

Analisis Kemiripan Karakteristik Pekerjaan Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya

Juliansyah Noor^{*}, Kasmir^{}**

^{*} STIE La Tansa Mashiro, Rangkasbitung

^{**} Universitas Jayabaya, Jakarta

Article Info	Abstract
Keywords: <i>Job characteristic, Bank and other financial institutions.</i>	<i>This study aimed to obtain information relating similarity job characteristics of employee's bank and other financial institutions based on the perceptions of employees. Survey method used in this study was analyzed by multidimensional scaling (MDS). This technique can be used to define the position of other objects based on similarity assessment. In this study, the employees selected as the unit of analysis were 70 randomly selected samples. The analysis showed that the job characteristics of bank conventional, Islamic banks, and other financial institutions have a similarity, except money changer, swamitra cooperative, and leasing company.</i>
Corresponding Author: profjul.noor@gmail.com	Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kemiripan karakteristik pekerjaan karyawan bank dan lembaga keuangan lainnya berdasarkan persepsi karyawan. Metode survei yang digunakan dalam penelitian ini dianalisis dengan analisis <i>multidimensional scaling</i>

(MDS). Analisis ini merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk menentukan posisi suatu obyek lainnya berdasarkan penilaian kemiripannya. Dalam penelitian ini karyawan dipilih sebagai unit analisis 70 sampel yang dipilih secara acak. Hasil analisis menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan bank konvensional, bank syariah dan lembaga keuangan lainnya memiliki kemiripan (*similarity*), kecuali *money changer*, koperasi swamitra, dan *leasing*.

©2013 JSAB. All rights reserved.

Pendahuluan

Sebagian besar aktivitas perbankan dan lembaga keuangan lainnya menitik beratkan aktivitasnya pada bidang pelayanan pelanggan dan hubungan manajemen. Keadaan ini disebabkan karena produk dan jasa perbankan dan lembaga keuangan lainnya begitu sangat kompetitif. Menurut Eswaran, *et al.* (2011) dalam penelitian mereka, hal tersebut menciptakan perbandingan dan keputusan pemilihan kualitas layanan yang lebih baik bagi pelanggan terhadap lembaga-lembaga tersebut. Keputusan pelanggan ini didasarkan pada layanan yang diberikan oleh karyawan bagian penjualan (*sales*) dan pelayanan pelanggan (*customer service*). Dengan demikian, karyawan pelayanan penjualan/pelanggan dituntut melakukan perubahan kepribadian, baik itu dalam kehidupan pribadi, pekerjaan maupun dalam kehidupan sehari-hari mereka.

Banyak peneliti dalam literatur perilaku organisasi menjelaskan bahwa karakteristik pekerjaan berhubungan dengan perilaku karyawan. Teori karakteristik pekerjaan ini dibangun di atas premis bahwa karakteristik pekerjaan tertentu harus ada dalam pengaturan kerja, sehingga tercipta hasil pekerjaan dengan kepuasan kerja, kinerja yang tinggi dan *turnover* yang rendah. Hackman dan Oldham (1980) dalam Robbins dan Judge (2013) mengukur karakteristik pekerjaan dengan dimensi variasi keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, dan umpan balik.

Variasi keterampilan adalah tingkat pekerjaan yang memerlukan berbagai keterampilan yang berbeda agar berhasil menyelesaikan pekerjaan. Berbagai keterampilan dapat ditingkatkan dengan beberapa cara seperti rotasi pekerjaan dan pengayaan. Identitas tugas adalah penyelesaian pekerjaan secara keseluruhan, dari awal sampai akhir dengan hasil baik. Sedangkan, signifikansi tugas adalah pekerjaan memiliki dampak besar pada kehidupan orang lain. Pekerjaan memiliki makna jika bermanfaat bagi orang lain. Otonomi adalah tingkat kebebasan yang digunakan dalam melaksanakan pekerjaan. Otonomi yang lebih mengarah pada perasaan yang lebih besar tanggung jawab pribadi untuk pekerjaan. Dan terakhir adalah umpan balik, yaitu tingkat kejelasan informasi yang diterima memberikan kontribusi pelaksanaan pekerjaan (Hackman dan Oldham (1980) dalam Robbins dan Judge (2013).

Menurut Schaufeli, *et al.* (2009), karyawan lebih terlibat dalam pekerjaan mereka ketika karyawan percaya bahwa pekerjaan mereka bermakna dengan keterlibatannya dalam pekerjaan tersebut. Hal ini sebagian ditentukan oleh karakteristik pekerjaan dan akses ke sumber daya yang cukup untuk bekerja secara efektif. Karakteristik pekerjaan tersebut diharapkan dapat meningkatkan perilaku positif (misalnya, prestasi kerja) dan hasil dari sikap (misalnya, kepuasan kerja) dan menurunkan hasil dari perilaku negatif (misalnya, absensi). Walaupun hal ini berbeda dengan pengujian meta-analisis Fried dan Ferris (1987) dalam Humphrey, *et al.* (2007) menyatakan bahwa lima karakteristik pekerjaan tersebut sangat terkait dengan kepuasan kerja, pertumbuhan kepuasan, dan motivasi kerja internal, tetapi memiliki hubungan yang lemah terhadap kinerja dan absensi.

Sedangkan Mustapha *et al.* (2010) dalam penelitian mereka, menyatakan bahwa pergantian karyawan sangat penting untuk diuji karena mengurangi efektivitas dan menghambat kapasitas untuk memenuhi tujuan organisasi. Dalam penelitian mereka, variabel *independent* terdiri dari karakteristik pekerjaan yang meliputi tuntutan pekerjaan (*job demands*) dan otonomi pekerjaan (*job autonomy*). Sedangkan variabel dependennya yaitu keinginan untuk menetap (*intention to stay*), penelitian mereka ini disertai oleh variabel moderasi berfungsi sebagai

variabel mediator antara faktor anteseden dan niat untuk tinggal yaitu, fasilitas kerja keluarga (*work-family facilitation*) dan kepuasan keluarga (*family satisfaction*).

Mustapha *et al.* (2010) menemukan bahwa tuntutan pekerjaan dan otonomi pekerjaan berhubungan positif terhadap fasilitas kerja keluarga, kepuasan keluarga dan niat untuk tinggal. Di sisi lain, hasil korelasi menunjukkan bahwa otonomi kerja berbanding terbalik dengan fasilitas kerja keluarga, kepuasan keluarga dan niat untuk tinggal. Penelitian ini berbeda dengan penelitian Mohr dan Burgess, Jr. (2011), mereka menguji apakah dokter yang terlibat dengan penelitian memiliki kepuasan kerja yang lebih besar dan persepsi karakteristik pekerjaan lebih positif. Dari penelitian mereka menemukan bahwa dokter yang terlibat dalam penelitian memiliki persepsi karakteristik pekerjaan lebih positif dan juga lebih puas dengan pekerjaan mereka.

Menurut Hackman dan Oldham (1980) dalam Dessler dan Phillips (2008), model karakteristik pekerjaan menunjukkan bahwa tujuan karakteristik pekerjaan menyebabkan motivasi. Kelima karakteristik pekerjaan yang telah disebutkan di atas secara bersama-sama memotivasi potensi pekerjaan (Hackman dan Oldham, 1980) dalam Dessler dan Phillips (2008). Analisa Dessler dan Phillips (2008) menyatakan bahwa skor potensi yang motivasi tinggi saja tidak berarti bahwa pekerjaan lebih memotivasi untuk semua orang. Tidak semua orang ingin lebih beragam, tanggung jawab, dan sebagainya, beberapa orang hanya ingin melakukan pekerjaan mereka tanpa harus berpikir banyak tentang hal itu. Bagi mereka, pekerjaan yang stabil, kurang kompleks, dan kurang menuntut (yaitu, pekerjaan dengan skor potensi motivasi lebih rendah) akan lebih memotivasi.

Kemudian Dessler dan Phillips (2008) menguji preferensi motivasi individu, kemudian membandingkan potensi yang memotivasi pekerjaan sesuai keinginan motivasi individu dengan mengidentifikasi pekerjaan yang cocok. Menurut Dessler dan Phillips (2008), idealnya adalah potensi memotivasi pekerjaan sesuai dengan kebutuhan pertumbuhan (seperti prestasi individu). Hackman dan Oldham (1980) dalam Dessler dan Phillips (2008) menunjukkan

bahwa terdapat kecocokan antara kebutuhan pribadi dan karakteristik pekerjaan. Tiga keadaan psikologis penting dapat terjadi pada karyawan: (1) Kebermaknaan berpengalaman kerja (*experienced meaningfulness of work*). (2) Tanggung jawab berpengalaman kerja untuk hasil kerja (*Experienced responsibility for work outcomes*). (3) Pengetahuan tentang hasil kegiatan kerja (*Knowledge of results of work activities*). Menurut Hackman dan Oldham (1980) dalam Dessler dan Phillips (2008), keadaan psikologis ini meningkatkan motivasi kerja dan kepuasan kerja.

Menurut Loher *et al.* (1985) dalam Dessler dan Phillips (2008), meskipun penelitian umumnya mendukung adanya hubungan positif antara lima karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja dan peran pertumbuhan kekuatan kebutuhan, menemui kesulitan konseptual dan metodologis. Hal ini menurut Renn dan Vandenberg (1995) mencegah penarikan kesimpulan. Meskipun demikian, Dessler dan Phillips (2008) menyatakan bahwa model karakteristik pekerjaan menyoroti kebutuhan bagi manajer untuk menyadari peran desain ulang pekerjaan dalam menangani masalah motivasi pekerja. Sebagaimana dalam penelitian Morgeson *et al.* (2006) yang menunjukkan perusahaan percetakan AS di Midwest mengorganisir pekerja menjadi tim setengah otonom (*semiautonomous*) untuk meningkatkan otonomi pekerja, sehingga karyawan berupaya lebih besar, menggunakan keterampilan lebih, dan melakukan pemecahan masalah pekerjaan lebih baik.

Menurut Dessler dan Phillips (2008), teknologi telah meningkatkan jumlah umpan balik dengan pemberian pekerjaan yang banyak. Panel kontrol digital (*digital dashboards*) dan mekanisme umpan balik elektronik lainnya membantu karyawan terus memantau kinerja mereka. Dessler dan Phillips (2008) menambahkan bahwa menurut teori karakteristik pekerjaan, umpan balik ini meningkatkan pengetahuan karyawan tentang hasil kerja dan meningkatkan motivasi, kinerja, dan kepuasan karyawan.

Kumar *et al.* (2012) mendeskripsikan bahwa kepuasan kerja dan tingkat motivasi karyawan sektor perbankan dapat diketahui melalui karakteristik

pekerjaan. Korelasi hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara karakteristik pekerjaan dan hasil personal yaitu; kepuasan kerja (kepuasan umum dan pertumbuhan kepuasan) serta motivasi kerja internal yang tinggi. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Hackman dan Lawler (1971) dalam Kumar *et al.* (2012) menyatakan bahwa secara empiris telah teruji terdapat hubungan antara karakteristik pekerjaan, perbedaan individu dalam kekuatan kebutuhan dan motivasi karyawan, kepuasan, kinerja, dan ketidakhadiran di tempat kerja.

Psikolog Herzberg dalam Dessler (2013) berpendapat bahwa cara terbaik untuk memotivasi pekerja adalah melalui pengayaan pekerjaan (*job enrichment*). Menurut Dessler (2013), pengayaan pekerjaan berarti mendesain ulang pekerjaan dengan cara meningkatkan kesempatan bagi pekerja untuk mengalami perasaan tanggung jawab, prestasi, pertumbuhan, dan penghargaan. Hal ini dilakukan dengan memberdayakan pekerja. Misalnya, dengan memberikan pekerja keterampilan dan kewenangan untuk memeriksa pekerjaan, daripada harus pengawas yang melakukan hal itu. Herzberg dalam Dessler (2013) mengatakan karyawan diberdayakan akan melakukan pekerjaan mereka dengan baik karena mereka ingin, sehingga kualitas dan produktivitas akan meningkat. Filosofi ini, merupakan teori dasar pekerjaan *self-managing* berbasis tim di banyak perusahaan di seluruh dunia saat ini.

Menurut Certo dan Certo (2012) terdapat beberapa strategi mengatasi kebosanan dalam melakukan pekerjaan secara sangat sederhana maupun khusus, salah satunya yaitu perluasan pekerjaan (*job enlargement*) atau meningkatkan jumlah aktivitas individu untuk meningkatkan kepuasan individu dalam pekerjaan. Menurut konsep perluasan pekerjaan, Certo dan Certo (2012) memberikan contoh pada pekerjaan tukang kebun, akan menjadi lebih memuaskan dengan kegiatan seperti pemangkasan semak-semak, menyapu rumput, dan menyapu trotoar ditambahkan ke aktivitas awalnya yaitu memotong rumput. Davis dan Valfer (1965) dalam Certo dan Certo (2012) menyatakan bahwa

beberapa penelitian mendukung anggapan bahwa perluasan pekerjaan membuat pekerjaan lebih memuaskan, dan beberapa tidak.

Menurut Armstrong dan Taylor (2014), pekerjaan tidak boleh dipertimbangkan dalam isolasi. Semua pemegang pekerjaan milik kelompok formal maupun informal dan keterkaitan yang ada dalam kelompok tersebut harus dipertimbangkan ketika melihat isi pekerjaan individu, sehingga terdapat pendekatan desain pekerjaan yang dimulai dengan menganalisis kebutuhan tugas. Persyaratan ini akan menjadi fungsi dari sistem kerja dan struktur organisasi. Seperti dijelaskan oleh Robertson dan Smith (1985) dalam Armstrong dan Taylor (2014), metode ini dapat didasarkan pada model karakteristik pekerjaan sebagai berikut: (a) Pengaruh variasi keterampilan dengan memberikan kesempatan bagi individu untuk melakukan beberapa tugas dan penggabungan tugas. (b) Pengaruh identitas tugas dengan menggabungkan tugas untuk membentuk unit kerja alami. (c) Pengaruh signifikansi tugas dengan membentuk unit kerja alami dan menginformasikan individu tentang pentingnya pekerjaan mereka. (d) Pengaruh otonomi dengan memberikan tanggung jawab individu untuk menentukan sistem kerja mereka sendiri. (e) Pengaruh umpan balik dengan membentuk hubungan yang baik dan membuka saluran umpan balik.

Armstrong dan Taylor (2014) menambahkan bahwa metode tersebut memengaruhi empat pendekatan desain pekerjaan yaitu; (1) rotasi pekerjaan (*job rotation*), gerakan karyawan dari satu tugas ke tugas yang lain untuk mengurangi monoton dengan meningkatkan variasi, (2) perluasan pekerjaan (*job enlargement*), menggabungkan tugas yang sebelumnya terpecah menjadi satu pekerjaan, meningkatkan variasi dan makna pekerjaan berulang-ulang, (3) pengayaan pekerjaan (*job enrichment*), pembesaran pekerjaan untuk menambah otonomi dan tanggung jawab yang lebih besar dalam pekerjaan, (4) mengelola diri tim atau kelompok kerja otonom (*self-managing teams, autonomous work groups*), mengatur diri tim yang bekerja sebagian besar tanpa pengawasan langsung.

Berdasarkan pendahuluan dan kajian teoretik di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah kemiripan (*similarity*) karakteristik pekerjaan bank konvensional dan karakteristik pekerjaan bank syariah, leasing, pegadaian, asuransi, koperasi swamitra, *money changer* dan asuransi syariah?
2. Bagaimanakah persepsi karyawan terhadap karakteristik pekerjaan bank konvensional, karakteristik pekerjaan bank syariah, leasing, pegadaian, asuransi, koperasi swamitra, *money changer* dan asuransi syariah?

Metodologi Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran dan pemahaman yang tepat dan dapat dipercaya tentang karakteristik pekerjaan bank dan lembaga keuangan lainnya berdasarkan persepsi karyawan. Secara operasional tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kemiripan karakteristik pekerjaan bank dan lembaga keuangan lainnya berdasarkan persepsi karyawan.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kuesioner. Responden dalam penelitian ini ialah karyawan bank dan lembaga keuangan lainnya. Jumlah responden dalam penelitian adalah 70 responden. Penelitian ini menggunakan *software* SPSS 20.

Pelaksanaan penelitian dilakukan di Bekasi, Jawa Barat. Penelitian ini termasuk penelitian *multivariate* dengan *multidimensional scalling* (MDS). MDS digunakan untuk analisis data umum, terutama untuk memvisualisasikan data (Borg, *et al.*, 2013). MDS menampilkan tujuan yang berbeda, yaitu model psikologis tentang bagaimana penilaian individu tentang kesamaan objek (Borg, *et al.*, 2013). Dengan perkataan lain, visual yang didapatkan merupakan penskalaan multidimensional untuk mendapatkan peta spasial (*spasial map*) yang mewakili persepsi. Hair *et al.* (2010) menyatakan bahwa peta persepsi adalah proses yang digunakan untuk mengembangkan peta yang menunjukkan persepsi responden. Sebuah peta persepsi memiliki sumbu vertikal dan horisontal yang diberi label dengan kata sifat deskriptif.

Model penelitian yang digunakan adalah model karakteristik pekerjaan (*job characteristics model*) yang dikembangkan oleh Hackman dan Oldham (1975) dalam Robbin dan Judge (2013). Tiga dimensi pertama yaitu keterampilan, identitas tugas, dan signifikansi tugas, bergabung untuk menciptakan pekerjaan yang berarti bagi pemegang jabatan sehingga akan terlihat pentingnya, berharga, dan bermanfaat (Robbin dan Judge, 2013). Kemudian, pekerjaan dengan otonomi yang tinggi memberikan kemapanan perasaan tanggung jawab pribadi terhadap hasil dan jika pekerjaan menyediakan umpan balik, karyawan akan tahu seberapa efektif mereka bekerja (Robbin dan Judge, 2013).

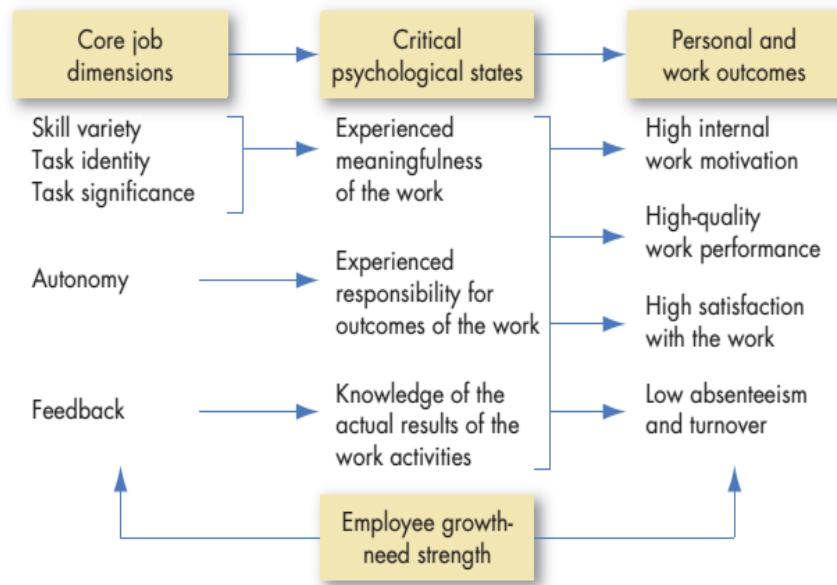
Hackman dan Suttle (1977) dalam (Robbin dan Judge, 2013) menyatakan bahwa dari sudut pandang motivasi, model karakteristik pekerjaan menunjukkan bahwa individu memperoleh imbalan internal ketika mereka belajar (pengetahuan tentang hasil) bahwa mereka secara pribadi (tanggung jawab berpengalaman) telah melakukan dengan baik pada tugas mereka (kebermaknaan berpengalaman). Semakin tiga kondisi psikologis tersebut hadir, semakin besar karyawan akan termotivasi, berkinerja, dan puas serta semakin rendah absensi (Robbin dan Judge, 2013). Gambar 1 juga menunjukkan, individu dengan pertumbuhan kebutuhan yang tinggi lebih mengalami keadaan psikologis kritis ketika pekerjaan mereka diperkaya, dan mereka menanggapi lebih positif daripada rekan-rekan mereka dengan kebutuhan pertumbuhan yang rendah (Robbin dan Judge, 2013).

Menurut Robbin dan Judge (2013), dimensi inti dalam indeks prediksi tunggal dapat digabungkan, disebut dengan skor potensi motivasi (*motivating potential score* = MPS), dan dihitung sebagai berikut:

$$MPS = \frac{\text{Skill variety} + \text{Task identity} + \text{Task significance}}{3} \times \text{Autonomy} \times \text{Feedback}$$

Untuk meninggikan dalam memotivasi potensi, pekerjaan harus tinggi juga, setidaknya satu dari tiga faktor yang menyebabkan kebermaknaan berpengalaman dan tinggi pada kedua otonomi dan umpan balik (Robbin dan Judge, 2013). Jika skor tinggi dalam memotivasi potensi, model akan

memprediksi motivasi, kinerja, dan kepuasan meningkat dan *turnover* akan berkurang.



Gambar 1. The Job Characteristics Model (JCM)

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji Validitas

Teknik yang digunakan untuk menguji validitas item-item pada pertanyaan pada kuesioner adalah korelasi *product moment* dari Pearson. Dalam hal ini jumlah kuesioner yang diuji adalah 10 kuisisioner. Berdasarkan perhitungan validitas kuesioner (r_{xy}) item-item pertanyaan berkisar antara 0,649 sampai 0,775 dengan taraf signifikan 5% hal ini dapat dilihat pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1
Uji Validitas

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
r hitung	0.775	0.750	0.649	0.692	0.713	0.732	0.682	0.734	0.743	0.719
r table	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361	0.361
Hasil	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid	Valid

Berdasarkan hasil tersebut diatas, maka ternyata semua *r hitung* item-item pernyataan lebih besar dari *r table* dengan melihat derajat kebebasan (df) = yaitu

0,361 hal ini berarti bahwa semua item-item pernyataan tersebut valid atau mempunyai konsistensi internal (*internal consistency*).

Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas untuk $df = \text{jumlah kasus} - 2$ atau dalam kasus ini adalah $df = 30 - 2 = 28$. Tingkat signifikan 5% didapat angka 0.361. Dan untuk mencari r hasil dapat dilihat pada angka Alpha untuk mengambil keputusan dasarnya adalah sebagai berikut:

- Jika r Alpha positif dan $> r$ table maka variable tersebut *reliable*.
- Jika r Alpha positif dan $< r$ table maka variable tersebut tidak *reliable*.

Tabel 2

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,771	11

Dari hasil output didapat Alpha = 0,771, jika dibandingkan dengan r table yaitu 0,361 maka r Alpha $> r$ table sehingga variabel adalah *reliable*.

Posisi Karakteristik Pekerjaan Berdasarkan Persepsi Karyawan

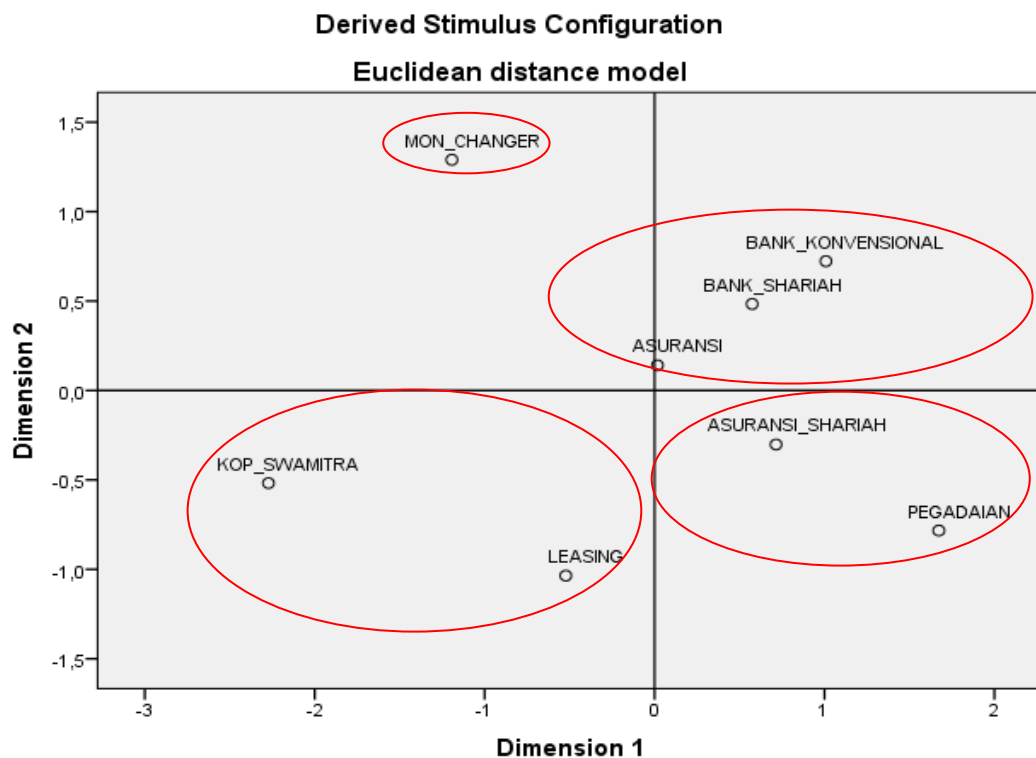
Berdasarkan tingkat kemiripan atau data *similarity*, maka dilakukan pemetaan posisi karakteristik pekerjaan terhadap bank dan lembaga keuangan lainnya dengan menggunakan metode *multidimensional scaling*, maka diperoleh koordinat empat bank dan lembaga keuangan lainnya yang diperbandingkan dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

Tabel 3

Koordinat 8 Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya pada Sumbu X dan Y

Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya	Dimensi 1	Dimensi 2
Bank Konvensional	1,008	0,7230
Bank Syariah	0,5745	0,4836
Leasing	-0,5227	-1,0350
Asuransi Syariah	0,7150	-0,3018
Asuransi	0,0172	0,1411
Koperasi Swamitra	-2,2722	-0,5180
Money Changer	-1,1929	1,2901
Pegadaian	1,6727	-0,7831

Selanjutnya hasil pengukuran persepsi karyawan ini digambarkan dalam suatu peta persepsi yang berisi posisi dari karakteristik pekerjaan yang diteliti. Penggambaran peta posisi tersebut digunakan untuk melihat karakteristik pekerjaan di mata karyawan yang relatif sama dengan bank dan lembaga keuangan lainnya. Dalam tabel 3 didapatkan dari posisi karakteristik pekerjaan dalam peta persepsi dapat dilihat pada gambar 2 berikut:



Gambar 2. Peta Posisi Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya dengan Dua Dimensi

Peta posisi di atas menunjukkan posisi karakteristik pekerjaan terhadap bank dan lembaga keuangan lainnya. Dari peta posisi tersebut dapat diketahui jarak yang mencerminkan tingkat kemiripan karakteristik pekerjaan. Semakin dekat jarak antara dua bank dan lembaga keuangan lainnya maka semakin serupa pula kedua karakteristik pekerjaan tersebut di mata karyawan.

Dari peta hasil proses MDS 2 dimensi. Terlihat bahwa bank konvensional mempunyai kemiripan dengan bank syariah dan asuransi yang terletak pada dimensi 2 (variasi keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi dan

umpan balik) membedakan dengan lembaga keuangan lainnya. Bank konvensional dan bank syariah mempunyai kemiripan memberikan jasa kepada nasabah di dalam bidang keuangan, seperti tabungan, pinjaman atau perkreditan, dan deposito. Sedangkan kemiripan bank konvensional dan bank syariah dengan asuransi adalah ketiganya merupakan perantara keuangan. Masing-masing menerima uang, deposito atau premi, dari orang-orang atau perusahaan yang ingin menyimpan dan meminjamkan kepada orang-orang dan bisnis yang ingin meminjam. Hal ini merupakan manajemen risiko murni dan sederhana.

Perbedaan bank konvensional dan bank syariah hanya terletak pada pengutamaan dalam penerapan sistematis. Bank syariah lebih mengutamakan sistematisnya pada syariat Islam, sedangkan variasi keterampilan, identitas tugas otonomi dan umpan balik memiliki kemiripan (*similarity*) dengan bank konvensional maupun asuransi. Akan tetapi, berbeda pada asuransi syariah, kedekatan jarak dan kuadrannya satu kuadran dengan pegadaian. Hal ini dikarenakan asuransi syariah memiliki produk dan jasanya lebih mirip dengan pegadaian. Walaupun ada beberapa kemiripan pada asuransi dalam produk maupun jasanya, asuransi syariah sangat mengutamakan sistem syariah dalam setiap aspek produk dan jasanya.

Begitu juga dengan koperasi swamitra dan *leasing*, memiliki jarak dan pengelompokan yang dekat dan satu kuadran. Hal ini dikarenakan koperasi swamitra dan *leasing* memiliki kemiripan (*similarity*) pada produk dan jasanya, tetapi berbeda dengan bank konvensional, bank syariah, asuransi, asuransi syariah, dan pegadaian.

Sedangkan *money changer* yang terletak pada dimensi 1 (variasi keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi dan umpan balik) mempunyai faktor yang membedakan dengan bank dan lembaga keuangan lainnya. *Money changer* ini lebih mengutamakan kegiatan jasa tukar-menukar mata uang, walaupun ada kemiripan dengan bank konvensional dan syariah sebagai tempat penjualan dan penukaran mata uang asing, akan tetapi jarak dan

kuadran *money changer* jauh dan tidak satu kuadran dengan bank maupun lembaga keuangan lainnya.

Simpulan

Setelah dilakukan analisa sebelumnya, maka dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan dalam peta posisi *multidimensional scaling* terbentuk empat dimensi sebagai berikut:

1. Bank konvensional, bank syariah dan asuransi berada pada dimensi 1 yaitu mengutamakan variasi keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi dan umpan balik.
2. Asuransi syariah dan pegadaian berada pada dimensi 1 yaitu mengutamakan variasi keterampilan, identitas tugas dan umpan balik.
3. Koperasi swamitra dan *leasing* berada pada dimensi 2 yaitu mengutamakan identitas tugas dan umpan balik.
4. *Money changer* berada pada dimensi 2 yaitu mengutamakan umpan balik.

Implikasi

Analisa sumber daya manusia yang merupakan analisa peta persepsi telah memberikan gambaran dari posisi karakteristik pekerjaan yang dilibatkan dalam penelitian ini. Analisa posisi berdasarkan letak koordinat pada gambar 2. berikut akan memberikan gambaran karakteristik pekerjaan karyawan bank dan lembaga keuangan lainnya, yaitu:

Untuk menampilkan map MDS dari kasus di atas. Terlihat bahwa bank konvensional pada titik koordinat 1,008 (sumbu x), 0,7230 (sumbu y) ternyata mempunyai kemiripan dengan bank syariah pada titik koordinat 0,5745 (sumbu x), 0,4836 (sumbu y), karena letak ini paling berdekatan dan berada pada kuadrat yang sama. Begitu juga halnya dengan asuransi mempunyai kemiripan dengan bank konvensional dan bank syariah pada titik koordinat 0,0172 (sumbu x), 0,1411 (sumbu y).

Terlihat bahwa asuransi syariah pada titik koordinat 0,7150 (sumbu x), - 0,3018 (sumbu y) ternyata mempunyai kemiripan dengan pegadaian pada titik

koordinat 1,6727 (sumbu x), -0,7831 (sumbu y), karena letak ini paling berdekatan dan berada pada kuadrat yang sama. Berbeda dengan koperasi swamitra yang terletak pada titik koordinat -2,2722 (sumbu x), -0,5180 (sumbu y) ternyata mempunyai kemiripan dengan *leasing* pada titik koordinat -0,5227 (sumbu x), -1,0350 (sumbu y), karena letak ini paling berdekatan dan berada pada kuadrat yang sama.

Sedangkan *money changer* terletak jauh dari bank dan lembaga keuangan lainnya, karena itu dapat dikatakan *money changer* paling berbeda jika dibandingkan dengan bank dan lembaga keuangan lainnya.

Perhatikan analisa dari sudut dimensi 1 (sumbu X) dan dimensi 2 (sumbu Y):

1. Dimensi 1. dari gambar 2. terlihat bahwa semakin ke kanan, angka dimensi 1 semakin besar. Juga terlihat bahwa bank konvensional, bank syariah dan asuransi berada paling dekat dengan angka dimensi 1 yang terbesar (di ujung kanan garis vertikal). Hal ini berarti bank konvensional, bank syariah dan asuransi mempunyai faktor-faktor pada dimensi 1 yang sangat membedakan dibandingkan lembaga keuangan lainnya. Karena pada dimensi 1 mengandung faktor variasi keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi dan umpan balik. Maka dapat dikatakan bahwa: keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi dan umpan balik bank konvensional, bank syariah dan asuransi adalah hal-hal yang paling membedakan dibandingkan faktor lainnya, dibandingkan dengan ketiga karakteristik pekerjaan yang lain. Sedangkan *money changer*, karena terletak paling kiri dengan angka paling kecil, maka dibenak responden, faktor variasi keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi dan umpan balik bukan faktor yang membedakan dengan bank dan lembaga keuangan lainnya.
2. Dimensi 2. dari gambar 2. terlihat bahwa semakin ke atas, maka angka dimensi 2 semakin besar. Juga terlihat bahwa *money changer* berada paling dekat dengan angka dimensi 2 yang terbesar (diatas garis horizontal). Hal ini berarti *money changer* mempunyai faktor-faktor pada dimensi 2 yang paling

membedakan dibandingkan bank dan lembaga keuangan lainnya. Karena pada dimensi 2 mengandung faktor dominan seperti variasi keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas dan otonomi pada *money changer* adalah faktor yang paling membedakan dibandingkan ketiga bank dan lembaga keuangan lainnya. Sedangkan *leasing*, karena terletak paling bawah dengan angka paling kecil, maka di benak responden, faktor variasi keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas dan otonomi justru bukan sesuatu yang membuat *leasing* berbeda dengan bank dan lembaga keuangan lainnya.

Saran

Saran-saran yang bisa diberikan untuk memperbaiki penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian lebih lanjut perlu dilakukan untuk mengetahui variabel-variabel *descriptor* dan atribut dari bank dan lembaga keuangan lainnya yang dapat digunakan untuk mengetahui karakteristik pekerjaan mengenai bank dan lembaga keuangan lainnya yang diinginkan.
2. Untuk setiap bank dan lembaga keuangan lainnya agar memperhatikan aspek-aspek yang menjadi karakteristik pekerjaan. Untuk *money changer* harus memperhatikan aspek variasi keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi. Sedangkan untuk koperasi swamitra dan *leasing* harus memperhatikan aspek variasi keterampilan, signifikansi tugas dan otonomi.

Daftar Pustaka

- Armstrong, Michael and Stephen Taylor. (2014). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. London: Kogan Page.
- Borg, Ingwer, et al. (2013). *Applied Multidimensional Scaling*. New York: Springer Heidelberg.
- Certo, Samuel C. and S. Trevis Certo. (2012). *Modern Management: Concepts and Skills* New Jersey.
- Dessler, Gary and Jean Phillips. (2008). *Managing Now!*. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Dessler, Gary. (2013). *Human Resource Management*. New Jersey: Prentice Hall.

- Eswaran, Sivaram, *et al.* (2011). A Study of the Relationship between the Big Five Personality Dimensions and Job Involvement in a Foreign Based Financial Institution in Penang. *International Business Research* Vol. 4, No. 4.
- Hair, Joseph F. Jr., *et al.* (2010). *Essentials of Marketing Research*. New York: McGraw-Hill.
- Humphrey, Stephen E., *et al.* (2007). Integrating Motivational, Social, and Contextual Work Design Features: A Meta-Analytic Summary and Theoretical Extension of the Work Design Literature. *Journal of Applied Psychology* Vol. 92, No. 5. 1332-1356.
- Kumar, Aneel, *et al.* (2012). Job Characteristics as Predictors of Job Satisfaction and Motivation. *Asian Journal of Business and Management Sciences*, Vol. 1 No. 4. [206-216].
- Mohr, David C. and James F. Burgess, Jr. (2011). Job Characteristics and Job Satisfaction among Physicians Involved with Research in the Veterans Health Administration. *Acad Med*. 86:938-945.
- Morgeson, Frederick P., *et al.* (2006). Understanding Reactions to Job Redesign: A Quasi Experimental Investigation of the Moderating Effects of Organizational Context on Perceptions of Performance Behavior. *Personnel Psychology*. vol. 59. pp. 333-363.
- Mustapha, Noraani, *et al.* (2010). Job Characteristics as Antecedents of Intention to Stay and Mediating Effects of Work Family Facilitation and Family Satisfaction among Single Mothers in Malaysia. *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 1 No. 3; December.
- Renn, Robert W. and Robert J. Vandenberg. (1995). The Critical Psychological States: An Underrepresented Component in Job Characteristics Model Research. *Journal of Management*. vol. 21. pp. 279-303.
- Robbins, Stephen P. and Timothy A. Judge. (2013). *Organizational Behavior*. England: Pearson Education Limited.
- Schaufeli, Wilmar B., *et al.* (2009). How Changes in Job Demands and Resources Predict Burnout, Works Engagement, and Sickness Absenteeism. *Journal of Organizational Behavior* 30. 893-917.

