

Kepuasan Kerja Perempuan yang Bekerja sebagai Satpam

Khifi Ulliyah Andriwati Sandhy

Jurusan Psikologi, FIP, Unesa, Email: khifisandhy@mhs.unesa.ac.id

Yohana Wuri Satwika, S.Psi., M.Psi

Jurusan Psikologi, FIP, Unesa, E-mail: Yohanasatwika@unesa.ac.id

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui gambaran kepuasan kerja dan pengaruh lingkungan terhadap kepuasan kerja perempuan yang bekerja sebagai satpam. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Partisipan penelitian ini merupakan lima satpam perempuan yang bekerja di Surabaya dan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Data pada penelitian ini diperoleh melalui wawancara semi terstruktur dan observasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan Analisis Fenomenologis Interpretatif (AFI). Hasil Penelitian menghasilkan dua tema besar. Tema besar pertama adalah gambaran kepuasan kerja, dengan tiga sub tema yaitu perasaan berarti, tanggung jawab, dan pengetahuan terhadap hasil kerja. Tema besar kedua adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, dengan tiga sub tema yaitu lingkungan kerja, pekerjaan satpam, dan pengalaman yang diperoleh.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Perempuan, Satpam

Abstract

This study aims to describe about job satisfaction and environmental impact on the satisfaction women as security officer. This method used qualitative research with phenomenology approach. Participants are five female security who fit the identified criteria. This data obtains through semi-structured interview and observation. Data analysis was used Interpretative Phenomenological Analysis (AFI). The result of the study offered two major themes. First major theme is described job satisfaction with three sub-themes, namely good sense, responsibility, knowledge of the work. Second major themes is the factors that affect job satisfaction with three sub-themes, namely work environment, work as security, and experience gained.

Keywords: Job Satisfaction, Woman, Security officer

PENDAHULUAN

Pada masa kanak-kanak kita biasanya akan mendapatkan pertanyaan mengenai cita-cita yang diinginkan. Kebanyakan dari kita sering kali menunjuk kepada suatu pekerjaan seperti ingin menjadi dokter, presiden, guru, pramugari, polisi, tentara, dan lainnya. Jarang sekali atau mungkin hampir tidak satu pun dari kita yang mengatakan "saya ingin menjadi seorang satuan pengamanan (satpam)." Beberapa pengakuan satpam perempuan tentang cita-citanya yang ingin menjadi Polisi atau Tentara wanita tetapi gagal dan memutuskan menjadi satpam banyak dimuat dalam berita. Salah satunya diberitakan oleh media berita *online* (jurnalsecurity, 2017), tentang perempuan bernama Dewi yang sebenarnya memiliki cita-cita ingin menjadi tentara angkatan darat, namun karena beberapa sebab keinginan itu kandas di tengah jalan. Sebagai gantinya ia bekerja menjadi seorang security (satpam).

Di Indonesia satpam masih belum dikelola dengan baik/secara maksimal meskipun mereka memainkan

peranan yang penting dalam hal perlindungan dan pengamanan roda ekonomi agar tercipta lingkungan kerja yang kondusif (Rumahorbo, 2016). Dalam banyak kejadian sejumlah perusahaan membentuk fungsi pengamanan dimulai secara bertahap dan yang lebih dahulu dilakukan dengan memasang kunci-kunci pintu, memberi penerangan yang baik, memasang alarm gedung, dan lain sebagainya, lebih mengutamakan dan mengandalkan perangkat keras terlebih dahulu, dibandingkan dengan mempersiapkan sumber daya manusia yang memadai (Sudahnan, 2011).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Satuan Pengamanan (Satpam) adalah satuan (orang) yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban umum di lingkungan tertentu. Satpam adalah mitra Polri yang menjalankan fungsi Wewenang Kepolisian Terbatas sesuai UU No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 3c, mengingat tanggung jawab satpam pun tidak kalah penting

dibandingkan pekerjaan lainnya (Rumahorbo, 2016). Salah satunya adalah menjaga ketertiban, memberikan keamanan dan kenyamanan serta pelayanan kepada karyawan, tamu, pengunjung dan masyarakat di lingkungan kerjanya.

Sesuai definisinya tugas pokok Satpam adalah menyelenggarakan keamanan dan ketertiban di lingkungan/tempat kerjanya yang meliputi aspek pengamanan fisik, personel, informasi dan pengamanan teknis lainnya (Wibowo & Hartati, 2016). Fungsi satpam adalah melindungi dan mengayomi lingkungan atau tempat kerjanya dari setiap gangguan keamanan, serta menegakkan peraturan dan tata tertib yang berlaku di lingkungan kerjanya (Rumahorbo, 2016).

Masih banyak dari kita beranggapan bahwa satpam adalah pekerjaan laki-laki sehingga terdengar awam jika perempuan bekerja menjadi satpam. Masyarakat menghendaki agar jenis tugas atau pekerjaan tertentu dilakukan oleh jenis kelamin tertentu pula (Maryan 2012). Perempuan masih lebih umum dialokasikan pada bidang-bidang tertentu seperti pekerjaan tulis-menulis, kesekretariatan, jasa, dan yang berhubungan dengan kegiatan pengasuhan dan perawatan seperti guru, perawat (Khotimah, 2009).

Harapan-harapan budaya membuat laki-laki dan perempuan dididik tentang bagaimana cara bersikap, berperilaku, berperan, dan melakukan pekerjaan yang pantas sebagai perempuan dan laki-laki dewasa (Nugroho, 2011). Misalnya perempuan dikenal dengan lemah lembut, cantik, emosional dan keibuan mungkin akan mengambil karir yang kiranya dapat dijalannya tanpa banyak hambatan di kemudian hari seperti menjadi sekretaris, dokter anak, psikolog anak, guru atau dosen, penunggu atau penjaga toko, dan sebagainya. Sementara laki-laki dianggap kuat, rasional, jantan dan perkasa cenderung akan memilih pekerjaan sesuai dengan dirinya seperti menjadi tentara, polisi, hakim, jaksa dan lain sebagainya.

Perempuan yang memilih bekerja, harus melakukan dua hal sekaligus, menjadi produktif dengan bekerja di ranah publik dan tetap mengurus urusan domestik seperti mengurus keluarga (Rahayu, 2015). Perempuan yang bekerja sebagai petugas keamanan harus menghadapi tantangan ganda, yaitu menjalankan kewajibannya dalam keluarga, juga menghadapi resiko keselamatan atas tanggung jawab profesinya. Peristiwa-peristiwa yang dialami petugas keamanan dalam menjalankan tugas utama yang harus diselesaikan juga dapat membuat beban tersendiri bagi setiap individu dan dapat menimbulkan perselisihan dengan rekan kerjanya (Anggraeni, 2014). Pekerjaan dirasakan sebagai kondisi yang penuh dengan tekanan terutama pada sektor keamanan, dimana kondisi ini

yang akan mempengaruhi tingkat kepuasan dalam pekerjaan (Yuliana, Siska, & Yuniasanti, 2013).

Pada saat ini sudah banyak perusahaan dan lembaga pendidikan yang memperkerjakan satpam perempuan. Peneliti sering menjumpai perempuan yang bekerja menjadi satpam di mall, rumah sakit, asrama putri, dan pengawasan di lingkungan pendidikan seperti kampus. Pengalaman peneliti ketika bekerja di perusahaan *retail* membuktikan bahwa terdapat satpam perempuan yang bekerja disana. Peneliti menjumpai tiga satpam perempuan bertugas di perusahaan tersebut. Perempuan dibutuhkan untuk melaksanakan pengeledahan terhadap para wanita dan mengumpulkan informasi yang akurat, dan mungkin dapat mengambil pendekatan yang berbeda dalam pengidentitasan resiko terhadap keamanan (Bernes & Albrecht, 2008).

Citra satpam ditengah-tengah masyarakat sebagai pekerjaan rendah, tidak memiliki jenjang karir atau bahkan ada yang menyebutnya 'pengangguran yang diberikan solusi menjadi petugas keamanan' (Rumahorbo, 2016). Profesi yang masih dianggap kecil dan dilakukan oleh orang-orang yang dianggap *low level* atau kalangan bawah saja (Siswoko, 2015). Satpam, selalu identik dengan penjaga malam yang memungkinkan bisa dilakukan siapa saja dengan postur tubuh tegap, sangar, dan berani. Sehingga tidak dapat dipungkiri jika masih ada orang-orang maupun perusahaan yang merekrut personil satpam secara sembarangan saja.

Setiap orang, yang bekerja akan mengharapkan kepuasan yang diperoleh dari tempat kerjanya (Sudhnan, 2011). Kepuasan kerja seseorang yang dimaksud disini berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan (Marliani, 2015). Pada dasarnya, kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu.

Kepuasan dan ketidakpuasan seseorang dengan pekerjaan merupakan keadaan yang bersifat subjektif, yang merupakan hasil kesimpulan yang didasarkan pada perbandingan mengenai hal-hal yang secara nyata diterima dari pekerjaannya dibandingkan dengan hal-hal yang diharapkan, diinginkan, dan dipikirkannya sebagai hal yang pantas dan berhak baginya (Mahesa, 2010).

Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, karena pada dasarnya karyawan laki-laki dan perempuan memiliki karakteristik jiwa dan emosi yang berbeda. Karyawan laki-laki cenderung memiliki tanggung jawab lebih dibandingkan dengan karyawan perempuan sehingga

kepuasan kerja laki-laki lebih rendah dibandingkan dengan perempuan yang lebih cepat merasa puas dalam bekerja (Singarimbun, 2011). Laki-laki juga di harapkan sebagai kepala rumah tangga yang memiliki tanggung jawab untuk menafkai keluarganya, sedangkan perempuan sebagai pendukung laki-laki dalam bekerja.

Perempuan yang bekerja menjadi satpam akan menghadapi tantangan-tantangan seperti adanya pandangan masyarakat akan pekerjaan satpam yang seharusnya dilakukan oleh laki-laki. Selain itu sering kali para perempuan yang bekerja diluar rumah juga harus mengerjakan pekerjaan domestik karena itu mereka perlu menanggung peran ganda. Dalam peran ganda ini mereka juga harus bisa membagi waktu dan tenaga dalam menjalankannya. Karena itu bisa diasumsikan bahwa para perempuan ini memiliki banyak beban dan tantangan terkait dengan pandangan negatif maupun beban kerja yang diembannya. Mengingat tentang kondisi yang belum bisa disimpulkan mengenai kepuasan kerja pada satpam perempuan ini maka perlu dilakukan sebuah penelitian.

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran kepuasan kerja dan pengaruh lingkungan terhadap kepuasan kerja perempuan yang bekerja sebagai satpam.

METODE

Metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang mencoba memahami atau menafsirkan fenomena dalam makna partisipan (Moleong, 2010). Pendekatan penelitian ini menggunakan fenomenologi, karena peneliti ingin melihat dan memahami arti dari suatu pengalaman individual yang berkaitan dengan fenomena tersebut (Herdiansyah, 2015).

Populasi penelitian ini adalah semua perempuan yang bekerja menjadi satpam di Kota Surabaya. Alasan peneliti memilih Kota Surabaya sebagai lokasi penelitian, karena Kota Surabaya adalah ibu kota Provinsi Jawa Timur, Indonesia dan merupakan kota terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta sekaligus pusat bisnis, perdagangan, industri, dan pendidikan. Partisipan penelitian yang berjumlah lima orang ini melakukan sesi wawancara terpisah dengan lokasi yang sudah disepakati antara peneliti dengan partisipan.

Pengambilan partisipan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan

kriteria sebagai berikut: (1) Perempuan; (2) Sudah berkeluarga (memiliki status menikah); (3) Bekerja sebagai Satpam; (4) Bekerja di bawah naungan perusahaan/ organisasi; dan (5) Bersedia menjadi partisipan penelitian yang dibuktikan dengan mengisi *informed consent*. Pencarian partisipan penelitian ini juga dibantu oleh *key person* yang berinisial IN agar mendapatkan partisipan sesuai dengan kriteria yang sudah ditetapkan. Peneliti menggunakan lima partisipan, yang bekerja sebagai satpam *mall*, perusahaan, rumah makan, dan pabrik yang ada di Kota Surabaya. Berikut adalah identitas partisipan penelitian ini yang telah diurutkan berdasarkan urutan waktu wawancara:

Tabel. 1 Identitas Partisipan Penelitian

Nama Inisial	Usia	Tempat Tinggal
RE	34	Surabaya
NH	41	Sidoarjo
UM	35	Surabaya
NA	41	Surabaya
IK	44	Sidoarjo

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan dua teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan observasi. Wawancara digunakan sebagai alat pengumpulan data utama dan dilakukan sebasak satu kali sesi wawancara yang berdurasi antara 30 - 60 menit, sedangkan observasi digunakan untuk menyusun pedoman wawancara mendalam sebagai data tambahan dari wawancara sebelumnya.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis fenomenologis interpretative (AFI), karena mampu mengungkap lebih detail bagaimana subjek penelitian memaknai dunia personal dan sosialnya (Smith, 2009).

Penelitian ini menggunakan uji kredibilitas (*credibility*) dan uji konformabilitas (*conformability*). Uji Kredibilitas bertujuan untuk mengungkapkan masalah dan menjelaskan *setting*, proses, maupun interaksi yang lebih kompleks dan semua aspek yang terkait dengan penelitian (Poerwandari, 2007).

Validitas dari penelitian adalah dengan mengarsip semua data penelitian. Dalam hal ini peneliti akan mengarsip semua data dan melampirkannya dalam laporan penelitian, jadwal wawancara, *coding*, transkrip dan tema, sehingga laporan penelitian ini dapat ditelusuri jejaknya dengan melihat arsip atau bukti dari penelitian tersebut (Yin, dalam Smith 2009).

HASIL

Penelitian tentang kepuasan kerja perempuan yang bekerja sebagai satpam ini berhasil menemukan dua tema besar yaitu gambaran kepuasan kerja dan

faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Tema besar yang pertama tentang gambaran kepuasan kerja terdapat tiga sub tema yaitu perasaan berarti, tanggung jawab, dan pengetahuan terhadap hasil kerja. Sedangkan tema yang kedua tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja terdapat tiga sub tema yaitu lingkungan kerja, pekerjaan satpam, dan pengalaman yang diperoleh.

Tema 1 : Gambaran Kepuasan Kerja

Kepuasan seseorang terhadap pekerjaannya merupakan keadaan bersifat subjektif yang mereka rasakan terhadap pekerjaannya dan kebijakan-kebijakan perusahaan. Gambaran kepuasan individu cenderung lebih mencerminkan perasaan-perasaan yang dialaminya selama bekerja waktu sekarang dan masa lalu, daripada harapan-harapan untuk masa yang akan datang.

Sub tema 1 : Perasaan berarti

Keadaan kognitif ini mempresepsikan bagaimana karyawan merasa pekerjaannya dapat memberi kontribusi yang bernilai penting dan berharga. Individu yang memiliki perasaan berarti akan cenderung lebih menyukai pekerjaannya dan tahu secara jelas tentang tugas yang harus dilakukan. Seperti halnya lima partisipan yang peneliti wawancarai, kebanyakan dari mereka mengaku puas dengan pekerjaan satpam dilihat dari lama bekerja menjadi satpam. RE menyatakan perasaan kepuasannya karena sudah lama bekerja menjadi satpam.

“[...]Ya sudah lama dijalani juga, saya merasa puas ajalah. Bagaimana lagi kan pekerjaan sehari-hari ya seperti itu[...]” (RE:W1:B 337)

Begitu juga dengan NH yang mengungkapkan kepuasan kerja diukur dari lama bekerja yaitu selama tujuh tahun sehingga memunculkan keadaan nyaman dan betah untuk tetap bekerja menjadi satpam.

“[...]Tidak ada *problem* (masalah), senang, *yawes* cocok *gituloh* (ya memang sudah cocok) mbak, sudah puas juga, sudah 7 tahun ya sudah puas mbak, gak puas *yak apa yawes betah* ya sudah nyaman[...]” (NH:W1:B 321)

Selain lama bekerja sebagai ukuran perasaan berarti, UM menyatakan bahwa sudah menjiwai pekerjaan menjadi satpam sebagai ungkapan kepuasannya terhadap pekerjaan satpam.

“[...]Sekarang aku sudah menjiwai pekerjaan ini sudah nyaman dengan pekerjaan ini ya sudah aku membuktikan pada mereka aku loh baik kok[...]” (UM:W1:B 224)

Secara tidak langsung perasaan berarti muncul ketika partisipan merasa puas dengan pekerjaannya digambarkan dengan perilaku yang ditunjukkan

individu mengenai identitas tugasnya. Individu yang merasa puas dengan pekerjaannya akan tahu secara jelas tugas yang harus dia lakukan. Seperti halnya RE yang paham dan mampu menjelaskan tugasnya sebagai satpam perempuan dengan jelas.

“[...]Ya mulai dari *checklist*, stempel perijinan, *checkbody* karyawan, mencatat keluar masuk *suplayer*, patroli area, cari anak yang bergerombol saat kerja[...]” (RE:W1:B 355)

Selain tugas yang harus dilakukan satpam perempuan, para partisipan juga dapat menjelaskan perbedaan tugas satpam laki-laki dan perempuan yang berlaku pada tempat kerja mereka. RE menjelaskan perbedaan tugas satpam perempuan dengan laki-laki dibedakan oleh tugas *check body* yang memang dikhususkan untuk tugas satpam perempuan.

“[...]Tidak ada sih mbak secara keseluruhan sama saja, perbedaannya cuma di *checkbody* aja kita diberi tanggung jawab lebih[...]” (RE:W1:B 361)

Perasaan berarti merupakan salah satu indikator penting dari gambaran kepuasan kerja. Sikap tertentu yang ditunjukkan ketika bekerja juga dapat menunjukkan adanya perasaan berarti yang dimiliki seseorang dalam bekerja. Seperti yang dinyatakan RE bahwa dia dibayar memang harus tegas, disiplin agar peraturan perusahaan bisa berjalan dengan baik.

“[...]aku dibayar itu ya harus tegas, disiplin, kalau aku gak tegas ya *yok opo... gak karuan kabeh*[...]” (RE:W1:B 38)

Sedangkan UM memiliki sikap tersendiri yang diterapkan kepada anak buahnya agar tetap bekerja dengan benar, jujur, dan bukan malah menjadi yang diamankan.

“[...]Jangan sampai kamu pakaian satpam tapi kamu diamankan. Walaupun kamu satpam anak buahku sendiri tapi kalau kamu ketahuan mencuri kamu tak polisikan[...]” (UM:W1:B 259)

Sub tema 2 : Tanggung jawab

Keadaan ini menunjukkan bagaimana seseorang yang bekerja merasakan tanggung jawab pribadi pada pekerjaannya. Seseorang yang bekerja dan memiliki kepuasan dalam bekerja akan memiliki tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya.

“[...]Meskipun sekarang sudah tidak ada *insentif* untuk menangkap pencuri tapi aku tetap berusaha melakukan pengawasan dan pengamanan yang baik karena itu juga merupakan tanggung jawabku[...]” (RE:W1:B 318)

Hak dan wewenang seseorang dalam bekerja dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar kebebasan dan kendali yang dimiliki. Seseorang akan merasa

dirinya dipercayai dengan wewenang yang diberikan dan secara otomatis seseorang tersebut merasa memiliki tanggung jawab atas hak yang diberikan.

“[...]Nur... kamu kerja disini bukan marahi *customer* kamu marahin *suplayer*, tukang masak, sama admin ya, malah dkasih wewenang gitu mbak[...].” (NH:W1:B 385)

Seseorang yang merasa memiliki tanggung jawab juga memiliki kontribusi penting kepada pekerjaannya. Pekerja yang puas akan mendedikasikan dirinya terhadap pekerjaan melalui kontribusi dalam bekerja secara baik dan maksimal.

“[...]Ya sangat penting, apalagi di *mall* kalau tidak ada jasa pengamanannya ya memang bakal sering terjadi pencurian[...].” (RE:W1:B 279)

Sub tema 3 : Pengetahuan terhadap hasil kerja

Pemahaman seseorang yang bekerja mengenai umpan balik pekerjaan yang dilakukan merupakan indikator terakhir dalam gambaran kepuasan kerja. Seseorang yang bekerja berhak dan perlu mengetahui informasi tentang hasil kerja dan kinerja yang dilakukannya selama bekerja. Apakah hasil kerja yang diharapkan dengan kenyataan yang diperoleh sudah sesuai sehingga seseorang yang bekerja merasa puas dengan kerjanya.

“[...]Kalau penilaian itu ada mbak biasanya dinilai sama ketua timnya itu, dilihat dari absensi dan pekerjaan kita sehari-hari gitu[...].” (IK:W1:B 317)

Gaji atau upah juga dirasa dapat memberikan gambaran pengetahuan terhadap hasil dari pekerjaan yang dilakukan. Apakah upah tersebut sudah sesuai dengan pekerjaan yang dilakukannya sehari-hari sebagai satpam perempuan.

“[...]Ya sesuaiilah sama gajinya, Alhamdulillah bisa bantu suami juga kan, bisa beli rumah, bisa beli mobil, bisa nutup hutang[...].” (IK:W1:B 139)

Tidak hanya gaji kelima partisipan yang bekerja menjadi satpam juga mendapatkan tunjangan dari pekerjaan yang mereka lakukan.

“[...]BPJS juga dapat bahkan semua keluarga ditanggung. PT X juga memberikan beasiswa buat anak mbak mulai dari SD sampai kuliah keluarnya bulan November[...].” (IK:W1:B 128)

Tema 2 : Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Selain gambaran kepuasan kerja dalam penelitian ini memunculkan tema ke dua yaitu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Faktor penentu

tersebut terdiri dari lingkungan kerja dan pekerjaan satpam.

Sub tema 1 : Lingkungan kerja

Salah satu faktor yang menyebabkan seseorang yang bekerja puas dengan pekerjaannya adalah lingkungan kerja. Dengan maksud seberapa baik lingkungan mempengaruhi kepuasan kerja seseorang. Lingkungan kerja yang dimaksudkan disini merupakan lingkungan kerja yang nyaman dan lingkungan sosial yang ada pada tempat kerja seperti hubungan dengan atasan, teman kerja, serta dukungan dari keluarga. Melalui pernyataan kelima partisipan yang menunjukkan adanya kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh faktor lingkungan.

“[...]Tapi ya *ruwet* (ribet) mbak ngatur bemo yang nggak mau dibilangi *iku*, *sak karepe dewe*. Lama-lama saya cek-cok sama sopir bemo *dadie aku wedi-wedi dewe*. *Wedie nang njobo bee aku pas moleh onok sing wong gak seneng au trus aku di keprok*. Yawes akhirnya aku milih buat pindah kerja itu[...].” (NH:W1:B 229)

Faktor lain dalam kepuasan kerja adalah hubungan dengan atasan. Jika kedua hubungan adalah positif sehingga dapat memberikan peningkatan motivasi terhadap karyawan dan munculnya perasaan puas dengan pekerjaannya.

“[...]Atasan ini baik banget orangnya jadi gak semua orang seperti dia Pak T itu, semua orang yang pernah ke Pakuwon itu gak kayak Pak T[...].” (UM:W1:B 408)

Selain hubungan dengan atasan hubungan positif dengan rekan kerja merupakan faktor penunjang terciptanya lingkungan kerja yang nyaman dan memberikan dampak kepuasan kerja pada setiap pegawainya.

“[...]Kalau kita sih baik jadi selama ini yang kita jalani seperti keluarga jadi kalau ada apa-apa kita *sharing* langsung kalau ada apa-apa yang kita omongkan kendalanya apa caranya seperti apa jadi kan kalau udah keluarga udah raket udah enak [...].” (UM:W1:B 396)

Sub tema 2 : Pekerjaan satpam

Menjalankan profesi pekerjaan yang mayoritas laki-laki memanglah tidak mudah bagi perempuan. Banyak resiko dan beban peran ganda yang harus ditanggung ketika seorang perempuan memilih untuk bekerja sebagai satpam. Akan tetapi mereka tetap menjalankan pekerjaan itu dan bertahan lama dengan berbagai alasan bahkan pekerjaan satpam menjadi kepuasan tersendiri bagi mereka. Dalam penelitian ini mengungkapkan awal mula kelima partisipan bekerja menjadi satpam hingga bertahan saat ini juga.

“[...]Sebelumnya saya bekerja di bagian *packing* itu tahun 1995 kemudian ada pengangkatan tahun 1996 untuk jadi karyawan tetap dibagian satpam[...]” (IK:W1:B 11)

Berbagai alasan juga diungkapkan oleh partisipan untuk tetap bertahan bekerja menjadi satpam. Tidak hanya karena upah yang diperoleh ketika bekerja menjadi satpam melainkan juga perasaan individu partisipan mengenai kesenangannya bekerja menjadi satpam.

“[...]Jaku *pengen* (ingin) kerja yang berwibawa meskipun lulusanku paket C, akhirnya aku bilang sama ibu gini, aku pengen kerja jadi satpam Bu, kenapa pengen jadi satpam? Tanya ibu, ya aku jawab, 1 pakai seragam, 2 pakai sepatu menurutku itu bagus[...]” (UM:W1:B 60)

Beban kerja yang dirasa tidak terlalu berat bagi kaum wanita juga menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan menjadi pertimbangan untuk tetap bekerja.

“[...]Ya enak yang ini lah mbak... dulu kan di produksi *soro*, banyak resiko. Apalagi di *packing* tambah setres apalagi karyawan cewek mesin jalan terus kerja kita harus cepat juga. Beda kalau satpam kan sekarang tugasku jaga pos masuk, melakukan kegiatan administrasi itu aja[...]” (IK:W1:B 308)

Selain beban kerja faktor terpenting lainnya yang membuat partisipan puas bekerja menjadi satpam adalah tuntutan untuk selalu tetap menjaga penamilan.

“[...]Kalau enakunya di matahari gak kepanasan gak kehujanan bisa cantik setiap hari kan jarang-jarang ada satpam cantik kalau di matahari diwajibkan dandan, penampilan oke dan rapi beda sama di pabrik gak bisa dandan[...]” (UM:W1:B 488)

Keluarga juga berperan dalam kepuasan kerja partisipan, dukungan positif akan memberikan dampak positif juga dalam pekerjaan yang dijalannya.

“[...]Anak-anak *tak tanyai* (saya menanyakan) malu *ndak* (tidak) punya ibu satpam. Mereka bilang enggak, malah seneng *enjoy* (santai) saja [...]” (IK:W1:B 63)

Sub tema 3 : Pengalaman yang diperoleh

Memiliki banyak pengalaman ketika bekerja menjadi satpam merupakan kepuasan tersendiri yang diungkapkan oleh partisipan. Pengalaman yang diperoleh dirasa sangat membantu dalam menjalankan tugas satpam.

“[...]Pengalaman menjadi satpam itu banyak mbak, mendapatkan pendidikan di Polda kan seneng mbak. Dilatih langsung sama polisi[...]” (NH:W1:B 118)

Selain pengalaman yang di peroleh ketika menjalankan tugas satpam, kelima partisipan juga mendapatkan pelatihan terlebih dahulu sebelum bertugas menjadi satpam.

“[...]Dulu pelatihan di bumi marinir, di BLK singosari, dua kali, model pelatihan diklat gitu materi sama fisik[...]” (IK:W1:B 83)

Pada penelitian ini juga mengungkap suka duka yang dialami kelima partisipan selama bekerja menjadi satpam perempuan. Suka yang diungkapkan oleh partisipan dari pekerjaan yang dijalani merupakan salah satu respon dari kepuasan yang dialaminya. Sedangkan duka yang dialami ketika bekerja tidak memberikan pengaruh yang berarti terhadap kepuasan dan tidak menyurutkan mereka untuk tetap bekerja menjadi satpam perempuan.

“[...]Aku juga ngerasa lebih disiplin ketimbang dulu sebelum kerja, sekarang pagi juga sudah bangun buat siap-siap berangkat kerja tanpa telat. Dukanya tidak enak kalau dapat komplain dari karyawan SPG mungkin karena aku jahat padahal itu tuntutan atasan, terus menangani sindikat pencuri yang tentunya lebih dari satu orang kebanyakan[...]” (RE:W1:B 432)

PEMBAHASAN

Pada dasarnya, kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Seorang pekerja yang masuk dan bergabung dalam suatu organisasi/perusahaan mempunyai seperangkat keinginan, kebutuhan, hasrat dan pengalaman masa lalu yang menyatu dan membentuk suatu harapan yang diharapkan dapat dipenuhi di tempatnya bekerja. Kepuasan kerja akan didapat apabila ada kesesuaian antara harapan pekerja dengan kenyataan yang ditemui dan didapatkan dari tempatnya bekerja.

Begitu juga yang dialami kelima partisipan yang berprofesi sebagai satpam perempuan. Pekerjaan satpam yang kita tahu mayoritas dilakukan oleh laki-laki akan tetapi di era global ini sudah ada beberapa perempuan yang bekerja menjadi satpam. Tidaklah mudah bagi mereka untuk bisa menjalankan tugas satpam. Banyak tantangan dan resiko yang selalu dihadapi ketika bertugas, meskipun begitu mereka tetap *enjoy* dalam bekerja menjadi satpam perempuan. Salah satu hal yang mendasari para perempuan untuk bisa menikmati pekerjaannya menjadi satpam adalah adanya kepuasan kerja yang dirasakannya.

Perasaan senang/emosi positif yang diungkapkan oleh partisipan berinisial NH, NA, dan IK menunjukkan rasa kepuasan yang diukur dengan lamanya mereka menekuni pekerjaan satpam perempuan. Partisipan tersebut sudah bekerja menjadi satpam lebih dari lima tahun. Mereka merasa sudah cocok dan betah untuk tetap bekerja menjadi satpam sehingga tidak ada keinginan mencari pekerjaan lain selain menjadi satpam perempuan. Bahkan partisipan yang berinisial UM menyatakan bahwa dia sudah menjiwai pekerjaannya menjadi satpam perempuan dan dia juga membuktikan bisa menjadi kepala regu satpam yang membawahi satpam perempuan dan laki-laki. Keinginan UM untuk menjadi satpam memanglah karena dirinya sendiri. Dia melihat sosok satpam sebagai pekerjaan yang berwibawa dan tidak dibutuhkan pendidikan yang tinggi dan persyaratan yang sulit membuat UM semakin mantab untuk bekerja menjadi satpam. Sudah sepuluh tahun UM menekuni pekerjaan satpam ini, tidak ada keinginan untuk mencari pekerjaan lain. Bahkan dia berharap jika anak perempuannya bisa bekerja menjadi satpam di Bandara.

Menurut (Robbins dan Judge, 2007) ada konsekuensi ketika karyawan puas ataupun tidak puas terhadap pekerjaan mereka. Perasaan berarti yang diungkapkan dan ditunjukkan dengan lama bekerja menjadi satpam lebih dari lima tahun dan tidak memiliki keinginan untuk keluar maupun mencari pekerjaan lain selain menjadi satpam merupakan bagian dari emosi positif partisipan ketika mereka merasa puas dengan pekerjaan menjadi satpam. Memang pada kebanyakan teori tidak menyebutkan secara langsung bahwa kepuasan bekerja bisa diukur dengan lamanya waktu seseorang dalam menjalani pekerjaannya. Akan tetapi dengan waktu yang sudah lebih dari lima tahun dan bahkan ada yang sudah lebih dari sepuluh tahun untuk tetap bekerja menjadi satpam dan tidak ada keinginan untuk keluar, menjadi salah satu gambaran kepuasan kerja pada partisipan penelitian ini.

Dimensi pekerja lain lainnya yang menunjukkan keadaan psikologi berupa perasaan berarti yang dapat diungkapkan pada penelitian ini adalah partisipan paham tentang tugasnya sebagai satpam perempuan dan perbedaan tugas antara satpam laki-laki dengan perempuan. Kelima partisipan mampu menjelaskan tugas mereka secara jelas kepada peneliti. Mereka memiliki tugas yang tidak jauh beda antara partisipan satu dengan lainnya yaitu menjaga keamanan area kerja. Tugas yang dilakukan partisipan sebagai satpam perempuan dirasa tidak terlalu sulit yang dapat dilaksanakannya oleh partisipan yang merupakan

perempuan. Pembagian tugas yang disesuaikan dengan gender partisipan menunjukkan adanya perlakuan khusus yang bersifat positif kepada para partisipan. Tugas khusus yang diberikan partisipan sebagai satpam perempuan adalah *body check* seluruh karyawan. RE juga menyatakan bahwa dirinya juga diberi wewenang untuk mengamankan area ganti dan toilet khusus perempuan.

Gambaran kepuasan selanjutnya yang diungkapkan partisipan adalah keadaan psikologi berupa tanggung jawab dimana keadaan ini bisa menunjukkan karyawan memiliki perasaan tanggung jawab pribadi pada pekerjaannya. Pada penelitian ini partisipan merasa memiliki tanggung jawab yang menjadi sebuah kewajiban yang harus dikerjakan. Seperti halnya dengan RE yang memiliki tanggung jawab untuk menggagalkan dan menangkap pencuri meskipun sekarang tidak ada insentif tambahan yang diberikan padanya seperti dulu. RE selalu berusaha bertanggung jawab dengan apa yang dia kerjakan ketika bertugas menjadi satpam.

Hak dan wewenang yang dimiliki para partisipan dalam pekerjaannya juga berpengaruh dalam tanggung jawab mereka. Bos NH memberikan wewenang untuk memarahi para pekerja dan supplier jika melakukan kesalahan dalam bekerja. Tanggung jawab bukan saja atas pekerjaan yang baik, tetapi juga tanggung jawab berupa kepercayaan yang diberikan sebagai orang yang mempunyai potensi. Hal itu dilakukannya karena sudah sebagai kewajibannya dalam menciptakan keadaan lingkungan kerja yang aman dan nyaman.

Partisipan merasa pekerjaannya dapat memberi kontribusi yang bernilai penting dan berharga. Kelima partisipan memiliki perasaan yang sama dengan pekerjaannya yaitu merasa memiliki kontribusi penting dalam menjaga keamanan lingkungan kerjanya. RE merasa dirinya masih sangat dibutuhkan dalam tempat kerjanya.

Gambaran kepuasan yang terakhir adalah pengetahuan terhadap hasil merupakan pemahaman karyawan tentang efektivitas umpan balik pekerjaan yang meliputi informasi hasil kerja, upah, dan tunjangan. Seberapa baik hasil kerja yang dilakukan oleh partisipan sehingga menjadi dimensi pekerjaan inti dalam pengetahuan terhadap hasil yang diperoleh. Pada penelitian ini partisipan memiliki hasil kerja yang baik dan cukup memuaskan. NH yang mengungkapkan jika pekerjaannya kurang memuaskan dia akan diganti oleh bosnya akan tetapi hal itu tidak terjadi pada dirinya hingga saat ini. Ia beranggapan bahwa pekerjaannya dirasa bagus dan boss suka dengan kinerja yang dilakukan NH. Selain itu UM juga memiliki pengalaman yang tidak terlupakan ketika ada

penilaian kinerja dia secara langsung dipilih menjadi komandan regu. Bahkan hingga saat ini UM menjadi kepala regu satpam di tempat kerjanya. Kelima partisipan mendapatkan umpan balik berupa penilaian kerja yang mereka ketahui langsung dan selama ini tidak pernah ada komplain atau masalah yang mereka lakukan dalam bekerja. Selain penilaian kerja upah dan tunjangan juga merupakan dimensi penting dalam bekerja. Ke lima partisipan mendapatkan upah UMR Surabaya dan tunjangan kesehatan yang dirasa sesuai dengan pekerjaan menjadi satpam perempuan. IK juga mengungkapkan bahwa dengan upahnya dia merasa senang bisa membantu suami dalam memenuhi kebutuhan hidupnya. Selain upah yang diperoleh IK juga mendapatkan tunjangan kesehatan hingga pendidikan untuk anaknya. Jenis kelamin merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, karena pada dasarnya karyawan laki-laki dan perempuan memiliki karakteristik jiwa dan emosi yang berbeda. Karyawan laki-laki cenderung memiliki tanggung jawab lebih dibandingkan dengan karyawan perempuan sehingga kepuasan kerja laki-laki lebih rendah dibandingkan dengan perempuan yang lebih cepat merasa puas dalam bekerja (Singarimbun, 2011).

Job Characteristic Model (JMC) atau model karakteristik pekerjaan berpendapat bahwa sifat intristik pekerjaan merupakan inti yang mendasari pegawai merasa puas dengan pekerjaannya. Ada lima karakteristik inti pekerjaan pada teori JMC yang dikemukakan oleh Hackman dan Oldham (dalam Kaswan 2012) diantara adalah macam-macam ketrampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, dan umpan balik. Agar pekerjaan mendatangkan hasil yang diinginkan suatu pekerjaan harus memiliki lima karakteristik tersebut, dan jika karakter inti tersebut ada dalam pekerjaan diharapkan akan menciptakan keadaan psikologis yang meliputi perasaan berarti, tanggung jawab, dan pengetahuan terhadap hasil. Sesuai dengan hasil yang diperoleh pada penelitian ini tentang gambaran kepuasan kerja satpam perempuan dengan tiga sub tema yaitu perasaan berarti, tanggung jawab, dan pengetahuan terhadap hasil menunjukkan keadaan psikologis penentu kepuasan kerja pada teori JMC. Sehingga dapat disimpulkan bahwa gambaran kepuasan kerja pada penelitian ini mendukung teori JMC tentang kepuasan kerja.

Faktor-faktor yang mempengaruhi terjadinya kepuasan kerja pada kelima partisipan tersebut. Pada penelitian ini terungkap ada tiga sub tema dari faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu lingkungan kerja, pekerjaan satpam, dan pengalaman yang diperoleh.

Keadaan lingkungan kerja merupakan bagian penting dari kepuasan secara individu mengenai diinginkan atau tidak diinginkan keberadaan mereka. Lingkungan kerja yang mendukung maupun sesuai dengan harapan partisipan merupakan salah satu faktor dari kepuasan dalam bekerja.

Hubungan partisipan dengan atasan dan rekan kerja juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Hubungan UM dengan atasannya dirasa sangat baik yang membuatnya diminta langsung bertugas di tempat kerjanya yang sekarang. Sama halnya dengan keempat partisipan yang menyatakan bahwa mereka memiliki hubungan positif dengan atasannya.

Selain dengan atasan hubungan dengan rekan kerja juga berpengaruh, dari pernyataan kelima partisipan menunjukkan jika rekan kerja berpengaruh dalam kepuasan kerja. partisipan merasa senang jika rekan kerja mereka baik memiliki sifat kekeluargaan dan saling membantu dalam menjalankan tugas keamanan. Ada beberapa faktor kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, seperti hubungan interpersonal antara atasan dengan bawahan dan karyawan satu dengan yang lainnya terjalin dengan baik, dan menganggap bahwa setiap karyawan yang ada adalah keluarga (Beliadwi dan Clara, 2012)

Faktor selanjutnya pada penelitian ini adalah pekerjaan itu sendiri, karena partisipan pada penelitian ini ditujukan pada perempuan yang bekerja menjadi satpam maka sub tema keduanya adalah pekerjaan satpam. Ada banyak komponen pada pekerjaan satpam yang meliputi awal mula bekerja menjadi satpam, alasan untuk tetap menjadi satpam, beban kerja, tuntutan untuk tetap menjaga penampilan, dan respon positif keluarga terhadap pekerjaan yang di pilih partisipan yang menjadi faktor kepuasan bekerja sebagai satpam. Ada beberapa alasan yang membuat para partisipan bekerja menjadi satpam seperti UM yang memang memiliki keinginan untuk bekerja menjadi satpam.

Meskipun demikian kelima partisipan sudah menjalani profesi sebagai satpam diatas lima tahun. Beragam alasan yang diungkapkan partisipan untuk tetap bekerja menjadi satpam seperti IK yang mendapatkan pengangkatan karyawan tetap dibagian satpam.

Selain berbagai alasan diatas yang membuat partisipan tetap memilih bekerja menjadi satpam adalah beban kerja yang dirasa mudah dijalankan oleh partisipan. IK merasa beban kerja menjadi satpam lebih ringan daripada saat dia bekerja di bagian produksi. Anggapan-anggapan mengenai pekerjaan satpam yang harus membutuhkan tenaga ekstra seperti yang

dilakukan para laki-laki pada kenyataannya berbanding terbalik dengan apa yang dirasakan partisipan.

Para partisipan yang bekerja menjadi satpam juga dituntut untuk tetap menjaga penampilan agar tetap rapi dan enak dipandang. RE dan UM yang bekerja menjadi satpam di mall merasa senang karena tidak kepanasan bisa tetap cantik yang berbeda jauh dengan satpam pabrik yang memang tidak dituntut untuk berdandan.

Keluarga juga mendukung dengan apa yang dikerjakan partisipan. Tidak ada perasaan malu maupun respon negatif keluarga kepada para partisipan. Pada kelima partisipan tidak ada masalah yang berarti tentang peran ganda yang mereka jalani. Dukungan positif yang diperoleh dari keluarga juga membuat partisipan semakin giat untuk bekerja. Semakin rendah konflik pekerjaan-keluarga maka cenderung semakin tinggi kepuasan kerja (Yuliana & Reni, 2013)

Faktor pengaruh kepuasan yang terakhir adalah pengalaman yang diperoleh selama bekerja menjadi satpam. Tidak hanya gaji maupun intensif yang diterima partisipan ketika bekerja menjadi satpam yang menjadikan tolak ukur kepuasan partisipan. Diluar dari materi, para partisipan mendapatkan pengalaman yang berharga, pelatihan dasar, dan suka duka menjadi satpam perempuan.

Berbagai macam pelatihan yang diperoleh seperti latihan beladiri, penggunaan borgol dan tongkat, baris-berbaris, serta latihan fisik semi militer. Latihan yang diperoleh tentunya sangat membantu dan mempermudah para partisipan dalam menjalankan pekerjaannya sebagai satpam.

Pekerjaan satpam yang dikerjakannya lebih dari lima tahun oleh para partisipan tentunya memiliki kesan suka maupun duka. RE yang merasa dirinya lebih disiplin ketika bekerja menjadi satpam, dan berusaha untuk datang tepat waktu ke tempat kerjanya. Perilaku positif yang dimunculkan RE inilah bisa dikatakan sebagai dampak kepuasan kerja yang diperolehnya menjadi satpam.

PENUTUP

Simpulan

Berdasar hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa gambaran kepuasan kerja pada kelima partisipan yang bekerja sebagai satpam perempuan berupa keadaan psikologis berupa perasaan berarti, tanggung jawab, dan pengetahuan terhadap hasil. Perasaan psikologis yang ada pada setiap partisipan menampilkan respon positif karena mereka merasa puas dengan pekerjaannya. Respon positif yang muncul pada penelitian ini yaitu para partisipan sudah lebih dari lima

tahun bekerja menjadi satpam perempuan, dalam rentang waktu lebih dari lima tahun mereka tidak memilih untuk keluar dari pekerjaannya melainkan bertahan untuk tetap menjadi satpam perempuan hingga sekarang. Pada dasarnya, kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap partisipan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri mereka.

Pada penelitian ini juga mengungkapkan adanya tiga faktor kepuasan kerja yang mempengaruhi kelima partisipan diantaranya lingkungan kerja, pekerjaan satpam, dan pengalaman yang diperoleh. Lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan bersifat kekeluargaan dirasa sangat berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada semua partisipan. Pekerjaan satpam yang memiliki beban kerja ringan tidak seperti yang dilakukan kebanyakan satpam pria membuat kelima partisipan tetap mempertahankan pekerjaannya menjadi satpam hingga sekarang. Pengalaman yang di peroleh ketika bekerja menjadi satpam di luar dari materi seperti adanya kebanggaan tersendiri dan pengalaman berharga ketika bekerja menjadi satpam.

Saran

Terdapat saran yang mungkin dapat menjadi pertimbangan bagi pihak-pihak terkait:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai kepuasan kerja dengan metode kualitatif, karena kebanyakan penelitian yang di temui peneliti menggunakan metode kuantitatif.

2. Bagi Satpam Perempuan

Adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan motivasi bekerja dan memberikan performa terbaik dalam menjalankan tugas satpam.

3. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini mampu menambah wawasan masyarakat terhadap adanya pekerjaan satpam perempuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, Tania Puspa. (2014). Hubungan Antara *Psychological Well-Being* dan Kepribadian *Hardiness* dengan Stres pada Petugas *Port Security*. *Jurnal Psikologi Unesa*, 3. Online. <http://ejournal.unesa.ac.id/>. Diakses 26 Februari 2017.
- Bernes, Karen, & Peter Albrecht. (2008). Pengawasan Masyarakat Sipil atas Sektor Keamanan dan Gender. Online. <https://www.files.ethz.ch/isn/>.
- Beliadwi, Bestyana & Clara Moningka. (2012). Gambaran kepuasan kerja karyawan PT. Worleyparsons indonesia di tinjau dari teori

- dua faktor Herzberg. *Jurnal UBM. Online*. <https://journal.ubm.ac.id/>. Diakses 8 Maret 2017.
- Herdiansyah, Haris. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu Psikologi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Kaswan. (2015). *Sikap Kerja: dari Teori dan Implementasi*. Bandung: Alfabeta.
- Khotimah, Khusnul. (2009). Diskriminasi Gender Terhadap Perempuan dalam Sektor Pekerjaan. *Jurnal Studi Gener & Anak, 4, (158-180)*. *Online*. <http://download.portalgaruda.org/>. Diakses 22 Februari 2013.
- Mahesa, Dewar. (2010). Analisis Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Lama Kerja Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada Pt. Coca Cola Amatil Indonesia (Central Java)). *Skripsi. Online*. <http://eprints.undip.ac.id/>. Diakses 24 Februari 2016.
- Maryan, Prima. (2012). Pengaruh Gender dalam Pemilihan Karir. *Online*. <http://primamaryan.mhs.narotama.ac.id/>. Diakses 18 Februari 2017.
- Marliani, Rosleny. (2015). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Bandung: CV PustakaSetia.
- Moleong, L.J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Riant. (2011). *Gender dan Strategi Pengarus-utamaannya Di Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Poerwandari, E. Kristi. (2007). *Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia*. Depok: LPSP3.
- Rahayu, Wiji Angger. (2015). Perempuan dan Belenggu Peran Kultural. *Jurnal Perempuan. Online*. <http://www.jurnalperempuan.org/>. Diakses 23 Februari 2017.
- Redaksi. (2017). Dewi Puspitasari, Bangga Jadi Pengucap Prinsip Satpam di Monas. *Online*. <http://www.jurnalsecurity.com/>. Diakses 25 Februari 2017.
- Robbins, Stephen P & Timothy A. Judge. (2013). *Perilaku Organisasi*, Edisi 12 Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Rumahorbo, Handy Torang. (2016). Satpam, Antara Dilema dan Kebanggaan. *Online*. <http://m.detik.com/>. Diakses 07 february 2017.
- Singarimbun, Justrina Br. (2011). Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Perbedaan Karakteristik Jenis Kelamin. *Jurnal Murni Sadar, 1, (63-76)*. *Online*. <http://murnisadar.ac.id/>. Diakses 15 Februari 2017.
- Siswoko. (2015). Catatan Seorang Satuan Pengaman (Satpam). *Online*. <http://www.kompasiana.com/>. Diakses 15 Februari 2017.
- Smith, J. A. (2009). *Psikologi Kualitatif: Panduan Praktis Metode Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sudhnan. (2011). Kewenangan Satpam sebagai Tenaga Keamanan di Perusahaan. *Jurnal Perspektif, 3, (140-148)*. *Online*. <http://ejournal.uwks.ac.id/>. Diakses 25 Februari 2017.
- Wibowo, Adityo Permana & Sri Hartati. (2016). Klasifikasi Kinerja Satpam Menggunakan Metode Naïve Bayes Classifier. *Jurnal Inovotek Polbeng – Seri Informatika, 1, (192-201)*. *Online*. <https://www.researchgate.net/>. Diakses 26 Februari 2017.
- Yuliana, Evy Siska & Reny Yuniasanti. (2013). Hubungan antara Konflik Pekerjaan-Keluarga dengan Kepuasan Kerja pada Polisi Wanita Di Polres Kulon Progo. *Jurnal Sosio Humaniora, 4, (68-73)*. *Online*. <http://download.portalgaruda.org/>. Diakses 23 Februari 2017.