

HUBUNGAN *INTERPERSONAL TRUST* DAN *JOB SATISFACTION* PADA KARYAWAN UNIVERSITAS SURABAYA

Olivia

Fakultas Psikologi Universitas Surabaya

olivialingga96@gmail.com

Abstrak - Kepuasan kerja menjadi ukuran bagi karyawan dalam menanggapi lingkungan kerja yang ia jalani. Penting bagi sebuah tempat kerja untuk memastikan karyawannya puas pada pekerjaan yang diberikan. Dari hal itu berbagai upaya yang dilakukan perusahaan untuk memastikan karyawannya puas, namun ternyata lingkungan sosial terdekat berpotensi dalam pemenuhan kebutuhan karyawan mencapai kepuasannya. Pemenuhan kebutuhan itu terwujud dalam kepercayaan interpersonal dengan membiarkan orang lain mengenal kita dan membangun kepercayaan.

Tujuan dari penelitian ini adalah menguji hubungan *interpersonal trust* dan *job satisfaction* pada karyawan khususnya staff administrasi tata usaha Universitas Surabaya. Subjek penelitian ini berjumlah 62 orang karyawan tata usaha dari seluruh fakultas. Pengambilan sampel menggunakan tehnik *accidental sampling* dengan menyebar angket terbuka dan angket tertutup dengan skala Likert. Teknik analisis data menggunakan uji korelasi parametrik yaitu uji korelasi *Pearson's*. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang positif antara *interpersonal trust* dan *job satisfaction* pada karyawan UBAYA ($r = 0,396$; $sig = 0,001$) yang berarti apabila *interpersonal trust* makin tinggi, maka makin tinggi pula *job satisfaction*.

Saran bagi penelitian selanjutnya adalah hendaknya pada penelitian selanjutnya bisa ditambahkan lagi variabel yang lain, misalnya dengan variabel *stress*, *intrinsic motivation*, atau *work-related tension*.

Kata kunci: *interpersonal trust*, *job satisfaction*

Abstract – Work satisfaction has become measurement for employees coping with their work environment. It's important for a workplace to make sure their employees satisfied with their job. There is several effort that has done by the company to make sure their employee's satisfaction. However closer social environment potentially fulfilled employee's need to achieve their satisfaction. The employee's fulfilled needs described in interpersonal trust by letting others to get to know us and build trust.

The aim for this study is to examine correlation between interpersonal trust and job satisfaction in employees, especially for administrative staffs in Universitas Surabaya. Respondent in this study included 62 administrative staffs from all faculties in Universitas Surabaya. Samples collected by using accidental sampling, distributed in written questionnaire and responded by Likert scale. The data analysis

technique using *Pearson's* correlation parametric test. The result show that there is positive correlation between interpersonal trust and job satisfaction on UBAYA's employee ($r= 0,396$; $sig= 0,001$) which means when interpersonal trust get higher, their job satisfaction get high too.

Keywords: *interpersonal trust, job satisfaction*

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia yang sangat cepat, mempengaruhi berbagai bidang termasuk bidang ekonomi yang turut menyeret manusia di dalamnya dalam persaingan modern saat ini. Organisasi yang merupakan struktur sosial yang paling kompleks dan bersifat dinamis juga menjadi sebuah wadah individu dengan individu lainnya untuk bersaing dalam mewujudkan tujuan tertentu. Setiap karyawan bahkan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda dalam pekerjaan mereka dan hal inilah yang menjadi tantangan tersendiri bagi tiap perusahaan untuk meningkatkan kepuasan karyawan berkaitan dengan pentingnya peran mereka untuk meningkatkan kinerja perusahaan agar semakin meningkat.

Kepuasan kerja karyawan menjadi sangat penting untuk diperhatikan. Fenomena ini bahkan sangat populer hingga 20 tahun terakhir para peneliti masih aktif membuat penelitian-penelitian mengenai fenomena kepuasan kerja (As'ad, 2000). Berdasarkan data dari survey yang diadakan *MarketToolsInc* yaitu perusahaan HR tahun 2011, gaji adalah penyebab utama ketidakpuasan karyawan di Amerika Serikat. Selain itu faktor lainnya ialah beban kerja sebanyak 24%, kurangnya kesempatan untuk maju 21% dan masalah dengan superior/manager 21% (NN, 2011). Di Indonesia, pekerja atau karyawan berada di urutan pertama negara tempat orang-orang memiliki tingkat kepuasan dan kebahagiaan terendah di dunia. Ini disebabkan oleh masalah insentif dan keseimbangan karir yang buruk (Sido, 2012).

Kepuasan kerja merupakan keadaan menyenangkan atau keadaan emosi positif yang dihasilkan dari penilaian seorang dalam perkerjaan atau pengalaman kerja mereka (Locke, 1976 dalam Sempane, Rieger, & Roodt, 2002). Sedangkan, emosi positif adalah emosi yang mampu menghadirkan perasaan positif pada seseorang yang mengalaminya, seperti ceria, bahagia, damai, dsb. Menurut Locke (1976) ada dua faktor yang memengaruhi kepuasan kerja seseorang yaitu faktor

hygiene dan faktor motivator. Sedangkan Mullin (1993) dalam Wijono (2010), menjelaskan kepuasan kerja seseorang dipengaruhi oleh faktor-faktor budaya, pribadi, sosial, organisasi, dan lingkungan. Faktor-faktor ini akan memotivasi seseorang untuk berusaha mencapai kepuasan. *Interpersonal trust* adalah sejauh mana kesediaan seseorang untuk menjadi rentan; untuk menempatkan diri pada resiko dan ini didasarkan pada keyakinan bahwa yang orang lain kompeten, peduli dan dapat diandalkan (Mayer *et al.*, dalam Leat dan El-kot, 2009).

Dewasa ini, permasalahan organisasi pada kehidupan tiap individu di dalamnya menjadi semakin kompleks yang dikarenakan kebutuhan individu yang semakin bertambah dari hari ke hari. Individu sebagai makhluk sosial hakekatnya membutuhkan orang lain dalam pemenuhan kebutuhannya. Pemenuhan kebutuhan itu tetap ada dan dapat terwujud dalam kepercayaan interpersonal yang terdiri atas aspek utama *willingness to be vulnerable* (dalam Colquitt dan Rodell, 2011). *Interpersonal trust* ini menjadi penting karena untuk membangun sebuah hubungan dengan individu lain, dan kunci dari membangun kepercayaan yaitu dengan membiarkan orang lain mengenal kita (Johnson dalam Ananda, 2004).

Kajian empiris yang dilakukan Kelly *et al* (2011) menunjukkan bahwa keterlibatan *interpersonal trust* dan *job satisfaction* ternyata memiliki hubungan yang signifikan positif ($\beta = 0.281$), ia menjelaskan bahwa dalam rangka mewujudkan keberhasilan organisasi, rekan kerja harus saling bergantung satu sama lain dan bekerja secara kolektif untuk mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan kepuasan. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Guinot *et al* (2014) yang menunjukkan adanya efek positif yang signifikan pada hubungan antara *job satisfaction* dan *interpersonal trust*. Ia juga menyatakan penting untuk menumbuhkan iklim kepercayaan dalam organisasi sebagai strategi organisasi untuk meningkatkan tingkat kesejahteraan mental dan kepuasan antara karyawan mereka. Berbeda dengan penelitian tersebut, Leat dan El-kot, 2009 dalam penelitiannya menunjukkan adanya perbedaan yaitu adanya hubungan yang tidak signifikan antara *interpersonal trust* dan *job satisfaction*. Dari hal ini kemudian ditemukan adanya *inconsist* antara penelitian-penelitian sebelumnya.

Hasil wawancara awal yang telah dilakukan seluruh subjek memiliki kepuasan kerja karena menyatakan emosi-emosi positif yang mengandung aspek-

aspek kepuasan kerja yang dinyatakan melalui persepsi, penilaian, dan kepentingan mereka yang positif dalam menjalani pekerjaan. Kemudian, dari segi kepercayaan interpersonal karyawan tersebut, peneliti menemukan adanya perbedaan yaitu ada subjek yang memiliki kepercayaan interpersonal yang tinggi, namun ada pula yang tidak.

Dari hasil survei awal, ditemukan adanya berbagai macam pola hubungan diantara *interpersonal trust* dan *job satisfaction* pada karyawan Universitas Surabaya seperti pada subjek yang memiliki kepuasan tinggi dan kepercayaan interpersonal tinggi. Ada juga yang memiliki kepuasan tinggi tetapi kepercayaan interpersonalnya rendah dengan didukung beberapa riset peneliti sebelumnya sehingga menarik perhatian peneliti untuk meneliti dan memperoleh pengetahuan bagaimana sebenarnya fenomena hubungan kepercayaan interpersonal dan kepuasan kerja lingkup akademis, dengan subjek penelitian yang berbeda yaitu karyawan TU Universitas Surabaya.

METODE PENELITIAN

Sampel

Penelitian ini menggunakan tehnik *Accidental Sampling* dalam pengambilan sampel subjek untuk memudahkan dalam menyebarkan angket. Dengan menggunakan tehnik ini memperluas daya jangkauan kami, kami hanya perlu memberikan angket kepada subjek yang kami temui saja tanpa ada kriteria tertentu yang kami dapat dari data sebelumnya.

Pengukuran variabel

Untuk mengukur tingkat kepuasan karyawan dalam penelitian ini menggunakan *Minnesota Job Satisfaction Questionnaire (MJSQ)* milik Weiss *et al* (1967), sedangkan pada *interpersonal trust* menggunakan pengukuran *interpersonal trust* yang dikembangkan oleh Mayer dan Davin, 2005 (dalam Colquitt dan Rodell, 2011). *Minnesota Job Satisfaction Questionnaire (MJSQ)* terdiri atas 100 butir/aitem yang menggambarkan perasaan individu dalam mengukur tingkat kepuasan karyawan tersebut. Namun, dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan 60 butir/aitem yang masing-masing aspek diwakili oleh 3

butir/aitem. Pengurangan dikarenakan peneliti memperhatikan kesesuaian butir/aitem terhadap pekerjaan yang akan diteliti. Subjek mengisi dengan skala 1-5 sesuai dengan apa yang dirasakan. Untuk pengukuran *interpersonal trust* dengan 5 item pengukuran yang dikembangkan oleh Mayer dan Davin, 2005 (dalam Colquitt dan Rodell, 2011) yang menggambarkan 1 aspek mengenai *willingness to be vulnerable*. Subjek mengisi dengan skala Likert 1-5 yaitu 1 “sangat tidak setuju” hingga 5 “sangat setuju”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Alat ukur kedua variabel yang digunakan melewati proses *Content Validity Ratio* (CVR). Pada kuisioner MJSQ yang terdiri atas 20 dimensi, dan masing dimensi terdiri atas 3 butir. Dari analisis diperoleh 60 butir valid dengan rentang CITC 0,253 - 0,787 ($\geq 0,3$) dengan nilai *alpha Cronbach's* 0,969 ($> 0,7$). Sehingga semua butir valid dan reliabel untuk digunakan. Pada kuisioner *Interpersonal trust*, peneliti hanya menggunakan 1 dimensi yaitu dimensi *Willingness to be vulnerable* yang terdiri atas 5 butir. Dari analisis diperoleh 3 butir valid dengan rentang CITC 0,592 - 0,699 ($\geq 0,3$) dengan nilai *alpha Cronbach's* 0,794 ($> 0,7$), sedangkan 2 butir lainnya digugurkan karena mempengaruhi validitas dan reliabilitas butir. Dalam penelitian ini, dilakukan uji normalitas dengan hasil uji normalitas, *Job Satisfaction* memperoleh nilai sig. 0,200 ($p > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa data pada *Job Satisfaction* memiliki sebaran yang normal. Kemudian, *Interpersonal Trust* memperoleh nilai sig. 0,024 ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa data pada *interpersonal trust* memiliki sebaran data yang normal. Sedangkan hasil uji linearitas menunjukkan nilai linear 0,001 ($p < 0,05$) yang berarti keduanya memiliki pola/ fungsi yang linear antara *interpersonal trust* dan kepuasan kerja karyawan.

Pada hasil hipotesis untuk menguji hubungan antar variabel, diketahui bahwa ada hubungan yang positif antara *interpersonal trust* dan *job satisfaction* dengan nilai korelasi 0,396 ($> 0,3$) dan signifikan 0,001 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan diri karyawan untuk rentan dan beresiko karena meyakini rekannya membuat karyawan tersebut memunculkan emosi-emosi positif atau keadaan menyenangkan dan aman yang disebabkan kepuasan kerjanya. Selain data korelasi,

hasil *chisquare* pada tabulasi tersebut menunjukkan 0,016 ($< 0,05$) yang artinya ada hubungan asosiasi (keterikatan) yang positif antara *interpersonal trust* dengan *job satisfaction*.

Ketersediaan karyawan tata usaha untuk menjadi rentan dibuktikan lewat perilaku diantaranya pendelegasian tugas dan kerjasama dalam tim. Sebanyak 33 orang (53%) (tabel 4.10) menyatakan mereka percaya bahwa rekan mereka dapat mengerjakan tugas yang ia delegasikan bahkan tanpa pengawasan atau dengan kata lain, karyawan berani mengambil resiko atau menerima kerentanan perkiraan bahwa tindakan akan dilakukan terlepas dari pemantauan atau pengamana

Mullin (dalam Wijono, 2010:128) menjelaskan bahwa kepuasan kerja seseorang dipengaruhi oleh 5 faktor yaitu, faktor pribadi yang dipengaruhi oleh individu itu sendiri diantaranya kepribadian, pendidikan, intelegensi dan kemampuan, usia, status perkawinan, dan orientasi kerja; faktor sosial yang dipengaruhi oleh orang-orang disekitar individu tersebut diantaranya hubungan dengan rekan kerja, kelompok kerja dan norma-norma, kesempatan untuk berinteraksi, dan organisasi informal; faktor budaya yang dipengaruhi oleh budaya disekitar individu tersebut diantaranya sikap-sikap yang mendasari, kepercayaan, dan nilai-nilai; faktor organisasi yang dipengaruhi oleh organisasi dimana individu berada diantaranya sifat dan ukuran, struktur formal, kebijakan-kebijakan personalia dan personalia dan prosedur-prosedur, relasi karyawan, sifat pekerjaan, teknologi dan organisasi kerja, supervisor dan gaya kepemimpinan, sistem manajemen, dan kondisi-kondisi kerja; dan faktor lingkungan yang dipengaruhi oleh lingkungan secara eksternal dimana individu berada, diantaranya ekonomi, sosial, teknik, dan pengaruh-pengaruh pemerintah. Selain dari 5 faktor tersebut, peneliti melihat bahwa alasan kepuasan karyawan masih dapat dikelompokkan ke faktor tambahan lainnya yaitu faktor jaminan yang dipengaruhi oleh upah dan jaminan masa depan karyawan berupa kesehatan dan dana pensiun; dan faktor tekanan pekerjaan yang rendah (tabel 4.9).

Dari faktor-faktor tersebut, faktor sosial cenderung besar pengaruhnya yaitu 19 orang (31%) dibandingkan faktor-faktor kepuasan lainnya. Dari keseluruhan sampel penelitian juga menunjukkan bahwa karyawan TU 93,50% merasa nyaman dengan pekerjaan saat ini, dengan adanya berbagai alasan yang kemudian

memengaruhi kepuasan karyawan tata usaha UBAYA. Alasan yang dominan ialah rekan kerja yang menyenangkan. Ini berarti bahwa sangat penting untuk memelihara dan meningkatkan hubungan karyawan dengan karyawan lainnya dalam berinteraksi upaya peningkatan kepuasan karyawan TU. Kepuasan kerja berkaitan erat dengan pemenuhan kebutuhan yang salah satu kebutuhan karyawan TU ialah kebutuhan sosial dan untuk meningkatkan hubungan sosial yang baik antara karyawan, diperlukan kepercayaan sebagai dasar. Level kepercayaan yang tinggi memberi pondasi pada tatanan sosial, kerja sama yang sukses dan tim kerja yang efektif (Fukuyama, 1995 dan Putnam *et al.*, 1993 dalam Pucetaite & Lamsa, 2008 dalam Raharso, 2011).

Selain itu hasil penelitian, sebanyak 56 karyawan TU (90%) menyatakan bahwa kepercayaan memberi pengaruh bagi hubungan mereka dengan rekan kerjanya. Pengaruh tersebut dominan disebabkan oleh hubungan kerjasama dalam tim kerja. Hal ini berarti bahwa kerjasama tim menjadi alternatif yang baik untuk dipelihara dalam dunia kerja, khususnya pada karyawan tata usaha sebagai bagian *supporting* yang memiliki peran penting dalam menyusun dan menyelenggarakan kinerja akademis berjalan dengan terorganisir. Jika hal ini terus diperlihara, maka dalam penyelesaian tugas, upaya peningkatan kepercayaan interpersonal karyawan dengan karyawan lainnya yang akan membuat tingkat hubungan rekan kerja menjadi efektif.

Dari penelitian ini ditemukan juga hubungan antara data demografis dengan kepuasan kerja, yaitu data demografis tidak memberi pengaruh pada kepuasan kerja karyawan tata usaha UBAYA. Hasil ini didukung oleh penelitian Duffy dan Lilly (2006) yang mencoba meneliti hubungan kepuasan kerja dan variabel demografis dengan hasil bahwa variabel lainnya-jenis kelamin, pengelompokan pekerjaan, ras, pendidikan, masa kerja, dll, tidak terkait dengan tinggi rendahnya kepuasan kerja karyawan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan yang telah disajikan pada hasil data dan pembahasan penelitian, maka peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Ada hubungan antara *interpersonal trust* dan *job satisfaction* karyawan UBAYA. Hubungan ini bersifat positif.
2. Jika dilihat dari korelasi masing-masing aspek, maka dapat dilihat hubungan yang paling kuat ialah *social service dan willingness to be vulnerable*.
3. Untuk meningkatkan kepuasan karyawan TU, penting untuk memperhatikan kebutuhan sosial karyawan dalam interaksinya di dunia kerja.
4. Tata usaha UBAYA mampu menunjukkan sikap percaya mereka terhadap rekan kerjanya dengan pendelegasian tugas atas dasar keyakinan pada rekannya

Saran untuk penelitian selanjutnya:

1. Peneliti selanjutnya perlu meninjau kembali alat ukur *interpersonal trust* yang digunakan, sehingga jumlah butir-butir memadai untuk digunakan.
2. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan populasi yang berbeda untuk melihat apakah hasil penelitian dapat digeneralisasikan ke populasi yang berbeda
3. Peneliti selanjutnya hendaknya pada penelitiannya bisa ditambahkan lagi variabel yang lain, misalnya dengan variabel *stress, intrinsic motivation, atau work-related tension*.

Saran untuk perusahaan:

1. Meningkatkan dan memelihara hubungan sosial yang baik untuk menciptakan kepercayaan interpersonal karyawan di tempat kerja sehingga mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan misalnya dengan membentuk ruangan kerja (kursi, meja) yang memudahkan untuk melakukan kontak langsung dengan rekan kerja.
2. *Job rotation* dilakukan secara simultan dan kontinyu agar karyawan memahami tiap *job desc* pada posisi yang berbeda untuk meminimalisir efek negatif pendelegasian tugas pada rekan kerja

Saran untuk subjek lainnya:

1. Memelihara perilaku yang dapat meningkatkan kepercayaan interpersonal yaitu pendelegasian tugas dalam memberi pelayanan di tata usaha UBAYA dengan cara memupuk dan meningkatkan rasa kebersamaan dan saling tolong menolong di dalam dunia kerja tata usaha.
2. Kerjasama tim dapat menjadi alternatif yang baik untuk dipelihara dalam dunia kerja, khususnya pada karyawan tata usaha sebagai bagian *supporting* yang memiliki peran penting dalam menyusun dan menyelenggarakan kinerja akademis berjalan dengan terorganisir, dan yang akan membuat tingkat hubungan rekan kerja menjadi efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, P. (2001). *Psikologi kerja*. PT Rineka Cipta: Jakarta
- As'ad, M. (2000). *Seri ilmu sumber daya manusia psikologi industri*. (Edisi keempat). Liberty Yogyakarta: Yogyakarta.
- Azwar, S. (2011). *Reliabilitas dan validitas*. (Edisi ke-3). Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Colquitt, J. A., & Rodell, J. B. (2011). Justice, trust, and trustworthiness: a longitudinal analysis integrating three theoretical perspectives. *Academy of Management Journal*, 6(54), 1183-1206.
- Duffy, J.A, & Lilly, J. (2006). The relationship between job satisfaction and demographic variables for healthcare professionals. *Management Research News*, 6(29), 304-325.
- Duwi. (2011). *Uji Linearitas*. Diunduh dari <http://duwiconsultant.blogspot.co.id/2011/11/uji-linieritas.html>, pada tanggal 20 Mei 2017.
- Guinot, J., Chiva., R. (2014). Interpersonal trust, stress and satisfaction at work: an empirical study. *Personel Review*, 1(43), 96-115.

- Kelly, T., Lercel, D., Patankar. (2011). Interpersonal of trust and job satisfaction on safety climate among managers at a Large U.S Air Carrier. *Center for Aviation Safety Research Parks College of Engineering, Aviation and Technology Saint Louis University*.
- Leat, M., El-kot, G. (2009). Interpersonal trust at work, intrinsic motivation, work - related tension and satisfaction in Egypt. *Interpersonal Journal of Workplace Health Management*, 2(2), 180-194.
- NN. (2011). *Gaji penyebab utama ketidakpuasan karyawan*. Diunduh dari <http://portalhr.com/berita/gaji-penyebab-utama-ketidakpuasan-karyawan/> pada tanggal 18 April 2017.
- Raharjo, S. (2013). *Angket sebagai teknik pengumpulan data*. Diunduh dari <http://www.konsistensi.com/2013/04/angket-sebagai-teknik-pengumpulan-data.html> pada tanggal 27 Mei 2017
- Raharjo, S. (2014). *Uji linearitas dengan program spss*. Diunduh dari <http://www.spssindonesia.com/2014/02/uji-linearitas-dengan-program-spss.html>, pada tanggal 20 Mei 2017.
- Raharso, S (2011). Kepercayaan dalam tim. *Managerial*, 10(19), 42-53.
- Sabri, P. S. U., Ilyas, M., Amjad, Z. (2011). Organizational culture and its impact on the job satisfaction of the University Teachers of Lahore. *International Journal of Business and Social Science*, 2(24), 122-128.
- Sempane, M., Rieger, H., Roodt, G. (2002). Job satisfaction in relation to organisational culture. *SA Journal of Industrial Psychology*, 28(2), 23-30.
- Siaputra, I. B. S., & Natalya, L. (2016). *Teori dan praktek cara asyik belajar psikologi*. Center for Lifelong Learning: Universitas Surabaya.
- Sido, F. (2012). Pekerja indonesia paling tidak puas, mengapa?. Diunduh dari http://www.kompasiana.com/afsee/pekerja-di-indonesia-paling-tidak-puas-mengapa_550ee0a6a33311b72dba82bf pada tanggal 18 April 2017.

Sugiyono. (2010). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R & D*. Alfabeta: Bandung.

Waluyo, M. (2009). *Psikologi teknik industri*. (Edisi ke-1). Graha Ilmu: Yogyakarta

Weiss, D.J., Dawis, R.V., England, G.W. and Lofquist, L.H. (1967). *Manual for minnesota satisfaction questionnaire*. Minneapolis: University of Minnesota.

Wijono, S. (2010). *Psikologi industri dan organisasi dalam suatu bidang gerak psikologi sumber daya manusia*. (Edisi ke-1). Kencana Prenada Media Group: Jakarta.