Department Store.

#### **I.D. Kerangka Berpikir**

Adapun kerangka berpikir untuk mengetahui pengaruh *Big Five Personality* terhadap kepuasan kerja karyawan adalah :



#### **I.E. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan supaya bermanfaat secara teoritis dan juga secara praktis.

##### **a. Manfaat teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan secara teoritis bagi pengembangan ilmu psikologi, khususnya dalam bidang ilmu Psikologi Industri dan Organisasi.

##### **b. Manfaat praktis**

###### **1. Bagi Instansi**

Memberikan masukan atau saran bagi instansi terhadap permasalahan atau kesulitan yang dihadapi oleh instansi atau perusahaan yang berhubungan dengan penelitian ini. Untuk

melihat pengaruh *Big Five Personality* terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Matahari Department Store.

2. Bagi karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada karyawan untuk mengetahui tipe-tipe kepribadian karyawan dan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **II.A. Kepuasan Kerja**

##### **II.A.I. Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja tidak terlepas dari manajemen sumber daya manusia (SDM) itu sendiri, yang dihubungkan untuk mengembangkan hasil kinerja karyawan. Kepuasan kerja adalah hasil akhir dari kinerja karyawan, baik itu dirasakan secara positif maupun negatif. Sampai saat ini kepuasan kerja tidak dapat didefinisikan secara jelas. Karena pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang hanya dapat dirasakan individu itu sendiri. Karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda, sesuai dengan apa yang dirasakan individu dan bagaimana individu melakukan penilaian terhadap pribadinya masing-masing. Ini disebabkan karena setiap individu memiliki perbedaan masing-masing. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakannya, begitu juga sebaliknya (As'ad 1995).

Menurut Yulk dan Wexley (dalam, As'ad, 1995) kepuasan kerja disebut sebagaiperasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Seorang karyawan dapat merasakan puas dalam bekerja tergantung bagaimana perasaan mereka menikmati pekerjaannya tersebut. Perasaan individu terhadap pekerjaannya merupakan sikap terhadap apa yang dilakukannya dalam pekerjaannya yang berhubungan erat terhadap bagaimana individu menghadapi keadaan situasi kerjanya, dan kerja sama antara pemimpin dengan sesama karyawan lainnya.



Handoko (1992) juga mengemukakan pendapatnya mengenai kepuasan kerja yaitu keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Hal ini terlihat dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Menurut Sutrisno (2009) karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul tingkah laku negatif dan pada akhirnya akan menimbulkan frustrasi. Senada dengan yang dikatakan Robbins (2002) kepuasan kerja mengacu pada sikap individu secara umum terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi mempunyai sikap positif terhadap pekerjaannya, seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya mempunyai sikap negatif terhadap pekerjaan tersebut.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja menyangkut sikap atau penilaian individu baik yang secara positif maupun negatif dari hasil pekerjaannya dan juga merupakan hasil akhir yang diharapkan sesuai dengan kenyataan apa yang telah dikerjakan. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi ialah karyawan yang terlibat dalam pekerjaannya. Begitu juga sebaliknya karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang rendah ialah karyawan yang tidak terlibat dalam pekerjaannya.

## **II.A.2. Tingkat Kepuasan Kerja**

Menurut Robbins (2001) seharusnya manajer peduli pada tingkat kepuasan kerja karyawan, karena tingkat kepuasan kerja karyawan sekurang-kurangnya ada tiga alasan :

1. Ada bukti jelas bahwa karyawan yang tidak puas lebih sering melewatkan kerja dan lebih besar kemungkinan mengundurkan diri.
2. Telah diperagakan bahwa karyawan yang puas mempunyai kesehatan yang lebih baik dan usia lebih panjang.
3. Puas dengan hasil akhir kinerja yang didapatkan.

### **II.A.3. Dimensi-dimensi Kepuasan Kerja**

Menurut Luthan (dalam Sutanto dkk, 2013) ada beberapa dimensi kepuasan kerja yang dapat digunakan menggambarkan mengenai pekerjaan itu sendiri yaitu :

#### **1. Pekerjaan itu sendiri**

Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Suka tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.

#### **1. Atasan**

Atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan bisa dianggap sebagai figur aya/ibu/teman dan sekaligus atasannya.

#### **2. Rekan kerja**

Merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.

#### **3. Promosi**

Merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karier selama bekerja.

#### 4. Gaji

Merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

#### **II.A.4. Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Menurut As'ad (1995) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu :

1. Faktor Psikologi, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan ketentraman.
2. Faktor Sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial baik antara sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawannya yang berbeda jenis pekerjaannya.
3. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan dan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur dan sebagainya.
4. Faktor Finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan sebagainya.

#### **II.B. Big Five Personality**

Kepribadian tidak terlepas dari kata manusia, setiap manusia memiliki kepribadian yang berbeda-beda. Namun kepribadian adalah pola sifat yang relatif permanen dan mempunyai karakteristik yang unik yang secara konsisten mempengaruhi perilakunya.

McCrae ( dalam Pali, 2012) berpendapat bahwa kepribadian adalah karakteristik yang tetap dalam diri seseorang yang menggambarkan perilaku individu, yang digunakan untuk berinteraksi dengan lingkungannya. Pada dasarnya setiap orang memiliki kepribadian yang berbeda-beda menjadi sesuatu topik yang sering diperdebatkan. setiap orang mempunyai *personality traits* yaitu suatu karakteristik yang abadi yang menggambarkan perilaku individu. Kepribadian dalam penelitian ini dilihat berdasarkan *the big five personality* yang dikembangkan oleh McCrae. *Trait* kepribadian merupakan dimensi dari kepribadian yang merupakan kecenderungan emosional, kognitif, dan tingkah laku, yang bersifat tetap dan ditampilkan individu sebagai respons terhadap berbagai situasi lingkungan (Westen dalam Senati, 2006).

### **II.B.1. Tipe – Tipe Kepribadian Big Five Personality**

Menurut McCrae (dalam Jurnal Pali 2012) terdapat lima bentuk tipe kepribadian manusia yang disebut sebagai *big five personality* yaitu :

#### *1. Extraversion*

Dimensi dari extraversion berhubungan dengan tingkat kenyamanan dalam sebuah hubungan. Seseorang yang kepribadian *ekstrovert* cenderung suka berteman dan mudah bergaul dengan orang disekitarnya, tegas dan ramah, *Extraversion* dicirikan dengan kecenderungan untuk menjadi percaya diri, dominan, aktif dan menunjukkan emosi yang positif. Selain itu *extraversion* pada umumnya dikaitkan dengan kecenderungan untuk sikap optimis. Extraversion secara umum mempunyai sanguine temperament yang dapat membuatnya fokus pada suatu hal yang positif dari pengalamannya. Selain itu *extraversion* cenderung dikaitkan dengan cara seseorang

menggunakan rasionalnya, dan cara bagaimana mengatasi permasalahannya (Waston & Hubbard, dalam Bakker, Van Der Zee, Lewiq, & Dollard, 2002).

## 2. *Agreeableness*

Dimensi dari *agreeableness* mengacu pada kecenderungan kepada orang lain. Orang dengan tingkat *agreeableness* yang tinggi adalah orang yang kooperatif, hangat dan penuh kepercayaan, sedangkan seseorang yang mendapatkan skor rendah, adalah orang yang dingin, tidak mudah patuh dan antagonistik (Robbins & Judge, 2011).

## 3. *Conscientiousness*

Orang dengan *conscientiousness* yang tinggi adalah seseorang yang bertanggung jawab, terorganisir, dapat diandalkan dan orang yang gigih. Orang yang mempunyai skor rendah adalah orang yang mudah bimbang, tidak terorganisir dan tidak dapat diandalkan. Individu dengan tipe kepribadian ini digambarkan sebagai individu yang teratur, ambisius, fokus pada pencapaian, dan disiplin diri. Pada umumnya orang yang memiliki skor tinggi dalam *conscientiousness* adalah pekerja keras, peka terhadap suara hati, tepat waktu, dan tekun. Sebaliknya, pribadi yang rendah skor cenderung tidak terorganisasikan, pemalas, ceroboh, dan tidak berarah – tujuan dan mudah menyerah jika suatu proyek menjadi sulit (Feist & Feist, 2008).

## 4. *Neuroticism*

Pribadi yang tinggi skor *neuroticism* cenderung mudah menjadi cemas, tempramental, mengasihani diri, emosional, dan rapuh terhadap gangguan yang berkaitan dengan stress. Pribadi yang skornya rendah biasanya tenang, bertemparemen lembut, dan puas diri. Karena sifat dasarnya yang negatif, individu neurotik mengalami peristiwa

kehidupan yang lebih negatif dari individu lain. Dalam hubungannya dengan kepuasan kerja, neuroticism yang tinggi dapat mengurangi tingkat kepuasan kerja (Heller, Mount, & Judge, 2002).

#### 5. *Openness to Experience*

Peribadi yang secara konsisten mencari pengalaman – pengalaman yang berbeda dan beragam akan memperoleh skor tinggi dalam *openness to experience*. *Openness to experience* berhubungan dengan kreatifitas ilmiah dan artistik (Feist & Feist, 2008)

### II.B.2. Indikator – Indikator dari *Big Five Personality*

Menurut Costa & McRae (dalam Pervin, 2010), setiap dimensi dari *Big Five Personality* terdiri dari 6 (enam) indikator. Indikator-indikator dari setiap dimensi kepribadian adalah :

<b>BIG FIVE PERSONALITY</b>	<b>DIMENSI-DIMENSI</b>
<i>A. Extraversion</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Gregariousness</i> (senang berteman)</li> <li>2. <i>Activity level</i> (level aktivitas)</li> <li>3. <i>Assertiveness</i> (ketegasan)</li> <li>4. <i>Excitement Seeking</i> (mencari kesenangan)</li> <li>5. <i>Positive Emotion</i> (emosi yang positif)</li> <li>6. <i>Warmth</i> (kehangatan)</li> </ol>
<i>Agreeableness</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Straightforwardness</i> (berterusterang)</li> <li>2. <i>Trust</i> (kepercayaan)</li> <li>3. <i>Altruism</i> (mendahulukan kepentingan orang lain)</li> </ol>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. <i>Modesty</i> (rendah hati)</li> <li>5. <i>Tendermindedness</i> (berhati lembut)</li> <li>6. <i>Compliance</i> (kerelaan)</li> </ol>
<i>Conscientiousness</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Self – discipline</i> (disiplin)</li> <li>2. <i>Dutifulness</i> (patuh)</li> <li>3. <i>Competence</i> (kompetensi)</li> <li>4. <i>Order</i> (teratur)</li> <li>5. <i>Deliberation</i> (pertimbangan)</li> <li>6. <i>Achievement striving</i> (pencapaian prestasi)</li> </ol>
<i>Neuroticism</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Anxiety</i> (kecemasan)</li> <li>2. <i>Self – Conscientiousness</i> (kesadaran diri)</li> <li>3. <i>Depression</i> (depresi)</li> <li>4. <i>Vulnerability</i> (mudah tersinggung)</li> <li>5. <i>Impulsiveness</i> (menuruti kata hati)</li> <li>6. <i>Angryhostility</i> (amarah)</li> </ol>
<i>Openness to new experience</i>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Fantasy</i> (khayalan)</li> <li>2. <i>Aesthetics</i> (keindahan)</li> <li>3. <i>Feelings</i> (perasaan)</li> <li>4. <i>Ideas</i> (ide)</li> <li>5. <i>Action</i> (aksi)</li> <li>6. <i>Value</i> (nilai)</li> </ol>

### II.C. Pengaruh *Big Five Personality* Terhadap Kepuasan Kerja

Untuk memperoleh tujuan perusahaan, sumber daya manusia perlu mengetahui tipe kepribadian karyawan. Guna untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan

tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan, begitu juga sebaliknya (As'ad, 1995).

Kepuasan kerja dipandang sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya karyawan terhadap berbagai bentuk aspek dari pekerjaannya. Dengan kata lain kepuasan kerja mencerminkan sikap tenaga kerja terhadap pekerjaannya (Munandar, 2001).

Peranan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan memiliki arti yang sama pentingnya dengan pekerjaan itu sendiri. Untuk melakukan pekerjaan tersebut adalah karyawan itu sendiri. Setiap perusahaan akan memiliki jumlah karyawan yang memiliki tipe kepribadian berbeda-beda. Secara umum, perusahaan harus berusaha mengetahui tipe kepribadian karyawannya. Guna untuk mencapai keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari peran seorang karyawan tersebut. Karyawan dalam suatu perusahaan bukan semata-mata objek dalam pencapaian tujuan perusahaan itu sendiri akan tetapi lebih dari itu karyawan menjadi objek pelaku.

McCrae tahun 2011 (dalam Pali, 2012) mengemukakan pendapatnya bahwa kepribadian adalah karakteristik yang menetap dalam diri seseorang yang menggambarkan perilaku individu, yang digunakan untuk berinteraksi dengan lingkungannya. Ada lima tipe kepribadian yang sering disebut *Big Five Personality* yaitu *Extraversion* yang berhubungan dengan tingkat kenyamanan dalam sebuah hubungan. *Agreeableness* mengacu pada kecenderungan untuk tunduk kepada orang lain. *Conscientiousness* yang tinggi adalah seseorang yang bertanggung jawab, terorganisir, dapat diandalkan dan orang yang gigih. *Neuroticism* pribadi yang skornya rendah pada tipe pribadi tersebut cenderung pribadi yang tenang, lembut, dan puas akan diri sendiri.



*Openness to experience* pribadi yang secara konsisten mencari pengalam-pengalaman yang berada dan beragam.

Heller, Mount, dan Judge tahun 2002 (dalam Pali 2012) juga berpendapat bahwa kepribadian berdasarkan *big five personality* mempunyai hubungan dan pengaruh terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja mengacu kepada tipe kepribadian karyawan secara umum terhadap pekerjaannya. Karena karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi menganggap pribadinya yang positif, sedangkan karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya menganggap pribadinya yang negatif terhadap pekerjaan tersebut (Robbins, 2002).

Selanjutnya Robbins berpendapat (2009) karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologisnya dan akhirnya akan timbul tingkah laku negatif dan pada akhirnya akan dapat menimbulkan frustrasi. Hal tersebut bisa disebabkan karena karyawan kurang dihargai, maka kemungkinan besar ia akan memiliki sikap negatif terhadap pekerjaannya, pada atasannya, ataupun pada rekan kerja. Namun sebaliknya, apabila karyawan tersebut merasa diperlakukan dengan baik dan mendapatkan upah yang sesuai, maka kemungkinan besar akan bersikap positif terhadap pekerjaannya.

Berdasarkan penjelasan diatas karyawan yang memiliki kepuasan kerja diharapkan mampu menunjukkan tipe kepribadian berdasarkan *big five personality* yang positif terhadap pekerjaan yang dilakukan sehingga memiliki kinerja yang baik untuk mencapai tujuan perusahaan.

#### **II.D. Kerangka Konseptual**

Kepuasan kerja merupakan cara pandang seorang karyawan baik secara positif maupun negatif terhadap pekerjaannya. Dalam hal ini ketika seorang karyawan merasa puas dalam pekerjaannya dan mencapai tujuan, maka karyawan tersebut telah melekatkan keribadian yang positif terhadap dirinya sendiri.

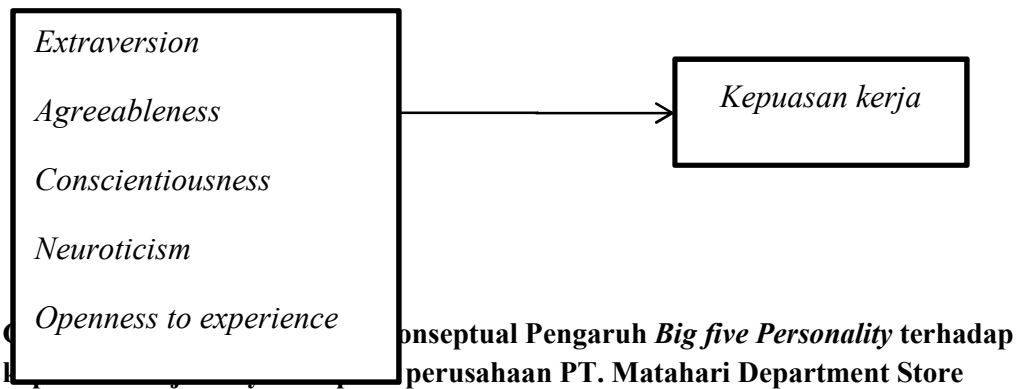
Untuk dapat memunculkan adanya kepuasan kerja pada masing-masing karyawan maka perusahaan harus dapat mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan, selain dari segi gaji, pekerjaan itu sendiri, atasan, sosial, dan kondisi lingkungan kerja, ada segi lain yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu dari segi kepribadian karyawan.

*Big Five Personality* merupakan tipe kepribadian yang sudah melekat dalam diri individu untuk menggambarkan perilaku individu ketika berinteraksi dengan lingkungannya. Individu yang memiliki *big five personality* yang positif akan merasa puas dengan hasil kinerja yang telah dilakukannya. Begitu juga sebaliknya, jika individu memiliki *big five personality* yang negatif akan merasa tidak puas dengan hasil kinerja yang telah dilakukannya.

Adapun faktor-faktor *big five personality* pada karyawan yaitu *Extraversion* yang berhubungan dengan tingkat kenyamanan dalam sebuah hubungan. *Agreeableness* mengacu pada kecenderungan untuk tunduk kepada orang lain. *Conscientiousness* yang tinggi adalah seseorang yang bertanggung jawab, terorganisir, dapat diandalkan dan orang yang gigih. *Neuroticism* pribadi yang skornya rendah pada tipe pribadi tersebut cenderung pribadi yang tenang, lembut, dan puas akan diri sendiri. *Openness to experience* pribadi yang secara konsisten mencari pengalaman-pengalaman yang berbeda dan beragam.

Biasanya karyawan yang memiliki *big five personality* yang positif akan memperoleh keberhasilan dan kepuasan kerja terhadap kinerja yang telah dilakukannya.

Berdasarkan penjelasan diatas kerangka konseptual yang mendasari penelitian ini adalah bahwa *big five personality* memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Untuk dapat melihat variabel tersebut dapat dilihat pada gambar tersebut :



## II.E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dipaparkan oleh peneliti, maka dalam penelitian ini peneliti ingin mengajukan hipotesis penelitian yaitu terdapat pengaruh *big five personality* terhadap kepuasan kerja karyawan pada perusahaan PT. Matahari Department Store Medan Mall. Dalam penelitian ini akan dibahas lima tipe kepribadian manusia yang akan mempengaruhi pada kepuasan kerja karyawan.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### III. A. Identifikasi Variabel Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, perlu dilakukan identifikasi variabel. Adapun variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- a. Variabel Terikat (Y) : Kepuasan Kerja
- b. Variabel Bebas (X) : Tipe Kepribadian *Big five personality*

#### III.B. Defenisi Operasional

Defenisi operasional penelitian merupakan batasan dari variabel-variabel yang secara konkrit berhubungan dengan realitas yang merupakan manifestasi dari hal-hal yang akan diamati dalam penelitian ini.

1. Kepuasan kerja merupakan sikap umum individu menanggapi hasil pekerjaannya, baik itu dianggap positif seperti menyenangkan, ataupun dianggap negatif seperti hal yang tidak menyenangkan. Karyawan yang merasa puas cenderung akan bekerja lebih baik, berusaha mencapai target yang ditentukan perusahaan, bekerja melebihi jam kerja, berusaha memberikan yang terbaik pada perusahaan.
2. *Big Five Personality* adalah tipe kepribadian manusia yang dikelompokkan menjadi lima bagian. Adapun bagian-bagian dari *big five personality* menurut McCrae & Costa (Feist & Feist, 2009) antara lain :

- a. *Extraversion(E)*

Tipe kepribadian pada tipe Extraversion yaitu tipe kepribadian yang mudah bergaul dengan orang lain, ramah, percaya diri, cenderung lebih aktif dan

menunjukkan emosi yang positif. Karakteristik yang ditandai dengan adanya semangat dan keantusias.

*b. Conscientiousness (C)*

Tipe kepribadian pada conscientiousness adalah tipe kepribadian seseorang yang bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, gigih dalam bekerja dan pribadi yang dapat diandalkan. Karakteristik yang ditandai dengan bersungguh-sungguh dalam melakukan tugas, bertanggung jawab, dapat diandalkan, dan menyukai keteraturan dan kedisiplinan

*c. Agreeableness (A)*

Tipe kepribadian pada Agreeableness yaitu tipe kepribadian yang penuh kepercayaan terhadap orang lain. Karakteristik yang ditandai dengan memiliki ciri-ciri ketulusan dalam berbagi, kehalusan perasaan, serta fokus pada hal-hal positif dari orang lain

*d. Openness (O)*

Tipe kepribadian pada Openness yaitu tipe kepribadian seseorang tingkat keingintauan tinggi terhadap hal-hal yang baru. Karakteristik yang ditandai dengan erat kaitannya dengan keterbukaan wawasan dan orisinal ide, senang dengan berbagai informasi baru, serta suka belajar sesuatu yang baru.

*e. Neuroticism (N)*

Karakteristik yang ditandai dengan didominasi oleh cemas kehadiran emosi negatif seperti rasa khawatir, tegang dan takut.

### **III.C. Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi adalah sekumpulan unsur atau elemen yang menjadi objek penelitian atau keseluruhan subjek penelitian Arikunto (2002). Dari populasi ini kemudian diambil contoh atau sampel yang diharapkan dapat mewakili populasi. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan tetap yang berjumlah 80 orang yang ada di perusahaan PT. Matahari Department Store Medan Mall.

## 2.Sampel

Sample merupakan sebagian subjek yang diambil dari populasi dengan menggunakan cara-cara tertentu (Sudjana, 2005). Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel dengan cara Total Sampling. Menurut Arikunto (2006) total sampling yaitu teknik pengambilan sampel data yang memberikan kesempatan kepada populasi untuk dijadikan sampel. Alasan peneliti memilih teknik *total sampling* karena jumlah populasi kurang dari 100 orang, maka seluruh populasi dijadikan sebagai sample penelitian. Sampel yang diambil dari penelitian ini adalah 80 orang, hanya pada karyawan tetap di perusahaan. Alasan peneliti tidak mengambil sample pada karyawan supplier karena karyawan supplier bukan tanggung jawab dari perusahaan PT. Matahari Department Store Medan Mall, dan gaji yang diterima karyawan dari setiap supplier juga berbeda-beda.

### **III.D.Tehnik Pengumpulan Data**

Menurut Arikunto (2002) metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data penelitiannya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode skala dengan menggunakan skala psikologi sebagai alat ukur untuk mengungkapkan aspek psikologi. Skala yang dilakukan dalam penelitian ini adalah skala Likert, yaitu skala yang berisikan pernyataan-pernyataan sikap (Attitude statement). Dimana dalam

skala Likert ini terdiri dari 4 alternatif jawaban, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Adapun kriteria penilaiannya dimulai dari 4,3,2,1, untuk jawaban yang *Favourable* dan 1,2,3,4, untuk jawaban yang *Unfavourable*. Cara penelaian skala yaitu dengan memberikan skor pada sebuah skala agar dapat dianalisis lebih lanjut.

**Tabel 3.1. Skor Jawaban Skala Likert**

<b>Jawaban</b>	<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>TST</b>
Favourable	4	3	2	1
Unfavourable	1	2	3	4

### **III.E. Prosedur Penelitian**

#### **III.E.1. Penyusunan Skala**

##### a. Skala tipe Kepribadian Big Five Personality

Skala ini mengungkap tentang tipe kepribadian Big Five Personality yang disusun sesuai dengan dimensi menurut Costa & McRae (dalam Pervin, 2010), setiap dimensi dari *Big Five Personality* terdiri dari 6 (enam) indikator. Indikator-indikator dari setiap dimensi kepribadian adalah :

- a. *Extraversion* terdiri dari :
  1. *Gregariousness* (senang berteman)
  2. *Activity level* (level aktivitas)
  3. *Assertiveness* (ketegasan)

4. *Excitement Seeking* (mencari kesenangan)
  5. *Positive Emotion* (emosi yang positif)
  6. *Warmth* (kehangatan)
- b. *Agreeableness* terdiri dari :
1. *Straightforwardness* (berterusterang)
  2. *Trust* (kepercayaan)
  3. *Altruism* (mendahulukan kepentingan orang lain)
  4. *Modesty* (rendah hati)
  5. *Tendermindedness* (berhati lembut)
  6. *Compliance* (kerelaan)
- c. *Conscientiousness* terdiri dari :
1. *Self–discipline* (disiplin)
  2. *Dutifulness* (patuh)
  3. *Competence* (kompetensi)
  4. *Order* (teratur)
  5. *Deliberation* (pertimbangan)
  6. *Achievementstriving* (pencapaian prestasi)
- d. *Neuroticism* terdiri dari :
1. *Anxiety* (kecemasan)
  2. *Self–Conscientiousness* (kesadaran diri)
  3. *Depression* (depresi)
  4. *Vadnerability* (mudah tersinggung)
  5. *Impulsiveness* (menuruti kata hati)
  6. *Angryhostility* (amarah)



e. *Openness to new experience* terdiri dari :

1. *Fantasy* (khayalan)
2. *Aesthetics* (keindahan)
3. *Feelings* (perasaan)
4. *Ideas* (ide)
5. *Action* (aksi)
6. *Value* (nilai)

**Tabel 3.2. Blue Print Big Five Personality Sebelum Uji Coba**

Variabel	Aspek Big Five Personality	Jumlah Item		Jumlah
		Favourable	Unfavourable	
Tipe Kepribadian Big Five Personality	Extraversion	10,12,20,30,48	1,5,25,39,41	10
	Conscientiousness	6,14,26,34,40	11,21,31,43,17	10
	Neuroticism	8,16,32,38,42	3,23,29,35,49	10
	Openness to New Experience	4,18,24,36,44	7,13,27,33,47	10
	Agreeableness	2,28,22,46,50	9,15,19,37,45	10
<b>Jumlah</b>				<b>50</b>

#### b. Skala Kepuasan Kerja

Penyusunan skala Kepuasan Kerja yang dilakukan peneliti, dengan melihat dari dimensi kepuasan kerja dari Luthan (dalam Sutanto dkk, 2013) yaitu :

##### 1. Pekerjaan itu sendiri

Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Suka tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.

##### 2. Atasan

Atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan bisa dianggap sebagai figur ayah/ibu/teman dan sekaligus atasannya.

3. Rekan kerja

Merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.

4. Promosi

Merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karier selama bekerja.

5. Gaji

Merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

**Tabel 3.3. Blue Print Kepuasan Kerja Sebelum Uji Coba**

Dimensi-dimensi kepuasan kerja	Jumlah Item		Jumlah
	Favourable	Unfavourable	
Pekerjaan itu sendiri	8,16,26,34,36	1,11,21,31,41	10
Atasan	6,22,28,32,42	3,13,17,25,39	10
Rekan kerja	10,18,30,46,50	5,15,23,35,43	10
Promosi	4,12,14,24,40	49,19,29,37,47	10
Gaji	2,20,38,44,48	9,27,33,45,7	10
<b>Jumlah</b>			<b>50</b>

### III.E.2. Validitas dan Reabilitas Alat Ukur

#### a. Validitas Alat Ukur

Azwar (2005) mengatakan bahwa validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur melakukan fungsi ukurnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan content validity atau yang sering disebut validitas isi dengan menggunakan bantuan ahli atau profesional judgment.

#### b. Reabilitas alat ukur

Banyak yang mengatakan bahwa reliabilitas diartikan sebagai keterpercayaan keterampilan, keajegan alat ukur, kestabilan dan konsistensi. Meskipun reabilitas sering diartikan dalam bermacam-macam konsep, akan tetapi ide dasar yang terdapat pada konsep reliabilitas adalah tingkat keterpercayaan dari hasil alat ukur (Azwar, 2003). Untuk mengetahui reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini digunakan teknik yaitu reabilitas koefisien *Alpha Cronbach* (Azwar, 2003).

Keseluruhan analisis reliabilitas pada penelitian ini dikerjakan dengan menggunakan alat bantu dengan program *Statistical for Social Sciences (SPSS) for Windows Release 17*.

### III.E.3. Uji Coba Alat Ukur

Peneliti melakukan uji coba alat ukur pada 74 karyawan supplier di PT. Matahari Department Store Medan Mall. Uji coba skala alat ukur dilakukan pada tanggal 2 september 2017.

Pada hasil uji coba tersebut, peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut :

#### a. Skala Tipe kepribadian Big Five Personality

Dari skala penghitungan komputerisasi melalui program *SPSS for Windows Release 17.00*, peneliti mendapatkan hasil reliabilitas untuk skala tipe kepribadian big five personality

Sehingga blu print setelah di uji coba adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.4 Blue Print Big Five Personality Setelah Uji Coba**

Variabel	Aspek Big Five Personality	Jumlah Item		Jumlah
		Favourable	Unfavourable	
Tipe Kepribadian Big Five Personal	Extraversion	10,12,20,48	1,5,25,41	8
	Conscientiousness	6,14,26,34,40	11,21,31,43,17	10
	Neuroticism	8,32,42	3,23,29,35	7
	Openness to New Experience	4,18,24,36,44	7,13,27,33	9

ity	Agreeableness	2,28,22,46,50	9,15,19,37,45	10
<b>Jumlah</b>				<b>44</b>

b. Skala Kepuasan Kerja

Dari hasil penghitungan komputerisasi melalui program SPSS *for Windows Release 17.00*, peneliti mendapatkan hasil reliabilitas untuk skala kepuasan kerja

Sehingga blue print setelah uji coba adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.5. Blue Print Kepuasan Kerja Setelah Uji Coba**

Dimensi-dimensi kepuasan kerja	Jumlah Item		Jumlah
	Favourable	Unfavourable	
Pekerjaan itu sendiri	8,16,34	1,11,21,31,41	8
Atasan	6,28,32, 22,42	13,17,25,39	9
Rekan kerja	18,46,50	15,23,35,43	7
Promosi	4,14,24,40	49,19,37,47	8
Gaji	2,20,38,44,48	9,27,33,45,7	10
<b>Jumlah</b>			<b>42</b>

**III.E.4. Pelaksanaan Penelitian**

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada tanggal 06september 2017. Peneliti menyebarkan skala pada 80 karyawan tetap PT. Matahari Department Store Medan Mall yang akan menjadi sample dalam penelitian ini, dimana sample tersebut telah ditentukan oleh peneliti sebelumnya.

**III.G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisi data dilakukan dengan cara melihat data descriptive statistics dari kedua variabel yaitu variabel big five personality dan kepuasan kerja. Ada pun data descriptive statistics kedua variabel tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

**Table 3.6. data Descriptive Statistics big five personality dan kepuasan kerja**

Descriptive Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
KEPUASAN_KERJA	118.9500	15.24558	80
BIG_FIVE	126.7375	15.51295	80

Dari tabel diatas dapat dilihat SD variabel kepuasan kerja sebesar 15.24 dan SD kepuasan kerja sebesar 15.51.

Sebelum dilakukan uji hipotesa, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi. Adapun uji asumsi yang dilakukan dalam penelitian adalah :

### **III.G.1. Uji Asumsi**

Uji asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Uji normalitas, yaitu untuk mengetahui apakah data penelitian berdistribusi berdasarkan prinsip kurva normal. Uji normalitas untuk data kedua variabel diperoleh dari nilai Kolmogorov-Smirnov Z (K-S Z), apabila nilai nya lebih besar dari 0.05 maka dapat dikatakan bahwa distribusi data normal. Untuk melakukan uji ini, peneliti juga menggunakan program *SPSS for Windows Release 17.00*.
- b. Uji linieritas, merupakan pengujian garis regresi antara variabel bebas dengan variabel tergantung. Uji ini bertujuan untuk mengetahui hubungan atau kesinambungan antara variabel big five personality terhadap kepuasan kerja karyawan mengikuti garis linier atau tidak, dengan menggunakan program komputer *SPSS for windowsRelease 17.00*.

### **III.G.2. Uji Hipotesa**

Uji hipotesa yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier sederhana dengan menggunakan program komputer *SPSS for Windows Release 17*. Analisis data bertujuan untuk melihat “pengaruh big five personality terhadap kepuasan kerja karyawan”. Data yang ada diuji

terlebih dahulu sehingga memenuhi asumsi normalitas dan juga linearitas. Kemudian, peneliti menganalisis data dengan menggunakan teknik regresi linier sederhana. Teknik ini digunakan untuk mengukur sejauh manapengaruh big five personality terhadap kepuasan kerja karyawan. Untuk melakukan analisis ini, peneliti juga menggunakan program *SPSS for Windows Release 17.00*.

