

ANALISIS KEPUASAN KERJA PEGAWAI

PT BANK “X” BANDUNG

Anton Budi Santoso

Universitas Widyatama

anton.budi@widyatama.ac.id

ABSTRAK

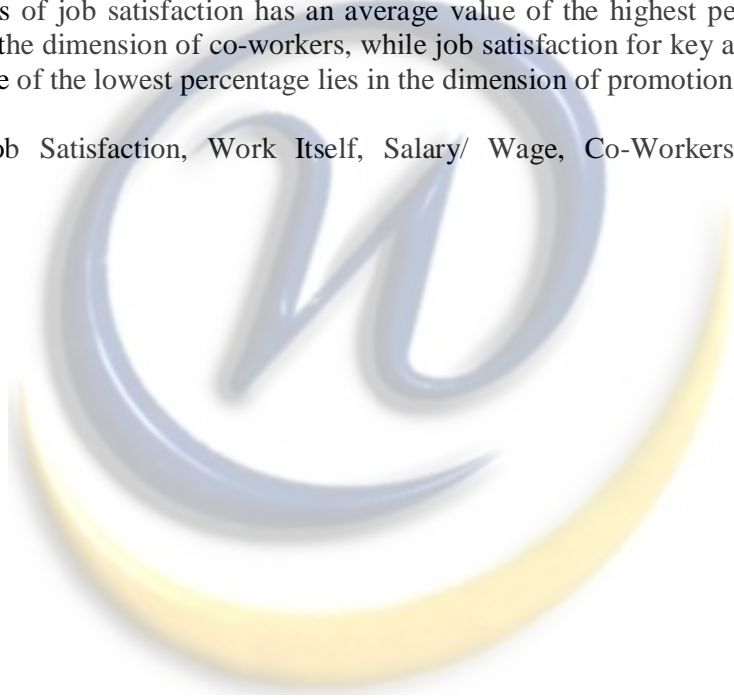
Kepuasan kerja pegawai didefinisikan sebagai cara pandang atau sikap emosional seseorang, baik secara positif maupun negatif atau menyenangkan maupun tidak menyenangkan, terhadap pekerjaannya. Untuk bisa mencapai tingkat kepuasan kerja pegawai yang tinggi bukanlah sesuatu hal yang mudah karena kepuasan kerja itu sendiri dipengaruhi oleh banyak faktor, seperti faktor pekerjaan itu sendiri, besaran gaji/ upah yang diterima pegawai, dukungan atau bimbingan dari atasan dalam bekerja, dan lain-lain. Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui sampai sejauh mana tingkat kepuasan kerja pegawai yang ada di perusahaan ini. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian survei dengan jenis penelitian yang bersifat deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui cara interview, penyebaran kuesioner yang diberikan kepada para pegawai di perusahaan ini, studi dokumentasi dan juga studi kepustakaan. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dan diterjemahkan dengan menggunakan tabel distribusi frekuensi relatif. Penelitian ini sendiri memiliki jumlah sampel sebanyak 204 responden dari jumlah keseluruhan pegawai yang berada pada masing-masing divisi di perusahaan ini, yaitu sebanyak 417 pegawai. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa tingkat kepuasan kerja dari pegawai yang bekerja di perusahaan ini sudah berada pada kategori yang digolongkan tinggi, yang mana aspek penentu kepuasan kerja yang memiliki nilai rata-rata persentase tertinggi dalam penelitian ini terletak pada dimensi rekan kerja, sedangkan untuk aspek penentu kepuasan kerja yang memiliki nilai rata-rata persentase terendah ada pada dimensi promosi jabatan.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Pekerjaan, Gaji/ Upah, Rekan Kerja dan Atasan, Promosi Jabatan

ABSTRACT

Job satisfaction can be defined as the way of approach or emotional attitude an employee, either through negative and also positive, pleasing and unpleasent, to its work. To be able to reach the level of high job satisfaction is not an easy thing because its influenced by many factors, such as work itself, amount of salary or wages received by employees, support or guidance from superiors at work, etc. The purpose of this research was to determine the extent to which the level of employee satisfaction in this company. The method used in this research using survey research methods to the type of descriptive research. The data was collected by means of interviews, questionnaires given to employees, study the documentation and study of literature. The data has been collected and then analyzed and translated by using the relative frequency distribution table. This research has a total sample of 204 respondents was the total number of employees in each division in this company, as many as 417 employees. Based on this research, it's known that the level of job satisfaction of employees working in this company was classified in a higher category, Which aspects of the determinants of job satisfaction has an average value of the highest percentages in this research lies in the dimension of co-workers, while job satisfaction for key aspects which has an average value of the lowest percentage lies in the dimension of promotion.

Key words: Job Satisfaction, Work Itself, Salary/ Wage, Co-Workers and Superiors, Promotion



PENDAHULUAN

Seiring dengan semakin ketatnya persaingan bisnis sudah seharusnya perusahaan mampu untuk bisa memenuhi apa yang menjadi kebutuhan atau keinginan dari para pelanggannya. Tidak terkecuali perusahaan yang bergerak di sektor jasa perbankan, di mana pada saat ini bank dihadapkan pada tuntutan nasabah yang semakin beragam, seperti adanya kecenderungan nasabah bank yang menginginkan perusahaan perbankan yang mampu memberikan jasa pelayanan yang aman, cepat, dan tepat, dibandingkan dengan bank yang lebih mengedepankan birokrasi dalam memberikan jasa pelayanannya meskipun bank tersebut mengaku merupakan bank yang paling profesional yang bergerak di sektor jasa perbankan, dengan omset yang mencapai triliunan rupiah, dan jumlah ATM yang mencapai ribuan unit yang tersebar di berbagai pelosok daerah. Oleh sebab itu, dengan adanya perubahan orientasi kebutuhan pelanggan yang mesti dipenuhi tersebut, maka penting bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa perbankan untuk bisa membangun dan menjaga kepercayaan para nasabahnya, terutama yang berkaitan dengan jasa pelayanan yang bisa diberikan oleh perusahaan perbankan, apabila perusahaan itu ingin bisa bersaing dan memenangkan persaingan bisnis.

Menciptakan kepuasan para pelanggannya merupakan salah satu strategi yang dapat dilakukan oleh perusahaan, termasuk di dalamnya perusahaan yang bergerak di sektor jasa perbankan, apabila ingin memenangkan persaingan bisnis. Perusahaan yang mampu memberikan rasa puas bagi para pelanggannya dalam bertransaksi, maka itu berarti bahwa perusahaan tersebut telah mampu untuk bisa menjaga dan meningkatkan rasa kepercayaan pelanggannya terhadap perusahaan tersebut. Kepuasan pelanggan itu sendiri didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seorang pelanggan yang berasal dari perbandingan antara kinerja (hasil) dengan suatu produk/ pelayanan jasa yang diharapkannya (Kotler dan Keller, 2007). Apabila pelanggan merasakan puas atas produk atau pelayanan yang diberikan

oleh suatu perusahaan, maka itu berarti kinerja (hasil) yang diinginkan dari suatu produk/ pelayanan jasa yang diberikan oleh perusahaan telah memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang diharapkan dari pelanggan tersebut. Sebaliknya, apabila pelanggan merasakan tidak puas, maka itu berarti kinerja dari produk atau pelayanan yang diberikan masih berada dibawah harapannya.

Untuk bisa memperoleh kepuasan para pelanggannya tersebut, dalam hal ini para nasabah sehubungan objek penelitian dari penelitian ini berupa perusahaan perbankan, maka penting juga bagi perusahaan untuk bisa membangun dan memenuhi kepuasan kerja para pegawainya terlebih dahulu. Perusahaan yang memiliki tingkat kepuasan kerja pegawai yang tinggi biasanya memiliki pelanggan yang memiliki tingkat kepuasan dan loyalitas yang tinggi pula terhadap perusahaan tersebut. Ini bisa terjadi karena pegawai yang merasakan puas dalam bekerja biasanya memiliki sikap dan perilaku yang positif terhadap pekerjaannya yang membuat dirinya lebih termotivasi dalam bekerja dan mampu menunjukkan kinerja yang terbaik, sehingga dalam bekerja pun pegawai bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggannya yang membuat pelanggannya itu merasakan puas atas kinerja yang ditunjukkan oleh perusahaan secara keseluruhan. Disamping itu, pegawai yang puas dalam bekerja pun biasanya juga jarang untuk mengundurkan diri dari perusahaan tempat di mana ia bekerja, sehingga pelanggan pun akan merasa lebih nyaman apabila dilayani oleh orang yang sudah dikenalnya dengan alasan pelanggan tersebut sering menjumpai wajah-wajah yang sama dan juga merasa pegawai itu lebih berpengalaman dalam menjalankan pekerjaannya. Sebaliknya, apabila pelanggan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, maka bisa saja ketidakpuasan itu terjadi karena pegawainya yang merasa tidak puas dalam bekerja, sehingga dalam bekerja pun pegawai itu menjadi kurang temotivasi dan menunjukkan kinerja yang kurang, yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Oleh sebab itu, penting bagi suatu perusahaan untuk bisa mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat menyebabkan pegawai merasakan puas dan tidak puas dalam bekerja. Faktor-faktor tersebut bisa saja berupa imbalan kerja yang berbentuk upah/ gaji yang harus diberikan kepada pegawai sesuai dengan kinerja/ kedudukan dan bukan pada senioritas, membangun iklim kerja yang kondusif bagi para pegawainya, pimpinan yang senantiasa memberikan *support* kepada bawahannya terkait dengan pekerjaan yang dikerjakannya, dan lain-lain. Perusahaan perlu untuk mengetahui faktor-faktor tersebut agar nantinya bisa diketahui pula langkah-langkah apa yang bisa dilakukan oleh perusahaan untuk bisa meningkatkan rasa kepuasan kerja pegawai tersebut.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, maka dalam hal ini penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Kerja Pegawai PT Bank “X” Bandung.

KAJIAN PUSTAKA

Kepuasan kerja merupakan salah satu elemen yang cukup penting dalam suatu organisasi karena kepuasan kerja memiliki pengaruh terhadap moral kerja, dedikasi, loyalitas, motivasi, dan tingkat kedisiplinan pegawai. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) itu sendiri memiliki banyak definisi, di antaranya ada yang mengatakan bahwa kepuasan kerja itu merupakan cara pandang seseorang (pegawai) – baik yang bersifat positif maupun negatif – tentang pekerjaannya (Siagian, 2006). Pendapat lain mengatakan bahwa kepuasan kerja itu merupakan keadaan emosional karyawan yang terjadi maupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dan perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan (Martoyo, 2000). Lalu ada pendapat lain yang mengatakan bahwa kepuasan kerja itu merupakan tingkat perasaan senang

seseorang sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat pekerjaannya (Wibowo, 2013). Dengan demikian boleh dikatakan bahwa yang dimaksud dengan kepuasan kerja itu dapat dianggap sebagai cerminan perasaan seseorang, baik secara positif maupun negatif, terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi dalam lingkungan kerjanya atau perbandingan antara apa yang diinginkan karyawan dengan kenyataan yang dihadapi saat ini. Seseorang yang memandang positif pekerjaannya, dalam arti pekerjaannya itu dirasakan menyenangkan, tidak membosankan, dan lain sebagainya, bisa disimpulkan bahwa orang tersebut merasa puas dalam bekerja. Begitu pula sebaliknya, jika seseorang memandang pekerjaannya secara negatif, maka orang tersebut bisa saja mengalami perasaan ketidakpuasan dalam bekerja.

Kepuasan kerja pegawai dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling terkait satu dengan yang lainnya, sehingga pengukuran dan penilaian pegawai mengenai seberapa puas atau tidak puas dirinya terhadap pekerjaannya menjadi perhitungan yang bersifat rumit karena menyangkut sejumlah elemen pekerjaan yang perlu mendapatkan perhatian. Adapun faktor-faktor tersebut, di antaranya (Marihot Tua Effendi, 2002): (1) Pekerjaan itu sendiri yang berbicara mengenai isi pekerjaan yang dilakukan seseorang di dalamnya terdapat kesesuaian dengan kemampuan, minat, dan lain-lain; (2) Gaji, yaitu balas jasa yang diterima seseorang sebagai konsekuensi dari pekerjaan yang dilakukannya; (3) Rekan sekerja, yaitu orang-orang kepada siapa seseorang senantiasa berkomunikasi dalam melaksanakan pekerjaannya, dimana seseorang dapat merasakan rekan sekerjanya menyenangkan atau tidak menyenangkan apabila adanya dukungan terhadap dirinya dalam pelaksanaan pekerjaannya; (4) Atasan, yaitu seseorang yang berwenang memberikan perintah atau petunjuk terkait dengan pelaksanaan kerja, dimana kepuasan atau ketidakpuasan kerja seseorang terhadap atasannya dipengaruhi oleh perilaku dan sikap kepemimpinan atasannya yang dapat menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi seseorang tersebut; (5) Promosi, kemungkinan

seseorang dapat meningkatkan jalur karier melalui kenaikan jabatan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan kerja seseorang berkaitan dengan promosi terletak pada adanya kemungkinan yang besar untuk naik jabatan atau tidak, dan proses kenaikan jabatan itu sendiri yang bersifat terbuka atau tidak; dan (6) Lingkungan kerja yang meliputi lingkungan fisik dan psikologis, dimana tingkat kepuasan kerja seseorang sangat bergantung pada kenyamanan tempat bekerja, disamping adanya ketersediaan berbagai sarana dan fasilitas kerja yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pekerjaan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif (*descriptive research*), yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk mengetahui dan menjelaskan karakteristik variabel yang sedang diteliti secara lebih rinci, di mana dalam penelitian ini hanya terdapat satu variabel, yakni variabel kepuasan kerja pegawai. Dalam penelitian ini penulis mencoba untuk mencari jawaban atas pertanyaan “Sampai sejauh mana tingkat kepuasan kerja pegawai di PT Bank”X” Bandung?”

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survei, di mana informasi dan data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dikumpulkan melalui daftar pertanyaan tertulis/ kuesioner yang dibagikan kepada para pegawai di perusahaan ini sebagai respondennya. Adapun isi dari kuesioner yang dibagikan tersebut berisi beberapa pertanyaan yang mana pertanyaan tersebut mengacu kepada faktor-faktor yang menjadi penentu rasa kepuasan dan ketidakpuasan kerja pegawai, seperti faktor pekerjaan itu sendiri, faktor besaran gaji/ upah, faktor dukungan atasan dan rekan kerja, faktor kesempatan promosi, serta faktor lingkungan kerja. Di bawah ini merupakan tabel yang menjelaskan indikator pengukuran dari variabel penelitian yang diteliti, yaitu:

Tabel 1 Operasional Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator
Kepuasan Kerja	<p><i>'Job satisfaction is a result of employees' perception of how well their job provides those things that are viewed as important'</i>. (Fred Luthans, <i>Organizational Behavior</i>, Edisi X, New York: McGraw Hill, 2005. p. 212)</p>	1. Pekerjaan itu sendiri	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sampai sejauhmana seseorang diberikan kebebasan untuk mengatur sendiri pekerjaannya ▪ Sampai sejauhmana seseorang memiliki pekerjaan yang beragam yang memiliki keterampilan yang beragam pula ▪ Sampai sejauhmana seseorang terlibat didalam penyelesaian suatu permasalahan yang menyangkut pekerjaannya ▪ Seberapa penting pekerjaan yang dilakukannya tersebut bagi orang lain ▪ Adanya <i>feedback</i> yang diberikan oleh perusahaan terkait dengan pekerjaan yang dilakukan
		2. Gaji	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gaji yang diterima dirasakan memenuhi kebutuhan dasar yang layak ▪ Gaji yang diterima dirasakan memenuhi keadilan internal ▪ Gaji yang diterima dirasakan memenuhi keadilan eksternal ▪ Ketepatan waktu pembayaran gaji ▪ Sistem pembayaran gaji/ upah
		3. Rekan Kerja	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Terciptanya hubungan yang baik dengan rekan kerja ▪ Adanya dorongan dari rekan kerja agar lebih berprestasi dalam bekerja ▪ Adanya dukungan dari rekan kerja didalam pelaksanaan pekerjaan ▪ Tanggung jawab rekan kerja terhadap pekerjaannya

			<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kemampuan rekan kerja dalam menjalankan pekerjaannya
		4. Atasan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Kepemimpinan atasan dalam mengambil keputusan ▪ Penghargaan yang diberikan atasan terkait dengan pekerjaan bawahannya ▪ Kesiediaan atasan dalam memberikan dukungan terkait dengan pekerjaan bawahannya ▪ Komunikasi yang berjalan dengan baik antara atasan dengan bawahannya ▪ Atasan menguasai materi pekerjaan dengan baik
		5. Promosi Jabatan	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adanya kesempatan untuk mendapatkan promosi jabatan ▪ Adanya kesempatan yang sama untuk menduduki posisi puncak ▪ Proses kenaikan jabatan dilakukan secara terbuka ▪ Prosedur kenaikan jabatan
		6. Lingkungan Kerja	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suasana kerja yang kondusif ▪ Kondisi fisik perusahaan ▪ Kebersihan tempat kerja ▪ Ketersediaan berbagai sarana dan fasilitas kerja yang dibutuhkan dalam bekerja

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang berada pada masing-masing divisi yang bekerja di perusahaan ini yang berjumlah sebanyak 417 orang dengan jumlah sampel yang diambil, yaitu sebanyak 204 orang responden, di mana dari jumlah sampel tersebut hanya sebanyak 184 orang responden saja yang mengembalikan kuesioner yang telah dibagikan dengan 172 angket atau kuesioner di antaranya yang dinyatakan valid.

Adapun bentuk pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* atau pengambilan sampel cara probabilitas atau sampel acak, di mana setiap unsur yang ada di dalam populasi tersebut memiliki kesempatan yang sama untuk dapat dipilih sebagai sampel. Sedangkan untuk teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu pengambilan sampel kluster atau kumpulan (*cluster sampling*), di mana populasi yang ada dibagi ke dalam beberapa kelompok atau didasarkan pada divisi/ departemen kerja yang ada yang selanjutnya setiap unsur yang ada pada masing-masing kelompok atau divisi/ departemen kerja tersebut akan dipilih sebagai sampel.

Berikut ini merupakan tabel yang mengilustrasikan jumlah sampel yang diambil dari masing-masing kelompok atau divisi/ departemen kerja yang ada di perusahaan ini sebagai berikut:

Tabel 2 Proporsi Jumlah Sampel dari Tiap Divisi

No	Unit Kerja	Proporsi	Total Sampel	Jumlah Sampel	Pembulatan
1	Divisi Akuntansi	$25/417 = 0,05995$	X 204, 16157	12,23990	12
2	Divisi Audit Intern	$25/417 = 0,05995$	X 204, 16157	12,23990	12
3	Divisi Corporate Secretary	$23/417 = 0,05516$	X 204, 16157	11,26155	11
4	Divisi Dana Jasa	$61/417 = 0,14628$	X 204, 16157	29,86475	30
5	Divisi Kepatuhan dan Hukum	$19/417 = 0,04556$	X 204, 16157	9,30160	9
6	Divisi Kredit Korporasi	$21/417 = 0,05036$	X 204, 16157	10,28158	10
7	Divisi Kredit Retail dan Konsumer	$37/417 = 0,08873$	X 204, 16157	18,11526	18
8	Divisi Manajemen Resiko	$11/417 = 0,02638$	X 204, 16157	5,38578	5
9	Divisi Perencanaan dan Pengembangan	$16/417 = 0,03837$	X 204, 16157	7,83368	8
10	Divisi Teknologi Informasi	$40/417 = 0,09592$	X 204, 16157	19,58318	20
11	Divisi Treasury	$18/417 = 0,04317$	X 204, 16157	8,81365	9
12	Divisi Umum	$42/417 = 0,10072$	X 204, 16157	20,56315	21
13	Divisi Usaha Syariah	$27/417 = 0,06475$	X 204, 16157	13,21946	14
14	Divisi Sumber Daya Manusia	$52/417 = 0,12470$	X 204, 16157	25,45895	25
Total		100%		204,16157	204

Data yang diperoleh dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari sumber aslinya yang dilakukan dengan cara

menyebarkan angket atau kuesioner yang dibagikan kepada para pegawai di perusahaan ini sebagai respondennya. Adapun skala yang digunakan dalam kuesioner ini, yaitu merupakan skala interval, dengan jenis pengukuran skala yang digunakan yaitu skala Likert, di mana setiap responden akan diminta untuk menetapkan sikap atas berbagai pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dengan cara memberikan tanda pada opsi jawaban yang telah tersedia. Opsi jawaban tersebut terdiri dari lima pilihan yang dimulai dari sangat puas sampai dengan sangat tidak puas. Kuesioner itu sendiri terdiri dari 2 (dua) bagian, yaitu kuesioner pertama yang berisi pertanyaan yang berhubungan dengan identitas responden seperti usia, jenis kelamin, status perkawinan, dan lama bekerja, dan kuesioner kedua berisi pertanyaan yang berkaitan dengan variabel yang sedang diteliti, yaitu tingkat kepuasan kerja pegawai. Dan untuk data sekunder lebih banyak diperoleh dari hasil studi dokumentasi yang digunakan oleh penulis untuk memperoleh data dan informasi yang akurat dan lengkap mengenai perusahaan yang terdiri dari sejarah perusahaan, profil perusahaan, struktur organisasi dan manajemen, jumlah pegawai, uraian jabatan, dan lain-lain, di samping juga studi kepustakaan yang banyak dilakukan dengan cara membaca secara kritis bahan-bahan bacaan yang akan dijadikan kerangka pemikiran atau teori dalam menganalisis masalah yang diteliti. Bahan-bahan bacaan ini banyak didapat dari berbagai sumber seperti buku, majalah, internet, dan sebagainya yang memiliki kaitan dengan topik yang sedang diteliti.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan melalui pendekatan analisis deskriptif, disamping juga melalui analisis statistik. Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana apa adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau generalisasi. Selanjutnya, data dan informasi yang telah diperoleh penulis, melalui jawaban-jawaban atas pertanyaan kuesioner yang dibagikan kepada responden, akan diterjemahkan dan dianalisis dengan menggunakan

distribusi frekuensi relatif atau tabel frekuensi, sehingga nantinya dapat diketahui mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan kerja pegawai yang ada di perusahaan ini.

HASIL PENELITIAN

Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja pegawai di perusahaan ini, maka penulis melakukan pengukuran yang mengaju pada *Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)* yang memiliki jumlah total pertanyaan sebanyak 28 pertanyaan. Butir-butir pertanyaan tersebut kemudian dibagi menjadi beberapa pertanyaan yang didasarkan pada faktor-faktor penentu kepuasan dan ketidakpuasan kerja yang terdiri dari: dimensi pekerjaan itu sendiri sebanyak 5 (lima) pertanyaan, dimensi gaji/ upah sebanyak 5 (lima) pertanyaan, dimensi rekan kerja sebanyak 5 (lima) pertanyaan, dimensi atasan pekerja sebanyak 5 (lima) pertanyaan, dimensi promosi jabatan sebanyak 4 (empat) pertanyaan, dan dimensi lingkungan kerja sebanyak 4 (empat) pertanyaan. Masing-masing pertanyaan tersebut memiliki 5 (lima) kemungkinan opsi jawaban yang harus dijawab/ dipilih oleh responden, di mana berdasarkan jawaban itu dapat disusun kriteria penilaian untuk variabel tingkat kepuasan kerja pegawai sebagai berikut:

1. Nilai kumulatif, yaitu jumlah nilai dari setiap butir pertanyaan yang merupakan jawaban dari 172 responden.
2. Persentase, yaitu nilai kumulatif dari setiap butir pertanyaan yang dibagi dengan nilai frekuensinya, dan dikalikan dengan 100%.
3. Jumlah responden sebanyak 172 orang, dengan nilai skala pengukuran terbesar dan terkecil, yaitu 5 (lima) dan 1 (satu), sehingga diperoleh jumlah kumulatif nilai terbesar yaitu 860 ($172 \times 5 = 860$), dan jumlah kumulatif nilai terkecil yaitu 172 ($172 \times 1 = 172$). Sedangkan untuk nilai persentase terbesar yaitu 100% ($[860/860] \times 100\% = 100\%$), dan nilai persentase terkecil yaitu 20% ($[172/860] \times 100\% = 20\%$). Berdasarkan kedua nilai persentase tersebut dapat diperoleh nilai rentang sebesar 80% ($100\% - 20\% = 80\%$).

Selanjutnya, apabila dibagi dengan 5 (lima) skala pengukuran, maka diperoleh nilai interval persentase sebesar 16% ($[80\%]/5 = 16\%$) sehingga diperoleh pula klasifikasi kriteria penilaian persentase yang dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 3 Kriteria Penilaian Berdasarkan Presentase

No	Persentase	Kriteria Penilaian
1	20 – 35,99	Sangat Rendah
2	36 – 51,99	Rendah
3	52 – 67,99	Cukup Tinggi
4	68 – 83,99	Tinggi
5	84 - 100	Sangat Tinggi

Berdasarkan perhitungan yang ditunjukkan pada tabel diatas, maka penulis mengklasifikasikan hasil pengolahan data angket/ kuesioner yang berhubungan dengan variabel tingkat kepuasan kerja pegawai menjadi 5 (lima) kategori yang dimulai dari sangat tinggi sampai dengan sangat rendah. Berikut ini merupakan tabel yang menjelaskan hasil pengolahan data terhadap butir-butir pertanyaan dari variabel kepuasan kerja sebagai berikut:

Tabel 4 Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Kerja Pegawai

No	Pertanyaan	Jumlah Kumulatif	Persentase	Kriteria
1	Kebebasan yang diberikan perusahaan dalam mengatur pekerjaan saya sendiri membuat saya merasa....	676	78,60	Tinggi
2	Kesempatan yang diberikan perusahaan untuk melakukan pekerjaan yang berbeda-beda atau bervariasi membuat saya merasa....	662	76,98	Tinggi
3	Keterlibatan saya dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang menyangkut pekerjaan saya sendiri membuat saya merasa....	708	82,33	Tinggi
4	Pekerjaan yang saya lakukan memiliki arti penting bagi perusahaan ini sehingga membuat saya merasa....	718	83,49	Tinggi
5	<i>Feedback</i> (masukan) yang diberikan perusahaan terkait dengan pekerjaan yang saya lakukan membuat saya merasa....	666	77,44	Tinggi
6	Besarnya gaji/ upah yang saya terima dengan kecukupan untuk memenuhi kebutuhan dasar yang layak membuat saya merasa....	670	77,91	Tinggi
7	Kesesuaian gaji/ upah yang diterima dengan kinerja yang saya berikan untuk perusahaan ini membuat saya merasa....	647	75,23	Tinggi

8	Kesesuaian gaji/ upah yang diterima dengan posisi atau jabatan saya di perusahaan ini membuat saya merasa....	653	75,93	Tinggi
9	Ketepatan waktu dalam pembayaran gaji/ upah membuat saya merasa....	720	83,72	Tinggi
10	Sistem pembayaran gaji/ upah yang berlaku di perusahaan ini membuat saya merasa....	673	78,26	Tinggi
11	Hubungan kerja yang harmonis antara saya dengan rekan kerja telah membuat saya merasa....	715	83,14	Tinggi
12	Sikap rekan kerja dalam mendorong saya untuk lebih berprestasi dalam bekerja membuat saya merasa....	707	82,21	Tinggi
13	Sikap rekan kerja dalam memberikan dukungan terkait dengan pelaksanaan pekerjaan yang saya lakukan membuat saya merasa....	700	81,40	Tinggi
14	Tanggung jawab rekan kerja saya terhadap pekerjaannya membuat saya merasa....	678	78,84	Tinggi
15	Kemampuan rekan kerja saya dalam menjalankan pekerjaannya membuat saya merasa....	686	79,76	Tinggi
16	Kemudahan berkomunikasi antara saya dengan atasan telah membuat saya merasa....	690	80,23	Tinggi
17	Penghargaan/ pujian yang diberikan atasan terkait dengan pekerjaan yang saya lakukan membuat saya merasa....	665	77,33	Tinggi
18	<i>Support</i> yang diberikan atasan terkait dengan pelaksanaan pekerjaan saya telah membuat saya merasa....	688	80	Tinggi
19	Kepemimpinan atasan dalam mengambil suatu keputusan/ kebijakan telah membuat saya merasa....	676	78,60	Tinggi
20	Kemampuan atasan dalam menguasai materi pekerjaan telah membuat saya merasa....	687	79,88	Tinggi
21	Kesempatan untuk mendapatkan promosi jabatan di perusahaan ini membuat saya merasa....	627	72,91	Tinggi
22	Kesempatan yang sama untuk dapat menduduki posisi puncak di perusahaan ini membuat saya merasa....	622	72,33	Tinggi
23	Proses kenaikan jabatan yang berlaku di perusahaan ini membuat saya merasa....	608	70,70	Tinggi
24	Prosedur kenaikan jabatan yang berlaku di perusahaan ini membuat saya merasa....	608	70,70	Tinggi
25	Kondisi sosial lingkungan kerja di perusahaan ini membuat saya merasa....	691	80,35	Tinggi
26	Kondisi fisik tempat saya bekerja membuat saya merasa....	681	79,19	Tinggi
27	Kebersihan tempat saya bekerja membuat saya merasa....	680	79,07	Tinggi
28	Ketersediaan sarana dan fasilitas kerja yang dibutuhkan saya dalam menjalankan pekerjaan telah membuat saya merasa....	673	78,26	Tinggi
JUMLAH			2194,79	
RATA-RATA			78,39	

Sumber: Hasil Perhitungan Data Kuesioner

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden atas Setiap Pertanyaan Kuesioner
Mengenai Kepuasan Kerja Pegawai

No Urut Pertanyaan	Jumlah Frekuensi dan Persentase Jawaban Responden									
	SP	%	P	%	RR	%	TP	%	STP	%
Dimensi Pekerjaan itu sendiri										
1	10	5,81	142	82,56	18	10,47	2	1,16	0	0
2	16	9,30	121	70,35	28	16,28	7	4,07	0	0
3	28	16,28	138	80,23	4	2,33	2	1,16	0	0
4	34	19,77	134	77,91	4	2,33	0	0	0	0
5	15	8,72	128	74,42	21	12,21	8	4,65	0	0
Dimensi Gaji/ Upah										
6	18	10,47	128	74,42	16	9,30	10	5,81	0	0
7	16	9,30	114	66,28	28	16,28	13	7,56	1	0,58
8	18	10,47	116	67,44	24	13,95	12	6,98	1	0,58
9	40	23,26	125	72,67	6	3,49	1	0,58	0	0
10	22	12,79	122	70,93	20	11,63	7	4,07	1	0,58
Dimensi Rekan Kerja										
11	33	19,19	133	77,32	6	3,49	0	0	0	0
12	26	15,12	139	80,81	7	4,07	0	0	0	0
13	24	13,95	137	79,65	10	5,81	1	0,58	0	0
14	15	8,72	135	78,49	19	11,05	3	1,74	0	0
15	14	8,14	143	83,14	14	8,14	1	0,58	0	0
Dimensi Atasan										
16	24	13,95	130	75,58	14	8,14	4	2,33	0	0
17	10	5,81	133	77,33	25	14,53	4	2,33	0	0
18	20	11,63	136	79,07	12	6,98	4	2,33	0	0
19	19	11,05	129	75	17	9,88	7	4,07	0	0
20	20	11,63	134	77,91	15	8,72	3	1,77	0	0
Dimensi Promosi										
21	8	4,65	107	62,21	45	26,16	12	6,98	0	0
22	7	4,07	104	60,47	50	29,07	10	5,81	1	0,58
23	8	4,65	94	54,65	53	30,81	16	9,30	1	0,58
24	5	2,91	98	56,98	55	31,98	12	6,98	2	1,16
Dimensi Lingkungan Kerja										
25	18	10,47	140	81,40	13	7,56	1	0,58	0	0
26	12	6,98	143	83,14	15	8,72	2	1,16	0	0
27	11	6,40	144	83,72	15	8,72	2	1,16	0	0
28	10	5,81	140	81,40	19	11,05	3	1,74	0	0

Sumber: Hasil Perhitungan Data Kuesioner

PEMBAHASAN

Berdasarkan tabel yang telah ditunjukkan di atas, diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap variabel tingkat kepuasan kerja pegawai menunjukkan persentase sebesar 78,39 persen dari keseluruhan butir-butir pertanyaan yang ada pada variabel tersebut, dimana angka persentase tersebut memiliki arti bahwa pada dasarnya tingkat kepuasan kerja para pegawai di perusahaan ini sudah termasuk dalam kategori tinggi. Adapun aspek penentu kepuasan kerja yang memiliki nilai rata-rata persentase tertinggi dalam penelitian ini terletak pada dimensi rekan kerja yang menunjukkan persentase sebesar 81,07 persen yang berarti dimensi ini telah berada pada golongan yang dikategorikan tinggi. Hal ini dapat dilihat tabel ke-5 yang menunjukkan bahwa jumlah responden yang menyatakan ketidakpuasan terhadap butir-butir pertanyaan pada dimensi rekan kerja hanya berjumlah sebanyak 5 (lima) responden saja. Dan untuk aspek penentu kepuasan kerja yang memiliki nilai rata-rata persentase terendah dalam penelitian ini terletak pada dimensi promosi jabatan dengan persentase sebesar 71,66 persen yang digolongkan dalam kategori tinggi. Hal ini dapat dibuktikan dengan memperhatikan tabel ke-5 yang menunjukkan bahwa jumlah keseluruhan responden yang menyatakan ketidakpuasan terhadap butir-butir pertanyaan yang terdapat pada dimensi promosi jabatan, yakni sebanyak 54 responden. Adapun yang menjadi pertanyaan dengan nilai persentase terendah yang terdapat pada dimensi promosi jabatan ini terletak pada butir pertanyaan nomor 23 yang berbicara mengenai proses dari promosi jabatan yang berlaku di perusahaan itu sendiri, di samping juga dengan butir pertanyaan nomor 24 yang berbicara mengenai prosedur dari promosi jabatan yang dijalankan perusahaan ini, dengan masing-masing persentase sebesar 70,70 persen. Selain itu, berdasarkan pada tabel ke-4 diatas dapat diketahui pula bahwa dimensi gaji/ upah merupakan aspek penentu kepuasan kerja yang memiliki nilai rata-rata persentase terendah kedua setelah dimensi

promosi jabatan dengan persentase sebesar 78,21 persen. Adapun yang menjadi pertanyaan dengan nilai persentase terendah yang terdapat pada dimensi gaji/ upah terletak pada butir pertanyaan nomor 7 yang berbicara mengenai kesesuaian antara gaji/ upah yang diterima dengan kinerja pegawai, di samping juga dengan butir pertanyaan nomor 8 yang berbicara mengenai kesesuaian antara gaji/ upah yang diterima dengan posisi/ jabatan pegawai di perusahaan ini, dengan masing-masing persentase sebesar 75,23 dan 75,93 persen.

PENUTUP

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki banyak keterbatasan. Adapun keterbatasan itu sendiri dapat dilihat dari jumlah variabel pada penelitian ini yang hanya berjumlah satu variabel saja, yakni variabel kepuasan kerja pegawai. Padahal, kepuasan kerja pegawai itu sendiri sebenarnya memiliki banyak korelasi dengan variabel perilaku lainnya, baik secara positif maupun negatif. Seperti hubungan antara kepuasan kerja dengan tingkat produktivitas dan motivasi kerja yang menurut beberapa penelitian diketahui memiliki korelasi yang positif, di samping juga adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan kecenderungan pegawai untuk bisa pindah kerja dan tingkat absensi atau kemangkiran yang diketahui memiliki korelasi yang negatif. Oleh sebab itu, untuk ke depannya diharapkan penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menghubungkannya dengan variabel perilaku lainnya yang diperkirakan memiliki hubungan dengan variabel kepuasan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

Boediono & Wayan K. (2002). *Teori dan Aplikasi Statistika dan Probabilitas*. Bandung: Rosda.

- Handoko, T. H. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE.
- Hariandja, M. T. E. (2006). *Perilaku Organisasi: Memahami dan Mengelola Perilaku Dalam Organisasi*. Bandung: Unpar Press.
- , (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Kasmir. (2004). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kreitner, R. dan Angelo K. (2003). *Perilaku Organisasi Buku Satu*, terjem. oleh. Erly Suandi. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. & Kevin L. K. (2007). *Marketing Management, twelfth edition*, diterj. oleh Benyamin Molan. Jakarta: PT. INDEKS.
- Luthans, F. (2005). *Organizational Behavior Tenth Edition*. New York: McGraw-Hill.
- M. George, J. dan Gareth R. J. (2002). *Organizational Behavior Third Edition*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Nisfiannoor, M. (2009). *Pendekatan Statistika Modern (untuk Ilmu Sosial)*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Riduwan. (2003). *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, S. P. (2006). *Organizational Behavior Tenth Edition*, terjem. oleh. Benyamin Molan. Jakarta: PT. INDEKS, Kelompok Gramedia.
- , (2003). *Organizational Behavior Tenth Edition*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- A. Rambe, R. (2005). “apakah demografi dan mentor masih penting dalam menentukan kesuksesan karir pegawai?”. *Jurnal Siasat Bisnis*, Vol 1 (10), hal. 21-38.
- S, Martoyo. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Siagian, S. P. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sekaran, U. (2006). *Research Methods for Business Fourth Edition Buku 1*, terjem. oleh.

Kwan Men Yon. Jakarta: Salemba Empat.

----- (2006). *Research Methods for Business Fourth Edition Buku 2*, terjem. oleh.

Kwan Men Yon. Jakarta: Salemba Empat.

Sopiah. (2008). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: ANDI.

Spector, P. E. (2006). *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*

Fourth Edition. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Wibowo. (2013). *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

