

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Intensitas persaingan dalam dunia usaha yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk selalu melakukan perbaikan, baik dalam operasionalnya maupun dalam perbaikan kualitas sumberdaya manusia. Perbaikan kualitas sumberdaya manusia merupakan salah satu faktor yang dominan dan langsung berpengaruh pada kehidupan dan kegiatan perusahaan. Para karyawan yang mempunyai kemauan komitmen tinggi terhadap pencapaian tujuan perusahaan. Dengan komitmen yang tinggi, maka secara sadar akan memberikan yang terbaik bagi perusahaan. Untuk mencapai komitmen yang tinggi, pengelolaan karyawan harus dilakukan dengan baik, salah satunya dengan menciptakan kepuasan kerja bagi karyawan.

Kepuasan kerja yang tinggi atau baik akan membuat karyawan semakin loyal kepada perusahaan, semakin termotivasi dalam bekerja, bekerja dengan rasa senang, dan yang lebih penting kepuasan kerja yang tinggi akan memperbesar kemungkinan tercapainya produktivitas yang tinggi pula. Karyawan yang tidak merasa puas terhadap pekerjaannya, cenderung akan melakukan penarikan diri (*withdrawal*) atau penghindaran diri dari situasi-situasi pekerjaan, baik penghindaran yang bersifat fisik maupun psikologis. Menurut Robbins (1996), karyawan yang tidak terpuaskan lebih sering melakukan atau menghindari pekerjaan dan lebih besar kemungkinan

untuk mengundurkan diri. Karyawan yang terpuaskan mempunyai kesehatan yang lebih baik dan usia yang lebih panjang, dan kepuasan dalam bekerja akan dibawa ke dalam kehidupan diluar perusahaan.

Kepuasan kerja yang tinggi diinginkan oleh para manajer karena dapat dikaitkan dengan hasil positif yang mereka harapkan. Kepuasan kerja yang tinggi merupakan tanda perusahaan dikelola dengan baik, pada dasarnya merupakan hasil manajemen perilaku yang efektif. Kepuasan karyawan merupakan salah satu kunci utama dalam dunia bisnis. Didalam upaya menciptakan kepuasan karyawan dalam bisnis arah perhatiannya masih tidak seimbang. Selama ini yang selalu dipertimbangkan adalah kepuasan pelanggan. Padahal kepuasan karyawan sangat dekat korelasinya dengan kepuasan pelanggan. Bagaimana mungkin karyawan yang tidak puas atau tidak merasa diperhatikan oleh perusahaan akan termotivasi untuk memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan.

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang; selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini yang seharusnya mereka terima (Robbins, 1996).

Miner (1998 : 233) juga menyatakan dalam cara yang mirip bahwa kepuasan kerja adalah sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Apabila sikap ini adalah positif, maka karyawan dikatakan puas. Ketidakpuasan terjadi bila sikap negatif.

Kepuasan kerja merupakan sikap umum terhadap pekerjaannya (Robbins, 1996). Pekerjaan seseorang lebih daripada sekedar melakukan aktifitas fisik, pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan kerja dan atasan. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya.

Menurut Blum (dalam As'ad 2000 : 114), kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya : (1) faktor individu seperti usia dan kesehatan, (2) faktor social seperti hubungan kekeluargaan, pandangan masyarakat, (3) faktor utama dalam pekerjaan meliputi upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja dan selain itu juga penghargaan terhadap kecakapan, hubungan social di dalam pekerjaan, ketepatan dalam menyelesaikan konflik antar manusia, dan perasaan diperlakukan adil, baik yang menyangkut pribadi maupun tugas.

Caugemi dan Claypool (dalam As'ad, 2000 : 115) menemukan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan rasa puas pada diri seorang karyawan adalah prestasi, penghargaan, kenaikan jabatan, dan pujian. Sedangkan faktor-faktor yang menyebabkan rasa tidak puas pada diri seorang karyawan adalah kebijaksanaan perusahaan, pengawasan, kondisi kerja dan kompensasi. Sedangkan menurut Baron (1990 : 164), kepuasan kerja dipengaruhi oleh banyak faktor, yang mana faktor tersebut dapat dikelompokkan ke dalam faktor yang berhubungan dengan (1) kebijakan organisasional, (2) aspek spesifik pekerjaan dan (3) karakteristik personal karyawan.

Pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa, kepuasan kerja karyawan akan menjadi salah satu faktor kunci penentu keberhasilan perusahaan karena adanya interaksi langsung dengan pelanggan, bila karyawan merasa puas mereka akan mempunyai kredibilitas kerja yang tinggi. Klinik Laboratorium Pramita merupakan salah satu perusahaan besar yang bergerak dibidang jasa kesehatan di daerah Jogjakarta. Berdiri pada Juli tahun 1997 dan anak cabang kelima yang berlokasi di Jl. Dr. Sutomo no.41. Perusahaan ini dilengkapi fasilitas peralatan laboratorium yang canggih dan modern. Perusahaan ini juga menawarkan jasa yaitu : Laboratorium lengkap, Rontgen lengkap (polos dan kontras), Treadmill test, Ultrasonography (USG), Elektrokardiography (EKG), Echocardiography, Laboratorium Bioteknologi PCR. Dengan jumlah karyawan sekitar 45 orang yang professional dan terampil dibidangnya. Semua jasa yang ditawarkan merupakan jasa yang harus berhubungan langsung dengan pelanggan, kontak antara karyawan dan pelanggan pada saat mereka melakukan transaksi. Bila karyawan merasa puas maka mereka akan berusaha untuk memuaskan pelanggannya. Kinerja yang tidak baik akibat karyawan yang tidak puas akan secara langsung dirasakan oleh pelanggan yang selanjutnya dapat menimbulkan kekecewaan pada diri pelanggan. Kekecewaan pelanggan bagi perusahaan tidak ubahnya sabagai ancaman besar yang dapat menghancurkan perusahaan karena pelanggan yang kecewa pada umumnya akan lari kepada pesaing.

Terdapat beberapa indikasi ketidak puasan kerja karyawan pada karyawan klinik laboratorium Pramita, antara lain kebijakan mengenai

besarnya gaji yang menurut mereka tidak sesuai dengan banyaknya pekerjaan yang mereka kerjakan, dan kebijakan promosi kenaikan jabatan yang dilakukan oleh atasan mereka.

Setiap karyawan dituntut memiliki keahlian untuk memilih dan melatih sumberdaya manusia yang dimiliki oleh perusahaan. Apabila karyawan merasa puas dalam pekerjaannya maka mereka akan berusaha secara optimal untuk membentuk sumberdaya manusia yang berguna bagi perusahaan. Berdasarkan informasi yang akan diperoleh dari penelitian, maka perusahaan dapat mengambil langkah-langkah lanjut untuk memperbaiki ataupun untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

## **1.2. Permasalahan**

Permasalahan yang dikemukakan dalam penelitian ini khususnya yang berkaitan dengan latar belakang yang telah disampaikan adalah :

“ Apakah terdapat perbedaan kepuasan kerja karyawan berdasarkan perbedaan usia, jenis kelamin, status perkawinan, tingkat pendidikan, dan masa kerja/pengalaman kerja “.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji secara empiris perbedaan kepuasan kerja karyawan diantara para karyawan yang mempunyai perbedaan usia, status perkawinan, tingkat pendidikan, masa kerja/pengalaman kerja.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik kepada peneliti maupun perusahaan.

##### **Manfaat Bagi Peneliti**

Manfaat ini diharapkan akan menjadi wahana untuk mengimplementasikan pengetahuan yang telah diterima, khususnya dalam bidang perilaku organisasional dan manajemen sumberdaya manusia ke dalam kondisi nyata.

##### **Manfaat Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan, khususnya dalam rangka penyusunan kebijakan-kebijakan dibidang manajemen sumberdaya manusia, terutama dalam rangka maningkatkan kepuasan kerja, kinerja, produktivitas, dan daya saing perusahaan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS**

Karyawan perusahaan sudah selayaknya tidak hanya dipandang sebagai obyek dalam pencapaian tujuan perusahaan, yang mana karyawan hanya dipandang dan disertakan dengan faktor produksi, tetapi lebih dari itu, karyawan harus dipandang serta diperlakukan sebagai subyek.

Karyawan sebagai sumber daya manusia semakin besar perannya didalam organisasi, bukan hanya sebagai sarana atau alat untuk mencapai tujuan, tetapi juga ikut menentukan tujuan yang akan dicapai. Berdasarkan pandangan itu, maka pembinaan sumber daya manusia harus diarahkan untuk menjadi pemikir dan penentu jalannya organisasi secara berkesinambungan dengan efektif dan efisien. Salah satu hal yang perlu mendapat perhatian adalah kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja merupakan suatu pernyataan sikap positif atau senang yang timbul dari penilaian terhadap pekerjaan atau pengalaman seseorang. Kepuasan kerja ini merupakan hasil persepsi karyawan mengenai seberapa jauh pekerjaan dapat memberikan sesuatu yang dianggap penting.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individual akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan system nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan. Dan sebaliknya semakin sedikit aspek dalam

pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka tingkat kepuasan yang dirasakan akan rendah. Semua itu akan berpengaruh pada motivasi mereka dalam bekerja dan kesetiaan mereka pada perusahaan. Individu yang merasa terpuaskan dengan pekerjaannya cenderung untuk bertahan dalam organisasi, sedangkan individu yang merasa kurang terpuaskan dengan pekerjaannya akan memilih untuk keluar dari organisasi.

Isi dari bab ini menjelaskan tentang pengertian kepuasan kerja menurut beberapa ahli, dimensi kepuasan kerja yang dikemukakan oleh Luthan (1998) dan teori mengenai kepuasan kerja itu sendiri. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh banyak faktor, faktor yang mendukung kepuasan kerja dan ada juga faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja. Semua itu sangat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan. Hal tersebut diatas menjadi pertimbangan dalam pengambilan hipotesis, yang dilihat berdasarkan perbedaan usia, jenis kelamin, status perkawinan, tingkat pendidikan, dan pengalaman kerja/lama kerja.

## **2.1. Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja telah lama menarik perhatian banyak penelitian terutama berkaitan dengan bidang akuntansi keperilakuan. Hal ini disebabkan karena kepuasan kerja telah menjadi faktor penentu kelangsungan hidup suatu perusahaan. Menurut Organ dan Hammer (1982), kepuasan kerja pada intinya adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Individu yang merasakan kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki sikap positif terhadap

pekerjaannya, sementara individu yang tidak merasa puas akan bersifat sebaliknya. Menurut Locke (1976), kepuasan kerja adalah kesesuaian antara *reward* yang ditawarkan oleh lingkungan kerja dan keinginan individu terhadap *reward* tersebut.

Kepuasan kerja adalah menyangkut bagaimana perasaan karyawan terhadap pekerjaannya dan harapan kepada organisasi tempat ia bekerja. Misalnya mengenai besarnya system imbalan, kepemimpinan, dan lain-lain. Kepuasan kerja mencerminkan kegembiraan atau sikap emosi positif yang berasal dari pengalaman kerja seseorang (Cocke, 1976, (dalam Kamal, 1999). Biasanya apabila seseorang pegawai bergabung dalam suatu organisasi ia membawa serta seperangkat keinginan, kebutuhan, hasrat, dan pengalaman masa lalu yang menyatu membentuk harapan kerja.

Seperti pada konsep-konsep psikologi dan social lainnya; dimana untuk konsep yang sama pada umumnya akan ditemui banyak definisi atau batasan mengenai konsep tersebut. Walaupun kadang-kadang dari perkumpulan definisi tersebut dapat diambil suatu keseragaman, namun diantara definisi tersebut dapat diambil suatu esensi yang sama begitu pula dengan definisi mengenai kepuasan kerja karyawan.

Wexley & Yukl (1977), memberikan definisi kepuasan kerja karyawan sebagai " is the way an employe feels about his her job ", definisi ini sejalan dengan definisi yang disampaikan oleh Gibson (1995) yaitu : Kepuasan kerja adalah sikap yang dimiliki pekerja mengenai pekerjaannya. Hal ini berarti kepuasan kerja merupakan perasaan seseorang karyawan

terhadap pekerjaannya. Blum (1956) memberikan definisi bahwa kepuasan kerja karyawan adalah “ merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuaian diri, dan hubungan social individu diluar kerja “.

Dari definisi-definisi mengenai kepuasan kerja karyawan tersebut dapat ditarik kesimpulan operasional yang relatif sederhana, yaitu “ perasaan seseorang terhadap pekerjaannya “. Hal ini berarti bahwa konsep kepuasan kerja karyawan ini menekankan pada aspek hasil interaksi antara karyawan dengan lingkungan kerja.

## **2.2. Dimensi Kepuasan Kerja**

Luthan (1989) mengemukakan bahwa ada tiga dimensi kepuasan kerja yaitu :

- a. Kepuasan kerja adalah suatu emosi yang merupakan respon terhadap situasi kerja. Hal ini tidak dapat dilihat tetapi hanya diduga atau hal ini tidak dapat dinyatakan, tetapi akan mencerminkan pada sikap karyawan.
- b. Kepuasan kerja dinyatakan dengan perolehan hasil yang sesuai atau bahkan melebihi yang diharapkan, misalnya seseorang bekerja sebaik yang mampu dilakukannya dan berharap mendapatkan reward yang sepadan. Panda kenyataannya oleh perusahaan dia mendapat gaji yang sesuai seperti diharapkan dan oleh atasan dia mendapat pujian karena prestasinya itu, maka karyawan tersebut akan merasa puas dalam bekerja.

- c. Kepuasan kerja ini biasanya dinyatakan dalam sikap. Seseorang tidak akan menyatakan puas apabila dia merasa puas dalam bekerja, tetapi hal ini akan tercermin melalui sikapnya. Misalnya dia akan semakin loyal pada perusahaannya, bekerja dengan baik, berdedikasi tinggi pada perusahaan, tertib dan mematuhi aturan yang ditetapkan serta sikap-sikap lain yang bersifat positif.

### 2.3. Teori-teori Tentang Kepuasan Kerja

- a. Menurut Wexley dan Yukl (1997)

Dalam bukunya yang berjudul *Organizational Behaviour And Personal Psychology*, teori-teori tentang kepuasan kerja ada tiga macam yang lazim dikenal yaitu :

1. Discrepancy theory
2. Equity theory
3. Two factor theory

1. Discrepancy theory

Teori ini pertama kali dipelopori oleh Porter (1961). Porter mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan (difference between how much of something there should be and how much there "is now").

Kemudian Locke (1969) menerangkan bahwa kepuasan kerja seseorang bergantung kepada discrepancy antara should be (yang

diharapkan, kebutuhan atau nilai) dengan apa yang menurut perasaannya atau persepsi telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaan. Dengan demikian, orang akan merasa puas bila tidak ada perbedaan antara yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan, karena batas minimum yang diinginkan telah terpenuhi.

Apabila yang didapat ternyata lebih besar daripada yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi walaupun terdapat discrepancy, tetapi merupakan discrepancy yang positif. Sebaliknya makin jauh kenyataan yang dirasakan itu dibawah standar minimum sehingga menjadi negative discrepancy, maka semakin besar pula ketidak puasan seseorang terhadap pekerjaan.

Menurut Penelitian yang dilakukan Wanous dan Lawler (1972) dikutip pada Wexley dan Yukl, menemukan bahwa sikap karyawan terhadap pekerjaan tergantung bagaimana discrepancy itu dirasakannya.

## 2. Equity theory

Equity theory dikembangkan oleh Adams (1963). Adapun pendahuluan dari teori ini adalah Zaleznik (1958) dikutip dari Locke (1969). Prinsip dari teori ini adalah bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung apakah ia merasakannya adanya keadilan (equity) atau tidak atas suatu situasi. Perasaan equity dan inequity atas suatu situasi. Diperoleh orang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas. Sekantor maupun ditempat.

Menurut teori ini elemen -elemen dari keadilan ada tiga yaitu : input, out comes, comparison person, dan equity-inequity (Wexley & Yukl, 1977). Yang dimaksud dengan input ialah segala yang berharga yang dirasakan karyawan sebagai sumbangan terhadap pekerjaan. Dalam hal ini misalnya : pendidikan, pengalaman, keahlian.

Ini berarti out comes adalah segala sesuatu yang berharga , yang dirasakan karyawan sebagai “hasil” dari pekerjaannya seperti misalnya : pay fringe benefits, status symbols, recognition, op-portunity for achievement or self-expression. Sedangkan yang dimaksud dengan comparison persons ialah kepada orang lain dengan siap karyawan menbandingkan rasio input-out comes yang dimilikinya.

Input A	Input B
Outcomes A	Outcomes B

Comparison persons ini bisa berupa seseorang diperusahaan yang sama, atau ditempat lain, atau bias pula dengan dirinya sendiri di waktu lampau ( the comparison person may be someone in the same organization, someone in a different organization, or even the person himself a previons job ).

Menurut teori ini, setiap karyawan akan membandingkan rasion input-out comes dirinya dengan orang lain (comparison persons). Bila

perbandingan itu dianggapnya cukup adil (equity) , maka ia akan puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan (over compensation in equity), bisa menimbulkan kepuasan tetapi bisa pula tidak (misalnya pada orang yang moralis). Tetapi bila diperbandingkan itu tidak seimbang dan merugikan (under compensation in-equity), akan menimbulkan ketidakpuasan (Wexley & Yukl, 1977).

Adapun kelemahan dari teori ini adalah kenyataan bahwa kepuasan kerja orang juga ditentukan oleh perbedaan individu (misalnya saja pada waktu orang melamar pekerjaan apabila ditanya besarnya gaji/upah yang diinginkan). Selain itu tidak liniernya hubungan antara besarnya kompensasi (misalnya upah) dengan tingkat kepuasan lebih banyak bertentangan dengan kenyataan (Locke, 1969).

Dari penelitian yang dilakukan mengenai kepuasan dengan menggunakan prinsip teori ini ternyata kepuasan tercermin dari kesuksesan orang dalam bekerja (job performance).

### 3. Two Factor Theory

Prinsip dari teori ini ialah bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja (job dissatisfaction) itu merupakan dua hal yang berbeda (Herzberg, 1996). Artinya kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan ini tidak merupakan suatu variable yang kontinyu.

Teori ini pertama kali dikemukakan oleh Herzberg (1959). Berdasar atas hasil penelitian beliau, membagi situasi yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok yaitu :

kelompok *satisfiers* atau motivator dan kelompok *dissatisfier* atau *hygiene factors*.

Satisfier (motivator) ialah faktor-faktor atau situasi yang dibuktikan sebagai sumber kepuasan kerja, yang terdiri dari : Achievement, recognition, work it self responsibility and advancement. Dikatakannya bahwa hadirnya faktor ini akan menimbulkan kepuasan, tetapi tidak hadirnya faktor ini tidaklah selalu mengakibatkan ketidakpuasan.

Dissatisfiers (hygiene factors) ialah faktor-faktor yang terbukti menjadi sumber ketidakpuasan yang terdiri dari : kebijakan perusahaan dan administrasi, supervisi teknikal, gaji, hubungan antar pribadi, kondisi pekerjaan, keamanan, kerja dan status Wexley & (Yukl (1977). Perbaikan terhadap kondisi atau situasi ini akan mengurangi atau menghilangkan ketidakpuasan, tetapi tidak akan menimbulkan kepuasan karena ia bukan sumber kepuasan kerja.

Jadi menurut teori ini, perbaikan gaji dan kondisi kerja akan menimbulkan kepuasan tetapi hanya mengurangi ketidakpuasan. Selanjutnya dikatakan oleh Herzberg, bahwa yang bisa memacu orang untuk bekerja dengan baik dan bergairah (motivator) hanyalah kelompok *satisfiers*. Untuk *satisfier* ini kadang-kadang dikenal nama lain sebagai *intrinsic factor, job content, and motivator*. Sedangkan sebutan lain yang sering digunakan untuk *dissatisfiers* ialah *extrinsic factor, job context and hygiene factor*. Dalam perkembangan selanjutnya *satisfier* dan *dissatisfier* ini dipasangkan (dibuat berpasangan) dengan teori

motivasi dan Maslow. Path satisfier berhubungan dengan higher order needs (*social needs and self actualization needs*), sedangkan path dissatisfier disebutkan sebagai tempat pemenuhan lower order needs (*physiological needs, safety and security needs and all of social needs*).

Yang menarik dan teori ini justru terletak path konsep dasar yang diletakkan tentang pemisahan kepuasan kerja dan ketidakpuasan, karena dianggap kontroversial dengan asumsi dasar yang selalu dipakai selama ini. Itulah sebabnya teori ini banyak sekali mendapat perhatian dan tanggapan dan para ahli, baik yang menyongkong maupun yang mengkritiknya.

Penelitian yang dilakukan oleh Mills (1967) dimana ia mengulangi penelitian Herzberg terhadap 155 orang karyawan dan dua buah pabrik besar di Australia. Sampel tersebut terdiri dari berbagai tingkat umur, kebangsaan, lama dinas, dan macam jabatan. Hasilnya seratus persen mendukung teori dua faktor tersebut. Walaupun banyak ahli yang mendukung teori ini tetapi banyak pula yang memberikan kritik. Adapun isi kritik mereka itu terutama adalah:

a. Bahwa teori dua faktor itu bersifat method bound (terkait kepada metodenya) sehingga bila diuji dengan metode yang berbeda, maka hasilnya akan berubah. Bahkan Davis,(1972) berkomentar bahwa teori dua faktor itu terlalu mudah dibuktikan apabila mempergunakan metode Herzberg ~dikutip dan Yahya Umar, (1979).

- b. Bahwa sudah menjadi kecenderungan orang untuk menyalahkan situasi di luar dirinya sebagai sumber ketidakpuasan, dan kecenderungan untuk mengklaim bahwa hal-hal yang sukses dan menyenangkan adalah *berasal* dan dirinya sendiri.
- c. Bahwa metode yang digunakan oleh Herzberg tidak mengungkapkan hal-hal yang direpressed (ditekan) oleh individu.
- d. Bahwa suatu kondisi kerja itu dapat menjadi satisfiers, dissatisfier tergantung dan komparasinya dengan orang lain (dilaricarkan terutama dan kalangan atau pengikut equity theory).
- e. Menurut Locke, (1969), bila seseorang mengalami kegagalan walaupun kegagalan itu dibidang yang termasuk satisfiers, tentulah orang yang bersangkutan akan merasakan ketidakpuasan kerja.

Dan ketiga teori diatas, pemilihan atas teori mana yang akan dipakai adalah bergantung kepada tujuan pemakainya. Kalau orang ingin mengetahui kepuasan kerja di suatu tempat, maka teori dua faktor merupakan pilihan yang lebih tepat Herbert, 1976, dikutip oleh Umar (1979). Kalau orang ingin mengetahui kepuasan kerja terhadap golongan gaji atau pangkat, mungkin sekali Equity theory akan lebih relevan. Dan apabila orang akan memprediksi efek dan kepuasan kerja, maka discrepancy theory akan lebih cocok, karena lebih mencerminkan konsep tingkah laku yang multiple determinism. Unsur what should be dalam discrepancy theory sebenarnya ditentukan oleh interaksi antara

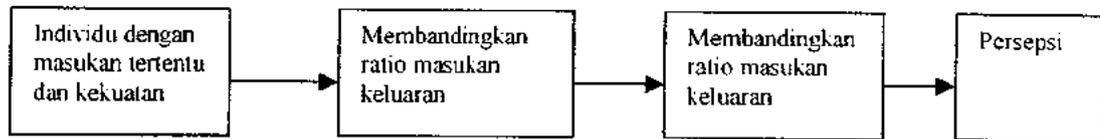
personality characteristics dengan situational variables (misalnya lingkungan kerja).

b. Teori Keadilan

Teori ini menyatakan bahwa masukan terbesar dalam kinerja dan kepuasan kerja adalah tingkat keadilan (atau ketidakadilan) yang dirasakan orang dalam situasi kerja mereka Luthan (1990). Penekanan pada pengamatan perbedaan individu setelah membandingkan rasio masukan / keluaran individu ketidakadilan terjadi ketika orang merasa bahwa rasio keluaran terhadap masukan dan dirinya dan rasio yang relevan keluaran terhadap masukan dan orang lain tidak sama ada empat istilah penting dalam teori ini yaitu:

- a. Orang individu baginya keadilan atau ketidakadilan dapat diterima.
- b. Perbandingan orang lain individu atau kelompok yang menggunakan orang lain sebagai referensi perbandingan masukan dan keluaran.
- c. Masukan, karakteristik individu yang meliputi keterampilan, pengalaman, dan pembelajaran.
- d. Keluaran hasil yang diperoleh dan pekerjaan (pengalihan tambahan sampingan, gaji).

Gambar 2.1 (Teori Keadilan)



Akan terjadi ketidakadilan apabila :

$$\frac{\text{Keluaran Seseorang}}{\text{Masukan}} > \frac{\text{Keluaran orang lain}}{\text{Masukan orang lain}}$$

$$\frac{\text{Keluaran Seseorang}}{\text{Masukan Seseorang}} < \frac{\text{Keluaran orang lain}}{\text{Masukan orang lain}}$$

Akan terjadi apabila

$$\frac{\text{Keluaran seseorang}}{\text{Masukan seseorang}} = \frac{\text{Keluaran orang lain}}{\text{Masukan orang lain}}$$

Sumber : Gibson, ,1999 , Organizational behavior structur trocces

Teori keadilan menyarankan cara alternatif memulihkan keadilan adalah sebagai berikut:

1. Perubahan masukan. Karyawan thpat memutuskan untuk menggunakan waktu atau usaha lebih sedikit untuk pekerjaannya. Masukan lain yang dapat diubah adalah keandalan, kerjasama dengan pihak lain inisiatif, dan penerimaan tanggungjawab.
2. Perubahan hasil karyawan mungkin memutuskan untuk berkompromi dengan pimpinannya dan mennnta suatu peningkatan, lebih banyak waktu istirahat atau penegasan yang lebih baik.

3. Perubahan sikap. Daripada mengganti masukan atau hasil, seorang Karyawan dengan mudah mengubah sikapnya.
4. Perubahan perbandingan orang menjadi .perbandingan dapat diubah. dengan membuat perbandingan dengan rasio masukan dan beberapa orang lam.
5. Perubahan semacam ini dapat memulihkan keadilan, atau mengurangi ketidakadilan.
6. Perubahan masukan atau hasil dan perbandingan kalau seseorang penibanding adalah rekan kenjanya, inungkin dapat dicoba mengubah masukannya.
7. Perubahan situasi seorang karyawan mungkin berhenti dan pekerjaannya untuk mengubah ketidakadilan ia dapat juga beralih tugas untuk keluar dan situasi yang tidak adil tersebut.

#### **2.4. Beberapa Faktor Tentang Kepuasan Kerja**

Banyak orang berpendapat bahwa gaji atau upah merupakan faktor utama untuk timbulnya kepuasan kerja. Sampai taraf tertentu hal ini memang bisa diterima, terutama dalam suatu negara yang sedang berkembang dimana uang merupakan kebutuhan yang vital untuk bisa memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari. Akan tetapi kalau masyarakat sudah dapat memenuhi kebutuhan keluarganya secara wajar maka gaji atau upah ini tidak atau bukan faktor yang utama. Sesuai dengan tingkatan motivasi manusia yang dikemukakan oleh Maslow maka upah atau gaji termasuk pada kebutuhan dasar.

Good Waston memberi komentar: bahwa dengan memberikan gaji yang cukup tinggi belum tentu terjamin adanya kepuasan kerja bagi karyawan. Jadi gaji atau upah bukanlah satu-satunya faktor yang dapat menimbulkan kepuasan bagi seseorang seperti yang telah disinggung oleh Herzberg dengan two factor theory ternyata gaji atau upah termasuk dalam kelompok yang *dissatisfiers*.

Harold E. Burt mengemukakan pendapatnya tentang faktor-faktor yang dapat menimbulkan kepuasan kerja. Adapun faktor-faktor tersebut adalah:

1. Faktor hubungan antar karyawan, antara lain:
  - ❖ Hubungan antar manager dengan karyawan
  - ❖ Faktor fisis dan kondisi kerja
  - ❖ Hubungan sosial diantara karyawan
  - ❖ Sugesi dan teman sekerja
  - ❖ Emosi dan situasi kerja
2. Faktor individual, yaitu yang berhubungan dengan:
  - ❖ Sikap orang terhadap pekerjaannya
  - ❖ Umur orang sewaktu bekerja
  - ❖ Jenis kelamin (pernah dilakukan penelitian oleh Lawler, 1973, dikutip Wexly & Yukl, 1979)
3. Faktor-faktor luar (extem), yang berhubungan dengan:
  - ❖ Keadaan keluarga karyawan
  - ❖ Rekreasi
  - ❖ Pendidikan (training, up grading, dan sebagainya)

Pendapat yang lain dikemukakan oleh Ghiselli & Brown (1950), mengemukakan adanya lima faktor yang menimbulkan kepuasan kerja, untuk:

a. Kedudukan (posisi)

Umumnya manusia beranggapan bahwa seseorang yang bekerja pada pekerjaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas daripada mereka yang bekerja pada pekerjaan yang lebih rendah. Pada beberapa penelitian menunjukkan bahwa hal tersebut tidak selalu benar, tetapi justru perubahan dalam tingkat pekerjaanlah yang mempengaruhi kepuasan kerja.

b. Pangkat (golongan)

Path pekerjaan yang menhsarkan perbedaan tingkat (golongan), sehingga pekerjaan tersebut memberikan kedudukan tertentu pada orang yang melakukannya. Apabila ada kenaikan upah, maka sedikit banyaknya akan dianggap sebagai kenaikan pangkat, dan kebanggaan terhadap kedudukan yang baru itu akan merubah perilaku dan perasaannya.

c. Umur

Dinyatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan kerja dengan umur karyawan. Umur diantara 25 tahun sampai 34 tahun dan umur 40 sampai 45 tahun adalah merupakan umur-umur yang bisa menunbulkan perasaan kurang puas terhadap pekerjaan.

d. Jaminan finansial danjaminan sosial

Masalah finansial dan jaminan sosial kebanyakan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

e. Mutu pengawasan

Hubungan antara karyawan dengan pihak pimpinan sangat penting artinya dalam menaikkan produktifitas kerja. Kepuasan karyawan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dan pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan merasa bahwa dininya merupakan bagian yang penting dan orgamsasi kerja (sense of belonging).

## 2.5. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja

Seringkali cara-cara yang ditempuh pihak manajemen untuk meriingkatkan produktifitas kerja karyawan dengan cara menaikkan gaji atau upah kerja. Menurut pendapat mereka gaji merupakan faktor utama untuk mencapai kepuasan kerja. Pendapat mi tidak seluruhnya salah sebab dengan mendapatkan gaji ia akan melangsungkan kehidupannya sehari-hari. Tetapi kenyataannya gaji yang tinggi tidak selalu mei~jadi faktor utama untuk niencapai kepuasan kerja. Kenyataan yang lain banyak perusahaan telah memberikan gaji yang cukup tinggi, tetapi masih banyak karyawan merasa tidak puas dan tidak senang dengan pekerjaannya. Gaji hanya memberikan kepuasan sementara karena kepuasan terhadap gaji sangat dipengaruhi oleh kebutuhan dan nilai orang yang bersangkutan (Hulin, 1966).

Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor faktor itu sendini dalam peranannya memberikan kepuasan kepada karyawan tergantung path pribadi masing-masing karyawan. Faktor-faktor yang memberikan kepuasan kerja menurut Blum (1956) sebagai berikut:

- a. Faktor individual, meliputi umur, kesehatan, watak, dan harapan.
- b. Faktor sosial, meliputi rekreasi, kegiatan perserikatan, kebebasan beipolitik, dan hubungan kemasyarakatan.
- c. Faktor utama dalam pekerjaan, meliputi upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju. Selain itu juga penghargaan, ketepatan dalam menyelesaikan konflik antar nianusia, perasaan diperlukan adil baik yang menyangkut pnbadi maupun tugas.

Berbeda dengan pendapat Blum ada pendapat lain dari Gilmer (1966) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut:

- a. Kesempatan untuk maju  
 Dalam hai im ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.
- b. Keamanan Kerja  
 Faktor mi sering disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi kazyawan pria maupun wanita. Keadaan yang amán sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama kerja.
- c. Gaji  
 Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan. dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.

d. Perusahaan dan manajemen

Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan.

e. Pengawasan (Supervisi)

Bagi karyawan, supervisor dianggap figure ayah dan sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan turn over.

f. Faktor intrinsik dan pekerjaan

Atribut yang ada pada pekerjaan memasyarakatkan ketrampilan tertentu Sulit dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.

g. Kondisi kerja

Termasuk disini satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam kerja.

h. Aspek sosial dalam pekerjaan

Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam kerja.

i. Komunikasi

Komunikasi yang lancar antar karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat

ataupun prestasi karyawan sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.

j. Fasilitas

Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila cepat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Penelitian yang dilakukan oleh Caugemi dan Clypool (1978) menemukan bahwa Hal-hal yang menyebabkan rasa puas adalah: (1) prestasi, (2) penghargaan, (3) kenaikan jabatan, dan (4) pujian. Sedangkan faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan adalah (1) kebijaksanaan perusahaan, (2) supervisor, (3) kondisi kerja, (4) gaji.

Dan berbagai pendapat diatas dapat dirangkum mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu:

- a. Faktor psikologik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan ketrampilan.
- b. Faktor social, merupakan faktor yang berhubungan dengan mteraksi social baik antara sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbedajenis pekerjaannya.
- c. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik karyawan, meliputi jems pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya.

- d. Faktor finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan yang meliputi system dan besarnya gaji, jaminan social, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

## **6. Sumber-sumber ketidakpuasan kerja**

Beberapa aspek dan kehidupan perilaku organisasional dapat menjadi penyebab tumbuhnya ketidakpuasan pada diri karyawan. Menurut Mc Garth (dalam Noe, 1994 :291) aspek tersebut antara lain lingkungan fisik dan teknologi, lingkungan social, dan pribadi sebagai interaksi antara tiga system yang terpisah tersebut.

Lingkungan fisik dan teknologi adalah lingkungan dimana perilaku karyawan terjadi, lingkungan social adalah lingkungan tempat berlangsungnya hubungan interpersonal antar anggota perusahaan dan person adalah tempat dimana kepuasan kerja berada. Selanjutnya ketiga system terpisah tersebut akan saling berpotongan (intersection), sehingga akan terbentuk 6 sumber potensial ketidakpuasan kerja karyawan.

### **1. Lingkungan Fisik dan teknologi**

Sebagian besar karyawan akan memberikan reaksi negatif terhadap lingkungan fisik yang terlalu ekstrim. Temperatur udara yang terlalu tinggi dapat mempengaruhi sikap kerja dan kinerja, begitu pula dengan penerangan ruangan harus diusahakan seoptimal mungkin. Kondisi yang optimal untuk temperatur dan penerangan ini untuk masing-masing jenis pekerjaan yang

berbeda pula. Keistimewaan-keistimewaan fisik yang meliputi lingkungan kerja seperti kebersihan, ruang istirahat dan lingkungan yang sehat juga mempunyai pengaruh kepada kepuasan kerja karyawan.

## 2. Lingkungan Sosial

Dua kelompok orang yang ada didalam perusahaan yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah rekan kerja dan supervisor. Seorang karyawan dapat dipuaskan oleh rekan kerja atau oleh supervisornya dikarenakan oleh salah satu diantara 3 sebab:

- a. Karyawan mempunyai nilai-nilai sikap dan filosofi yang sama dengan yang dimiliki oleh rekan kerja atau supervisornya.
- b. Seorang karyawan dapat dipuaskan oleh rekan-rekan kerja dan supervisornya karena adanya dukungan bersifat social. Dukungan yang bersifat social ini diartikan sebagai lingkungan orang-orang yang berbeda di sekeliling karyawan yang dapat memberikan rasa simpati dan rasa senasib.
- c. Rekan kerja atau supervisor dapat inembantu seorang karyawan untuk Mencapai beberapa mlai dan hasil pekerjaannya.

Oleh karena lingkungan yang mendukung akan menurunkan ketidakpuasan kerja karyawan, banyak perusahaan membantu pembentukan kelompok baik didalam maupun diluar pekerjaan (seperti kelompok olah raga, kesenian). Pemikiran yang melandasi hal ini adalah dukungan dan kohesivitas kelompok terhadap individu anggota kelompok akan meningkatkan kegotong royongan.

### 3. Behavior Setting

Merupakan interaksi antara lingkungan fisik dan teknologi dengan lingkungan social. Dua aspek penting yang saling berhubungan terdapat didalam behavior setting ini adalah : (1) social density; yaitu jumlah orang yang ada dilingkungan tersebut diberi dengan luas daerah, dan (2) privacy, yaitu kebebasan dan gangguan-gangguan dan interupsi-interupsi eksternal. Beberapa penelitian yang pernah dilakukan terhadap karyawan dibagian pembukuan menunjukkan hasil bahwa kepuasan kerja karyawan menurun dengan meningkatnya social density (Sutton dalam Noe, 1994).

### 4. Orang

Oleh karena stress dan ketidakpuasan pada akhirnya berada dalam diri para karyawan dengan demikian tidak mengejutkan jika beberapa orang diantara mereka mempelajari usaha-usaha yang telah dilakukan dan diarahkan kepada perbedaan-perbedaan individual. Suatu istilah yang digunakan untuk menjelaskan ukuran disposisi yang melaksanakan perbedaan individu dalam kepuasan kerjanya dengan saluran aspek kehidupan disebut dengan negative affectivity. Karyawan yang mempunyai sifat negative affectivity yang tinggi ternyata mempunyai sifat menentang keadaan yang tinggi pula. Karyawan yang memiliki negative affectivity cenderung untuk memusatkan secara ekstensif kepada aspek-aspek negatif baik mengenai dirinya sendiri maupun kepada orang lain. Mereka relatif tidak merasa puas tanpa mempertimbangkan langkah-langkah perusahaan atau pimpinan yang telah dilakukan.

### 5. Tugas Organisasional

Beberapa aspek dan tugas-tugas mempunyai hubungan dengan ketidakpuasan, dan beberapa teori elaborasi yang telah mengalami banyak pengujian juga menyatakan adanya hubungan antara tugas dengan reaksi karyawan. Tiga aspek tugas yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah kerumitan dan tugas tersebut tingkat ketahanan fisik dalam bekerja dan nilai dan karyawan yang melekat pada tugas tersebut. Dengan sedikit pengabaian, dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kompleksitas tugas dengan kepuasan kerjanya. Pekerjaan-pekerjaan yang monoton dan berulang-ulang serta tidak memberikan tantangan mental kepada karyawan dapat menimbulkan frustrasi dan ketidakpuasan.

### 6. Peran Organisasional

Ketidakpuasan kerja dapat terjadi pada interaksi antara lingkungan social dengan person ketika peran-peran organisasional muncul. Peran pribadi dalam organisasional dapat didefinisikan sebagai kumpulan dan perilaku yang diharapkan oleh pribadi dan orang lain yang ada didalam lingkungan social dimana pribadi tersebut bekerja. Perilaku yang diharapkan ini mencakup semua aspek formal pekerjaan. Pihak-pihak yang merupakan perilaku tersebut mungkin rekan kerja, supervisor, klien, atau pelanggan.

Harapan ini mempunyai pengaruh yang relatif besar terhadap bagaimana seseorang akan memberikan tanggapan terhadap pekerjaannya.

Tiga peran aspek organisasi yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan adalah : *role ambiguity*, *role conflict*, dan *role*

*overload*. Role ambiguity merupakan tingkat ketidak pastian mengenai apa yang harus dilakukan oleh seorang karyawan atau bagaimana melakukannya. Hal ini dapat timbul karena kurangnya informasi mengenai ganjaran, hadiah, inibalan, dan hukuman yang berhubungan dengan pelaksanaan pekerjaan secara benar atau pelaksanaan pekerjaan secara tidak benar. Sumber kedua yaitu *role conflict*, adalah pemikiran tentang ketidakcocokan atau kontradiksi dalam diri karyawan yang berhubungan dengan perannya. Ketidakpuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan juga dapat muncul karena *overload*, yaitu suatu keadaan terlalu banyaknya harapan dan permintaan yang dijukan kepada seorang karyawan. Hal ini dapat terjadi baik mencakup tugas yang besar maupun tugas yang relatif sederhana.

#### **7. Kepuasan kerja dan Perbedaan Umur**

Umur seseorang dalam bekerja ternyata ikut berpengaruh pada tinggi rendahnya kepuasan kerja. Menurut Ghiseli dan Brown (1950) salah satu faktor yang menimbulkan kepuasan kerja adalah perbedaan usia. Nampaknya ada suatu yang berbeda pada karyawan umur 20 tahun dibandingkan dengan karyawan yang lebih tua. Pada karyawan berumur 20 tahun lebih menekankan pentingnya teman kerja, jam kerja, upah, dan kondisi kerja tapi kurang menganggap penting faktor lingkungan, pengembangan diri, perusahaan dan keamanan kerja. Hal ini yang mungkin menjadi penyebab mengapa terjadi penurunan kepuasan kerja terhadap pekerjaan mereka. Oleh karena itu dapat dimengerti mengapa karyawan senior merasa puas dari para karyawan junior. Gilmer (1966) juga mengemukakan rendahnya kepuasan kerja timbul pada saat karyawan berusia antara 20 sampai 30

tahun. Hal ini makin diperkuat oleh Angle & Perry (1981) yang telah melakukan penelitian mengenai hubungan usia dan kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan uraian tersebut diajukan hipotesis:

H<sub>i</sub>: Terdapat perbedaan tingkat kepuasan kerja karyawan berdasarkan umur.

## **8. Kepuasan Kerja dan Perbedaan Gender**

Jenis kelamin adalah penggolongan yang didasarkan atas perbedaan biologis dalam hal ini pria dan wanita. Ciri-ciri biologis yang dimiliki masing-masing jenis kelamin sudah merupakan kodrat dan tidak dapat dipertukarkan antara pria dan wanita. Pada umumnya, diskriminasi menjadi alasan munculnya perbedaan kepuasan kerja antara pria dan wanita. Suatu penelitian menemukan bahwa wanita mengalami kepuasan kerja yang rendah dalam semua level posisi pekerjaan yang mereka miliki. Hal ini karena wanita lebih merasakan diskriminasi dalam hal kesempatan untuk maju, penugasan, dan kompensasi, dan besarnya gaji dibandingkan pria. Gaertner dkk, (1987) dalam Hunton (1996) menguraikan faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan ditinjau dari perbedaan jenis kelamin, yaitu:

- a. Ketidakpuasan terhadap arahan perusahaan
- b. Permintaan yang memakan waktu lebih atau kerja lembur
- c. Kualitas penugasan
- d. Kurangnya kesempatan untuk berfikir dan bertindak
- e. Lamanya waktu penugasan
- f. Arahan dan pedoman yang kurang jelas

Penelitian terdahulu yang melakukan penelitian mengenai hubungan kepuasan kerja dengan jenis kelamin diantaranya : Glenn, Taylor, dan Wiaver (1997) dalam As'adalah (2000), yang menemukan *bahwa* perbedaan jenis kelamin ternyata berpengaruh terhadap tinggi rendahnya kepuasan kerja. Patricia (1994) melakukan suatu penelitian dan mengungkapkan adanya perbedaan kepuasan kerja karyawan diantara pria dan wanita.

Berdasarkan uraian diatas maka diajukan hipotesis:

H2 : terdapat perbedaan tingkat kepuasan kerja karyawan berdasarkan jenis kelamin.

#### **9. Kepuasan Kerja dan Status Perkawman**

Kepuasan kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya Robbins (1998). Sikap seorang karyawan dilihat dan status perkawinannya juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Bagi mereka yang sudah menikah terdapat tekanan keluarga yang merupakan beban yang harus ditanggung oleh seorang dalam kehidupan keluarganya. Pekerjaan bagi mereka dapat mengganggu keluarganya. Pekerjaan bagi mereka dapat mengganggu keluarga dan keluarga mengganggu pekerjaan. Sebagian besar waktu dan perhatian seseorang digunakan untuk urusan pekerjaan sehingga kurang mempunyai waktu untuk urusan keluarga, sebaliknya keluarga mengganggu pekerjaan, berarti sebagian besar waktu dan perhatiannya digunakan untuk menyelesaikan urusan keluarga, sebaliknya keluarga mengganggu pekerjaan, berarti sebagian besar waktu dan perhatiannya digunakan untuk menyelesaikan urusan keluarga sehingga mengganggu kegiatan

pekerjaannya, ini berbenturan dengan tanggung jawabnya di tempat kerja, seperti masuk kerja tepat waktu, menyelesaikan tugas harian atau kerja lembur (Frone & Russeke Cooper (1992)). Karena alasan itu maka tingkat kepuasan kerja karyawan bagi yang sudah menikah lebih rendah daripada yang belum menikah, karena bagi karyawan yang belum menikah tidak ada keluarga yang ditanggung. Rahayu (1995) mengungkapkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja karyawan dengan status perkawinannya. Berdasarkan uraian diatas maka diajukan hipotesis:

H3 : terdapat perbedaan tingkat kepuasan kerja karyawan berdasarkan path status perkawinan.

#### **10. Kepuasan Kerja dan Tingkat Pendidikan**

Tingkat pendidikan yang dimiliki oleh karyawan juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan (Liyod,(2000)). Setiap karyawan dalam memperoleh pekerjaannya mengharapkan yang sesuai dengan kemampuan dan latar belakang pendidikan yang mereka miliki. Bagi karyawan yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi kepuasan kerja yang mereka miliki pun akan tinggi. Karyawan yang memiliki tingkat pendidikan tinggi biasanya memiliki keahlian yang lebih baik daripada mereka yang tingkat pendidikannya lebih rendah, sehingga mereka mempunyai peluang yang besar untuk mencari pekerjaan yang benar-benar mereka sukai. Karena perbedaan itulah tingkat kepuasan kerja karyawan dengan tingkat pendidikan tinggi lebih besar dan mereka yang tingkat pendidikannya rendah. Mengenai hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan kerja dan

beberapa ahli terdapat perbedaan pendapat, penelitian Farchan (1984) menyimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang positif antara tingkat pendidikan dengan kepuasan kerja, namun demikian Gilmer (1996) (dalam As'ad, 12000) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa karyawan yang berpendidikan tinggi merasa puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan.

Berdasarkan uraian tersebut maka diajukan hipotesis:

H4 : terdapat perbedaan tingkat kepuasan kerja karyawan berdasarkan pada tingkat pendidikan.

## **11. Kepuasan Kerja dan Masa Kerja**

Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan akan mempengaruhi loyalitasnya pada perusahaan. Bila kepuasan kerja karyawan tinggi maka loyalitasnya pada perusahaan akan lebih besar. Karyawan yang mempunyai masa kerja yang lebih lama mempunyai kepuasan kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan karyawan yang masa kerjanya belum cukup lama (Barnn, (1990). Bagi karyawan senior mereka dapat lebih menikmati pekerjaan yang mereka lakukan karena pengalaman yang mereka miliki dibanding karyawan yang belum lama *masa* kerjanya dan pengalaman dalam bekerja yang belum begitu banyak. Dengan sikap yang ditunjukkan oleh karyawan senior maka mereka akan memberikan perilaku yang positif bagi perusahaan dan hal ini akan berhubungan dengan loyalitas mereka kepada perusahaan. Suatu studi juga melaporkan bahwa selain gender dan usia, pengalaman kerja juga mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja. Penelitian terdahulu yang dilakukan Sondoval (1996) mengungkapkan

bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara masa kerja dengan kepuasan kerja. Berdasarkan uraian tersebut maka diajukan hipotesis:

H5 : terdapat perbedaan tingkat kepuasan kerja karyawan berdasarkan lama kerja.

### **BAB III**

#### **METODA PENELITIAN**

##### **3.1. Latar Belakang Pendirian Laboratorium Klinik Utama “PRAMITA”**

Dengan ijin rahmat Allah SWT Laboratorium Klinik Pramita didirikan untuk pertama kalinya pada bulan Oktober tahun 1987 tepatnya di Jl. Dharmawangsa No. 70 Surabaya dimana pada perkembangannya kemudian berkedudukan sebagai kantor pusat. Dua tahun kemudian dibuka cabang berikutnya dikota Jember tepatnya di Jl. A. Yani No. 42. Kemudian menyusul pada tahun 1992 dibuka cabang kedua di Bandung yang mengambil lokasi di Jl. L.L.RE Martadinata 104 setahun kemudian pada tahun 1993 dibuka cabang ketiga di Surabaya di Jl. Adityawarman No. 73-75. pada akhir tahun 1994 menyusul dibuka cabang keempat dikota Bandung yaitu Jl. Setiabudi No. 63 dan pada bulan Juli 1997 dibuka lagi cabang yang kelima di Jogjakarta yang berlokasi di JL. Dr. Sutomo No.41. Cabang keenam dibuka di Cirebon tepatnya tanggal 1 April 2000 di Jl. Dr. Ciptomangunkusumo No. 95 dan pada akhir tahun 2000 telah dibuka cabang ketujuh di Jakarta tepatnya di Jl. Matraman Raya No. 26 Jakarta timur.

Perkembangan Laboratorium Klinik Utama “PRAMITA” dengan segala aspek pertimbangan dan resiko investasinya dilandasi dengan konsep mendasar dengan misi utamanya adalah meningkatkan taraf kesehatan dan kesejahteraan dengan tetap mempertimbangkan viabilitas yang wajar Laboratorium Klinik Utama “PRAMITA” mempunyai komitmen untuk selalu berupaya mewujudkan kesempurnaan dan inovasi dalam memberikan

pelayanan yang terlengkap dan terpadu menggunakan peralatan berteknologi tinggi dan modern dengan fasilitas yang memadai dengan didukung oleh Sumber Daya Manusia yang professional dan berdedikasi tinggi sehingga menjadikan Laboratorium Klinik Utama "PRAMITA" mempunyai daya saing tinggi sebagai upaya agar tetap "*Survive & Growth*" khususnya dalam menghadapi perubahan lingkungan pada era globalisasi.

## **2. Jasa Pelayanan Laboratorium Kesehatan Yang Ditawarkan**

Sebagai Laboratorium Klinik swasta "UTAMA" sesuai ijin Depkes RI No. LA.01.01.VI.2.4073 tertanggal 9 Mei 1997 Laboratorium Klinik Pramita Cabang Jogjakarta menyediakan pemeriksaan yang lengkap dan terpadu antara lain :

- Laboratorium Lengkap
- Rontgen Lengkap (polos dan kontras)
- Treadmill Test
- Ultrasonography (USG)
- Elektrocardiography (EKG)
- Echocardiography
- Laboratorium Bioteknologi PCR

Laboratorium Klinik Utama "PRAMITA" secara konsisten berupaya meningkatkan "Kualitas Pelayanan" sesuai dengan harapan selama ini agar pelayanan kami dapat lebih cepat, akurat, tetap menyenangkan serta penuh keramahan.

### 3.2 Pengukuran Variabel

Dalam penelitian ini, pengukuran kepuasan kerja dilakukan dengan menggunakan *short form on the Minnesota satisfaction questionnaire* (As'ad, 1998 : 117). Skala pengukuran yang digunakan untuk penyekoran jawaban responden adalah *skala likert*. Untuk kepuasan kerja atau tanggapan karyawan digunakan lima kategori dengan skor masing-masing kategori sebagai berikut : Sangat Puas (skor 5), Puas (skor 4), Netral (skor 3), Tidak Puas (skor 2), Sangat tidak Puas (skor 1). Kuesioner yang digunakan terdiri dari 20 item. Untuk mengetahui apakah ada kepuasan kerja atau tidak dapat dilihat dari nilai yang diperoleh dari kuesioner yang telah diberikan kepada karyawan. Bila nilai kuesioner tersebut rendah hal ini menunjukkan bahwa tidak dapat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan dalam bekerja. Sedangkan bila nilai yang diperoleh tinggi maka menunjukkan bahwa karyawan mempunyai tingkat kepuasan kerja yang tinggi.

### 3.3. Instrumen Pengumpulan Data

#### **Kuesioner**

Kuesioner atau daftar pertanyaan diberikan pada responden yang tidak memiliki waktu untuk melakukan wawancara. Daftar pertanyaan yang digunakan terutama berisi mengenai variabel penelitian.

#### **Pengumpulan Data Sekunder**

Selain data primer, penelitian juga menggunakan data sekunder yaitu data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi atau orang yang

bukan pengolahnya (Soeratno & Arsyad, 1998). Adapun data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi data mengenai organisasi seperti sejarah organisasi dan struktur organisasi.

### 3. 4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian baik itu latar belakang permasalahan, permasalahan dan data yang akan diolah untuk menjawab permasalahan yang ada, penulis menggunakan beberapa teknik dalam menggunakan data. Studi pustaka merupakan langkah pertama yang dilakukan untuk mendapatkan teori mengenai kepuasan kerja, dan untuk mempelajari penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan sebagai acuan. Data primer yang diperlukan untuk penelitian ini diperoleh dengan menyusun hasil dari kuesioner mengenai kepuasan kerja yang dibagikan kepada karyawan. Hasil dari kuesioner ini akan banyak memberikan kontribusi dalam pengambilan keputusan di penelitian ini.

Data yang diperoleh dari kuesioner kepuasan kerja kemudian akan diuji secara statistika sehingga dapat ditentukan apakah ada perbedaan kepuasan kerja karyawan berdasarkan pada perbedaan usia, jenis kelamin, status perkawinan, tingkat pendidikan dan masa kerja.

Objek penelitian adalah Laboratorium Klinik Utama PRAMITA yang berlokasi di Jogjakarta. Responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan Laboratorium Klinik Utama PRAMITA, yang diperoleh dengan menggunakan teknik *purposive sampling* (Sekaran,

2000), yang mengambil subjek sesuai dengan tujuan dan masalah penelitian.

#### **Pengumpulan Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh organisasi atau orang yang menerbitkan atau menggunakannya (Soeratno & Arsyad, 1998). Dalam penelitian ini data primer yang diperoleh dari responden adalah data kepuasan kerja. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data primer adalah :

#### **Wawancara**

Ini diberlakukan kepada responden atau sample yang memiliki cukup waktu dan bersedia untuk diwawancarai. Wawancara ini diberlakukan untuk memperoleh informasi tentang kepuasan kerja yang tidak terdapat pada kuesioner.

### **3. 5 Populasi dan Sampel**

Populasi atau universe didefinisikan sebagai keseluruhan dari objek yang akan diteliti. Sebagai populasi dalam penelitian ini adalah karyawan-karyawati pada Klinik Laboratorium Pramita Jogjakarta dengan jumlah 45 orang karyawan/wati.

Sampel didefinisikan sebagai bagian dari populasi, kesimpulan yang ditarik dari sample akan diberlakukan pada populasi; oleh karena itu sample yang digunakan harus mempunyai sifat representatif. Dalam

penelitian ini teknik pengambilan sample secara tidak acak yang informasinya diperoleh dengan menggunakan pertimbangan tertentu dan sesuaikan dengan tujuan atau masalah penelitian. *Sample size* sebanyak 45 orang karena populasi karyawan klinik laboratorium Pramita sebanyak 45 orang (Sekarang, 2002)

### 3.6 Teknik Analisis Data Diskriptif dan Inferensial

Analisis data dilakukan dengan menggunakan Anova dan Uji T

#### Uji-T

Uji-T digunakan untuk menguji perbedaan kepuasan kerja karyawan menurut perbedaan jenis kelamin dan status perkawinan. Analisis ini digunakan karena hipotesis dua dan tiga hanya menguji dua mean saja.

#### Anova

Untuk hipotesis satu, empat dan lima analisis data dilakukan dengan menggunakan Anova karena semua hipotesis ini menguji lebih dari dua mean dengan signifikansi 0,05 yang kemudian diikuti post hoc test.

Untuk hipotesis dua dan tiga, analisis data yang digunakan untuk mengetahui perbedaan kepuasan kerja karyawan berdasarkan pada jenis kelamin dan status perkawinan menggunakan uji-T, dalam pengujian perbedaan dua mean. Sedangkan untuk hipotesis satu, empat dan lima, karena menguji lebih dari dua mean menggunakan ANOVA. Tujuan digunakan ANOVA adalah untuk menguji perbedaan tingkat kepuasan kerja karyawan berdasarkan pada umur, tingkat pendidikan dan masa

kerja. Metoda analisis yang juga digunakan adalah matrik korelasi, untuk mengetahui hubungan keceratan antara lima variable yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Hipotesis pertama

Perbedaan kepuasan kerja karyawan berdasarkan dari usia karyawan, yaitu karyawan kurang dari 35, 35 tahun – 45 tahun dan kelompok usia karyawan lebih dari 45 tahun, diuji dengan menggunakan ANOVA. Setelah diketahui bahwa ada perbedaan yang signifikan antara means tersebut selanjutnya dilakukan Tukey test.

2. Hipotesis kedua

Untuk menguji perbedaan kepuasan kerja karyawan berdasarkan jenis kelamin, digunakan uji-T.

3. Hipotesis ketiga

Untuk menguji perbedaan kepuasan kerja karyawan berdasarkan status perkawinan, yaitu kelompok menikah dan tidak menikah, digunakan uji-T.

4. Hipotesis keempat

Untuk menguji perbedaan kepuasan berdasarkan tingkat pendidikan tinggi, yaitu kelompok SLTA, D3 dan S1, digunakan ANOVA. Setelah diketahui bahwa ada perbedaan yang signifikan diantara means tersebut, selanjutnya dilakukan Tukey test.

#### 5. Hipotesis kelima

Hipotesis kelima ini berdasarkan pada pengalaman bekerja atau masa kerja dari karyawan. Masa kerja karyawan dibagi menjadi tiga kelompok. Untuk menguji tingkat kepuasan kerja karyawan dengan melihat dari masa kerja, diuji dengan menggunakan ANOVA. Setelah diketahui bahwa ada perbedaan yang signifikan diantara means tersebut selanjutnya dilakukan Tukey test.

**BAB IV**  
**ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

**4.1. Analisis Deskriptif**

Analisis Deskriptif ini bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subyek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari kelompok subyek yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian dengan mengambil responden sebanyak 45 karyawan klinik laboratorium Pramita, maka dari hasil penelitian tersebut diperoleh deskripsi dari responden sebagai berikut:

**a. Jenis Kelamin Responden**

Berdasarkan hasil penelitian, jenis kelamin responden dapat diketahui sebagai berikut :

Tabel 4.1  
Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin Responden	Jumlah Responden	
	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	16	35.56%
Perempuan	29	64.44%
Jumlah	45	100.00%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2003

Dari Tabel 4.1 dapat diketahui dari 45 orang responden yang diteliti, jenis kelamin responden terbanyak adalah wanita yang

berjumlah 29 orang (64,44 %), sedangkan untuk jenis kelamin pria sebanyak 16 orang (35,56%).

Dari pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel 4.1 diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden yang bekerja di klinik laboratorium Pramita Yogyakarta adalah perempuan. Hal ini disebabkan karena di klinik ini dituntut bekerja dengan keuletan, ketelitian yang tinggi dimana karyawan wanita lebih cocok dalam bidang tersebut.

#### b. Usia Responden

Berdasarkan hasil penelitian usia responden dapat diketahui sebagai berikut :

Tabel 4.2  
Usia Responden

Usia Responden	Jumlah Responden	
	Frekuensi	Persentase
< 25 tahun	7	15.56%
25 – 35 tahun	26	57.78%
35 – 40 tahun	8	17.78%
> 40 tahun	4	8.89%
Jumlah	45	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2003

Apabila ditinjau dari tingkat usia responden dari 45 orang responden, bahwa yang paling banyak karyawan yang bekerja di klinik laboratorium Pramita Yogyakarta adalah yang berusia antara 25 – 35 tahun yaitu sebanyak 26 orang (57,78%), kemudian usia antara

36 – 40 tahun yaitu sebanyak 8 orang atau 17,78%, usia kurang dari 25 tahun sebanyak 7 orang (15,56%), dan yang paling kecil jumlahnya adalah usia diatas 40 tahun hanya sebanyak 4 orang atau 8,89%.

Dalam penelitian ini tingkat usia yang paling banyak adalah usia antara 25 – 30 tahun yaitu sebesar 57,78%, yaitu mayoritas berusia muda atau usia produktif. Hal ini tentunya merupakan salah satu modal yang baik dan menambah kekuatan internal poliklinik karena bidang tugas yang diberikan adalah cukup berat dan bersentuhan langsung dengan masyarakat (pasien). Dengan karyawan yang mayoritas berusia muda diharapkan pelayanan yang terbaik sesuai dengan visi klinik akan dapat diwujudkan

### c. Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan hasil penelitian ini, jenis pekerjaan yang diketahui pada tabel berikut ini :

Tabel 4.3

#### Tingkat Pendidikan Responden

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	
	Frekuensi	Persentase
SLTA	7	15.56%
D-3	20	44.44%
S-1	14	31.11%
S-2	4	8.89%
Jumlah	45	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2003.

Berdasarkan tingkat pendidikan responden, yang bekerja di klinik laboratorium Pramita Yogyakarta, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berpendidikan D-3 yaitu sebesar 20 orang atau 44,44%. Sedangkan distribusi tingkat pendidikan yang lain adalah 31,11% atau 14 orang berpendidikan Sarjana / S-1, 15,56% atau 7 orang berpendidikan SMA, dan 8,89% atau 4 orang karyawan berpendidikan S-2.

Dalam penelitian ini tingkat pendidikan yang paling banyak adalah responden berpendidikan tinggi. Hal ini disebabkan karena deskripsi pekerjaan yang ada disesuaikan dengan tingkat pendidikan dan keahlian individu karyawan yang dimiliki. Pihak klinik laboratorium Pramita Yogyakarta mempunyai komitmen untuk meningkatkan kualitas kerja karyawannya dengan berbasis kompetensi dengan konsekuensi pihak klinik telah banyak mengeluarkan biaya yang tinggi untuk meningkatkan kualitas sumber daya karyawan dengan seringnya melakukan pelatihan-pelatihan dan memberikan kemudahan bagi karyawan yang mempunyai minat untuk melanjutkan ke jenjang pendidikan formal yang lebih tinggi. Sehingga kepuasan karyawan diharapkan semakin meningkat.

#### **d. Status Perkawinan**

Berdasarkan status pernikahannya, di kelompokkan kedalam dua kelompok. Kelompok pertama yaitu responden dengan status

menikah, dan responden kedua adalah responden dengan status belum menikah.

Tabel 4.4  
Karakteristik Responden Berdasarkan  
Status Pernikahan

Status Pernikahan	Jumlah	
	Frekuensi	Prosentase (%)
Sudah Menikah	28	62.22%
Belum Menikah	17	37.78%
Jumlah	45	100%

Sumber : Data Primer (2003)

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang bekerja di klinik laboratorium Pramita Yogyakarta adalah dengan status sudah menikah dengan jumlah 62,22% atau 28 orang karyawan dari total responden. Sedangkan responden yang berstatus belum menikah berjumlah 17 orang karyawan atau berjumlah 37,78 persen dari total responden.

**e. Masa Kerja Responden**

Berdasarkan hasil penelitian ini, tingkat pendapatan responden dapat diketahui pada tabel berikut :

Tabel 4.5  
Pendapatan Responden

Pendapatan Responden	Jumlah Responden	
	Frekuensi	Persentase
< 1 tahun	4	8.89%
1 – 5 tahun	23	51.11%
5 – 10 tahun	9	20.00%
> 10 tahun	9	20.00%
Jumlah	45	100%

Sumber : Data Primer yang diolah,2003.

Pada Tabel 4.5 dapat diketahui dari 45 orang responden yang bekerja di klinik laboratorium Pramita Yogyakarta, responden mayoritas telah bekerja di klinik ini antara 1 – 5 tahun yaitu sebesar 23 orang karyawan atau 51,11%. Distribusi pengalaman kerja yang lain yaitu antara 5 – 10 tahun sebanyak 9 orang karyawan atau 20%, lebih dari 10 tahun sebanyak 9 orang karyawan atau 20% dan kurang dari 1 tahun sebanyak 4 orang karyawan atau 8,89%.

Dalam penelitian ini responden terbesar telah mempunyai pengalaman yang cukup, hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah bekerja di klinik ini antara 1 – 5 tahun. Sehingga tidak diragukan lagi tentang kinerja dan prestasi diperoleh yang akan berpengaruh pada kepuasan kerja karyawan.

## 4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

### a. Uji Validitas

Dalam pengujian ini koefisien korelasi kritis diperoleh dari tabel distribusi  $r$  dengan menggunakan derajat bebas  $(N-2) = 30-2 = 28$  dan taraf signifikan sebesar 5 % diperoleh nilai  $r$ -tabel = 0,306.

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung (untuk  $r$  tiap butir pertanyaan terhadap skor total) lebih besar dari nilai  $r$  tabel dan nilai  $r$  positif, maka butir atau pertanyaan tersebut dikatakan valid.

Berdasarkan hasil pengujian validitas pada butir pertanyaan tentang kepuasan konsumen menunjukkan bahwa ke 20 item dinyatakan valid. Hasil pengujian selengkapnya dapat ditunjukkan pada tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4.6  
Rangkuman hasil uji validitas instrumen pertanyaan

No. Butir	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Status
1	0,462	0,306	Valid
2	0,616	0,306	Valid
3	0,568	0,306	Valid
4	0,544	0,306	Valid
5	0,694	0,306	Valid
6	0,646	0,306	Valid
7	0,462	0,306	Valid
8	0,453	0,306	Valid
9	0,790	0,306	Valid
10	0,406	0,306	Valid
11	0,786	0,306	Valid
12	0,691	0,306	Valid

Tabel 4.6 lanjutan

13	0,790	0,306	Valid
14	0,553	0,306	Valid
15	0,525	0,306	Valid
16	0,555	0,306	Valid
17	0,746	0,306	Valid
18	0,707	0,306	Valid
19	0,599	0,306	Valid
20	0,759	0,306	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2003

Seperti telah dikemukakan diatas bahwa, bila koefisien korelasi sama dengan koefisien korelasi kritis ( $r\text{-tabel} = 0,306$ ) atau lebih, maka butir instrumen dinyatakan valid. Dari hasil uji validitas tersebut ternyata koefisien korelasi semua butir dengan skor total diatas 0,306, sehingga semua butir instrumen pertanyaan tentang kepuasan kerja karyawan yang tertuang dalam angket penelitian dapat dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

#### b. Uji Keandalan Instrumen Penelitian (Reliability Test)

Dalam pengujian ni dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja. Program SPS memberikan fasilitas untuk reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliable jika memberikan nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) > 0,60 (Nunally, dalam Ghozali : 2001)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas seperti yang tercantum dalam lampiran 2, dapat diketahui bahwa nilai koefisien Cronbach Alpha sebesar

0,913 yang nilainya lebih besar dari 0,60. Dengan mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh Nunally semua butir pertanyaan dalam variabel penelitian adalah handal. Sehingga butir-butir pertanyaan dalam variabel penelitian dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

#### **4.2. Analisis Inferensial**

Dalam penelitian ini analisis inferensial yang digunakan adalah Analisis Varian Satu Jalur dan Uji T. Analisa ini digunakan untuk mengetahui perbedaan kepuasan konsumen dalam bekerja di klinik laboratorium Pramita Yogyakarta berdasarkan karakteristik responden yang terdiri usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, status perkawinan dan masa kerja. Uji - T digunakan untuk menjawab hipotesis kedua dan ketiga yaitu mengetahui perbedaan kepuasan karyawan menurut perbedaan jenis kelamin dan status perkawinan. Sedangkan Anava Satu Jalur digunakan untuk menjawab hipotesis satu, empat dan lima yaitu mengetahui perbedaan kepuasan karyawan berdasarkan usia pendidikan terakhir dan masa kerja. Rumusan hipotesisnya yaitu:

### 1. Pengujian Hipotesis Pertama

Rumusan Hipotesisnya adalah sebagai berikut:

Ho : Tidak ada perbedaan kepuasan karyawan dalam bekerja di klinik laboratorium Pramita Yogyakarta berdasarkan umur responden.

Ha : Terdapat perbedaan kepuasan karyawan dalam bekerja di klinik laboratorium Pramita Yogyakarta berdasarkan umur responden

Berdasarkan hasil pengujian perbedaan kepuasan konsumen berdasarkan tingkatan umur karyawan dengan bantuan SPSS 10.00 dapat dirangkum seperti tabel berikut:

Tabel 4.7  
Hasil Uji Anava pada Kepuasan Konsumen Berdasarkan Umur Karyawan

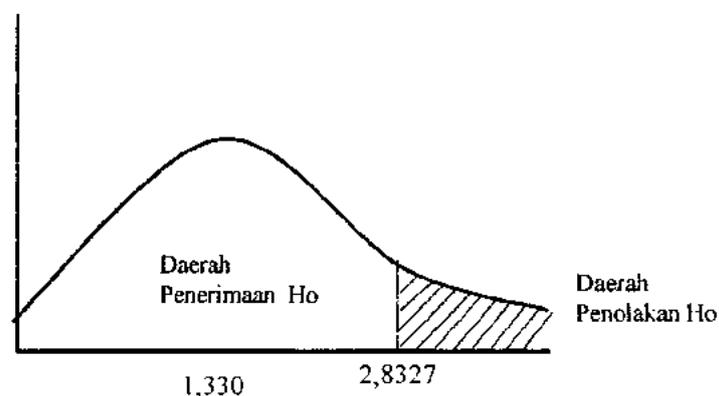
Usia Responden	Rata-rata Kepuasan	F Hitung	F Tabel	Keterangan
< 25 tahun	76,5714	1,330	2,8327	Ho diterima
25 – 35 tahun	80,2692			
36 – 40 tahun	69,5000			
> 40 tahun	75,2500			

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.7 diatas dapat diketahui rata-rata kepuasan karyawan tertinggi diperoleh pada usia antara 25 – 35 yaitu sebesar 80,2692. Hal ini disebabkan pada kelompok karyawan ini adalah usia produktif yang masih mempunyai semangat kerja yang tinggi untuk selalu maju dan meningkatkan prestasi kerjanya. Untuk karyawan yang

berusia kurang dari 25 tahun rata-rata kepuasannya sebesar 76,5714 hampir sama dengan kepuasan kerja karyawan yang berusia lebih dari 40 tahun yaitu sebesar 75,2500. Sedangkan karyawan yang mempunyai kepuasan kerja terendah adalah yang berusia antara 36 – 40 tahun yaitu sebesar 69,500.

Namun demikian perbedaan rata-rata kepuasan konsumen berdasarkan umur responden diatas tidak menunjukkan perbedaan yang signifikan. Hal ini terlihat dari hasil uji F yaitu sebesar 1,330. Dengan berpedoman derajat kebebasan ( $Df_1=3$  ;  $Df_2=41$ ) diperoleh F tabel sebesar 2,8327. Dengan demikian F hitung lebih kecil dari F tabel ( $1,330 < 2,8327$ ) sehingga  $H_0$  diterima dan menolak  $H_a$ . Artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan karyawan berdasarkan usia responden. Untuk lebih memperjelas menerima atau menolak hipotesis dapat ditunjukkan seperti gambar berikut:



Gambar 4.1 . Distribusi F Perbedaan Kepuasan Konsumen Berdasarkan Umur

## 2. Pengujian Hipotesis Kedua

Rumusan Hipotesisnya adalah sebagai berikut:

Ho : Tidak ada perbedaan kepuasan karyawan dalam bekerja di klinik laboratorium Pramita Yogyakarta berdasarkan Jenis kelamin responden.

Ha : Terdapat perbedaan kepuasan karyawan dalam bekerja di klinik laboratorium Pramita Yogyakarta berdasarkan Jenis kelamin responden

Berdasarkan hasil pengujian perbedaan kepuasan konsumen berdasarkan jenis kelamin karyawan dengan bantuan SPSS 10.00 dapat dirangkum seperti tabel berikut:

Tabel 4.8

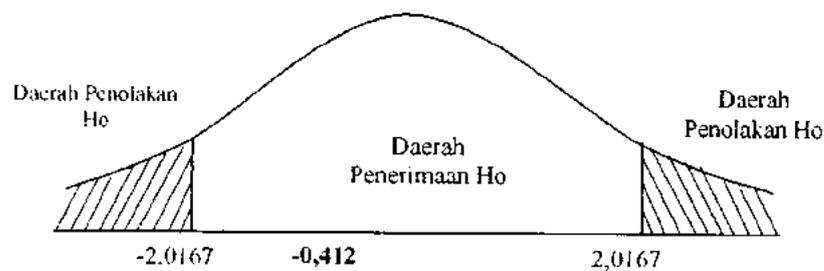
Hasil Uji – T pada Kepuasan Konsumen berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Rata-rata Kepuasan	Perbedaan	T Hitung	T Tabel	Keterangan
Pria	76,1875	1,7780	-0,412	2,0167	Ho diterima
Wanita	77,9655				

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.8 diatas dapat diketahui rata-rata kepuasan karyawan wanita sebesar 77,9655, sedangkan rata-rata kepuasan karyawan pria sebesar 76,1875. Hal ini menunjukkan bahwa hampir tidak terdapat perbedaan kepuasan kerja pada kedua kelompok tersebut, dimana hanya terdapat perbedaan selisih sebesar 1,7780.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan tidak terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan kerja karyawan antara pria dan wanita. Hal ini terlihat dari besarnya t hitung sebesar  $-0,412$ . Dengan berpendoman derajat kebebasan ( $Df=43$ ) diperoleh t tabel sebesar  $2,0167$ . Dengan demikian t hitung lebih kecil dari t tabel ( $-0,441 < 2,0167$ ) sehingga  $H_0$  diterima dan menolak  $H_a$ . Artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan karyawan berdasarkan jenis kelamin karyawan. Untuk lebih memperjelas dalam menerima atau menolak hipotesis dapat ditunjukkan seperti gambar berikut:



Gambar 4.2 . Distribusi t Perbedaan Kepuasan Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin

### 3. Pengujian Hipotesis Ketiga

Rumusan Hipotesisnya adalah sebagai berikut:

$H_0$  : Tidak ada perbedaan kepuasan karyawan dalam bekerja di klinik laboratorium Pramita Yogyakarta berdasarkan Status Perkawinan responden.

Ha : Terdapat perbedaan kepuasan karyawan dalam bekerja di klinik laboratorium Pramita Yogyakarta berdasarkan Status Perkawinan responden

Berdasarkan hasil pengujian perbedaan kepuasan konsumen berdasarkan status perkawinan dengan bantuan SPSS 10.00 dapat dirangkum seperti tabel berikut:

Tabel 4.9

Hasil Uji - T pada Kepuasan Konsumen berdasarkan Status Perkawinan

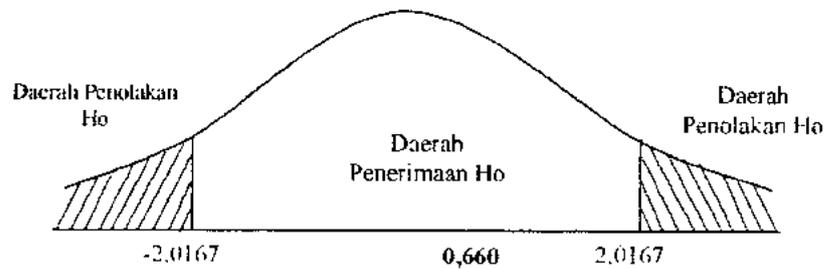
S.Perkawinan Responden	Rata-rata Kepuasan	Perbedaan	T Hitung	T Tabel	Keterangan
Belum Menikah	78,3929	2,8046	0,660	2,0167	Ho diterima
Menikah	75,5882				

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.9 diatas dapat diketahui rata-rata kepuasan karyawan yang belum menikah sebesar 78,3929, sedangkan rata-rata kepuasan karyawan yang telah menikah sebesar 75,5882. Hal ini menunjukkan bahwa hampir tidak terdapat perbedaan kepuasan kerja pada kedua kelompok tersebut, dimana hanya terdapat selisih sebesar 2,8046.

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan tidak terdapat perbedaan yang signifikan kepuasan kerja karyawan yang belum menikah dengan karyawan yang telah menikah. Hal ini terlihat dari besarnya t hitung sebesar 0,660. Dengan berpendoman derajat kebebasan (Df=43) diperoleh t tabel sebesar 2,0167. Dengan demikian t hitung lebih kecil

dari t tabel ( $0,660 < 2,0167$ ) sehingga  $H_0$  diterima dan menolak  $H_a$ . Artinya tidak terdapat perbedaan kepuasan karyawan berdasarkan jenis status perkawinan. Untuk lebih memperjelas dalam menerima atau menolak hipotesis dapat ditunjukkan seperti gambar berikut:



Gambar 4.3 . Distribusi t Perbedaan Kepuasan Konsumen Berdasarkan Status Perkawinan

#### 4. Pengujian Hipotesis Keempat

Rumusan Hipotesisnya adalah sebagai berikut:

$H_0$  : Tidak ada perbedaan kepuasan karyawan dalam bekerja di klinik laboratorium Pramita Yogyakarta berdasarkan tingkat pendidikan responden.

$H_a$  : Terdapat perbedaan kepuasan karyawan dalam bekerja di klinik laboratorium Pramita Yogyakarta berdasarkan tingkat pendidikan responden

Berdasarkan hasil pengujian perbedaan kepuasan konsumen berdasarkan tingkat pendidikan karyawan dengan bantuan SPSS 10.00 dapat dirangkum seperti tabel berikut:

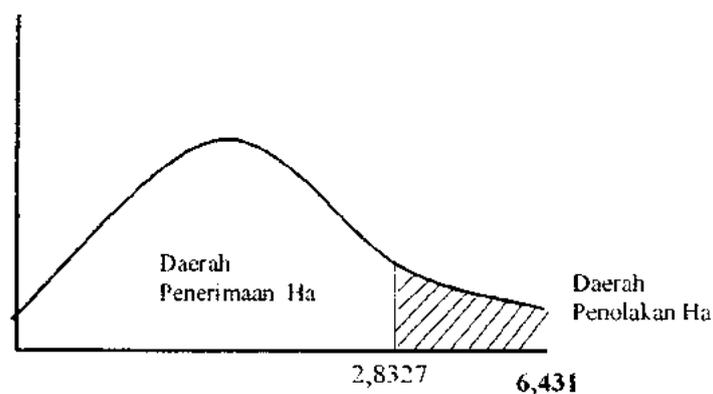
Tabel 4.10  
Hasil Uji Anava pada Kepuasan Konsumen Berdasarkan Pendidikan Karyawan

Pendidikan Responden	Rata-rata Kepuasan	F Hitung	F Tabel	Keterangan
SLTA	61,7143	6,431	2,8327	Ha diterima
D-3	76,4000			
S-1	83,8571			
S-2	86,5000			

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.10 diatas dapat diketahui rata-rata kepuasan karyawan tertinggi diperoleh pada karyawan yang berpendidikan S-2 yaitu sebesar 83,8571. Hal ini disebabkan pada kelompok karyawan ini adalah mempunyai tingkat keahlian yang paling tinggi diantara kelompok karyawan lainnya, dimana terdapat keseimbangan antara job deskripsi dengan kebutuhan finansialnya. Untuk karyawan yang berpendidikan S-1 rata-rata kepuasan kerjanya sebesar 83,8571. Sedangkan karyawan yang berpendidikan D-3 sebesar 76,400 dan karyawan yang berpendidikan SLTA sebesar 61,7143. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan karyawan kepuasan kerja yang diperolehnya juga semakin tinggi. Artinya berdasarkan deskripsi diatas telah terjadi perbedaan kepuasan karyawan berdasarkan tingkat pendidikan.

Hasil di atas didukung dengan hasil pengujian statistik F yaitu sebesar 6,431. Dengan berpedoman derajat kebebasan ( $Df_1=3$  ;  $Df_2=41$ ) diperoleh F tabel sebesar 2,8327. Dengan demikian F hitung lebih besar dari F tabel ( $6,431 > 2,8327$ ) sehingga  $H_a$  diterima dan menolak  $H_0$ . Artinya terdapat perbedaan kepuasan karyawan berdasarkan tingkat pendidikan. Untuk lebih memperjelas menerima atau menolak hipotesis dapat ditunjukkan seperti gambar berikut:



Gambar 4.4 . Distribusi F Perbedaan Kepuasan Konsumen Berdasarkan Tingkat Pendidikan

##### 5. Pengujian Hipotesis Kelima

Rumusan Hipotesisnya adalah sebagai berikut:

$H_0$  : Tidak ada perbedaan kepuasan karyawan dalam bekerja di klinik laboratorium Pramita Yogyakarta berdasarkan masa kerja responden.

$H_a$  : Terdapat perbedaan kepuasan karyawan dalam bekerja di klinik laboratorium Pramita Yogyakarta berdasarkan masa kerja responden

Berdasarkan hasil pengujian perbedaan kepuasan konsumen berdasarkan masa kerja karyawan dengan bantuan SPSS 10.00 dapat dirangkum seperti tabel berikut:

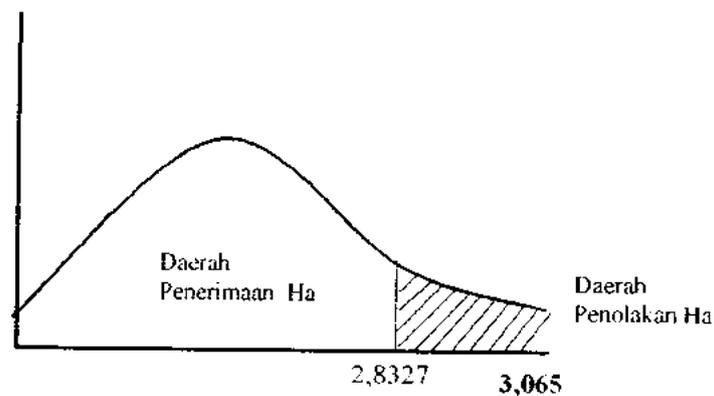
Tabel 4.11  
Hasil Uji Anava pada Kepuasan Konsumen Berdasarkan Masa Kerja Karyawan

Masa Kerja	Rata-rata Kepuasan	F Hitung	F Tabel	Keterangan
< 1 tahun	78,7500	3,065	2,8327	Ha diterima
1 –5 tahun	82,4783			
5-10 tahun	68,7778			
> 10 tahun	72,1111			

Sumber : Lampiran 3

Berdasarkan tabel 4.11 diatas dapat diketahui rata-rata kepuasan karyawan tertinggi diperoleh pada karyawan yang masa kerjanya antara 1 – 5 tahun yaitu sebesar 82,4783. Hal ini disebabkan pada kelompok karyawan ini adalah karyawan yang masih berusia muda, dengan semangat kerjanya yang masih besar sehingga produktivitas kerjanya tinggi. Selain itu pada masa ini karyawan masih dapat menemukan sesuatu yang baru dalam bekerjanya sehingga merupakan tantangan tersendiri untuk selalu meningkatkan prestasinya. Untuk karyawan yang masa kerjanya kurang dari 1 tahun rata-rata kepuasan kerjanya sebesar 78,7500. Sedangkan karyawan yang masa kerjanya lebih dari 10 tahun sebesar 72,1111 dan karyawan yang masa kerjanya antara 5 – 10 tahun sebesar 68,7778. Hal ini menunjukkan terdapat kesenjangan yang tinggi pada kepuasan kerja karyawan di berbagai kelompok masa kerjanya.

Hasil di atas didukung dengan hasil pengujian statistik F yaitu sebesar 3,065. Dengan berpendoman derajat kebebasan ( $Df_1=3$  ;  $Df_2=41$ ) diperoleh F tabel sebesar 2,8327. Dengan demikian F hitung lebih besar dari F tabel ( $3,065 > 2,8327$ ) sehingga  $H_a$  diterima dan menolak  $H_0$ . Artinya terdapat perbedaan kepuasan karyawan berdasarkan masa kerja karyawan. Untuk lebih memperjelas dalam menerima atau menolak hipotesis dapat ditunjukkan seperti gambar berikut:



Gambar 4.5 . Distribusi F Perbedaan Kepuasan Konsumen Berdasarkan masa kerja karyawan

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Dari hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis karakteristik responden diperoleh bahwa mayoritas adalah perempuan yaitu sebanyak 64,44 persen. Hal ini disebabkan karena job deskripsi pada pekerjaan ini lebih cocok wanita daripada pria. Sedangkan berdasarkan umur responden rata-rata karyawan yang bekerja di klinik laboratorium Pramita Yogyakarta adalah berumur antara 25-35 tahun yaitu sebesar 57,78%. Hal ini tentunya merupakan salah satu modal yang baik dan menambah kekuatan internal klinik laboratorium tersebut karena bidang tugas yang diberikan cukup berat dan bersentuhan langsung dengan pasien. Berdasarkan status pernikahan responden mayoritas berstatus belum menikah yaitu sebesar 62,22 persen. Hal ini disebabkan karena faktor umur karyawan yang rata-rata masih berusia muda. Berdasarkan tingkat pendidikan karyawan mayoritas karyawan berpendidikan menengah keatas, hal ini disebabkan karena klinik laboratorium ini membutuhkan karyawan yang mempunyai profesionalitas yang tinggi, dimana mereka telah bekerja di klinik ini mayoritas antara 1 – 5 tahun.

2. Berdasarkan analisis statistik inferensial dapat disimpulkan bahwa:
- a. Hipotesis pertama tidak terbukti dimana tidak terdapat perbedaan kepuasan kerja karyawan berdasarkan umur karyawan. Artinya dari tingkatan umur karyawan yang berbeda-beda tidak memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan kerjanya.
  - b. Hipotesis kedua tidak terbukti dimana tidak terdapat perbedaan kepuasan kerja karyawan berdasarkan jenis kelamin. Artinya karyawan yang berjenis kelamin pria mempunyai kepuasan yang sama dengan karyawan yang berjenis kelamin wanita.
  - c. Hipotesis ketiga tidak terbukti dimana tidak terdapat perbedaan kepuasan kerja karyawan berdasarkan status pernikahan. Hal ini berarti bahwa karyawan yang telah menikah maupun karyawan yang belum menikah tidak terdapat perbedaan kepuasan kerjanya.
  - d. Hipotesis keempat terbukti dimana terdapat perbedaan kepuasan kerja karyawan berdasarkan tingkat pendidikan. Hal ini berarti tingkat pendidikan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan kerjanya. Semakin tinggi tingkat pendidikan karyawan maka kepuasan kerja yang diperoleh juga semakin besar.
  - e. Hipotesis kelima terbukti dimana terdapat perbedaan kepuasan kerja karyawan berdasarkan masa kerja. Hal ini berarti lama tidaknya masa kerja karyawan mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan kerjanya.

## 5.2 Saran-Saran

Melihat analisis dan kesimpulan yang didapat ada beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh pihak klinik laboratorium Pramita Yogyakarta sebagai bahan pertimbangan yang menentukan kebijaksanaan sebagai berikut:

1. Pihak klinik laboratorium Pramita Yogyakarta kabupaten Kudus, sebaiknya menyadari bahwa kepuasan kerja karyawan belum diperoleh secara maksimal pada setiap karyawannya, masih terdapat pada beberapa kelompok karyawan yang mempunyai kepuasan kerja yang rendah, sehingga sebaiknya pihak klinik harus dapat memperhatikan dan meningkatkan usaha-usaha yang selama ini telah dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawannya. Langkah ini dapat dilakukan dengan melakukan perubahan visi baru pada sistem kerja karyawan yang berbasis pada kepuasan karyawan yang ada di lingkungan klinik laboratorium Pramita Yogyakarta. Dengan paradigma baru tersebut diharapkan dapat membawa perubahan yang mendasar, sehingga motivasi karyawan dalam bekerja akan semakin meningkat dan loyalitas yang tinggi.
2. Adanya perbedaan kepuasan konsumen pada tingkat pendidikan dan masa kerja menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kelompok karyawan yang merasa kebutuhan individunya belum terpenuhi selama bekerja di klinik laboratorium Pramita Yogyakarta. Hal ini disebabkan karena aspek dalam pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan individu dimana antara job deskripsi dengan penghargaan yang diterimanya tidak seimbang. Maka sebaiknya pihak pengelola klinik laboratorium Pramita Yogyakarta lebih memperhatikan karyawan pada tingkat pendidikan dan masa kerjanya.

Hal ini penting karena kepuasan karyawan merupakan salah satu kunci utama dalam dunia bisnis. Pihak klinik tidak hanya mementingkan kepuasan pelanggan saja tetapi harus dipertimbangkan juga kepuasan karyawannya, sebab kepuasan karyawan sangat dekat dengan kepuasan pelanggan, bagaimana mungkin karyawan yang tidak puas atau tidak merasa diperhatikan oleh perusahaan akan termotivasi untuk memberikan pelayanan yang memuaskan. Langkah yang sebaiknya dilakukan adalah memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengerjakan sesuatu sesuai dengan kemampuannya yang disesuaikan dengan tingkat pendidikannya, tetapi juga memberikan kebebasan bagi karyawan untuk selalu mencoba untuk selalu mengembangkan diri dengan metodenya sendiri sehingga merasa menjadi "seseorang" di lingkungan kerjanya dengan dikontrol oleh pimpinan. Selain itu karyawan diberikan kesempatan untuk mengerjakan sesuatu pekerjaan yang berbeda dari waktu ke waktu sehingga semakin besar masa kerja karyawan jenis pekerjaan karyawan selalu berbeda dan meningkat sesuai dengan keahliannya. Ketiga adalah memberikan penghargaan yang sesuai dengan tingkat pendidikan dan lama kerjanya sebab prestasi, penghargaan, kenaikan jabatan dan pujian sangat menentukan kepuasan kerja karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, M. 2000. *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia : Psikologi industri*, Edisi kelima. Yogyakarta : Liberty
- Alan M. S. & Waldman. 1998. The relation ship between age and job Performace evaluation for entry – level professional, *Journal Of Organizational behavior*, 19: 410-411.
- Azis, Y. 1999. Pengaruh Timbal Balik Antara kepuasan Pekerja Dan Kepuasan Keluarga, *Tesis S-2*, tidak diterbitkan, Fakultas Ekonomi, Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
- Baron, Robert. A. 1990. *Behaviour in organization : understanding and Managing the human side of work*, Third Edition, Boston: Ally & Bacon.
- Budiyuwono, N. 1993. *Pengantar Statistik Ekonomi dan Perusahaan*, Jilid 2, UPP-AMP YKPN.
- Bambang, K. 1988. *Statistika untuk Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: BPFE.
- Dajan. 1994. *Pengantar metode statistik*, jilid II, Jakarta: LP3ES.
- Frone, M. R, Russel & Cooper, M.1. 1992. Antecedent and Out Comes of Work Family Conflict: Testing a model of the work – family Interface, *Journal of Applied psycologi*, 77: 65-78.
- Fakih, Mansour. 1996. *Analisa Gender dan transformasi sosial*, Pustaka Pelajar.
- Gibson, James, Ivancevich, Johnar, Donnel,y, James H. 1998. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, Edisi Kelima, Jilid 1: Erlangga.
- Gary, D. 2000. *Human Resource Management*, Eight Edition: Prentice Hall.
- Hunton, James, Presha, Eidermeyer & Benson. 1996. Hierarchical and Gender Differences in Private Accounting Practice, *Accounting Horizon*, 14 – 31

- James L. Gibson. 1994. *organization: behaviour, structure, processes*, Eight Edition, New York: Irwin.
- Judith, R. Gordon. 1993. *A Diagnostik Approach to Organizational Behaviour*, Fourth edition, Allyn and Bacon.
- Jacques & Patrice, R. 1999. A study of the relationships between Compensation package, work motivation and job satisfactions, *Journal Of Organizational Behaviour*, 20: 1003 – 1025.
- Koemiati . 2000. Pengaruh Perilaku kepemimpinan Transformasional Terhadap Kepuasan Kerja Bawahan dengan Locus of Control Sebagai Variabel Pemoderasi, *Tesis S-2*, tidak diterbitkan, Fakultas Ekonomi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- L. N. Jewell & Mark Siegall. 1998. *Psikologi industri / Organisasi modern*, -Edisi dua, Arcan.
- Luthans, F 1996. *Organizational Behaviour*, Sevend Edition, Singapore : Mc Graw-Hill International Edition.
- Lloyd L. & Leslie W. 2000. *Human Resource Management*. Sixth Edition. Mc Graw-Hill.
- Lillie L., Kathleen, Frand Reid, Wendy Sirola. 1998. Explaining Nursing Turnover Inten : Job satisfaction, pay satisfaction, or organizational Commitmen, *journal of Organizational Behaviour*, 19 : 309.
- Noor, A. 1998. Budaya Organisasional, Komitmen Organisasional, Kepuasan Kerja dan Kohesi Kelompok kerja, *Tesis S-2*, tidak diterbitkan, Fakultas Ekonomi , Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Raymond A. Noe. 1994. *Human Resource Management : gaining A competitive Advantage*. New York : Irwin.
- Patricia. J, Ruderman, Cyntia D. Mc Canies. 1994. gender differencies in managers Developmental job experience, *The Academy Of Management Journal*, 37 : 46-47.

- Paul E. & Williams. 1998. The role of perceived system knowledge in predicting Appraisal reaction, job satisfaction, and organizational behaviour, *Journal Of Organizational Behaviour*, 19 : 55-56.
- Soeratno, lincoln Arsyad. 1998. *Metodologi penelitian*, AMP YKPN, Yogyakarta.
- Sekaran. 2000. *Research Methods Business*, Third edition, John Wiley and sons.
- Stephen P. 1998. *Organizational Bahaviour*, Eight Edition, New Jersey : Prentice Hall.
- Yusti, P. 1999. Pengaruh Jenis Kelamin dan Peran Jenis Terhadap Kepuasan Kerja, Stress Kerja, dan Keinginan berpindah, *Tesis S-2*, tidak diterbitkan, Fakultas Ekonomi, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Lampiran-Lampiran

## MINNESOTA SATISFACTION QUESTIONNAIRE (KEPUASAN KERJA)

Tanyalah diri anda seberapa puas saya dengan aspek pekerjaan saya ini?

- STP berarti saya sangat tidak puas dengan aspek pekerjaan saya ini.  
TP berarti saya tidak puas dengan aspek pekerjaan saya ini.  
N berarti netral atau tidak dapat memutuskan apakah saya puas atau tidak.  
P berarti saya puas dengan aspek pekerjaan saya ini.  
SP berarti saya sangat puas dengan aspek pekerjaan saya ini.

Berilah tanda silang (X) pada salah satu kolom berikut menurut perasaan saudara!

Mengenai pekerjaan saya sekarang ini, yang saya rasakan :

1. Selalu bisa menjaga kesibukan 

STP	TP	N	P	SP
-----	----	---	---	----
  
2. Kesempatan mengerjakan tugas sendiri 

STP	TP	N	P	SP
-----	----	---	---	----
  
3. Kesempatan mengerjakan sesuatu yang berbeda dari waktu ke waktu. 

STP	TP	N	P	SP
-----	----	---	---	----
  
4. Kesempatan menjadi "seseorang di lingkungan kerja. 

STP	TP	N	P	SP
-----	----	---	---	----
  
5. Cara pimpinan saya menangani orang-orangnya. 

STP	TP	N	P	SP
-----	----	---	---	----
  
6. Kemampuan atasan saya dalam mengambil keputusan. 

STP	TP	N	P	SP
-----	----	---	---	----
  
7. Dalam hal tugas, saya memberikan kelanggan kerja. 

STP	TP	N	P	SP
-----	----	---	---	----
  
8. Bagaimana pekerjaan saya memberikan pekerjaan yang lang-geng. 

STP	TP	N	P	SP
-----	----	---	---	----
  
9. Kesempatan mengerjakan sesuatu untuk orang lain. 

STP	TP	N	P	SP
-----	----	---	---	----

10. Kesempatan untuk memberi-orang lain apa yang harus dikerjakan. 

STP	TP	N	P	SP
-----	----	---	---	----
11. Kesempatan mengerjakan sesuatu yang menggunakan kemampuan saya. 

STP	TP	N	P	SP
-----	----	---	---	----
12. Bagaimana kebijakan perusahaan diterapkan dalam praktek. 

STP	TP	N	P	SP
-----	----	---	---	----
13. Gaji saya dan banyaknya kerja yang saya lakukan. 

STP	TP	N	P	SP
-----	----	---	---	----
14. Kesempatan untuk mengembangkan diri pada pekerjaan ini. 

STP	TP	N	P	SP
-----	----	---	---	----
15. Kebebasan untuk menggunakan pertimbangan saya sendiri 

STP	TP	N	P	SP
-----	----	---	---	----
16. Kesempatan untuk mencoba metode saya sendiri dalam mengerjakan tugas. 

STP	TP	N	P	SP
-----	----	---	---	----
17. Kondisi pekerjaan 

STP	TP	N	P	SP
-----	----	---	---	----
18. Bagaimana teman sekerja saya bergaul satu sama lain. 

STP	TP	N	P	SP
-----	----	---	---	----
19. Penghargaan/pujian yang saya peroleh karena mengerjakan tugas dengan baik. 

STP	TP	N	P	SP
-----	----	---	---	----
20. Perasaan mencapai sesuatu yang saya peroleh dari pekerjaan. 

STP	TP	N	P	SP
-----	----	---	---	----

\*\* Halaman 1

Paket : SPS (Seri Program Statistik)  
Modul : Psikometri I  
Program : Analisis Kesahihan Butir  
Edisi : Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih  
Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia  
Versi IBM/IN, Hak Cipta (c) 1998 Dilindungi UU

Nama Pemilik : LOGISCOM.  
Nama Lembaga : Alumnus Fakultas Teknik Yogyakarta  
A l a m a t : Jl. Perumnas No 22, Gorongan, Condal, Yogyakarta, 08164268780  
=====

Nama Peneliti : ADI FIRMANTO  
Nama Lembaga : FAKULTAS EKONOMI UII  
Tgl. Analisis : 01-23-2003  
Nama Berkas : ADI

Nama Konstrak : KEPUASAN KERJA

Butir 1 = Rekaman Nomor : 1  
Butir 2 = Rekaman Nomor : 2  
Butir 3 = Rekaman Nomor : 3  
Butir 4 = Rekaman Nomor : 4  
Butir 5 = Rekaman Nomor : 5  
Butir 6 = Rekaman Nomor : 6  
Butir 7 = Rekaman Nomor : 7  
Butir 8 = Rekaman Nomor : 8  
Butir 9 = Rekaman Nomor : 9  
Butir 10 = Rekaman Nomor : 10

Butir 11 = Rekaman Nomor : 11  
Butir 12 = Rekaman Nomor : 12  
Butir 13 = Rekaman Nomor : 13  
Butir 14 = Rekaman Nomor : 14  
Butir 15 = Rekaman Nomor : 15  
Butir 16 = Rekaman Nomor : 16  
Butir 17 = Rekaman Nomor : 17  
Butir 18 = Rekaman Nomor : 18  
Butir 19 = Rekaman Nomor : 19  
Butir 20 = Rekaman Nomor : 20

Jumlah Butir Semula : 20  
Jumlah Butir Gugur : 0  
Jumlah Butir Sahih : 20

Jumlah Kasus Semula : 30  
Jumlah Data Hilang : 0  
Jumlah Kasus Jalan : 30

\*\* Halaman 2

\*\* RANGKUMAN ANALISIS KESEHATAN BUTIR

```
=====
```

Butir No.	r xy	r bt	p	Status
1	0.462	0.418	0.010	sahih
2	0.616	0.560	0.001	sahih
3	0.568	0.500	0.003	sahih
4	0.544	0.493	0.003	sahih
5	0.694	0.646	0.000	sahih
6	0.646	0.592	0.000	sahih
7	0.462	0.412	0.011	sahih
8	0.453	0.371	0.020	sahih
9	0.790	0.760	0.000	sahih
10	0.406	0.321	0.040	sahih
11	0.786	0.741	0.000	sahih
12	0.691	0.649	0.000	sahih
13	0.790	0.760	0.000	sahih
14	0.553	0.492	0.003	sahih
15	0.525	0.475	0.004	sahih
16	0.555	0.495	0.003	sahih
17	0.746	0.700	0.000	sahih
18	0.707	0.655	0.000	sahih
19	0.599	0.546	0.001	sahih
20	0.759	0.724	0.000	sahih

```
=====
```

\*\* Halaman 1

Paket : SPS (Seri Program Statistik)  
Modul : Psikometri I  
Program : Uji-Keandalan Teknik Alpha Cronbach  
Edisi : Sutrisno Hadi dan Yuni Pamardiningsih  
Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, Indonesia  
Versi IBM/IN; Hak Cipta (c) 1998 Dilindungi UU

Nama Pemilik : LOGISCOM,  
Nama Lembaga : Alumnus Fakultas Teknik Yogyakarta  
A l a m a t : Jl. Perumnas No 22, GORONGAN, CONCAT, Yogyakarta, 08164268780

-----  
Nama Peneliti : ADI FIRMAN TO  
Nama Lembaga : FAKULTAS EKONOMI UTI  
Tgl. Analisis : 01-23-2003  
Nama Berkas : ADI

Nama Konstrak : KEPUASAN KERJA  
Butir 1 = Rekaman Nomor : 1  
Butir 2 = Rekaman Nomor : 2  
Butir 3 = Rekaman Nomor : 3  
Butir 4 = Rekaman Nomor : 4  
Butir 5 = Rekaman Nomor : 5  
Butir 6 = Rekaman Nomor : 6  
Butir 7 = Rekaman Nomor : 7  
Butir 8 = Rekaman Nomor : 8  
Butir 9 = Rekaman Nomor : 9  
Butir 10 = Rekaman Nomor : 10  
  
Butir 11 = Rekaman Nomor : 11  
Butir 12 = Rekaman Nomor : 12  
Butir 13 = Rekaman Nomor : 13  
Butir 14 = Rekaman Nomor : 14  
Butir 15 = Rekaman Nomor : 15  
Butir 16 = Rekaman Nomor : 16  
Butir 17 = Rekaman Nomor : 17  
Butir 18 = Rekaman Nomor : 18  
Butir 19 = Rekaman Nomor : 19  
Butir 20 = Rekaman Nomor : 20

\*\* TABEL RANGKUMAN ANALISIS

-----  
Jumlah Butir Sahih : MS = 20  
Jumlah Kasus Semula : N = 30  
Jumlah Data Hilang : NG = 0  
Jumlah Kasus Jalan : NJ = 30  
  
Sigma X :  $\Sigma X$  = 2353  
Sigma X Kuadrat :  $\Sigma X^2$  = 187297  
  
Variansi X :  $\sigma^2x$  = 12  
Variansi Y :  $\sigma^2y$  = 91  
  
Koef. Alpha : rtt = 0.913  
Peluang Galat  $\alpha$  : p = 0.000  
  
Status : Andal

\*\* Halaman 3

\*\* TABEL BUTIR SAHIB

Kasus Nomor	Butir Nomor																				Tot
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1	3	3	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	4	86
2	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	74
3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	75
4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	2	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	86
5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	94
6	4	5	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	76
7	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	86
8	4	5	3	4	4	4	3	2	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	81
9	4	3	2	4	2	4	4	4	3	4	2	4	3	2	4	3	2	3	4	3	64
10	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	87
11	4	3	5	4	3	4	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	73
12	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	79
13	4	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	72
14	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	73
15	3	3	3	4	3	4	4	2	3	3	1	3	3	4	2	3	3	3	3	3	60
16	4	3	2	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	2	2	2	4	60
17	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	96
18	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	81
19	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	82
20	3	4	2	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	76
21	4	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	4	85
22	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	3	3	2	3	4	3	4	4	4	74
23	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	55
24	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	84
25	3	3	2	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	5	4	75
26	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	5	83
27	4	5	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	85
28	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	76
29	4	5	3	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	87
30	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	5	4	88

=====



No	Nomor Item																				KP
	Bt1	Bt2	Bt3	Bt4	Bt5	Bt6	Bt7	Bt8	Bt9	Bt10	Bt11	Bt12	Bt13	Bt14	Bt15	Bt16	Bt17	Bt18	Bt19	Bt20	
31	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	89.00
32	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	43.00
33	4	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4	5	3	3	4	5	4	4	4	4	79.00
34	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	86.00
35	3	3	3	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	5	85.00
36	4	5	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	83.00
37	5	5	5	4	5	5	3	4	4	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	87.00
38	2	2	3	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	3	1	34.00
39	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	89.00
40	5	5	5	4	5	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	5	4	3	3	4	72.00
41	5	5	5	3	4	4	4	5	4	3	3	3	4	3	4	5	5	5	4	4	82.00
42	1	1	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	2	2	38.00
43	5	5	5	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	80.00
44	5	5	5	5	5	5	3	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	88.00
45	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	92.00

## T-Test

### Group Statistics

	Jenis Kelamin	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Keputusan	Pria	16	76.1875	12.4537	3.1134
	Wanita	29	77.9655	14.5712	2.7058

### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Keputusan	Equal variances assumed	.173	.680	-.412	43	.683	-1.7780	4.3192	-10.4885	6.9325
	Equal variances not assumed			-.431	35.398	.669	-1.7780	4.1249	-10.1487	6.5926

# Oneway

## Descriptives

Kepuasan	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
< 25 tahun	7	76,5714	18,7515	7,0874	59,2292	93,9137	38,00	94,00
25-35 tahun	26	80,2692	8,7570	1,7174	76,7322	83,8062	55,00	96,00
36 - 40 tahun	8	69,5000	21,3073	7,5333	51,6867	87,3133	34,00	87,00
> 40 tahun	4	75,2500	10,9962	5,4981	57,7526	92,7474	60,00	86,00
Total	45	77,3333	13,7378	2,0479	73,2060	81,4606	34,00	96,00

## ANOVA

Kepuasan	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	736,420	3	245,473	1,330	,278
Within Groups	7567,580	41	184,575		
Total	8304,000	44			

# Oneway

## Descriptives

Kepuasan	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean			Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound	Mean		
SLTA	7	61.7143	19.4655	7.3573	43.7117	79.7168	34.00	88.00	
D-3	20	76.4000	11.9930	2.6817	70.7871	82.0129	38.00	92.00	
S-1	14	83.8571	6.9709	1.8631	79.8323	87.8820	74.00	96.00	
S-2	4	86.5000	1.7321	.8660	83.7439	89.2561	85.00	89.00	
Total	45	77.3333	13.7378	2.0479	73.2060	81.4606	34.00	96.00	

## ANOVA

Kepuasan	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2657.057	3	885.686	6.431	.001
Within Groups	5646.943	41	137.730		
Total	8304.000	44			

## T-Test

### Group Statistics

Status	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepuasan Belum Menikah	28	78.3929	11.7736	2.2250
Menikah	17	75.5882	16.7297	4.0575

### Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Kepuasan Equal variances assumed	2.153	.150	.660	43	.513	2.8046	4.2513	-5.7690	11.3783
Equal variances not assumed			.606	25.692	.550	2.8046	4.6276	-6.7130	12.3222

# Oneway

## Descriptives

Kepuasan	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean			Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound	Mean		
< 1 tahun	4	78.7500	6.9940	3.4970	67.6209	89.8791	72.00	87.00	
1 - 5 tahun	23	82.4783	7.7920	1.6247	79.1087	85.8478	64.00	96.00	
5 - 10 tahun	9	68.7778	21.0996	7.0332	52.5592	84.9964	34.00	88.00	
> 10 tahun	9	72.1111	14.7432	4.9144	60.7785	83.4437	43.00	86.00	
Total	45	77.3333	13.7378	2.0479	73.2060	81.4606	34.00	96.00	

## ANOVA

Kepuasan	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1521.066	3	507.022	3.065	.039
Within Groups	6782.934	41	165.437		
Total	8304.000	44			

**TABEL DISTRIBUSI - t**

DF	$\alpha$					DF	$\alpha$				
	0.005	0.01	0.025	0.05	0.1		0.005	0.01	0.025	0.05	0.1
1	63.6559	25.4519	12.7062	6.3137	3.0777	66	2.6524	2.2937	1.9966	1.6683	1.2945
2	9.9250	6.2054	4.3027	2.9260	1.8856	67	2.6512	2.2929	1.9960	1.6679	1.2943
3	5.8408	4.1765	3.1824	2.3534	1.6377	68	2.6501	2.2921	1.9955	1.6676	1.2941
4	4.6041	3.4954	2.7765	2.1318	1.5332	69	2.6490	2.2914	1.9949	1.6672	1.2939
5	4.0321	3.1634	2.5706	2.0150	1.4759	70	2.6479	2.2906	1.9944	1.6669	1.2938
6	3.7074	2.9687	2.4469	1.9432	1.4398	71	2.6469	2.2899	1.9939	1.6666	1.2936
7	3.4995	2.8412	2.3646	1.8946	1.4149	72	2.6458	2.2892	1.9935	1.6663	1.2934
8	3.3554	2.7515	2.3060	1.8595	1.3968	73	2.6449	2.2886	1.9930	1.6660	1.2933
9	3.2498	2.6850	2.2622	1.8331	1.3830	74	2.6439	2.2879	1.9925	1.6657	1.2931
10	3.1693	2.6338	2.2281	1.8125	1.3722	75	2.6430	2.2873	1.9921	1.6654	1.2929
11	3.1058	2.5931	2.2010	1.7959	1.3634	76	2.6421	2.2867	1.9917	1.6652	1.2928
12	3.0545	2.5600	2.1788	1.7823	1.3562	77	2.6412	2.2861	1.9913	1.6649	1.2926
13	3.0123	2.5326	2.1604	1.7709	1.3502	78	2.6403	2.2855	1.9908	1.6646	1.2925
14	2.9768	2.5096	2.1448	1.7613	1.3450	79	2.6395	2.2849	1.9905	1.6644	1.2924
15	2.9467	2.4899	2.1315	1.7531	1.3406	80	2.6387	2.2844	1.9901	1.6641	1.2922
16	2.9208	2.4729	2.1199	1.7459	1.3368	81	2.6379	2.2838	1.9897	1.6639	1.2921
17	2.8982	2.4581	2.1098	1.7396	1.3334	82	2.6371	2.2833	1.9893	1.6636	1.2920
18	2.8784	2.4450	2.1009	1.7341	1.3304	83	2.6364	2.2828	1.9890	1.6634	1.2918
19	2.8609	2.4334	2.0930	1.7291	1.3277	84	2.6356	2.2823	1.9886	1.6632	1.2917
20	2.8453	2.4231	2.0860	1.7247	1.3253	85	2.6349	2.2818	1.9883	1.6630	1.2916
21	2.8314	2.4138	2.0796	1.7207	1.3232	86	2.6342	2.2813	1.9879	1.6628	1.2915
22	2.8188	2.4055	2.0739	1.7171	1.3212	87	2.6335	2.2809	1.9876	1.6626	1.2914
23	2.8073	2.3979	2.0687	1.7139	1.3195	88	2.6329	2.2804	1.9873	1.6624	1.2912
24	2.7970	2.3910	2.0639	1.7109	1.3178	89	2.6322	2.2800	1.9870	1.6622	1.2911
25	2.7874	2.3846	2.0595	1.7081	1.3163	90	2.6316	2.2795	1.9867	1.6620	1.2910
26	2.7787	2.3788	2.0555	1.7056	1.3150	91	2.6309	2.2791	1.9864	1.6618	1.2909
27	2.7707	2.3734	2.0518	1.7033	1.3137	92	2.6303	2.2787	1.9861	1.6616	1.2908
28	2.7633	2.3685	2.0484	1.7011	1.3125	93	2.6297	2.2783	1.9858	1.6614	1.2907
29	2.7564	2.3638	2.0452	1.6991	1.3114	94	2.6291	2.2779	1.9855	1.6612	1.2906
30	2.7500	2.3596	2.0423	1.6973	1.3104	95	2.6286	2.2775	1.9852	1.6611	1.2905
31	2.7440	2.3556	2.0395	1.6955	1.3095	96	2.6280	2.2771	1.9850	1.6609	1.2904
32	2.7385	2.3518	2.0369	1.6939	1.3086	97	2.6275	2.2767	1.9847	1.6607	1.2903
33	2.7333	2.3483	2.0345	1.6924	1.3077	98	2.6269	2.2764	1.9845	1.6606	1.2903
34	2.7284	2.3451	2.0322	1.6909	1.3070	99	2.6264	2.2760	1.9842	1.6604	1.2902
35	2.7238	2.3420	2.0301	1.6896	1.3062	100	2.6259	2.2757	1.9840	1.6602	1.2901
36	2.7195	2.3391	2.0281	1.6883	1.3055	101	2.6254	2.2753	1.9837	1.6601	1.2900
37	2.7154	2.3363	2.0262	1.6871	1.3049	102	2.6249	2.2750	1.9835	1.6599	1.2899
38	2.7116	2.3337	2.0244	1.6860	1.3042	103	2.6244	2.2746	1.9833	1.6598	1.2898
39	2.7079	2.3313	2.0227	1.6849	1.3036	104	2.6239	2.2743	1.9830	1.6596	1.2897
40	2.7045	2.3289	2.0211	1.6839	1.3031	105	2.6235	2.2740	1.9828	1.6595	1.2897
41	2.7012	2.3267	2.0195	1.6829	1.3025	106	2.6230	2.2737	1.9826	1.6594	1.2896
42	2.6981	2.3246	2.0181	1.6820	1.3020	107	2.6226	2.2734	1.9824	1.6592	1.2895
43	2.6951	2.3226	2.0167	1.6811	1.3016	108	2.6221	2.2731	1.9822	1.6591	1.2894
44	2.6923	2.3207	2.0154	1.6802	1.3011	109	2.6217	2.2728	1.9820	1.6590	1.2894
45	2.6896	2.3189	2.0141	1.6794	1.3007	110	2.6213	2.2725	1.9818	1.6588	1.2893
46	2.6870	2.3172	2.0129	1.6787	1.3002	111	2.6209	2.2722	1.9816	1.6587	1.2892
47	2.6846	2.3155	2.0117	1.6779	1.2998	112	2.6204	2.2719	1.9814	1.6586	1.2892
48	2.6822	2.3139	2.0106	1.6772	1.2994	113	2.6200	2.2717	1.9812	1.6584	1.2891
49	2.6800	2.3124	2.0096	1.6766	1.2991	114	2.6196	2.2714	1.9810	1.6583	1.2890
50	2.6778	2.3109	2.0086	1.6759	1.2987	115	2.6193	2.2711	1.9808	1.6582	1.2890
51	2.6757	2.3095	2.0076	1.6753	1.2984	116	2.6189	2.2709	1.9806	1.6581	1.2889
52	2.6737	2.3082	2.0066	1.6747	1.2980	117	2.6185	2.2706	1.9804	1.6580	1.2888
53	2.6718	2.3069	2.0057	1.6741	1.2977	118	2.6181	2.2704	1.9803	1.6579	1.2888
54	2.6700	2.3056	2.0049	1.6736	1.2974	119	2.6178	2.2701	1.9801	1.6578	1.2887
55	2.6682	2.3044	2.0040	1.6730	1.2971	120	2.6174	2.2699	1.9799	1.6576	1.2886
56	2.6665	2.3033	2.0032	1.6725	1.2969	121	2.6171	2.2696	1.9798	1.6575	1.2886
57	2.6649	2.3022	2.0025	1.6720	1.2966	122	2.6167	2.2694	1.9796	1.6574	1.2885
58	2.6633	2.3011	2.0017	1.6716	1.2963	123	2.6164	2.2692	1.9794	1.6573	1.2885
59	2.6618	2.3000	2.0010	1.6711	1.2961	124	2.6161	2.2689	1.9793	1.6572	1.2884
60	2.6603	2.2990	2.0003	1.6706	1.2958	125	2.6157	2.2687	1.9791	1.6571	1.2884
61	2.6589	2.2981	1.9996	1.6702	1.2956	126	2.6154	2.2685	1.9790	1.6570	1.2883
62	2.6575	2.2971	1.9990	1.6698	1.2954	127	2.6151	2.2683	1.9788	1.6569	1.2883
63	2.6561	2.2962	1.9983	1.6694	1.2951	128	2.6148	2.2681	1.9787	1.6568	1.2882
64	2.6549	2.2954	1.9977	1.6690	1.2949	129	2.6145	2.2679	1.9785	1.6568	1.2881
65	2.6536	2.2945	1.9971	1.6686	1.2947	130	2.6142	2.2677	1.9784	1.6567	1.2881

**TABEL F PADA  $\alpha$  5%**

<b>DF</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
1	161.4462	199.4995	215.7067	224.5833	230.1604	233.9875	236.7669	238.8842	240.5432	241.8819
2	18.5128	19.0000	19.1642	19.2467	19.2963	19.3295	19.3531	19.3709	19.3847	19.3959
3	10.1280	9.5521	9.2766	9.1172	9.0134	8.9407	8.8867	8.8452	8.8123	8.7855
4	7.7086	6.9443	6.5914	6.3882	6.2561	6.1631	6.0942	6.0410	5.9988	5.9644
5	6.6079	5.7861	5.4094	5.1922	5.0503	4.9503	4.8759	4.8183	4.7725	4.7351
6	5.9874	5.1432	4.7571	4.5337	4.3874	4.2839	4.2067	4.1468	4.0990	4.0600
7	5.5915	4.7374	4.3468	4.1203	3.9715	3.8660	3.7871	3.7257	3.6767	3.6365
8	5.3176	4.4590	4.0662	3.8379	3.6875	3.5806	3.5005	3.4381	3.3881	3.3472
9	5.1174	4.2565	3.8625	3.6331	3.4817	3.3738	3.2927	3.2296	3.1789	3.1373
10	4.9646	4.1028	3.7083	3.4780	3.3258	3.2172	3.1355	3.0717	3.0204	2.9782
11	4.8443	3.9823	3.5874	3.3567	3.2039	3.0946	3.0123	2.9480	2.8962	2.8536
12	4.7472	3.8853	3.4903	3.2592	3.1059	2.9961	2.9134	2.8486	2.7964	2.7534
13	4.6672	3.8056	3.4105	3.1791	3.0254	2.9153	2.8321	2.7669	2.7144	2.6710
14	4.6001	3.7389	3.3439	3.1122	2.9582	2.8477	2.7642	2.6987	2.6458	2.6022
15	4.5431	3.6823	3.2874	3.0556	2.9013	2.7905	2.7066	2.6408	2.5876	2.5437
16	4.4940	3.6337	3.2389	3.0069	2.8524	2.7413	2.6572	2.5911	2.5377	2.4935
17	4.4513	3.5915	3.1968	2.9647	2.8100	2.6987	2.6143	2.5480	2.4943	2.4499
18	4.4139	3.5546	3.1599	2.9277	2.7729	2.6613	2.5767	2.5102	2.4563	2.4117
19	4.3808	3.5219	3.1274	2.8951	2.7401	2.6283	2.5435	2.4768	2.4227	2.3779
20	4.3513	3.4928	3.0984	2.8661	2.7109	2.5990	2.5140	2.4471	2.3928	2.3479
21	4.3248	3.4668	3.0725	2.8401	2.6848	2.5727	2.4876	2.4205	2.3661	2.3210
22	4.3009	3.4434	3.0491	2.8167	2.6613	2.5491	2.4638	2.3965	2.3419	2.2967
23	4.2793	3.4221	3.0280	2.7955	2.6400	2.5277	2.4422	2.3748	2.3201	2.2747
24	4.2597	3.4028	3.0088	2.7763	2.6207	2.5082	2.4226	2.3551	2.3002	2.2547
25	4.2417	3.3852	2.9912	2.7587	2.6030	2.4904	2.4047	2.3371	2.2821	2.2365
26	4.2252	3.3690	2.9752	2.7426	2.5868	2.4741	2.3883	2.3205	2.2655	2.2197
27	4.2100	3.3541	2.9603	2.7278	2.5719	2.4591	2.3732	2.3053	2.2501	2.2043
28	4.1960	3.3404	2.9467	2.7141	2.5581	2.4453	2.3593	2.2913	2.2360	2.1900
29	4.1830	3.3277	2.9340	2.7014	2.5454	2.4324	2.3463	2.2782	2.2229	2.1768
30	4.1709	3.3158	2.9223	2.6896	2.5336	2.4205	2.3343	2.2662	2.2107	2.1646
31	4.1596	3.3048	2.9113	2.6787	2.5225	2.4094	2.3232	2.2549	2.1994	2.1532
32	4.1491	3.2945	2.9011	2.6684	2.5123	2.3991	2.3127	2.2444	2.1888	2.1425
33	4.1393	3.2849	2.8916	2.6589	2.5026	2.3894	2.3030	2.2346	2.1789	2.1325
34	4.1300	3.2759	2.8826	2.6499	2.4936	2.3803	2.2938	2.2253	2.1696	2.1231
35	4.1213	3.2674	2.8742	2.6415	2.4851	2.3718	2.2852	2.2167	2.1608	2.1143
36	4.1132	3.2594	2.8663	2.6335	2.4772	2.3637	2.2771	2.2085	2.1526	2.1061
37	4.1055	3.2519	2.8588	2.6261	2.4696	2.3562	2.2695	2.2008	2.1449	2.0982
38	4.0982	3.2448	2.8517	2.6190	2.4625	2.3490	2.2623	2.1936	2.1375	2.0909
39	4.0913	3.2381	2.8451	2.6123	2.4558	2.3423	2.2555	2.1867	2.1306	2.0839
40	4.0847	3.2317	2.8387	2.6060	2.4495	2.3359	2.2490	2.1802	2.1240	2.0773
41	4.0785	3.2257	2.8327	2.6000	2.4434	2.3298	2.2429	2.1740	2.1178	2.0710
42	4.0727	3.2199	2.8271	2.5943	2.4377	2.3240	2.2371	2.1681	2.1119	2.0650
43	4.0670	3.2145	2.8216	2.5888	2.4322	2.3185	2.2315	2.1625	2.1062	2.0593
44	4.0617	3.2093	2.8165	2.5837	2.4270	2.3133	2.2263	2.1572	2.1009	2.0539
45	4.0566	3.2043	2.8115	2.5787	2.4221	2.3083	2.2212	2.1521	2.0958	2.0487
46	4.0517	3.1996	2.8068	2.5740	2.4174	2.3035	2.2164	2.1473	2.0909	2.0438
47	4.0471	3.1951	2.8024	2.5695	2.4128	2.2990	2.2118	2.1427	2.0862	2.0391
48	4.0426	3.1907	2.7981	2.5652	2.4085	2.2946	2.2074	2.1382	2.0817	2.0346
49	4.0384	3.1866	2.7940	2.5611	2.4044	2.2904	2.2032	2.1340	2.0774	2.0303
50	4.0343	3.1826	2.7900	2.5572	2.4004	2.2864	2.1992	2.1299	2.0733	2.0261

Sumber : Database Microsoft Excel



# LABORATORIUM KLINIK UTAMA "PRAMITA"

CABANG YOGYAKARTA (IJIN DEPKES RI. No. LA.01.01.VI.2.4072)

Jl. Dr. Sutomo No. 41 Yogyakarta 55211 Telp. (0274) 520850, 520908, Faks. (0274) 564121

E-mail: pramita@indo.net.id

Yogyakarta, 3 Desember 2003

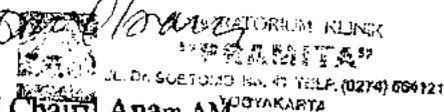
Kepada Yth.  
Bapak. Drs. Suwasono, MA  
Dekan Fakultas Ekonomi UII  
Condong Catur, Depok, Sleman  
Yogyakarta

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat no.874DEK/10/Bag.Um/XI/2002 yang kami terima tentang permohonan untuk melakukan penelitian guna penyelesaian Tugas Akhir Sdr. Adi Firmanto/97311194 dengan judul "ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI KLINIK LABORATORIUM PRAMITA". Kami tidak keberatan apabila untuk memberikan data/keterangan yang diperlukan yang bersangkutan dalam penyusunan Tugas Akhir tersebut.

Demikian kami sampaikan, terima kasih

Hormat kami,

  
  
Ir. H. Chairil Anam, AM  
Kepala Cabang

**KANTOR PUSAT : Surabaya** Jl. Dharmawangsa 66 Telp. (031) 5020552 Faks. (031) 5032676.

**CABANG-CABANG : Surabaya** Jl. Adityawarman 73-75 Telp. (031) 5682416 Faks. (031) 5618108

● **Jember** Jl. A. Yani 32 Telp. (0331) 486883 Faks. (0331) 422051 ● **Bandung** Jl. RE. Martadinata 135 Telp. (022) 7271946 Faks. (022) 7234189

● **Bandung** Jl. Kopo Cirangrang No. 498 Telp. (022) 5404222 ● **Yogyakarta** Jl. Dr. Sutomo No. 41 Telp. (0274) 520850, 520908 Faks (0274) 564121

**Cirebon** Jl. Cipto Mangunkusumo No. 95 Telp. (0231) 248990 Faks. (0231) 207436 ● **Jakarta** Jl. Matraman Raya No. 26 Telp. (021) 85908530 Faks. (021) 8502039