

**"GAMBARAN KEPUASAAN KERJA PADA PRAMUNIAGA CIRCLE K
CABANG JAKARTA "**



Oleh:

Ferdinan

1125115040

Psikologi

Skripsi

**Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Mendapatkan
Gelar Sarjana Psikologi**

Fakultas Pendidikan Psikologi

Universitas Negeri Jakarta

2017

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA
SIDANG SKRIPSI**

**"GAMBARAN KEPUASAAN KERJA PADA PRAMUNIAGA CIRCLE K
CABANG JAKARTA "**

Nama Mahasiswa :

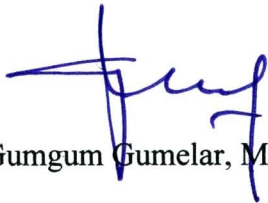
Nomor Registrasi :

Jurusan/Program Studi :

Tanggal Ujian :

Pembimbing I


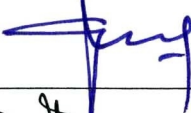

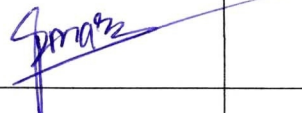

Pembimbing II



Gungum Gumelar, M.Si

Ratna Dyah Suryaratri, M.Si

Panitia Ujian/Sidang Skripsi/Karya Inovatif

Nama	Tandatangan	Tanggal
Penanggung jawab Dr. Gantina Komalasari, Mpsi		
Wakil Penanggung jawab Gungum Gumelar, M.Si		
Ketua Penguji Dr. Gantina Komalasari, Mpsi		
Dosen Penguji I Irma Rosalinda, M. Psi		
Dosen Penguji II Fellianti Muzdalifah, M.Psi		1/3/2017

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta:

Nama :

Nomor Registrasi :

Program Studi
:

Menyatakan bahwa skripsi yang dibuat dengan judul "Gambaran Kepuasan Kerja Pada Pramuniaga Circle K Cabang Jakarta" adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian pada bulan November sampai dengan bulan Januari 2017
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi/karya inovasi yang pernah dibuat orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang ditimbulkan jika pernyataan saya ini tidak benar.

Jakarta,2017

Ferdinan

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Berserulah kepada-Ku, maka Aku akan menjawab engkau dan memberitahukan kepadamu hal – hal yang besar dan yang tidak terpahami, yakni hal – hal yang tidak kauketahui

Yeremia 33:3

Pencobaan – pencobaan yang kamu alami ialah pencobaan – pencobaan biasa, yang tidak melebihi kekuatan manusia. Sebab Allah setia dan karena itu Ia tidak akan membiarkan kamu dicobai melampaui kekuatanmu. Pada waktu kamu dicobai Ia akan memberikan kepadamu jalan keluar sehingga kamu dapat menanggungnya,

1 Korintus 10:13

Life is journey not a destination

Capt. Nando sibarani.,M.mar

Skripsi ini dipersembahkan terkhusus untuk Tuhan Yesus, Papa dan Mama yang telah berada di surga.

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Program Studi Psikologi, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama :
NIM :
Program Studi :
Fakultas :
Jenis Karya : Skripsi

Demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Program Studi Psikologi Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

"Gambaran Kepuasan Kerja Pada Pramuniaga Circle K Cabang Jakarta"

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Program Studi Psikologi Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di :

Pada Tanggal :

Ferdinan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan YME karena atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga proses penyusunan skripsi yang berjudul "Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Karyawan Circle" dapat selesai. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberikan berkat, kekuatan, dan hiburan.
2. Ibu Dr. Gantina Komalasari, M.Psi selaku Dekan Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Jakarta
3. Bapak Gumgum Gumelar, M.Si dan Ibu Ratna Dyah Suryaratri, M.Si selaku dosen pembimbing yang sangat mengayomi, mendorong dan sangat membantu dalam memberikan saran, kritik, motivasi bagi penulis dalam proses penelitian ini.
4. Seluruh dosen Fakultas Pendidikan Psikologi, khususnya Ibu Zarina Akbar, M.Psi, yang sangat membantu proses penelitian ini dan yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan dan motivasi agar terselesaikannya skripsi ini.
5. Kepada Ayah dan Ibu penulis yang telah berada di surga, Alm Bapa Togi Sinaga dan Alm Ibu Lirken Tambunan, yang telah memberikan dukungan moril dan memotivasi penulis, mendidik, mengayomi, mengasihi dan merawat penulis hingga dapat menjadi seperti sekarang.
6. Kepada kakak dan Abang Ipar beserta kedua anaknya yang imut , Dessy Natalia Sinaga dan Benny Sirait yang telah mendukung, mendorong dan memotivasi penulis.
7. Kepada Abang dan Kaka Ipar, Las zarus Sinaga dan Indah yang telah menggantikan posisi kedua orang tua penulis, mendukung, mendorong dan memotivasi penulis.

8. Kepada sahabat – sahabat yang sudah seperti Saudara Kandung penulis yaitu, Robin Nainggolan, Alfa Yosua, Antonius Hasto, Sadar Sihotang, Lamhot Sibarani, Andreas Sihombing, Daniel Hutapea yang telah memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi.
9. Kepada Shinta Natalia, Evi Hernawati Lubis, Stefani, Elsy, dan Lisna Sinaga yang selalu ada untuk penulis dan telah menjadi penyemangat selama proses penulisan skripsi ini berlangsung.
10. Kepada Febryanti Indah yang telah memotivasi dan mendorong penulis.
11. Kepada Surya Dumasari Sitorus yang telah memberikan semangat dan motivasi yang baru kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi
12. Kepada sahabat penulis dan senior-senior penulis, saudara M.Adhika, Bang Alvin Priandono, Fika Aprina Jasmine, Poltak Maruli Gultom dan Catra Hadibyah yang telah membantu penulis dengan memberikan kritik dan saran dalam proses penelitian ini.
13. Kepada BASMAL selaku tempat bernaung dan berteduh penulis yang selalu memberikan motivasi dan menghibur.
14. Kepada teman-teman NRA 2011 tercinta yang telah memberikan dukungan dan penghiburan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangatlah terbuka untuk kritik dan saran yang membangun untuk masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jakarta, 15 Januari 2017

Penulis

Ferdinan

"GAMBARAN KEPUASAAN KERJA PADA PRAMUNIAGA CIRCLE K CABANG JAKARTA "

(2017)

FERDINAN

ABSTRAK

Gambaran Kepuasan Kerja Pada Pramuniaga Circle K Cab.Jakarta. Skripsi. Jakarta: Fakultas Pendidikan Psikologi, Universitas Negerti Jakarta, 2017. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja pada Pramuniaga Circle K Cabang Jakarta. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh banyak faktor seperti gaji, promosi, pengawasan jaminan kesejahteraan penghargaan, kondisi operasional, rekan kerja, sifat pekerjaan, komunikasi. Demikian juga diasumsikan hal ini terjadi pada Pramuniaga Circle K. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian yang bersifat deskriptif analitik, yang melibatkan pramuniaga circle k cabang Jakarta, dengan populasi adalah pramuniaga Circle K dan mendapatkan sampel sebanyak 80 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner bagi karyawan untuk mendapatkan data tentang kepuasan kerja karyawan tersebut. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa secara keseluruhan pramuniaga menunjukkan kepuasan kerja yang rendah, namun karyawan umumnya menunjukkan kepuasan kerja yang tinggi pada dimensi gaji, promosi, pengawasan, kondisi operasional, rekan kerja, sifat pekerjaan dan komunikasi. Disarankan agar pihak perusahaan memperhatikan kesejahteraan pramuniaga agar dapat memotivasi pramuniaga terhadap kinerja mereka.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja

**DESCRIPTION OF JOB SATISFACTION IN CIRCLE K BRANCH JAKARTA IN
DIRECTION OF SALESCLERK (2017)**

FERDINAN

ABSTRACT

Job satisfaction picture At Circle K Clerk Cab.Jakarta. Essay. Jakarta: Faculty of Educational Psychology, University Negerti Jakarta, in 2017. This study aims to describe job satisfaction at Circle K Clerk Jakarta Branch. Job satisfaction is influenced by many factors such as salary, promotion, supervision welfare awards, operational conditions, coworkers, nature of work, communication. Likewise, it is assumed this is happening at Circle K. Clerk therefore necessary descriptive analytic research, which involves the salesman circle k Jakarta branch, the population is salesgirl Circle K and get a sample of 80 people. The data collection is done by distributing a questionnaire for employees to obtain data about the employee's job satisfaction. The results showed that overall the saleswoman showed low job satisfaction, but employees generally show higher job satisfaction on the dimensions of salary, promotion, monitoring, operating conditions, coworkers, nature of work and communication. It is suggested that the company consider the welfare of the salesman in order to motivate the salesperson to their performance.

Keywords: Job Satisfaction

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING.....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah	7
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Kepuasan Kerja	8
2.1.1 Definisi Kepuasan Kerja.....	8
2.1.2 Variabel Kepuasan Kerja	9
2.1.3 Dimensi Kepuasan Kerja	10
2.1.4 Teori Kepuasan Kerja	13
2.1.5 Pengukuran Kepuasan Kerja	17
2.2 Profil Circle K	20
2.2.1 Profil Perusahaan	20
2.2.2 Sejarah Circle K.....	20
2.2.3 Visi dan Misi.....	21

2.2.4 Produk dan Layanan	22
2.3 Kerangka Berfikir.....	22
2.4 Penelitian Terkait	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1 Tipe Penelitian	24
3.2 Identifikasi Dan Operasional Variabel Penelitian.....	24
3.3 Operasional Variabel Penelitian	25
3.4 Definisi Konseptual dan Operasional	25
3.4.1 Definisi Konseptual Kepuasan Kerja.....	25
3.4.2 Definisi Operasional Kepuasan Kerja	25
3.5 Populasi dan Sampel	25
3.5.1 Populasi	25
3.5.2 Sampel.....	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data	27
3.6.1 Alat Ukur Kepuasan Kerja	28
3.7 Uji Coba Instrumen	30
3.7.1 Validitas Instrumen	30
3.7.2 Reliabilitas Instrumen.....	32
3.8 Analisis Data	33
3.8.1 Statistik Deskriptif	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Subyek Penelitian.....	35
4.1.1 Gambaran Subyek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin. 35	
4.1.2 Gambaran Subyek Penelitian Berdasarkan Usia	36
4.2 Prosedur Penelitian	38
4.2.1 Persiapan Penelitian	39
4.2.2 Pelaksanaan Penelitian	39
4.3 Hasil Analisis Data Penelitian.....	40
4.3.1 Gambaran Kepuasan Kerja.....	40
4.3.1.1 Deskripsi Skor Skala Dimensi Gaji	42
4.3.1.2 Deskripsi Skor Skala Dimensi Promosi	43
4.3.1.3 Deskripsi Skor Skala Dimensi Pengawasan.....	45

4.3.1.4	Deskripsi Skor Dimensi jaminan Kesejahteraan	46
4.3.1.5	Deskripsi Skor Dimensi Penghargaan Perusahaan..	47
4.3.1.6	Deskripsi Skor Dimensi Kondisi Operasional	49
4.3.1.7	Deskripsi Skor Dimensi Rekan Kerja.....	50
4.3.1.8	Deskripsi Skor Dimensi Sifat Pekerjaan	51
4.3.2	Katagorisasi Data.....	52
4.3.2.1	Katagorisasi Data Kepuasan Kerja.....	52
4.3.2.2	Katagorisasi Data Dimensi Gaji.....	53
4.3.2.3	Katagorisasi Data Dimensi Promosi	54
4.3.2.4	Katagorisasi Data Dimensi Pengawasan.....	54
4.3.2.5	Katagorisasi Data Dimensi Jaminan.....	56
4.3.2.6	Katagorisasi Data Kondisi Operasional	57
4.3.2.7	Katagorisasi Data Rekan Kerja.....	58
4.3.2.8	Katagorisasi Data Sifat Pekerjaan	59
4.3.2.9	Katagorisasi Data Komunikasi.....	60
4.4	Pembahasan	61
4.5	Keterbatasan Penelitian	62
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN		63
5.1	Kesimpulan	63
5.2	Implikasi	63
5.3	Saran	63
5.3.1	Pramuniaga.....	64
5.3.2	Perusahaan.....	64
5.3.3	Bagi Penelitian Selanjutnya	64
DAFTAR PUSTAKA.....		65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Turnover Pramuniaga <i>Circle K</i> Cabang Jakarta	3
Tabel 3.1 Blueprint Instrumen Kepuasan Kerja	26
Tabel 3.2 Validitas Instrumen Kepuasan Kerja	28
Tabel 3.3 Hasil Reliabilitas Kepuasan Kerja	30
Tabel 3.4 Tabel Kaidah Reliabilitas Guilford	30
Tabel 4. 1 Gambaran Subyek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Tabel 4.2 Gambaran Subyek Penelitian Berdasarkan Kategorisasi Usia	34
Tabel 4.3 Skor Gambaran Kepuasan Kerja	37
Tabel 4.4 Deskripsi Skor Skala Dimensi Gaji	39
Tabel 4.5 Deskripsi Skor Dimensi promosi	41
Tabel 4.6 Deskripsi Skor Pengawasan	42
Tabel 4.7 Deskripsi Skor Jaminan Kesejahteraan	43
Tabel 4.8 Deskripsi Skor Penghargaan Dari Perusahaan	45
Tabel 4.9 Deskripsi Skor Kondisi Operasional	46
Tabel 4.10 Deskripsi Skor Rekan Kerja	47
Tabel 4.11 Deskripsi Skor Sifat Pekerjaan	48
Tabel 4.12 Kategorisasi Skor Kepuasan Kerja	49
Tabel 4.13 Kategorisasi Skor Kepuasan Kerja Dimensi Gaji	50
Tabel 4.14 Kategorisasi Skor Dimensi Kepuasan Akan Promosi	51
Tabel 4.15 Kategorisasi Skor Dimensi Kepuasan Akan Pengawasan	52
Tabel 4.16 Kategorisasi Skor Dimensi Kepuasan Akan Jaminan	53
Tabel 4.17 Kategorisasi Skor Dimensi Kepuasan Akan Penghargaan	54
Tabel 4.18 Kategorisasi Skor Dimensi Kondisi Operasional	55
Tabel 4.19 Kategorisasi Skor Dimensi Kepuasan Akan Rekan Kerja	56
Tabel 4.20 Kategorisasi Skor Dimensi Kepuasan Akan Sifat Pekerjaan	57
Tabel 4.21 Kategorisasi Skor Dimensi Komunikasi	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Diagram Proporsi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Gambar 4.2 Diagram Proporsi Berdasarkan Usia.....	35
Gambar 4.3 Histogram Variabel Kepuasan Kerja.....	38
Gambar 4.4 Histogram Skala Gaji.....	40
Gambar 4.5 Histogram Deskripsi Skor Skala Promosi.....	41
Gambar 4.6 Histogram Deskripsi Skor Skala Pengawasan.....	43
Gambar 4.7 Histogram Deskripsi Skor Skala jaminan.....	44
Gambar 4.8 Histogram Deskripsi Skor Dimensi Penghargaan.....	46
Gambar 4.9 Histogram Deskripsi Skor Dimensi Rekan Kerja.....	48

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada masa dewasa awal manusia memiliki tugas perkembangan dalam kehidupan, adapun tugas perkembangan dewasa awal adalah menikah atau membangun suatu keluarga, mengelola rumah tangga, mendidik atau mengasuh anak, memikul tanggung jawab sebagai warga negara, membuat hubungan dengan suatu kelompok sosial tertentu, dan melakukan suatu pekerjaan. Selain itu masa dewasa awal adalah masa dimana motivasi untuk meraih sesuatu sangat besar. Oleh karena itu manusia membutuhkan dukungan dari segi finansial, dalam memperoleh dukungan finansial manusia memutuskan untuk bekerja.

Ketika orang dewasa awal sudah memasuki dunia pekerjaan, biasanya orang dewasa cenderung merasa tertekan oleh tuntutan pekerjaan yang mereka jalani. Mereka biasanya kurang setia atau memiliki loyalitas terhadap perusahaan yang rendah dan cenderung mencari pekerjaan lain yang dianggap lebih memuaskan dan lebih dapat menjamin atas kelangsungan hidupnya.

Dalam hal ini bisa di lihat bahwa akhir – akhir ini kepuasan kerja semakin terasa penting artinya dalam lingkup organisasi. Kepuasan kerja bisa sangat berpengaruh terhadap produktivitas organisasi baik secara langsung ataupun tidak langsung. Ketidakpuasan dalam pekerjaan merupakan titik awal dari masalah – masalah yang muncul dalam organisasi, seperti kemangkiran dalam bekerja, turnover, konflik antara manager dan pekerja, serta banyak masalah lainnya yang menyebabkan terganggunya proses pencapaian dari suatu organisasi (Jim Cambel,2000). Pada para pekerja, ketidakpuasan dapat menyebabkan menurunnya motivasi, moril kerja, dan tampilan kerja.

Secara umum dapat di kemukakan bahwa pemecahan masalah – masalah organisasi dari segi manusia dapat dilakukan dengan prinsip – prinsip kepuasan kerja (Sutarno,2003). Dengan kepuasan kerja yang tinggi akan muncul ikatan positif antara pekerja dengan pekerjaannya, sehingga pekerja di harapkan bisa mencapai hasil yang optimal (Gustiarti Leila,2002). Perusahaan yang mengalami kemajuan yang di tandai dengan gejala kepuasan kerja yang tinggi antara para pekerjanya.

Hasil penelitian yang di lakukan oleh William M. Mercer, Inc. (,,? **Jurnal apa**)dalam surveynya pada tahun 1998 terhadap 206 perusahaan menengah dan besar yang memiliki tingkat perputaran karyawan yang tinggi. Pada penelitiannya menemukan bahwa kompensasi adalah alasan paling umum untuk ketidakpuasan. Tapi pada perusahaan yang memiliki perputaran karyawan yang rendah, 40% responden merasakan bahwa faktor – faktor emosional benar – benar memotivasi mereka untuk tetap bertahan di perusahaan tersebut, sedangkan 21% responden memilih untuk tetap tinggal di perusahaan karena faktor finansial.

Circle K adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang industri retail food dan non-food dengan konsep Convenience Store. Circle K sangat terkenal di seluruh dunia dengan menawarkan produk-produk berkualitas dan juga pelayanannya yang cepat dan ramah. Ditambah lagi dengan store yang bersih dan suasana yang menyenangkan, menciptakan pengalaman berbelanja yang sangat beda.

Bisnis ritel modern di Indonesia akhir - akhir ini mengalami persaingan berlangsung sangat ketat. Agar dapat bersaing di dunia bisnis retail, kualitas pelayanan adalah salah satu faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan karena konsumen pengguna jasa berharap mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik

Kualitas pelayanan adalah suatu ukuran seberapa tepat tingkat pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan atau penyedia pelayanan dapat memenuhi standar pelayanan yang diharapkan pelanggan. Cara meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memahami dan memperlakukan karyawan lini depan dengan tepat karena karyawan yang memiliki kontak dengan pelanggan adalah sumber kunci bagi perusahaan jasa.

Mempunyai sumber daya manusia yang potensial dan berkualitas, akan membantu Circle K untuk mencapai tujuan. Akan tetapi, untuk mendapatkan sumber daya manusia yang seperti itu bukanlah hal yang mudah. Circle K harus dapat mempertahankan pramuniaga selama mungkin, terlebih bila pramuniaga tersebut membawa dampak yang positif bagi perusahaan. Keinginan berpindah seseorang terkait erat dengan peluang karier, kepuasan gaji, kepuasan kerja, hubungan kerja, dan lingkungan kerja, serta beban kerja (Zeffane, 1994).

Bagi usaha ritel seperti Circle K, para pramuniagalah yang memegang peran penting dalam kemajuan bisnis perusahaan tersebut (Sugiyono,1999). Upaya untuk mempertahankan pramuniaga telah menjadi persoalan penting di banyak perusahaan jasa. Hal ini juga terjadi pada Circle K. Seorang pramuniaga diharapkan bisa memuaskan pelanggannya, dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Jika kemampuan dan persyaratan kerja tidak seimbang, maka pengunduran diri dapat terjadi.

Menurut data *turnover* pramuniaga dari pihak *Circle K* dalam rentang waktu Oktober 2016 s.d desember 2016. Data turnover diambil pada 20 gerai yang ada di Jakarta

Tabel 1.1
Data Turnover Pramuniaga Circle K Cabang Jakarta

Bulan	Minggu	<i>New Joiner</i>	<i>Resign</i>
Oktober 2016	Minggu I (26	2	5
	September - 02	4	4
	Oktober 16)	10	3
		5	2
	(Minggu I (03-09	4	4
	Oktober 16)	6	8
		1	4

		7	3	
	Minggu II (10-16 Oktober 16)	0	1	
		4	0	
		2	3	
		7	1	
		6	1	
	Minggu III (17-23 Oktober 16)	0	1	
		4	0	
		1	1	
		1	1	
	Minggu IV (24 - 30 Oktober 16)	2	6	
		0	2	
		1	4	
		0	3	
	November 2016	Minggu I (31 Okt - 6 Nov 16)	7	2
			0	6
1			7	
0			5	
Minggu II (7 - 13 Nov 16)		0	3	
		8	2	
		1	6	
		5	11	
Minggu III (14-20 Nov 16)		2	2	
		0	2	
		0	0	
		3	3	
Minggu IV (21-27 Nov 16)		0	0	
		5	3	
		1	0	
		0	1	

Bulan	Minggu	<i>New Joiner</i>	<i>Resign</i>
Desember 2016	Minggu I (28 Nov - 04 Des 16)	7	13
		5	10
		2	4
		6	5
	Minggu II (05 Des - 11 Des 16)	8	4
		0	0
		3	6
		10	11
	Minggu III (12 - 18 Des 16)	2	3
		0	0
		5	2
		8	5
	Minggu III (19 - 25 Des 16)	5	3
		0	0
		1	2
		6	11
Jumlah		259	265

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa jumlah pramuniaga yang resign dari bulan Oktober sampai Desember sangat besar. Tetapi pihak Circle K segera mengatasi masalah tersebut dengan cara melakukan penerimaan yang cukup besar. Namun dari data turn over yang cukup besar itu, mengindikasikan adanya ketidakpuasan kerja karyawan. Khususnya terlihat pada bulan Desember, jumlah karyawan resign berjumlah 78 pramuniaga yang resign.

Banyak penelitian yang menemukan adanya hubungan negatif kepuasan kerja terhadap turnover intentions karyawan. Mathis dan Jackson (2001) mengidentifikasi bahwa keluar masuk (turnover) karyawan berhubungan dengan

ketidakpuasan kerja. Lum et al., (1998); Johnson (1987); Yuyetta (2002) dan Tett & Meyer (1993) mendefinisikan semakin tinggi tingkat kepuasan kerja seseorang, maka semakin rendah intensitasnya untuk meninggalkan pekerjaannya. Ditambahkan pula bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap perputaran karyawan. Mereka yang kepuasan kerjanya lebih rendah mudah untuk meninggalkan perusahaan dan mencari kesempatan di perusahaan lain.

Studi lainnya yang dikemukakan Kalbers dan Fogarty (1995) menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan turnover intentions mempunyai hubungan negatif. Tan and Iqbaria (1994) menemukan bukti empiris pada profesional sistem informasi yang sering diindikasikan memiliki komitmen dan kepuasan kerja yang rendah, sehingga keinginan berpindah profesional tersebut lebih tinggi dibandingkan dengan profesional lainnya. Hal tersebut mendukung penelitian Passewark dan Strawser (1996) yang menemukan bahwa kepuasan kerja dan keinginan berpindah mempunyai pengaruh langsung dan memiliki hubungan negatif.

Selain itu, hubungan interpersonal atasan dengan bawahan juga menjadi suatu hal yang dapat menimbulkan efek ketidakpuasan kerja pada pramuniaga. Sama halnya dengan pemberian gaji/upah yang tidak sesuai dengan harapan, tidak adanya hubungan/relasi yang terjalin antara atasan dan bawahan dapat juga mengindikasikan ketidakpuasan kerja pada pramuniaga. Masalah lainnya yaitu pramuniaga merasa tugas-tugas dari pekerjaannya bersifat rutin sehingga menimbulkan kebosanan, kegagalan dalam menyelesaikan tugasnya terkait dengan prestasi kerja yang ingin dicapai serta kemajuan yang terkait dengan kebijakan direksi menjadi hal yang dikeluhkan oleh pramuniaga.

Berbagai keluhan pramuniaga tersebut diatas merupakan salah satu bentuk ketidakpuasan kerja terhadap kebijakan dari pihak *Circle K* yang tidak memperlihatkan aspek kesejahteraan dan kebutuhan-kebutuhan lain para pramuniaga. Jika hal ini terus berlangsung, maka kemungkinan akan berdampak negatif pada produktivitas pramuniaga dan pihak *Circle K* karena tanpa adanya kepuasan kerja, seseorang tidak akan bekerja seperti yang diharapkan sehingga tujuan organisasi tidak akan tercapai. Mengingat kepuasan kerja menjadi salah satu hal penting dalam diri

seorang pramuniaga maka *Circle K* harus menyadari beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja pramuniaga. Karena dengan kepuasan kerja yang dimiliki oleh pramuniaga, besar kemungkinan mereka akan bekerja secara optimal. Sebaliknya, pramuniaga yang memiliki ketidakpuasan kerja akan sulit untuk mengeksplorasi semua kemampuan yang dimilikinya dengan optimal. Kepuasan kerja yang tinggi sangat mempengaruhi produktivitas yang positif dan dinamis sehingga mampu memberikan keuntungan nyata, tidak hanya bagi *Circle K* tetapi juga keuntungan bagi pramuniaga itu sendiri.

Oleh karena itu, kepuasan kerja menjadi menarik untuk diamati karena memberikan manfaat, baik dari segi individu maupun dari segi kepentingan bagi pihak *Circle K*

1.2 Identifikasi Masalah

Masalah-masalah yang terdapat dalam latar belakang diatas adalah:

1. Bagaimanakah gambaran kepuasan kerja pramuniaga Circle K cabang Jakarta?
2. Bagaimanakah gambaran kepuasan kerja akan gaji, promosi, supervisi, tunjangan tambahan, penghargaan, prosedur kerja, rekan kerja, jenis pekerjaan, dan komunikasi pada pramuniaga *Circle K* cabang Jakarta
3. Bagaimana gambaran kepuasan kerja dengan tingkat *turn over* yang tinggi ?

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada di atas, maka penelitian ini memfokuskan untuk melihat gambaran dari kepuasan kerja pada pramuniaga Circle K

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah-masalah yang terdapat dalam identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain; “Bagaimana gambaran kepuasan kerja pada pramuniaga Circle K?”

1.5 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah yang disebutkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan kerja pada pramuniaga Circle K cabang Jakarta

1.6 Manfaat Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan keilmuan di bidang Psikologi, khususnya dalam manajemen sumber daya manusia. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan informasi yang berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Hasil penelitian yang diperoleh dapat berguna sebagai referensi atau bahan pembandingan bagi peneliti-peneliti yang ingin mengkaji masalah yang berkaitan tentang kepuasan kerja. Selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi para pengambil keputusan terhadap kebijakan tentang pengembangan sumber daya manusia dalam organisasi.

BAB II

TINJUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Kerja

2.1.1 Definisi Kepuasan Kerja

Menurut Spector (1997) kepuasan kerja didefinisikan sebagai sikap yang menggambarkan bagaimana perasaan seseorang terhadap pekerjaannya secara keseluruhan maupun terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Hal ini menyangkut seberapa jauh seseorang menyukai (like) dan tidak menyukai (dislike) pekerjaannya. Dengan demikian kepuasan kerja lebih mudah dipahami sebagai tingkat di mana seseorang menyukai pekerjaannya.

Menurut Suwatno (2001:187) kepuasan kerja adalah merupakan suatu kondisi psikologis yang menyenangkan atau perasaan karyawan yang sangat subyektif dan sangat tergantung pada individu yang bersangkutan dan lingkungan kerjanya, dan kepuasan kerja merupakan suatu konsep multificated (banyak dimensi), ia dapat memakai sikap secara menyeluruh atau mengacu pada bagian pekerjaan seseorang. Sedangkan menurut Keither dan Kinicki (2005:271) kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Definisi ini berarti bahwa kepuasan kerja seseorang dapat relatif puas dengan suatu aspek dari pekerjaannya dan atau tidak puas dengan salah satu atau lebih aspek lainnya.

Menurut Robbins yang dikutip oleh Wibowo (2006:299) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Sedangkan Keith Davis yang dikutip oleh Mangkunegara (2005:117) mengemukakan bahwa “*Job satisfaction is the favorableness or unfavorableness with employees view their work*”.

Artinya bahwa kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami pegawai dalam bekerja. Wexley dan Yuki dikutip oleh Mangkunegara (2005:117) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja adalah “is the way an employee feels about his or her job”. Artinya adalah cara pegawai merasakan dirinya atau pekerjaannya.

Siagian (2006:295) berpendapat bahwa kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang, baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif tentang pekerjaannya. Banyak faktor yang perlu mendapat perhatian dalam menganalisis kepuasan kerja seseorang. Apabila dalam pekerjaannya seseorang mempunyai otonomi atau bertindak, terdapat variasi, memberikan sumbangan penting dalam keberhasilan organisasi dan karyawan memperoleh umpan balik tentang hasil pekerjaan yang dilakukannya, yang bersangkutan akan merasa puas.

Dari beberapa pendapat ahli diatas, penulis menyimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan atau cara sudut pandang seseorang yang sangat subyektif terhadap pekerjaannya.

2.1.2 Variabel Kepuasan Kerja

Menurut Mangkunegara (2005:117-119) kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel seperti keluar masuk (*turnover*), tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan, dan ukuran organisasi perusahaan. Hal ini menurut beliau sesuai dengan pendapat Keith Davis bahwa “*Job satisfaction is related to a number of major employee variables, such as turnover, absences, age, occupation and size of the organization in which an employee works*”. Untuk lebih jelasnya variabel – variabel tersebut adalah sebagai berikut :

1. Turnover

Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan *turnover* pegawai yang rendah. Sedangkan pegawai-pegawai yang kurang puas biasanya *turnover* nya lebih tinggi.

2. Tingkat Ketidakhadiran Kerja

Pegawai–pegawai yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadirannya (absen) tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.

3. Umur

Ada kecenderungan pegawai yang tua lebih merasa puas dari pada pegawai yang berumur relatif muda. Hal ini diasumsikan bahwa pegawai yang tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan, sedangkan pegawai usia yang lebih muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya. Sehingga apabila antara harapannya dengan realita kerja terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas.

4. Tingkat Pekerjaan

Pegawai–pegawai menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih merasa puas dari pada pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah. Pegawai–pegawai yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kemampuan kerja yang lebih baik dan aktif dalam mengemukakan ide–ide serta kreatif dalam bekerja.

5. Ukuran Organisasi Perusahaan

Ukuran organisasi perusahaan dapat mempunyai kepuasan pegawai. Hal ini karena besar kecil perusahaan berhubungan pula dengan koordinasi, komunikasi, dan partisipasi pegawai.

2.1.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (2006), terdapat 6 faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri

Kepuasan atas pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan. Beberapa penelitian menemukan bahwa karakteristik dan kompleksitas pekerjaan menghubungkan antara kepribadian dan kepuasan kerja. Pada tingkat yang lebih

pragmatis, pekerjaan yang menarik dan menantang serta perkembangan karier merupakan hal yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

2. Gaji

Gaji bagi beberapa orang lebih penting daripada apa pun yang diberikan perusahaan. Gaji memberikan karyawan kesempatan untuk memenuhi kebutuhan hidup yang mendasar maupun kebutuhan pada tingkat yang lebih tinggi. Karyawan melihat gaji sebagai refleksi dari bagaimana manajemen memandang kontribusi mereka terhadap perusahaan.

3. Kesempatan Promosi

Promosi sepertinya memiliki pengaruh yang berbeda pada kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan promosi memiliki sejumlah bentuk yang berbeda misalnya karyawan yang dipromosikan atas dasar senioritas mengalami kepuasan kerja tetapi tidak sebanyak karyawan yang dipromosikan atas dasar kinerja.

4. Pengawasan/supervisi

Terdapat dua dimensi pengawasan yang mempengaruhi kepuasan kerja. Pertama, kepedulian atasan terhadap bawahan misalnya memberikan nasehat dan bantuan, berkomunikasi secara personal maupun dalam konteks pekerjaan. Kedua, kesempatan yang diberikan kepada bawahan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang dapat mempengaruhi pekerjaan mereka. Adapun iklim partisipasi menciptakan kepuasan kerja yang lebih tinggi daripada partisipasi dalam keputusan tertentu.

5. Kelompok Kerja

Pada umumnya rekan kerja atau anggota tim yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana bagi karyawan secara individu.

6. Kondisi Kerja

Kondisi kerja memiliki pengaruh yang kecil terhadap kepuasan kerja. Jika kondisi kerja baik (misalnya lingkungan bersih dan menarik), karyawan akan lebih mudah menyelesaikan pekerjaan mereka. Jika kondisi kerja buruk (misalnya udara panas & suara bising), karyawan akan lebih sulit menyelesaikan pekerjaannya. Akan

tetapi, seiring dengan tingginya diversitas tenaga kerja, kondisi kerja menjadi penting misalnya tidak adanya diskriminasi.

Spector (1985) mengemukakan bahwa kepuasan kerja secara global dapat diperoleh dengan menjumlahkan keseluruhan tingkat kepuasan terhadap aspek - aspek dalam pekerjaan. Terdapat 9 aspek yang digunakan Spector (1985) yaitu:

1. Gaji

Aspek ini mengukur kepuasan karyawan sehubungan dengan gaji yang diterima dan adanya kenaikan gaji.

2. Promosi

Aspek ini mengukur sejauh mana kepuasan karyawan sehubungan dengan kebijaksanaan promosi, kesempatan untuk mendapat promosi. Kebijakan promosi harus dilakukan secara adil yaitu setiap karyawan yang melakukan pekerjaan dengan baik mempunyai kesempatan yang sama untuk promosi.

3. Supervisi

Aspek ini mengukur kepuasan kerja seseorang terhadap atasannya. Karyawan lebih suka bekerja dengan atasan yang bersikap mendukung, penuh pengertian, hangat dan bersahabat, memberi pujian atas kinerja yang baik dari bawahan, dan memusatkan perhatian kepada karyawan (employee centered), dari pada bekerja dengan atasan yang bersifat acuh tak acuh, kasar, dan memusatkan pada pekerjaan (job centered).

4. Tunjangan Tambahan

Aspek ini mengukur sejauh mana individu merasa puas terhadap tunjangan tambahan yang diterima dari perusahaan. Tunjangan tambahan diberikan kepada karyawan secara adil dan sebanding.

5. Penghargaan

Aspek ini mengukur sejauh mana individu merasa puas terhadap penghargaan yang diberikan berdasarkan hasil kerja. Spector (1997) berpendapat bahwa setiap individu ingin usaha, kerja keras dan pengabdian yang dilakukan karyawan untuk kemajuan perusahaan dihargai dan juga mendapat imbalan yang semestinya.

6. Prosedur dan Peraturan Kerja

Aspek ini mengukur kepuasan sehubungan dengan prosedur dan peraturan di tempat kerja. Hal-hal yang berhubungan dengan prosedur dan peraturan di tempat kerja mempengaruhi kepuasan kerja seorang individu seperti birokrasi dan beban kerja.

7. Rekan Kerja

Aspek ini mengukur kepuasan berkaitan dengan hubungan dengan rekan kerja misalnya adanya hubungan dengan rekan kerja yang rukun dan saling melengkapi.

8. Jenis Pekerjaan

Aspek ini mengukur kepuasan kerja terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri. Beberapa literatur telah mendefinisikan ciri-ciri pekerjaan yang berhubungan dengan kepuasan kerja antara lain: kesempatan rekreasi dan variasi tugas, kesempatan untuk menyibukkan diri, peningkatan pengetahuan, tanggung jawab, otonomi, job enrichment, kompleksitas kerja dan sejauh mana pekerjaan itu tidak bertentangan dengan hari nurani.

9. Komunikasi

Berhubungan dengan komunikasi yang berlangsung dalam perusahaan. Dengan komunikasi yang lancar, karyawan menjadi lebih paham akan tugas-tugas, kewajiban-kewajiban, dan segala sesuatu yang terjadi di dalam perusahaan.

Dari beberapa pendapat peneliti terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, Spector mengungkapkan aspek kepuasan kerja yang paling lengkap. Dengan demikian, penulis mengambil Sembilan indikator kepuasan kerja Spector sebagai landasan dalam penelitian ini.

2.1.4 Teori Kepuasan Kerja

Dibawah ini dikemukakan teori – teori tentang kepuasan kerja menurut Mangkunegara (2005:120-123), yaitu sebagai berikut :

1. Teori Keseimbangan (Equity Theory)

Teori ini dikembangkan oleh Adam, adapun komponen dari teori ini adalah input, outcome, comparison person, dan equity – in – equity. Wexley dan Yuki (1977) mengemukakan bahwa *“Input is anything of value that an employee perceives that he contributes to his job”*.

Input adalah semua nilai yang diterima pegawai yang dapat menunjang pelaksanaan kerja. Misalnya, pendidikan, pengalaman, skill, usaha, peralatan pribadi, jumlah jam kerja.

“Outcome is anything of value that the employee perceives he obtains from the job”.

Outcome adalah semua nilai yang diperoleh dan dirasakan oleh pegawai. Misalnya upah, keuntungan tambahan, status simbol, pengenalan kembali (recognition), kesempatan untuk berprestasi atau mengekspresikan diri. Sedangkan *“Comparison person may be someone in the same organization, someone in a different organization, or even the person him self in a previous job”*. Comparison person adalah seorang pegawai dalam organisasi yang sama, seorang pegawai dalam organisasi yang berbeda atau dirinya sendiri dalam pekerjaan sebelumnya.

Menurut teori ini, puas atau tidak puasnya pegawai merupakan hasil perbandingan input–outcome pegawai lain (comparison person). Jadi, jika perbandingan tersebut dirasakan seimbang (equity) maka pegawai tersebut akan merasa puas. Tetapi, apabila terjadi ketidakseimbangan (inequity) dapat menyebabkan dua kemungkinan, yaitu over compensation inequity (ketidakseimbangan yang menguntungkan dirinya) dan sebaliknya under compensation inequity (ketidakseimbangan yang menguntungkan pegawai lain yang menjadi pembanding atau (comparison person)).

2. Teori Perbedaan (Discrepancy Person)

Teori ini pertama kali dipelopori oleh Porter, ia berpendapat bahwa mengukur kepuasan kerja dapat dilakukan dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan pegawai. Locke (1969) mengemukakan bahwa kepuasan kerja pegawai bergantung pada perbedaan antara apa yang didapat dan apa yang diharapkan oleh pegawai. Apabila yang didapat pegawai ternyata lebih besar dari pada apa yang diharapkan, akan menyebabkan pegawai tidak puas.

3. Teori Pemenuhan Kebutuhan (Need Multtilment Theory)

Menurut teori ini kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Pegawai akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya, makin besar kebutuhan pegawai terpenuhi, makin puas pula pegawai tersebut. Begitu pula sebaliknya apabila kebutuhan pegawai tidak terpenuhi, pegawai itu akan merasa tidak puas.

4. Teori Pandangan Kelompok (Social Reference Theory)

Menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang oleh para pegawai dianggap sebagai kelompok acuan. Kelompok acuan tersebut oleh pegawai dijadikan tolak ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya. Jadi, pegawai akan merasa puas apabila hasil kerjanya sesuai dengan minat dan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok acuan.

5. Teori Dua Faktor dari Herzberg

Teori dua faktor ini dikembangkan oleh Frederick Herzberg, ia menggunakan teori Abraham Maslow sebagai titik acuannya. Penilaian Herzberg diadakan dengan melakukan wawancara terhadap subjek insinyur, dan akuntan. Masing-masing subjek diminta menceritakan kejadian yang dialami oleh mereka, baik yang menyenangkan (memberi kepuasan) maupun yang tidak menyenangkan atau tidak memberi kepuasan. Kemudian dianalisis dengan analisis isi (content analysis) untuk menentukan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan atau ketidakpuasan.

Dua faktor yang dapat menyebabkan timbulnya rasa puas atau tidak puas menurut Herzberg yaitu faktor pemeliharaan (maintenance factors) dan faktor pemotivasian (motivation factors). Faktor pemeliharaan disebut pula dissatisfiers, hygiene factors, job context, extrinsic factors yang meliputi administrasi dan kebijakan perusahaan, kualitas pengawasan, hubungan dengan pengawas, hubungan dengan subordinate, upah, keamanan kerja, kondisi kerja, dan status. Sedangkan faktor pemotivasian disebut pula satisfiers, motivators, job content, intrinsic factor yang meliputi dorongan berprestasi, pengenalan, kemajuan (advancement), work it self, kesempatan berkembang dan tanggung jawab.

6. Teori Pengharapan (Expectancy Theory)

Teori pengharapan dikembangkan oleh Victor H. Vroom, kemudian teori ini diperluas oleh Potteer dan Lawyer. Ketika Davis mengemukakan bahwa “Vroom explains that motivation is a product of how much one wants something and one’s estimate of the probability that a certain will lead to it” Vroom menjelaskan bahwa motivasi merupakan suatu produk dari bagaimana seseorang menginginkan sesuatu, dan penaksiran seseorang menyakinkan aksi tertentu yang akan menuntunnya. Pernyataan diatas berhubungan dengan rumus dibawah ini, yaitu :

Keterangan :

- Valensi merupakan kekuatan hasrat seseorang untuk mencapai sesuatu
- Harapan merupakan keinginan mencapai sesuatu dengan aksi tertentu
- Motivasi merupakan kekuatan dorongan yang mempunyai arah pada tujuan tertentu

Valensi lebih menguatkan pilihan seorang pegawai untuk sesuatu hasil. Jika seorang pegawai mempunyai keinginan yang kuat untuk suatu kemajuan, maka berarti valensi pegawai tersebut tinggi untuk suatu kemajuan. Valensi timbul dari internal pegawai yang dikondisikan dengan pengalaman.

Selanjutnya Keith Davis dikutip oleh Mangkunegara (2005:122) mengemukakan bahwa :

“Expectancy is the strenght of belief that an act will be followed by particular outcomes, it represents employee judgement of the probability that achieving one result will lead to another result. Since expectancy is an action – outcome association, it may range from 0 to 1. If an employee see no probability that an act will lead to a particular outcome, then expectancy is 0. At the other extreme, if the action – outcome relationship indicates cartainly, then expectancy has a value on one. Normally employee expectancy is somewhere between these two extremes”.

Artinya pengharapan merupakan kekuatan keyakinan pada suatu perlakuan yang diikuti dengan hasil khusus. Hal ini menggambarkan bahwa keputusan pegawai yang memungkinkan mencapai suatu hasil dapat menuntun hasil lainnya. Pengharapan merupakan suatu aksi yang berhubungan dengan hasil, dari 0–1. jika

pegawai merasa tidak mungkin mendapatkan hasil tertentu maka harapannya bernilai 0. jika aksinya berhunung dengan hasil tertentu maka harapannya 1. harapan pegawai secara normal adalah diantara 0–1.

2.1.5 Pengukuran Kepuasan Kerja

Menurut Robbins (2003:73) terdapat dua macam pendekatan yang secara luas dipergunakan untuk melakukan pengukuran kepuasan kerja, yaitu sebagai berikut :

1. Single Global Rating

Yaitu tidak lain dengan minta individu merespon atas satu pertanyaan seperti : dengan mempertimbangkan semua hal, seberapa puas anda dengan pekerjaan anda? Responden menjawab antara “*Highly Satisfied*” dan “*Highly Dissatisfied*”.

2. Summation Score lebih canggih

Mengidentifikasi elemen kunci dalam pekerjaan dan menanyakan perasaan pekerja tentang masing-masing elemen. Faktor spesifik yang diperhitungkan adalah sifat pekerjaan, supervisor, upah sekarang, kesempatan promosi dan hubungan dengan kondisi kerja.

Sedangkan Greenberg dan Baron (2003:151), menunjukkan adanya tiga cara untuk melakukan pengukuran kepuasan kerja, yaitu sebagai berikut :

1. Rating Scales dan Kuesioner

Rating scales dan kuesioner merupakan pendekatan pengukuran kepuasan kerja yang paling umum dipakai dengan menggunakan kuesioner dimana rating scales secara khusus disiapkan. Dengan menggunakan metode ini, orang menjawab pertanyaan yang memungkinkan mereka melaporkan reaksi mereka pada pekerjaan mereka.

2. Critical Incidents

Disini individu menjelaskan kejadian yang menghubungkan pekerjaan mereka yang mereka rasakan terutama memuaskan atau tidak memuaskan. Jawaban mereka dipelajari untuk mengungkap tema yang mendasari. Sebagai contoh misalnya apabila banyak pekerja menyebutkan situasi di pekerjaan dimana mereka diperlakukan kasar oleh supervisor atau apabila pekerja memuji supervisor atas sensitifitas yang

ditunjukkan pada masa yang sulit, gaya pengawasan memainkan peranan penting dalam kepuasan kerja mereka.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan alat ukur *The Job Satisfaction Scale* dari Spector (1997). Menurut Spector (1997) untuk mengukur kepuasan kerja adalah dengan menggunakan *The Job Satisfaction Scale* yang terdiri dari 36 aitem dengan 9 aspek yang diukur..

2. 2 Profil Circle K

2. 2. 1 Profil Perusahaan

Circle K adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang industri retail food dan non-food dengan konsep Convenience Store. Circle K sangat terkenal di seluruh dunia dengan menawarkan produk-produk berkualitas dan juga pelayanannya yang cepat dan ramah. Ditambah lagi dengan store yang bersih dan suasana yang menyenangkan, menciptakan pengalaman berbelanja yang sangat beda.

Sekarang Circle hadir di Indonesia dengan membawa konsep tersebut untuk diadaptasi di market lokal. Dengan mengerti pelanggan merupakan salah satu kunci untuk kesuksesan Circle K.

2. 2. 2 Sejarah Circle K

Texas, sekarang Circle K telah menjadi salah satu perusahaan jaringan convenience store terbesar di US. Jaringan Circle K di seluruh dunia mencapai lebih dari 5.900 store dengan 2.400 store berlokasi di 25 negara bagian dan 3.500 store beroperasi dibawah bendera Circle K di lebih dari 6 negara diluar US termasuk Indonesia.

Pada tahun 2003, Alimentation Couche-Tard (ACT), perusahaan convenience store terbesar di Kanada dengan jumlah store lebih dari 1.900 mengakuisisi merk Circle K. Hasil dari akuisisi ini ACT mengoperasikan dan melisensi lebih dari 7.800 store di seluruh dunia.

Circle K Stores Inc. adalah perusahaan yang berdiri dan berdomisili di United States of America, sebelumnya dikenal sebagai The Circle K Corporation, yang telah

membuat dan mengembangkan system bisnis Circle K di United States dan di Negara-negara lain di luar United States. Circle K Stores Inc. dan perusahaan pendahulunya adalah pemilik merk dan nama dagang Circle K beserta nama dagang yang lain yang digunakan dalam hubungannya dengan system bisnis Circle K.

PT. Circleka Indonesia Utama adalah pemegang lisensi dari Circle K Store Inc, untuk wilayah geografis negara Republik Indonesia, berdasarkan amendment No. 2 tertanggal 1 Agustus 2004 dari perjanjian lisensi terdahulu yang dibuat pada tanggal 15 Agustus 1986 antara The Circle K Corporation dengan PT Circle K Indonesia Waserba. PT. Circleka Indonesia Utama memiliki hak, sebagaimana disebutkan dalam perjanjian, untuk melisensikan kepada pihak lain merk dagang Circle K di wilayah negara Republik Indonesia sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang diisyaratkan dalam perjanjian lisensi.

2. 2. 3 Visi dan Misi

Visi Circle K adalah untuk menjadi pemimpin pasar convenience store di Indonesia dengan mengutamakan kepuasan pelanggan dan pengembangan jaringan yang didukung oleh sistem dan organisasi yang tangguh.

Misi Circle K adalah menciptakan pengalaman berbelanja yang mengesankan melalui pemilihan barang dan kegiatan promosi yang kreatif serta menciptakan lingkungan belanja yang aman, nyaman dan menyenangkan.

Selain itu, Circle K juga secara terus menerus menambah jaringan store melalui metode yang terstruktur dan menggali semua potensi yang mungkin untuk menjamin pertumbuhan yang sehat. Secara internal, Circle K menciptakan proses kerja yang terintegrasi diantara fungsi-fungsi di dalam organisasi dan secara terus menerus meningkatkan kemampuan (kapabilitas) sumber daya manusia.

2. 2. 4 Produk dan Layanan

Circle K menyediakan beberapa produk yang sesuai dengan konsep Convenience Store. Diantaranya adalah Immediate Consumption products dan fill-in products. Jumlah item produk terbatas oleh kebutuhan yang sifatnya mendesak.

Sedangkan layanan lainnya seperti mesin ATM merupakan value added bagi pelanggan saat berbelanja di store Circle K

2.3 Kerangka Berpikir

Prestasi kerja dan motivasi kerja dipengaruhi oleh rasa puas atau tidaknya karyawan akan pekerjaannya. Selain itu adanya rasa tidak nyaman antara pramuniaga dengan atasan, gaji yang tidak sesuai dengan harapan, serta rasa tidak nyaman akan pekerjaan yang menjadi rutinitas yang membosankan. Rasa tidak puas bisa dipengaruhi oleh gaji, promosi, pengawasan, jaminan kesejahteraan, penghargaan dari perusahaan, kondisi operasional, rekan kerja, sifat pekerjaan, dan komunikasi. Dengan adanya rasa ketidakpuasan dapat membuat karyawan memilih untuk resign dari satu perusahaan. Berdasarkan data *turn over* yang di peroleh, jumlah pramuniaga yang resign lebih banyak di bandingkan jumlah karyawan yang masuk. Berbagai keluhan tersebut menjadi bentuk rasa ketidakpuasan pada pramuniaga *Circle K* Cabang Jakarta.

2.4 Penelitian

1. Gambaran Kepuasan Kerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Dki Jakarta (PAM JAYA) Jakarta Pusat, Septya Puspasari R. Fakultas Psikologi Universitas Esa Unggul, Jakarta
2. Gambaran Kepuasan Kerja Perawat Rawat Inap Rumah Sakit Stela Maris Makassar, Andi Kinarkas Argapati¹ , H. Noer Bahry Noor¹ , Hj. A. Indahwati Sidin¹ ¹Bagian Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, UNHAS, Makassar
3. Gambaran Kepuasan Kerja Pada Perawat Di Rumah Sakit Umum Swasta X Di Kota Padang, Remawitda (2014). Diploma thesis, Universitas Andalas.

BAB 3

METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan di paparkan tentang target populasi, sample, teknik pengambilan sample, variabel penelitian, definisi operasional variabel, uji validitas instrumen, teknik analisis data, serta prosedur yang di gunakan dalam penelitian.

3.1 Tipe penelitian

Pada penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan statistik deskriptif. Menurut Umar (2002) pendekatan statistik deskriptif pada umumnya digunakan untuk variabel bebas atau terikat yang berskala nominal (kategorial) dan ordinal.

3.2 Identifikasi Variabel Penelitian

Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2011).

3.3 Definisi Konseptual Dan Operasional

3.3.1 Definisi Konseptual Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah bagaimana orang merasa tentang pekerjaan mereka. Selain itu, kepuasan kerja adalah sejauh mana orang – orang suka (kepuasan) atau tidak suka (ketidakpuasan) pekerjaan mereka (Spector, 1997).

3.3.2 Definisi Operasional Kepuasan Kerja

Definisi operasional kepuasan kerja dalam penelitian ini yaitu perasaan positif karyawan pada suatu pekerjaan, berupa dampak atau hasil evaluasi dari

berbagai aspek pekerjaan tersebut ditinjau melalui mean skor total dari tiap dimensi instrument JSS, yaitu; gaji, promosi, pengawasan, jaminan kesejahteraan, penghargaan dari perusahaan, kondisi operasional, rekan kerja, sifat pekerjaan, dan komunikasi.

3. 4 Populasi dan Sampel

3. 4. 1 Populasi

Menurut Rangkuti (2012), populasi adalah keseluruhan individu yang merupakan subyek penelitian yang dilakukan. Sugiyono (2011) berpendapat populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan, menurut Azwar (2010) menyatakan populasi merupakan suatu kelompok subyek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah *Circle K Cabang Jakarta* bagian Pramuniaga.

3. 4. 2 Sampel

Menurut Sugiyono (2011), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi berjumlah besar dan adanya keterbatasan pada peneliti sehingga tidak memungkinkan mengambil data dari jumlah populasi yang ada, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari suatu populasi. Sampel yang diambil harus representative atau mewakili populasi, karena apa yang akan dipelajari pada sampel, nantinya akan diberlakukan pula pada populasi.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling yang pengambilan sampel tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilah menjadi sampel (Sugiyono, 2011). Dalam teknik ini, pengambilan sampelnya sebanyak 80 responden dengan karakteristik sebagai berikut;

1. Jenis Kelamin : Laki – Laki dan Perempuan
2. Usia : 17 Tahun – 28 Tahun
3. Posisi : Pramuniaga

Teknik *non-probability sampling* yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah *Non-probability purposive sampling*, yaitu *Sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Maksudnya adalah siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel penelitian, bila dilihat orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data yang sesuai dengan karakteristik sampel penelitian (Sugiyono, 2011).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan adalah dengan skala psikologi. Skala psikologi selalu mengacu kepada alat ukur aspek atau atribut afektif. Menurut Azwar (2003:24) beberapa karakteristik skala sebagai alat ukur psikologi, yaitu:

- Stimulusnya berupa pertanyaan atau pernyataan yang tidak langsung mengungkap atribut yang hendak diukur melainkan mengungkap perilaku dari atribut yang bersangkutan.
- Jawaban subjek terhadap satu aitem baru merupakan sebagian dari banyak indikasi mengenai atribut yang diukur, sedangkan kesimpulan akhir sebagai suatu diagnosis baru dapat dicapai bila semua aitem telah direspons.
- Respons subjek tidak diklasifikasikan sebagai jawaban “benar” atau “salah”. Semua jawaban dapat diterima sepanjang diberikan secara jujur dan sungguh-sungguh. Hanya saja, jawaban yang berbeda akan diinterpretasikan berbeda pula.

Peneliti melakukan ujicoba terpakai dengan Teknik Sampling Non-probability purposive sampling. Teknik Sampling Non-probability purposive sampling adalah pemilihan sekelompok subjek dalam purposive sampling didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-

ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya, dengan kata lain unit sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria-kriteria tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian (Margono,2004:128).

3. 5. 2 Alat Ukur Kepuasan Kerja

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja adalah instrument Job Satisfaction Scale yang disusun oleh Spector (1991) dan telah dimodifikasi penulis pada dimensi gaji, promosi, dan pengawasan. Disesuaikan dengan keadaan mereka sebagai pegawai *Circle K*. Skala ini terdiri dari sembilan dimensi, yaitu gaji, promosi, pengawasan, jaminan kesejahteraan, penghargaan dari perusahaan, kondisi operasional, rekan kerja, sifat pekerjaan, dan komunikasi.

Skala ini disusun dengan menggunakan skala Likert dengan 6 alternatif jawaban yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Agak Tidak Setuju (ATS), Agak Setuju (AS), Setuju (S), Sangat Setuju (SS).

Tabel 3.1

Blueprint Instrumen Kepuasan Kerja

Dimensi	Indikator	Favorable	Unfavorable	Jumlah item
1. Gaji	Kepuasan terhadap gaji yang diterima	1, 28	10, 19	4
2. Promosi	Kepuasan terhadap peluang untuk promosi	11, 20	2, 33	4
3. Pengawasan	Kepuasan terhadap atasan	3, 30	12, 21	4
4. Jaminan Kesejahteraan	Kepuasan terhadap tunjangan	13, 22	4, 29	4
5. Penghargaan dari	Kepuasan terhadap imbalan yang	5	23, 32	4

Dimensi	Indikator	Favorable	Unfavorable	Jumlah item
6. Kondisi Operasional	Kepuasan terhadap standar operating perusahaan	15	6, 24, 31	4
7. Rekan kerja	Kepuasan terhadap rekan kerja	7, 25	16, 34	4
8. Sifat pekerjaan	Kepuasan terhadap jenis pekerjaan yang dilakukan	8, 17, 27, 35		4
9. Komunikasi	Kepuasan terhadap komunikasi yang terdapat di organisasi	9	18, 26, 36	4

3.6 Uji Coba Instrumen

Uji coba bertujuan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dari instrument yang digunakan dengan menggunakan SPSS versi 23.0 for windows. Dalam penelitian ini peneliti melakukan uji coba terpakai, hal itu dikarenakan batas waktu dan kesulitan peneliti dalam mencari sampel pada setiap cabang *Circle K* di Jakarta. Dalam penelitian ini terdapat 36 butir item pertanyaan, dari 36 item terdapat 1 item yang tidak valid dan 35 item valid

3. 6. 1 Validitas Instrumen

Sugiyono (2011) menyatakan bahwa validitas menentukan apakah instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Suatu alat tes atau instrumen pengukuran dikatakan memiliki validitas tinggi jika alat tes tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Artinya hasil ukur dari pengukuran tersebut merupakan besaran yang mencerminkan secara tepat fakta atau keadaan sesungguhnya dari apa yang diukur (Azwar, 2010).

Dalam menentukan instrumen valid atau tidak adalah dengan ketentuan korelasi item-total positif dan nilainya lebih besar dari pada r kriteria yang telah ditetapkan. Beberapa ahli berpendapat bahwa r kriteria adalah 0,3. Sehingga jika nilai koefisien korelasi positif dan lebih besar dari 0,3 maka item tersebut dikatakan memiliki daya diskriminasi tinggi (Rangkuti, 2012).

Penulis melakukan uji validitas internal untuk pengujian validitas instrumen Kepuasan Kerja pada pramuniaga Circle K Cabang Jakarta

Proses pengujian validitas pada penelitian ini menggunakan program SPSS versi 23, salah satu persyaratan umum mengenai validitas item dalam sebuah penelitian adalah bahwa sebuah item (pernyataan) dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi jika korelasi item-total positif dan nilainya lebih besar daripada r kriteria yang ditetapkan. Sebagian ahli berpendapat bahwa r kriteria adalah 0,3 sehingga jika nilai koefisien korelasi positif dan lebih besar dari 0,3 maka item dikatakan memiliki daya diskriminasi tinggi (Rangkuti,2012). Jika nilai Alpha if item deleted lebih kecil dari r kriteria (0,3), maka item tersebut dikatakan tidak valid (drop) dan selanjutnya, tidak digunakan dalam proses analisis data.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan kriteria nilai Alpha if item deleted lebih kecil daripada nilai Alpha per faktor/dimensi. Maksudnya, jika item yang bersangkutan digugurkan maka akan memperkecil nilai Alpha per faktor/dimensi instrument, sehingga akan lebih baik jika item tersebut dipertahankan. Sebaliknya,

jika nilai Alpha if item deleted lebih besar daripada nilai Alpha per faktor/dimensi, maka sebaiknya item yang bersangkutan digugurkan.

Tabel 3.2
Validitas Instrumen Kepuasan Kerja

	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Kriteria
item_1	.923	Valid
item_2	.919	Valid
item_3	.923	Valid
item_4	.919	Valid
item_5	.919	Valid
item_6	.923	Valid
item_7	.923	Valid
item_8	.920	Valid
item_9	.919	Valid
item_10	.924	Valid
item_11	.923	Valid
item_12	.919	Valid
item_13	.923	Valid
item_14	.926	Tidak Valid
item_15	.919	Valid
item_16	.923	Valid
item_17	.922	Valid
item_18	.922	Valid
item_19	.924	Valid
item_20	.924	Valid

item_21	.924	Valid
item_22	.919	Valid
item_23	.919	Valid
item_24	.923	Valid
item_25	.923	Valid
item_26	.924	Valid
item_27	.925	Valid
item_28	.924	Valid
item_29	.923	Valid
item_30	.923	Valid
item_31	.925	Valid
item_32	.925	Valid
item_33	.919	Valid
item_34	.923	Valid
item_35	.924	Valid

3.6.2 Reliabilitas Instrumen

Sugiyono (2011) menyatakan instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Reliabilitas instrumen adalah konsistensi atau keterpercayaan hasil ukur instrumen atau dapat juga dikatakan taraf kejegan suatu instrumen. Dari item – item pernyataan yang dianalisis dan dianggap valid selanjutnya dihitung reliabilitasnya. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 22 dengan prosedur perhitungan reliabilitas instrumen dengan konsistensi internal, berikut nilai reliabilitas instrumen masing – masing skala.

Tabel 3.3
Hasil Reliabilitas Kepuasan Kerja

Cronbach's Alpha	N of Items
.921	9

Tabel 3.4
Tabel Kaidah Reliabilitas Guilford

Koefisien Reliabilitas	Kriteria
>0.9	Sangat Reliabel
0.7 – 0.9	Reliabel
0.4 – 0.69	Cukup Reliabel
0.2 – 0.39	Kurang Reliabel
<0.2	Tidak Reliabel

Berdasarkan tabel diatas, nilai Alpha Cronbach yang diperoleh adalah 0.921. Menurut kaidah Guilford, dapat disimpulkan bahwa instrumen ini dikategorikan sangat reliabel.

3.7 Analisis Data

Dalam analisis data untuk penelitian ini menggunakan teknik statistik deskriptif yang mengungkapkan nilai dari mean, distribusi subjek, kategori, normalitas hasil dari data kuesioner yang diolah sebagai penunjang pembahasan mengenai variabel Kepuasan Kerja. Analisis ini dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS versi 22,0.

3. 7. 1 Statistik Deskriptif

Perhitungan frekuensi, mean, median, modus, standar deviasi, varians, skewness (kemencengan), kurtosis, nilai maksimum, nilai minimum dan persentil yang dilakukan untuk mendapatkan gambaran data yang terkumpul

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab empat ini, akan dibahas mengenai hasil penelitian yang telah peneliti lakukan.

4.1 Gambaran Subyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada 80 Pramuniaga *Circle k* baik pria maupun wanita dengan rentang usia dari 18 – 28 tahun. Kriteria sampel yang telah ditetapkan yaitu Pramuniaga menjadi subjek penelitian. Berdasarkan perolehan data di lapangan, maka peneliti memperoleh beberapa responden penelitian yang terbagi menjadi beberapa karakteristik berikut ini :

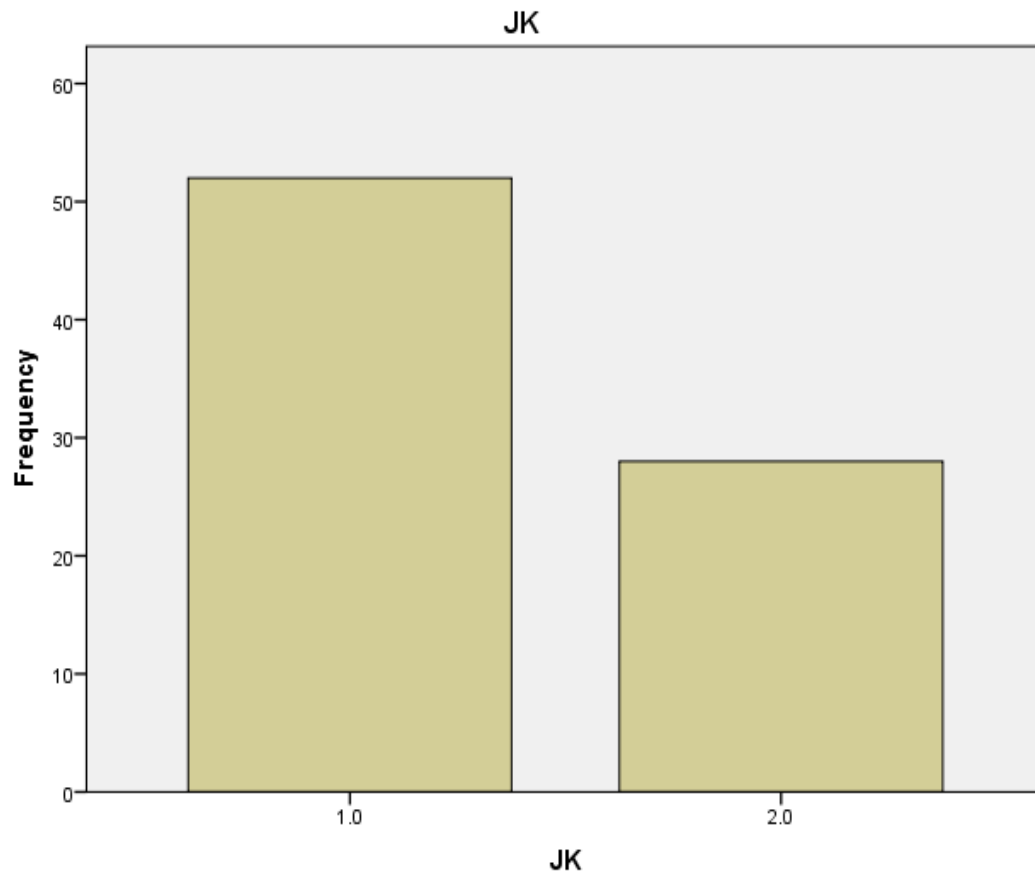
4.1.1 Gambaran Subyek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

Adapun gambaran subyek berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 :

Tabel 4. 1 Gambaran Subyek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – Laki	52	65 %
Perempuan	28	35 %
Total	80	100 %

Berdasarkan pada data tabel, dapat diketahui bahwa jumlah subyek penelitian ini adalah 80 responden dengan pembagian berdasarkan jenis kelamin, yaitu laki – laki berjumlah 52 responden dan perempuan berjumlah 28 responden. Berdasarkan data tersebut memperlihatkan bahwa responden laki – laki lebih banyak dibandingkan dengan responden berjenis kelamin perempuan.



Gambar 4.1

Diagram Proporsi Berdasarkan Jenis Kelamin

4.1.2 Gambaran Subyek Penelitian Berdasarkan Kategorisasi Usia

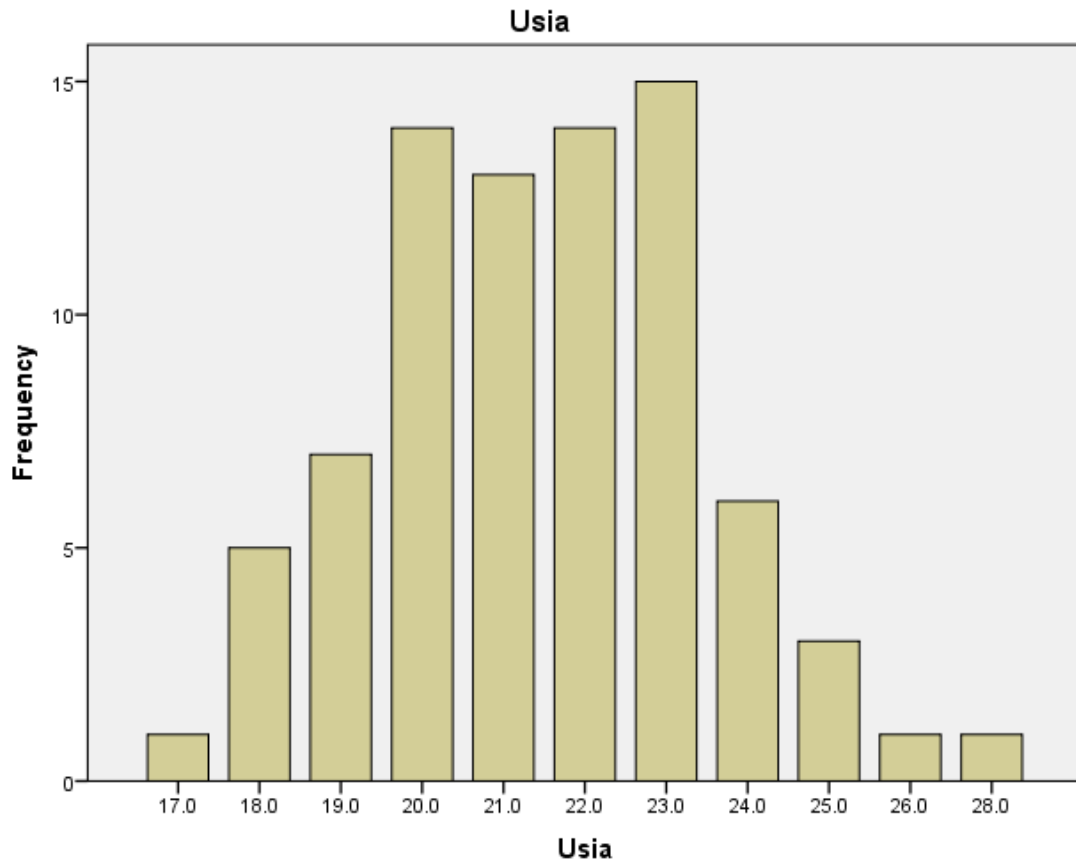
Adapun gambaran subyek penelitian berdasarkan kategorisasi usia dapat dilihat pada tabel 4.2 :

Tabel 4.2
Gambaran Subyek Penelitian Berdasarkan Kategorisasi Usia

Usia	Jumlah	Persentase
17	1	1,3%
18	5	6,3%
19	7	8,8%
20	14	17,5%
21	13	16,3%
22	14	17,5%
23	15	18,8%
24	6	7,5%
25	3	3,8%
26	1	1,3%
28	1	1,3%
Total	80	100

Pada tabel diatas dapat dilihat proporsi persebaran responden penelitian berdasarkan kategorisasi usia. Berdasarkan tabel tersebut peneliti membagi beberapa kategorisasi usia Karyawan, dari data yang telah berhasil dikumpulkan, diperoleh responden yang berusia 17 tahun berjumlah 1 responden, usia 18 tahun berjumlah 5 responden, usia 19 tahun berjumlah 7 responden, 20 tahun berjumlah 14 responden, 21 tahun berjumlah 13 responden, 22 tahun berjumlah 14 responden, 23 tahun 15 responden, 24 tahun 6 responden, 25 tahun 3 responden, 26 tahun 1 responden, 28

tahun 1 responden. Data tersebut memperlihatkan bahwa responden yang berusia 20 tahun adalah yang paling banyak dan yang berusia 17, 26, 28 tahun adalah yang paling sedikit. Berikut adalah proporsi persebaran responden penelitian berdasarkan kategorisasi usia yang didapat dalam bentuk histogram



Gambar 4.2

Diagram Proporsi Berdasarkan Usia

4.2 Prosedur Penelitian

Pada penelitian ini terbagi menjadi 2 tahap, yaitu tahap persiapan dan tahap pelaksanaan penelitian.

4.2.1 Persiapan Penelitian

Dalam menjalankan penelitian ini, peneliti melakukan beberapa tahapan prosedur penelitian, yakni sebagai berikut :

- a. Menentukan variabel dan subyek yang akan diteliti
- b. Perumusan masalah
- c. Melakukan kajian studi pustaka untuk mendapatkan gambaran dan landasan teori yang tepat mengenai variabel yang akan diteliti.
- d. Menentukan dan menyiapkan alat ukur yang akan digunakan dalam penelitian, yaitu alat ukur kepuasan kerja. Pada tahap ini peneliti memutuskan untuk memakai alat ukur Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja adalah instrument *Job Satisfaction Scale* yang disusun oleh Spector (1991) dan telah dimodifikasi peneliti. Skala ini terdiri dari sembilan dimensi, yaitu gaji, promosi, pengawasan, jaminan kesejahteraan, penghargaan dari perusahaan, kondisi operasional, rekan kerja, sifat pekerjaan, dan komunikasi. Melakukan *expert judgement* instrumen penelitian kepada dosen pembimbing.
- e. Melakukan uji coba instrumen pada 80 sampel.
- f. Melakukan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan SPSS versi 22 pada instrumen yang telah diujikan pada 80 sampel sehingga diketahui instrumen item yang valid 35 butir dan 1 butir item yang gugur.
- g. Setelah menyeleksi item yang gugur maka instrumen penelitian dapat digunakan untuk melakukan pengambilan data sampel penelitian.

4.2.2 Pelaksanaan Penelitian

Pengambilan data dilakukan secara langsung, peneliti membagikan angket kuesioner kepada responden yang dapat peneliti temui. Pengambilan data dilakukan selama 2 hari, yaitu dari tanggal 24 sampai 25 Januari 2017. Jumlah responden yang diperoleh adalah sebanyak 80 sampel, yang terbagi menjadi 52 laki – laki dan 28 perempuan.

4.3 Hasil Analisis Data Penelitian

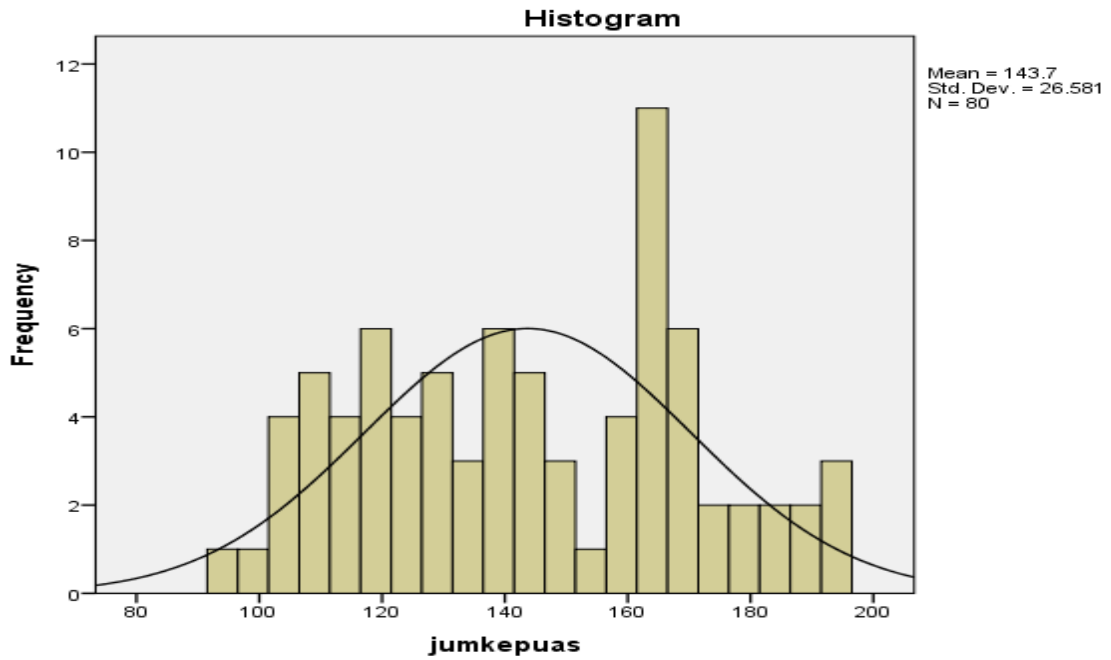
4.3.1 Gambaran kepuasan Kerja

Berikut adalah hasil deskripsi skor Motivasi Kerja yang telah dianalisis :

Tabel 4.3
Skor Gambaran Kepuasan Kerja

Statistik	Hasil Pengolahan Data
Mean	143.70
Median	142.50
Standar Deviasi	26.581
SD (Varians)	706.567
Minimum	94
Maximum	195

Pengukuran dilakukan dengan memilih pilihan jawaban. Instrumen diberikan kepada 80 responden dengan jumlah item sebanyak 36 butir pertanyaan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 9 skala dimensi kepuasan kerja, yaitu Gaji (4 butir), Promosi (4 butir), pengawasan (4 butir), Dari hasil pengolahan statistik diperoleh skor Mean 143.70, Median 2.972, Standar Deviasi 26.581, SD (Varians) 706.567, nilai minimum 94, dan nilai maximum 195. Dibawah ini terdapat grafik yang menunjukkan bentuk kurva variabel Kepuasan Kerja :



Gambar 4.3

Histogram Variabel Kepuasan Kerja

4. 3. 1. 1 Deskripsi Skor Skala Dimensi Gaji

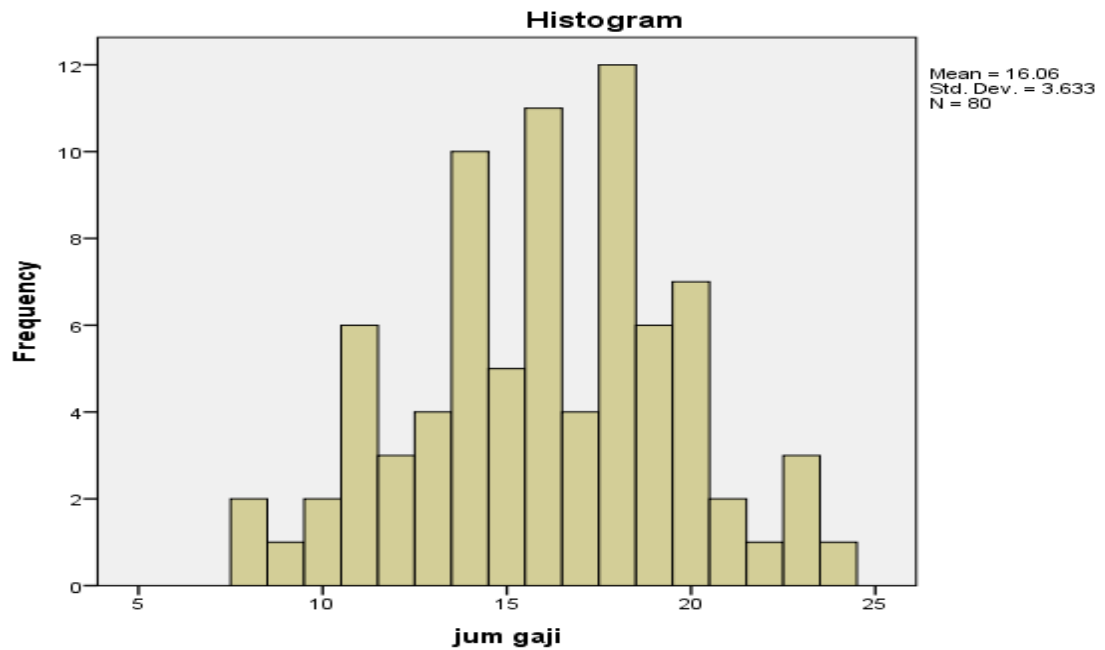
Berikut adalah hasil deskripsi skor skala dimensi yang telah dianalisis :

Tabel 4.4

Deskripsi Skor Skala Dimensi Gaji

Statistik	Hasil Pengolahan Data
Mean	16.06
Median	16.00
Standar Deviasi	3,633
SD (Varians)	13,199
Minimum	8
Maximum	24

Pengukuran dilakukan dengan memilih pilihan jawaban. Instrumen diberikan kepada 80 responden dengan jumlah item sebanyak 36 butir pertanyaan. Hasil skor gambaran dimensi Gaji (4 butir), dari hasil pengolahan statistik diperoleh skor Mean 16.06, Median 16.00, Standar Deviasi 3,633, SD (Varians) 13,199, nilai minimum 8, dan nilai maximum 24.



Gambar 4. 4
Histogram Skala Gaji

4.3.1.2 Deskripsi Skor Dimensi Promosi

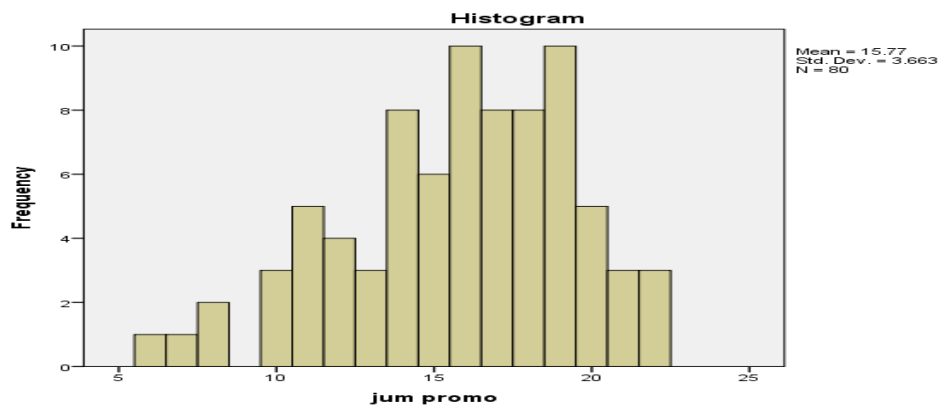
Berikut adalah hasil deskripsi skor Skala Dimensi Promosi yang telah dianalisis:

Tabel 4.5
Deskripsi Skor Dimensi promosi

Statistik	Hasil Pengolahan Data
Mean	15.78
Median	16.00
Standar Deviasi	3.663

SD (Varians)	13.417
Minimum	6
Maximum	22

Pengukuran dilakukan dengan memilih pilihan jawaban. Instrumen diberikan kepada 80 responden dengan jumlah item sebanyak 36 butir pertanyaan. Hasil deskripsi skor dimensi promosi (4 butir), dari hasil pengolahan statistik diperoleh skor Mean 15,78, Median 16,00, Standar Deviasi 3,663, SD (Varians) 13.417, nilai minimum 6, dan nilai maximum 22. Dibawah ini terdapat grafik yang menunjukkan bentuk kurva Skala Dimensi promosi:



Gambar 4. 5

Histogram Deskripsi Skor Skala Promosi

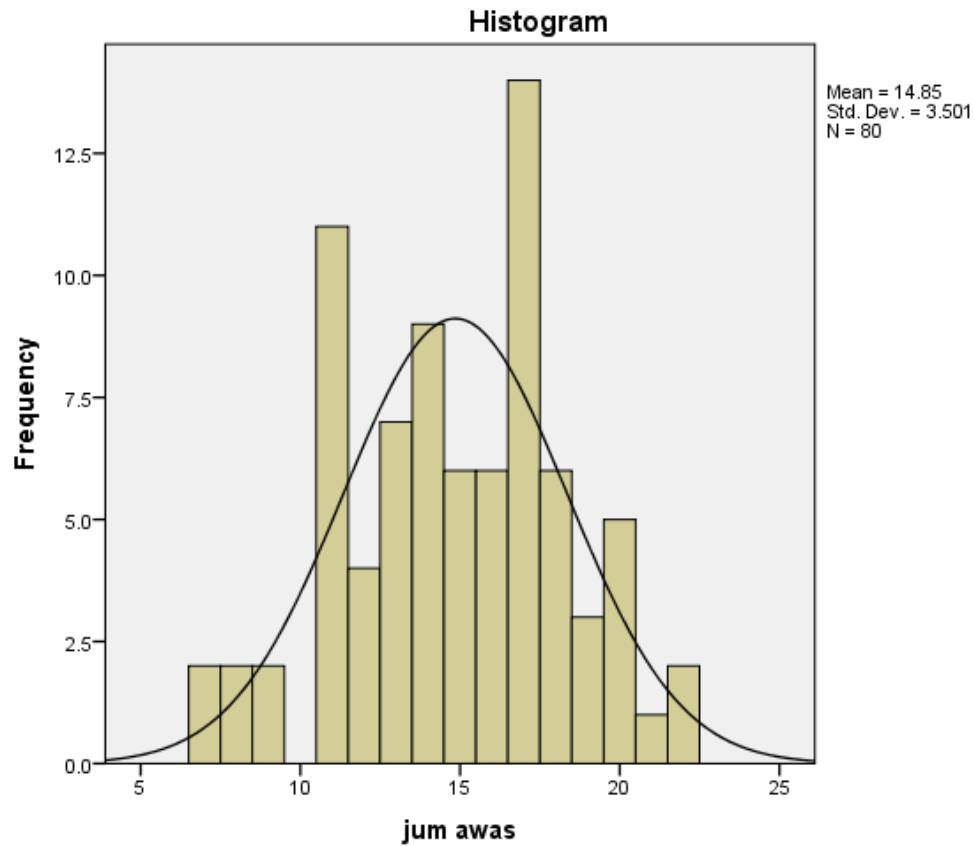
4.3.1.3 Deskripsi Skor Pengawasan

Berikut adalah hasil deskripsi skor Skala Dimensi kekuasaan yang telah dianalisis :

Tabel 4.6
Deskripsi Skor Pengawasan

Statistik	Hasil Pengolahan Data
Mean	14.85
Median	15.00
Standar Deviasi	3,501
SD (Varians)	12.256
Minimum	7
Maximum	22

Pengukuran dilakukan dengan memilih pilihan jawaban. Instrumen diberikan kepada 80 responden dengan jumlah item sebanyak 36 butir pertanyaan. Hasil deskripsi skor dimensi pengawasan (4 butir), dari hasil pengolahan statistik diperoleh skor Mean 14,85, Median 15,00, Standar Deviasi 3,501, SD (Varians) 12.256, nilai minimum 7, dan nilai maximum 22. Dibawah ini terdapat grafik yang menunjukkan bentuk kurva Skala Dimensi pengawasan:



Gambar 4. 6
Histogram Deskripsi Skor Skala Pengawasan

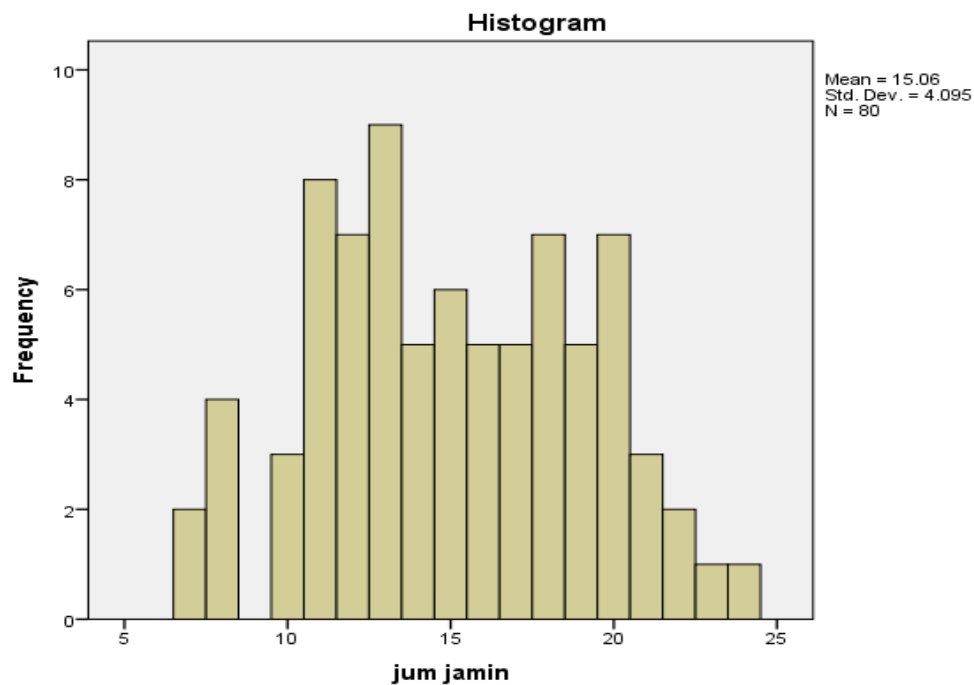
4.3.1.4 Deskripsi Skor Dimensi Jaminan Kesejahteraan

Tabel 4.7
Deskripsi Skor Jaminan Kesejahteraan

Statistik	Hasil Pengolahan Data
Mean	15.06
Median	15.00
Standar Deviasi	4.095

SD (Varians)	16.768
Minimum	7
Maximum	24

Pengukuran dilakukan dengan memilih pilihan jawaban. Instrumen diberikan kepada 80 responden dengan jumlah item sebanyak 36 butir pertanyaan. Hasil deskripsi skor dimensi pengawasan (4 butir), dari hasil pengolahan statistik diperoleh skor Mean 15,06, Median 15,00, Standar Deviasi 4,095, SD (Varians) 16.768, nilai minimum 7, dan nilai maximum 24. Dibawah ini terdapat grafik yang menunjukkan bentuk kurva Skala Dimensi jaminan:



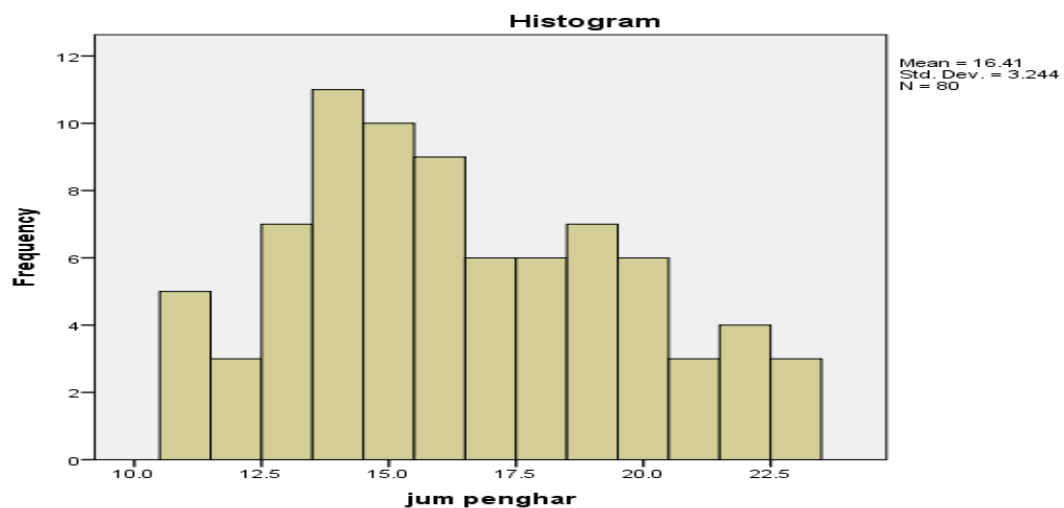
Gambar 4. 7

Histogram Deskripsi Skor Skala jaminan

4. 3. 1. 5 Deskripsi Skor Dimensi Penghargaan Dari Perusahaan

Statistik	Hasil Pengolahan Data
Mean	16.41
Median	16.00
Standar Deviasi	3.244
SD (Varians)	10.524
Minimum	11
Maximum	23

Pengukuran dilakukan dengan memilih pilihan jawaban. Instrumen diberikan kepada 80 responden dengan jumlah item sebanyak 36 butir pertanyaan. Hasil deskripsi skor dimensi penghargaan (4 butir), dari hasil pengolahan statistik diperoleh skor Mean 16,41, Median 16,00, Standar Deviasi 3,244, SD (Varians) 10.524, nilai minimum 11, dan nilai maximum 23. Dibawah ini terdapat grafik yang menunjukkan bentuk kurva Skala Dimensi Penghargaan:



Gambar 4. 8

Histogram Deskripsi Skor Dimensi Penghargaan

4. 3. 1. 6 *Deskripsi Skor Dimensi Kondisi Operasional*

Tabel 4.9
Deskripsi Skor Kondisi Operasional

Statistik	Hasil Pengolahan Data
Mean	15.48
Median	16.00
Standar Deviasi	3.802
SD (Varians)	14.455
Minimum	7
Maximum	24

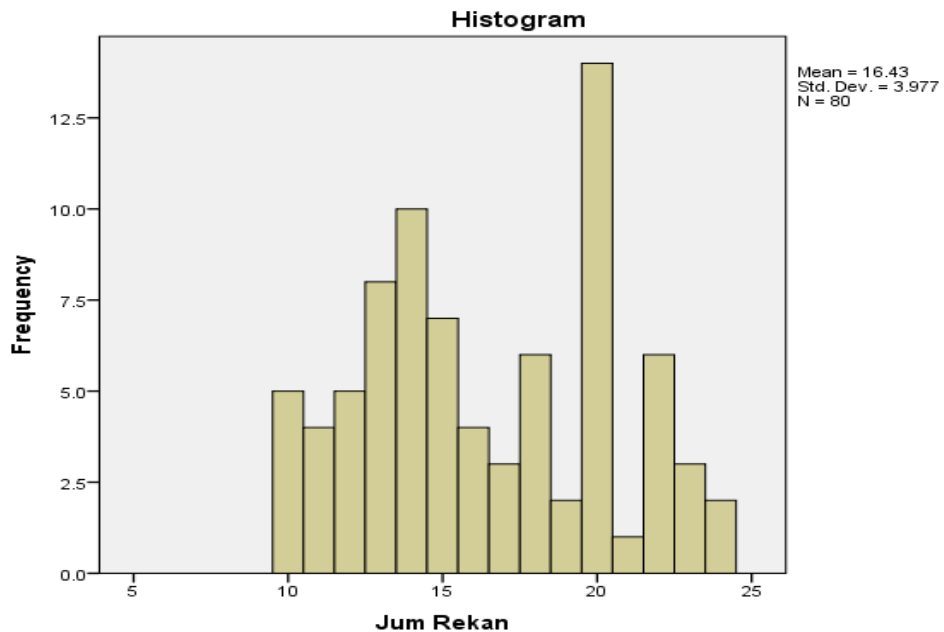
Pengukuran dilakukan dengan memilih pilihan jawaban. Instrumen diberikan kepada 80 responden dengan jumlah item sebanyak 36 butir pertanyaan. Hasil deskripsi skor dimensi Kondisi Operasional (4 butir), dari hasil pengolahan statistik diperoleh skor Mean 15,48, Median 16,00, Standar Deviasi 3,802, SD (Varians) 14.455, nilai minimum 7, dan nilai maximum 24. Dibawah ini terdapat grafik yang menunjukkan bentuk kurva Skala Dimensi Kondisi Operasional

4. 3. 1. 7 *Deskripsi Skor Dimensi Rekan Kerja*

Tabel 4.10
Deskripsi Skor Rekan Kerja

Statistik	Hasil Pengolahan Data
Mean	16.43
Median	16.00
Standar Deviasi	3.977
SD (Varians)	15.817
Minimum	10
Maximum	24

Pengukuran dilakukan dengan memilih pilihan jawaban. Instrumen diberikan kepada 80 responden dengan jumlah item sebanyak 36 butir pertanyaan. Hasil deskripsi skor dimensi Rekan Kerja (4 butir), dari hasil pengolahan statistik diperoleh skor Mean 16,43, Median 16,00, Standar Deviasi 3,977, SD (Varians) 15.817, nilai minimum 10, dan nilai maximum 24. Dibawah ini terdapat grafik yang menunjukkan bentuk kurva Skala Dimensi Rekan Kerja



Gambar 4.9

Histogram Deskripsi Skor Dimensi Rekan Kerja

4.3.1.8 Deskripsi Skor Dimensi Sifat Pekerjaan

Tabel 4.11

Deskripsi Skor Sifat Pekerjaan

Statistik	Hasil Pengolahan Data
Mean	17.18
Median	18.00
Standar Deviasi	4.185
SD (Varians)	17.513

Minimum	7
Maximum	24

Pengukuran dilakukan dengan memilih pilihan jawaban. Instrumen diberikan kepada 80 responden dengan jumlah item sebanyak 36 butir pertanyaan. Hasil deskripsi skor dimensi Sifat Pekerjaan (4 butir), dari hasil pengolahan statistik diperoleh skor Mean 17,18, Median 18,00, Standar Deviasi 4.1885, SD (Varians) 17.513, nilai minimum 7, dan nilai maximum 24. Dibawah ini terdapat grafik yang menunjukkan bentuk kurva Skala Dimensi Sifat pekerjaan

4.3.2 Kategorisasi Data

4.3.2.1 Kategorisasi Data Kepuasan Kerja

Dalam menentukan penempatan kategori – kategori skor untuk responden, maka dilakukan kategorisasi. Berikut ini adalah kategorisasi untuk variabel Kepuasan Kerja. Skor kepuasan Kerja yang diperoleh dari penelitian akan dikategorikan menjadi dua yaitu, kepuasan Kerja tinggi dan kepuasan rendah. Penentuan dalam tinggi dan rendah dilakukan berdasarkan mean keseluruhan dari kepuasan kerja dengan menggunakan rumus :

$$M + 0,25 \times SD$$

Keterangan :

M : Mean Keseluruhan

SD : Standar Deviasi

Dibawah ini merupakan hasil dari kategorisasi yang disajikan dalam bentuk tabel :

Tabel 4.12

Kategorisasi Skor Kepuasan Kerja

Kategorisasi	Frekuensi	Persentase
Kepuasan Kerja Rendah	41	52 %
Kepuasan kerja	39	48 %

Tinggi		
Total	80	100 %

Dari data yang diperoleh dapat dilihat bahwa kategorisasi skor Kepuasan Kerja berdasarkan skor rata – rata diketahui bahwa jumlah responden dengan Kepuasan Kerja rendah lebih banyak dibandingkan dengan responden yang memiliki Kepuasan Kerja Tinggi, dengan rincian 41 responden memiliki tingkat kepuasan kerja rendah (52 %) dan 39 responden memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi (48 %).

4.3.2.2 Kategorisasi Data Kepuasan Kerja Dimensi Gaji

Dalam menentukan penempatan kategori – kategori skor untuk responden, maka dilakukan kategorisasi. Berikut ini adalah kategorisasi untuk Dimensi Gaji. Skor DIMensi Gaji yang diperoleh dari penelitian akan dikategorikan menjadi dua yaitu, kepuasan tinggi dan kepuasan rendah. Penentuan dalam tinggi dan rendah dilakukan berdasarkan mean keseluruhan dari kepuasan kerja dengan menggunakan rumus :

$$M + 0,25 \times SD$$

Keterangan :

M : Mean Keseluruhan

SD : Standar Deviasi

Dibawah ini merupakan hasil dari kategorisasi yang disajikan dalam bentuk tabel :

Tabel 4.13

Kategorisasi Skor Kepuasan Kerja Dimensi Gaji

Kategorisasi	Frekuensi	Persentase
Kepuasan Kerja Rendah	33	42 %
Kepuasan kerja Tinggi	47	58 %
Total	80	100 %

Dari data yang diperoleh dapat dilihat bahwa kategorisasi skor Kepuasan Kerja berdasarkan skor rata – rata diketahui bahwa jumlah responden dengan Kepuasan akan Gaji tinggi lebih banyak dibandingkan dengan responden yang memiliki Kepuasan akan Gaji Rendah, dengan rincian 33 responden memiliki tingkat kepuasan kerja rendah (42 %) dan 47 responden memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi (58 %).

4.3.2.3 Kategorisasi Data Kepuasan Kerja Dimensi Promosi

Dalam menentukan penempatan kategori – kategori skor untuk responden, maka dilakukan kategorisasi. Berikut ini adalah kategorisasi untuk dimensi kepuasan kerja akan promosi. Skor kepuasan Kerja yang diperoleh dari penelitian akan dikategorikan menjadi dua yaitu, kepuasan Kerja tinggi dan kepuasan rendah. Penentuan dalam tinggi dan rendah dilakukan berdasarkan mean keseluruhan dari kepuasan kerja dengan menggunakan rumus :

$$M + 0,25 \times SD$$

Keterangan :

M : Mean Keseluruhan

SD : Standar Deviasi

Dibawah ini merupakan hasil dari kategorisasi yang disajikan dalam bentuk tabel :

Tabel 4.14

Kategorisasi Skor Dimensi Kepuasan Akan Promosi

Kategorisasi	Frekuensi	Persentase
Kepuasan Kerja Rendah	33	42 %
Kepuasan kerja Tinggi	47	58 %
Total	80	100 %

Dari data yang diperoleh dapat dilihat bahwa kategorisasi skor Kepuasan Kerja berdasarkan skor rata – rata diketahui bahwa jumlah responden dengan Kepuasan akan Promosi tinggi lebih banyak dibandingkan dengan responden yang

memiliki Kepuasan akan Promosi Rendah, dengan rincian 33 responden memiliki tingkat kepuasan akan Promosi rendah (42 %) dan 47 responden memiliki tingkat kepuasan Promosi tinggi (58 %).

4.3.2.4 Kategorisasi Data Kepuasan Kerja Dimensi Pengawasan

Dalam menentukan penempatan kategori – kategori skor untuk responden, maka dilakukan kategorisasi. Berikut ini adalah kategorisasi untuk dimensi kepuasan kerja akan promosi. Skor kepuasan Kerja yang diperoleh dari penelitian akan dikategorikan menjadi dua yaitu, kepuasan Kerja tinggi dan kepuasan rendah. Penentuan dalam tinggi dan rendah dilakukan berdasarkan mean keseluruhan dari kepuasan kerja dengan menggunakan rumus :

$$M + 0,25 \times SD$$

Keterangan :

M : Mean Keseluruhan

SD : Standar Deviasi

Dibawah ini merupakan hasil dari kategorisasi yang disajikan dalam bentuk tabel :

Tabel 4.15

Kategorisasi Skor Dimensi Kepuasan Akan Pengawasan

Kategorisasi	Frekuensi	Persentase
Kepuasan Pengawasan Rendah	37	46 %
Kepuasan akan pengawasan Tinggi	43	54 %
Total	80	100 %

Dari data yang diperoleh dapat dilihat bahwa kategorisasi skor Kepuasan Kerja berdasarkan skor rata – rata diketahui bahwa jumlah responden dengan Kepuasan akan Pengawasan tinggi lebih banyak dibandingkan dengan responden yang memiliki Kepuasan akan Pengawasan Rendah, dengan rincian 37 responden

memiliki tingkat kepuasan akan Pengawasan rendah (46 %) dan 43 responden memiliki tingkat kepuasan Pengawasan tinggi (58 %).

4.3.2.5 Kategorisasi Data Dimensi Jaminan Kesejahteraan

Dalam menentukan penempatan kategori – kategori skor untuk responden, maka dilakukan kategorisasi. Berikut ini adalah kategorisasi untuk dimensi kepuasan kerja akan promosi. Skor kepuasan Kerja yang diperoleh dari penelitian akan dikategorikan menjadi dua yaitu, kepuasan Kerja tinggi dan kepuasan rendah. Penentuan dalam tinggi dan rendah dilakukan berdasarkan mean keseluruhan dari kepuasan kerja dengan menggunakan rumus :

$$M + 0,25 \times SD$$

Keterangan :

M : Mean Keseluruhan

SD : Standar Deviasi

Dibawah ini merupakan hasil dari kategorisasi yang disajikan dalam bentuk tabel :

Tabel 4.16

Kategorisasi Skor Dimensi Kepuasan Akan Jaminan

Kategorisasi	Frekuensi	Persentase
Kepuasan Jaminan Rendah	42	53 %
Kepuasan akan pengawasan Tinggi	38	47 %
Total	80	100 %

Dari data yang diperoleh dapat dilihat bahwa kategorisasi skor Kepuasan akan jaminan berdasarkan skor rata – rata diketahui bahwa jumlah responden dengan Kepuasan akan jaminan rendah lebih banyak dibandingkan dengan responden yang memiliki Kepuasan akan jaminan tinggi, dengan rincian 42 responden memiliki tingkat kepuasan akan Jaminan rendah (53 %) dan 38 responden memiliki tingkat kepuasan Jaminan tinggi (47 %).

4.3.2.6 Kategorisasi Data Dimensi Penghargaan Perusahaan

Dalam menentukan penempatan kategori – kategori skor untuk responden, maka dilakukan kategorisasi. Berikut ini adalah kategorisasi untuk dimensi kepuasan kerja akan penghargaan. Skor kepuasan Kerja yang diperoleh dari penelitian akan dikategorikan menjadi dua yaitu, kepuasan Penghargaan tinggi dan kepuasan rendah. Penentuan dalam tinggi dan rendah dilakukan berdasarkan mean keseluruhan dari kepuasan penghargaan dengan menggunakan rumus :

$$M + 0,25 \times SD$$

Keterangan :

M : Mean Keseluruhan

SD : Standar Deviasi

Dibawah ini merupakan hasil dari kategorisasi yang disajikan dalam bentuk tabel :

Tabel 4.17

Kategorisasi Skor Dimensi Kepuasan Akan Penghargaan

Kategorisasi	Frekuensi	Persentase
Kepuasan Penghargaan Rendah	44	55 %
Kepuasan akan Penghargaan Tinggi	36	45 %
Total	80	100 %

Dari data yang diperoleh dapat dilihat bahwa kategorisasi skor Kepuasan akan jaminan berdasarkan skor rata – rata diketahui bahwa jumlah responden dengan Kepuasan akan penghargaan rendah lebih banyak dibandingkan dengan responden yang memiliki Kepuasan akan penghargaan tinggi, dengan rincian 36 responden memiliki tingkat kepuasan akan penghargaan rendah 44 (55 %) dan 36 responden memiliki tingkat kepuasan penghargaan (45 %).

4. 3. 2. 7 Kategorisasi Data Dimensi Kondisi Operasional

Dalam menentukan penempatan kategori – kategori skor untuk responden, maka dilakukan kategorisasi. Berikut ini adalah kategorisasi untuk dimensi kepuasan akan Kondisi Operasional. Skor kepuasan Kerja yang diperoleh dari penelitian akan dikategorikan menjadi dua yaitu, kepuasan tinggi dan kepuasan rendah. Penentuan dalam tinggi dan rendah dilakukan berdasarkan mean keseluruhan dari dimensi Kondisi Operasional dengan menggunakan rumus :

$$M + 0,25 \times SD$$

Keterangan :

M : Mean Keseluruhan

SD : Standar Deviasi

Dibawah ini merupakan hasil dari kategorisasi yang disajikan dalam bentuk tabel :

Tabel 4.18
Kategorisasi Skor Dimensi Kondisi Operasional

Kategorisasi	Frekuensi	Persentase
Kepuasan Kondisi Operasional Rendah	32	40 %
Kepuasan akan Kondisi Operasional Tinggi	48	60 %
Total	80	100 %

Dari data yang diperoleh dapat dilihat bahwa kategorisasi skor Kepuasan akan jaminan berdasarkan skor rata – rata diketahui bahwa jumlah responden dengan Kepuasan akan Kondisi Operasional tinggi lebih banyak dibandingkan dengan responden yang memiliki Kepuasan akan Kondisi Operasional rendah, dengan rincian 32 responden memiliki tingkat kepuasan akan Kondisi Operasional rendah (40 %) dan 48 responden memiliki tingkat kepuasan akan Kondisi Operasional Tinggi (60 %).

4.3.2.8 Kategorisasi Data Dimensi Rekan Kerja

Dalam menentukan penempatan kategori – kategori skor untuk responden, maka dilakukan kategorisasi. Berikut ini adalah kategorisasi untuk dimensi kepuasan akan Rekan Kerja. Skor kepuasan Rekan Kerja yang diperoleh dari penelitian akan dikategorikan menjadi dua yaitu, kepuasan tinggi dan kepuasan rendah. Penentuan dalam tinggi dan rendah dilakukan berdasarkan mean keseluruhan dari kepuasan kerja dengan menggunakan rumus :

$$M + 0,25 \times SD$$

Keterangan :

M : Mean Keseluruhan

SD : Standar Deviasi

Dibawah ini merupakan hasil dari kategorisasi yang disajikan dalam bentuk tabel :

Tabel 4.19

Kategorisasi Skor Dimensi Kepuasan Akan Rekan Kerja

Kategorisasi	Frekuensi	Persentase
Kepuasan Rekan Kerja Rendah	39	48 %
Kepuasan akan Rekan Kerja Tinggi	41	52 %
Total	80	100 %

Dari data yang diperoleh dapat dilihat bahwa kategorisasi skor Kepuasan akan jaminan berdasarkan skor rata – rata diketahui bahwa jumlah responden dengan Kepuasan akan Rekan Kerja tinggi lebih banyak dibandingkan dengan responden yang memiliki Kepuasan akan rekan kerja rendah, dengan rincian 39 responden memiliki tingkat kepuasan akan rekan kerja rendah (49 %) dan 41 responden memiliki tingkat kepuasan Jaminan tinggi (51 %).

4.3.2.9 Kategorisasi Data Dimensi Sifat Pekerjaan

Dalam menentukan penempatan kategori – kategori skor untuk responden, maka dilakukan kategorisasi. Berikut ini adalah kategorisasi untuk dimensi kepuasan kerja akan Sifat Pekerjaan. Skor kepuasan Kerja yang diperoleh dari penelitian akan dikategorikan menjadi dua yaitu, kepuasan tinggi dan kepuasan rendah. Penentuan dalam tinggi dan rendah dilakukan berdasarkan mean keseluruhan dari kepuasan kerja dengan menggunakan rumus :

$$M + 0,25 \times SD$$

Keterangan :

M : Mean Keseluruhan

SD : Standar Deviasi

Dibawah ini merupakan hasil dari kategorisasi yang disajikan dalam bentuk tabel :

Tabel 4.20

Kategorisasi Skor Dimensi Kepuasan Akan Sifat Pekerjaan

Kategorisasi	Frekuensi	Persentase
Kepuasan Pekerjaan Rendah	33	42 %
Kepuasan akan Pekerjaan Tinggi	47	58 %
Total	80	100 %

Dari data yang diperoleh dapat dilihat bahwa kategorisasi skor Kepuasan akan jaminan berdasarkan skor rata – rata diketahui bahwa jumlah responden dengan Kepuasan akan Sifat Pekerjaan tinggi lebih banyak dibandingkan dengan responden yang memiliki Kepuasan akan jaminan rendah, dengan rincian 33 responden memiliki tingkat kepuasan akan Jaminan rendah (42 %) dan 47 responden memiliki tingkat kepuasan pekerjaan tinggi (58 %).

4.3.2.10 Kategorisasi Data Dimensi Komunikasi

Dalam menentukan penempatan kategori – kategori skor untuk responden, maka dilakukan kategorisasi. Berikut ini adalah kategorisasi untuk dimensi kepuasan kerja akan Komunikasi. Skor kepuasan Kerja yang diperoleh dari penelitian akan dikategorikan menjadi dua yaitu, kepuasan tinggi dan kepuasan rendah. Penentuan dalam tinggi dan rendah dilakukan berdasarkan mean keseluruhan dari kepuasan kerja dengan menggunakan rumus :

$$M + 0,25 \times SD$$

Keterangan :

M : Mean Keseluruhan

SD : Standar Deviasi

Dibawah ini merupakan hasil dari kategorisasi yang disajikan dalam bentuk tabel :

Tabel 4.21
Kategorisasi Skor Dimensi Komunikasi

Kategorisasi	Frekuensi	Persentase
Kepuasan Komunikasi Rendah	36	45 %
Kepuasan Komunikasi Tinggi	44	55 %
Total	80	100 %

Dari data yang diperoleh dapat dilihat bahwa kategorisasi skor Kepuasan akan jaminan berdasarkan skor rata – rata diketahui bahwa jumlah responden dengan Kepuasan akan Komunikasi tinggi lebih banyak dibandingkan dengan responden yang memiliki Kepuasan akan jaminan rendah, dengan rincian 36 responden memiliki tingkat kepuasan akan Jaminan rendah (45 %) dan 44 responden memiliki tingkat kepuasan Jaminan tinggi (55 %).

4.4 Pembahasan

Dari data yang di peroleh rata – rata pramuniaga yang bekerja di *Circle k* cabang Jakarta sebagian besar berusia 17-28 tahun, usia 23 tahun adalah usia yang berjumlah 15 orang. Pada jenis kelamin, laki – laki adalah jumlah responden yang terbanyak dengan 52 orang (65%)

Dari hasil perhitungan kategorisasi yang dilakukan, terlihat jumlah kepuasan kerja pada pramuniaga di *Circle K* masih rendah, dari 80 responden terdapat 41 orang yang memiliki jumlah kepuasan kerja yang rendah, dan 39 responden memiliki kepuasan kerja yang cukup tinggi

Berikut hasil skor kepuasan kerja berdasarkan dimensi;

1. Gaji

Hasil skor kepuasan akan gaji, pada pramuniaga circle k cabang Jakarta. Dari 80 responden, 33 responden berada pada kepuasan yang rendah, sedangkan 47 responden berada pada kepuasan yang tinggi. Dari hasil ini dapat di lihat bahwa pramuniaga *Circle K* merasa puas dengan gaji yang telah di peroleh. Menurut Luthans (2006), Gaji bagi beberapa orang lebih penting daripada apa pun yang diberikan perusahaan. Gaji memberikan karyawan kesempatan untuk memenuhi kebutuhan hidup yang mendasar maupun kebutuhan pada tingkat yang lebih tinggi. Karyawan melihat gaji sebagai refleksi dari bagaimana manajemen memandang kontribusi mereka terhadap perusahaan.

2. Promosi

Hasil skor kepuasan akan promosi, pada pramuniaga circle k cabang Jakarta. Dari 80 responden, 37 responden berada pada kepuasan yang rendah, sedangkan 43 responden berada pada kepuasan yang tinggi. Dari hasil ini dapat di lihat bahwa pramuniaga merasa puas akan kesempatan promosi yang di berikan pihak *Circle K*. Menurut Luthans (2006), Kesempatan promosi sepertinya memiliki pengaruh yang berbeda pada kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan promosi memiliki sejumlah bentuk yang berbeda misalnya

karyawan yang dipromosikan atas dasar senioritas mengalami kepuasan kerja tetapi tidak sebanyak karyawan yang dipromosikan atas dasar kinerja.

3. Pengawasan

Hasil skor kepuasan akan pengawasan, pada pramuniaga circle k cabang Jakarta. Dari 80 responden, 33 responden berada pada kepuasan yang rendah, sedangkan 47 responden berada pada kepuasan yang tinggi. Dari hasil ini dapat dilihat, pramuniaga *Circle K* merasa puas akan pengawasan yang dilakukan oleh pihak *Circle k*. Kepuasan akan pengawasan ini mendukung pernyataan dari Spector (1997), karyawan lebih suka bekerja dengan atasan yang mendukung, penuh pengertian, hangat, dan bersahabat, dari pada dengan atasan yang memiliki sifat acuh tak acuh, dan memusatkan pada pekerjaan.

4. Jaminan Kesejahteraan

Pada dimensi jaminan kesejahteraan, hasil skor kepuasan akan jaminan kesejahteraan pada pramuniaga circle k cabang Jakarta. Dari 80 responden, 42 responden berada pada kepuasan yang rendah, sedangkan 38 responden berada pada kepuasan yang tinggi. Dari hasil ini dapat di lihat bahwa pramuniaga tidak memiliki kepastian akan jaminan kesejahteraan yang di berikan oleh pihak *Circle K*.

5. Penghargaan Perusahaan

Pada dimensi penghargaan perusahaan, hasil skor kepuasan akan penghargaan perusahaan pada pramuniaga circle k cabang Jakarta. Dari 80 responden, 44 responden berada pada kepuasan yang rendah, sedangkan 36 responden berada pada kepuasan yang tinggi. Dari hasil ini dapat kita lihat, bahwa kepuasan kerja pada pramuniaga *Circle K* tidak hanya dapat di lihat dari faktor finansial, melainkan bisa di lihat dari faktor emosional yang di miliki setiap pramuniaga (Wiliam, 1998).

6. Kondisi Operasional

Hasil skor kepuasan akan kondisi operasional, pada pramuniaga circle k cabang Jakarta. Dari 80 responden, 32 responden berada pada kepuasan yang rendah, sedangkan 48 responden berada pada kepuasan yang tinggi.

Dapat di lihat bawah pramuniaga merasa puas akan kondisi operasional yang ada di *Circle K*. Menurut Spector (1998), hal-hal yang berhubungan dengan prosedur dan peraturan di tempat kerja mempengaruhi kepuasan kerja seorang individu seperti birokrasi dan beban kerja.

7. Rekan Kerja

Hasil skor kepuasan akan rekan kerja, pada pramuniaga circle k cabang Jakarta. Dari 80 responden, 39 responden berada pada kepuasan yang rendah, sedangkan 41 responden berada pada kepuasan yang tinggi. Dari hasil tersebut dapat di lihat bahwa hubungan dengan sesama rekan kerja pada pramuniaga *Circle K* terjalin sangat baik. Menurut Spector (1998), hubungan baik dengan rekan kerja dapat berpengaruh positif akan kepuasan kerja.

8. Sifat Pekerjaan

Pada skor kepuasan akan sifat pekerjaan, pramuniaga circle k cabang Jakarta. Dari 80 responden, 33 responden berada pada kepuasan yang rendah, sedangkan 47 responden berada pada kepuasan yang tinggi. Dari hasil ini dapat di lihat bahwa pramuniaga merasa puas atas pekerjaan yang di berikan.

9. Komunikasi

Hasil skor kepuasan akan komunikasi, pada pramuniaga circle k cabang Jakarta. Dari 80 responden, 36 responden berada pada kepuasan yang rendah, sedangkan 44 responden berada pada kepuasan yang tinggi. Dari hasil tersebut dapat di lihat bahwa kepuasan pramuniaga akan komunikasi antar sesama karyawan sangat tejalin baik. Menurut Spector (1998), Dengan komunikasi yang lancar, karyawan menjadi lebih paham akan tugas-tugas, kewajiban-kewajiban, dan segala sesuatu yang terjadi di dalam perusahaan.

4.5 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan dalam penelitian ini ialah populasi penelitian yang terlalu kecil, yaitu hanya mengambil 20 gerai *Circle K* yang ada di cabang Jakarta. Sehingga peneliti hanya mampu mengambil sampel 80 responden. Hal ini membuat hasil dari penelitian hanya berlaku pada populasi tersebut, sehingga tidak dapat digeneralisasikan secara luas di luar populasi penelitian.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, SARAN

1. 1 Kesimpulan

Dari hasil perhitungan kategorisasi yang dilakukan, terlihat jumlah kepuasan kerja pada pramuniaga di *Circle K* masih rendah, dari 80 responden terdapat 41 orang yang memiliki jumlah kepuasan kerja yang rendah, dan 39 responden memiliki kepuasan kerja yang cukup tinggi

Berikut hasil skor kepuasan kerja berdasarkan dimensi;

Dimensi	Kepuasan Tinggi	Kepuasan Rendah	Kesimpulan
Gaji	47	33	Tinggi
Promosi	43	37	Tinggi
Pengawasan	47	33	Tinggi
Jaminan Kesejahteraan	38	42	Rendah
Penghargaan Perusahaan	36	44	Rendah
Kondisi Operasional	48	32	Tinggi
Rekan Kerja	41	39	Tinggi
Sifat Pekerjaan	47	33	Tinggi
Komunikasi	44	36	Tinggi

Kepuasan kerja tinggi terdapat pada dimensi gaji, pengawasan, kondisi operasional, dan sifat pekerjaan. Sedangkan pada kepuasan kerja rendah berada pada dimensi jaminan kesejahteraan, dan penghargaan perusahaan.

Dari hasil tersebut dapat di simpulkan bahwa kepuasan kerja pada pramuniaga *Circle K* bukan hanya di lihat dari finansial, melainkan kepastian akan jaminan

kesejahteraan, dan secara emosional penghargaan dari perusahaan tentang apa yang telah pramuniaga berikan untuk *Circle K* harus mendapat perhatian.

5. 2 Implikasi

Penelitian ini telah menunjukkan bahwa kepuasan kerja pada pramuniaga *Circle K* masih rendah. Hasil penelitian ini merupakan bukti ilmiah akan pentingnya kepuasan kerjanya. Mengingat pentingnya Kepuasan Kerja untuk kesejahteraan psikologis para pramuniaga, maka perlu adanya upaya-upaya yang harus dilakukan oleh pihak *Circle K*, antara lain :

1. Memperhatikan kepuasan kerja pramuniaga dalam rangka mensejahterakan para karyawannya.
2. Melakukan upaya-upaya eksternal untuk meningkatkan kepuasan kerja pramuniaga *Circle K*.

5. 3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka peneliti menyampaikan saran yang ditujukan untuk karyawan, perusahaan, dan peneliti selanjutnya.

5. 3. 1 Pramuniaga

Dari hasil penelitian yang di dapatkan, kepuasan kerja pramuniaga masih sangat rendah. Pramuniaga harus mengupayakan kepuasan kerja secara internal agar dapat bertahan tanpa tergantung oleh kondisi suatu pekerjaan yang mungkin tidak selalu berjalan mulus. Selain itu pramuniaga harus belajar untuk lebih bersyukur, karena pramuniaga mendapatkan kompensasi sesuai dengan keinginan. Selain itu pramuniaga harus lebih bisa meningkatkan potensi diri dengan usahanya sendiri, dengan cara menambah ilmu di luar, dengan begitu perusahaan akan lebih menghargai setiap pramuniaga.

5. 3. 2 Perusahaan

Dengan hasil penelitian yang di peroleh, diharapkan dapat menjadi pertimbangan untuk perusahaan dalam meningkatkan kepuasan kerja setiap pramuniaga *Circle K* pada cabang Jakarta, agar mutu pelayanan bisa terjaga.

5. 3. 3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk penelitian selanjutnya, di harapkan untuk mencari refrensi teori – teori dan temuan – temuan . Selain itu, peneliti menyarankan untuk menggunakan metode lain seperti metode penelitian kualitatif atau metode eksperimen sehingga aspek-aspek yang belum tergali dalam penelitian ini dapat terjawab. Peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk mencari faktor lain yang sekiranya berhubungan dengan Kepuasan Kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, M.(1995).*Psikologi Industri*. Penerbit Liberty, Jakarta.
- Handoko, T. Hani (2000).*Manajemen Personalia Dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. BPFEE, Yogyakarta.
- Adi, R. (2004). *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Azwar, S. (2010). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Campbell, D.T. and Fiske, D.W. (1959). *Convergent and discriminant validation by the multitrait-multithethod matrix*. *Phychological Bulletin* 56 (2), 81-105.
- Farlen, Frans. (2011). *Pengaruh Motivasi dan Kemampuan Kerja terhadap KinerjaKaryawan (Studi pada karyawan PT. United Tractors, Tbk Samarinda)*. *Skripsi Jurusan Administrasi Bisnis Fisipol UPN "VETERAN" Yogyakarta*. Diambil pada Agustus 2012 dipublikasikan, <http://jurnal.upnyk.ac.id>
- Fornell, C. and Lacker, D.F. (1981). *Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement Error*. *Journal of Marketing Research* 18(1), 39-50..
- <http://e-journal.uajy.ac.id/1576/3/2EM16332.pdf>
- <https://www.seputarpengetahuan.com/2015/03/8-pengertian-motivasi-menurut-para-ahli-terlengkap.html>
- https://www.google.co.id/?gws_rd=cr&ei=xXccWku_AYaevQSwzriwAw#q=pe ngertian+motivasi+menurut+para+ahli+psikologi

- Keith, Davis., Jhon, W. Newstrom. (1995). *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi Ketujuh, Erlangga, Jakarta
- Mahesa, Deewar. (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 Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang. Diambil pada Oktober 2013 dipublikasikan, eprints.undip.ac.id
- Rangkuti, A. A. (2012). *Konsep Dan Teknik Analisis Data Penelitian Kuantitatif Bidang Psikologi Dan Pendidikan*. Jakarta: FIP Press.
- Rangkuti, A. A. (2012). *Statistika Inferensial Untuk Penelitian Psikologi dan Pendidikan*. Jakarta: Perpustakaan Prodi Psikologi UNJ.
- Rubin, R. B., Palmgreen, P., & Sypher, H. E. (2004). *Communication Research Measures*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Sangadji, E. M., & Sopiha. (2010). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset
- Soeprijadhie, Aisari J.P. (2013). *Faktor-faktor Kepuasan Kerja Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan di Radio Republik Indonesia Manado*. *Jurnal EMBA* 1(4), 60-68.
- Sutanto, Eddy M. dan Tania, Anastasia. (2013). *Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasional Karyawan PT. Dai Knife di Surabaya*. *AGORA, Jurnal Mahasiswa Manajemen Bisnis* 1 (3).

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Penulis bernama lengkap Ferdinan lahir pada tanggal 17 Februari 1993 di Jakarta. Penulis adalah anak ke tiga dari tiga bersaudara. Penulis menyelesaikan Pendidikannya dari TK Bhayangkara, SD Strada TKM II, SMP Strada Xaverius, dan SMA N 73 Jakarta.

Penulis memulai Jenjang Pendidikan Strata 1 nya di Jurusan Psikologi Fakultas Pendidikan Psikologi UNJ pada tahun 2011. Penulis cukup aktif dalam beberapa kegiatan selama menjalani masa pendidikan.

Tahun 2013-2014 penulis menjadi anggota Himpunan Mahasiswa untuk Departemen Keolahragaan. Penulis cukup aktif dalam kegiatan keolahragaan di kampus. Penulis mengikuti Pelatihan Kepemimpinan Mahasiswa Jurusan Psikologi pada tahun 2011.

Penulis juga pernah mengikuti kepanitiaan dalam pelatihan kepemimpinan mahasiswa jurusan psikologi pada tahun 2012. Pada tahun 2013-2014 penulis mengikuti kembali kepanitiaan dalam pelatihan kepemimpinan mahasiswa jurusan psikologi. Penulis juga aktif dalam kegiatan mahasiswa, menjadi anggota psychova, yaitu kegiatan dalam bentuk sosial.

Pada tahun 2016 penulis pernah menjalani magang di Badan Narkotika Nasional bagian kepegawaian. Penulis juga pernah menjadi konselor di bagian IPDL Badan Narkotika Nasional. Penulis pernah menjadi panitia dalam kegiatan promosi jabatan untuk pegawai BNN.