

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN
PADA PT. ANTA EXPRESS TOUR AND TRAVEL SERVICE TBK
CABANG MAKASSAR**



OLEH

KHUSNUL KHOTIMAH
A211 01 097

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2006**

PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN
PADA PT. ANTA EXPRESS TOUR AND TRAVEL SERVICE TBK
CABANG MAKASSAR

OLEH :

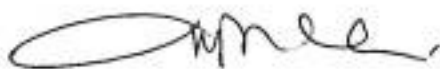
KHUSNUL KHOTIMAH

A111 01 097

*Skripsi Ini Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Ilmu Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Hasanuddin Makassar*

Disetujui Oleh

Pembimbing I



Prof. DR. Hj. Siti Haerani, SE.,MSi.
NIP. 131 658 122

Pembimbing II



Drs. H.Gamalca, MSi
NIP. 131 972 267



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat serta hidayah-Nyalah sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi mengenai "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Anta Express Tour and Travel Service Tbk. Cabang Makassar".

Dalam proses penelitian ini, tidak luput dari berbagai rintangan dan hambatan, namun berkat bantuan serta arahan dari berbagai pihak yang telah membantu yaitu kepada yang terhormat:

- Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Haerani, SE.,M.Si selaku Pembimbing I
- (Alm.) Bapak Drs. H. Gamalca, M.Si selaku pembimbing II
- Bapak Dr. Muh. Yunus Amar, SE, MT. (Ketua Jurusan Manajemen)
- Kedua Orang Tuaku yang telah memberikan motivasi, kasih sayang serta bantuan materiil. Semoga Adinda dapat membalas budi serta membahagiakan kalian dunia akhirat. Amin ya Rabbal Alamin.
- Buat suamiku tercinta Opik Taufik (IESP '01).Terima kasih telah memberikan motivasi, perhatian,kasih sayang dan semangat serta bantuannya selama penyusunan skripsi ini.
- Pimpinan dan seluruh staff PT. Anta Express Tour and Travel Service Tbk. Cabang Makassar.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati saya menyadari bahwa dalam penelitian ini masih terdapat banyak kekurangan baik dari kuantitas maupun kualitas,saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak sangat kami harapkan demi perbaikan penelitian ini. Terima kasih.

Makassar, Februari 2014

Khusnul Chotimah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan	4
1. Tujuan	4
2. Kegunaan	4
D. Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORITIS, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS	
A. Landasan Teoritis	7
1. Definisi dan Peran Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2. Teori- teori Kepuasan Kerja	10
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	12
4. Hal-hal yang Berkaitan dengan Kepuasan Kerja.....	14
B. Kerangka Pikir	17
C. Hipotesis	18

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Daerah dan Waktu Penelitian	19
B. Metode Pengumpulan Data	19
C. Populasi dan Sampel	20
D. Metode Analisis	20

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Perusahaan	23
B. Struktur Organisasi	25

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Deskriptif Upah atau Gaji pada PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk. Cabang Makassar.	31
B. Analisis Deskriptif Pekerjaan pada PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk. Cabang Makassar	33
C. Analisis Deskriptif Teman Kerja pada PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk. Cabang Makassar	36
D. Analisis Deskriptif Atasan pada PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk. Cabang Makassar.	40
E. Analisis Deskriptif Promosi Jabatan pada PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk. Cabang Makassar.	43
F. Analisis Deskriptif Lingkungan Kerja pada PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk. Cabang Makassar.....	47
G. Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Rata-rata pada PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk. Cabang Makassar.....	49

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan 55

B. Saran 55

DAFTAR PUSTAKA 57

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL :	Halaman
I. Kesesuaian gaji atau upah dengan apa yang mereka berikan kepada perusahaan	30
II. Kesesuaian tingkat upah dibandingkan dengan volume pekerjaan	31
III. Tingkat upah dibandingkan dengan rekan kerja lain yang volume pekerjaannya sama	31
IV. Kesesuaian upah dengan pemenuhan kebutuhan hidup.	32
V. Kesesuaian pekerjaan dengan bidang keahliannya.	33
VI. Kepuasan terhadap posisi jabatan saat ini.	34
VII. Menarik tidaknya pekerjaan	34
VIII. Kejelasan tugas	35
IX. Kepuasan terhadap hasil pekerjaan	35
X. Kejelasan dan kesesuaian tugas dengan bidang keahlian	36
XI. Kesempatan membantu teman sekerja	37
XII. Kerjasama dengan teman sekerja	38
XIII. Dukungan dari teman sekerja	38
XIV. Keterbukaan terhadap perbedaan pendapat	39
XV. Dapat mengharapkan bantuan dari teman sekerja	39
XVI. Hubungan baik dengan teman sekerja	34
XVII. Nilai tambah dari pimpinan bila bekerja dengan baik	41
XVIII. Mudahnya berbicara dengan pimpinan tentang pekerjaan	41
XIX. Penghargaan dari pimpinan atas inisiatif karyawan	42
XX. Pimpinan menghargai pendapat karyawan	42
XXI. Bimbingan dari pimpinan	43
XXII. Pimpinan yang mengharapkan karyawan bekerja dengan caranya sendiri	34
XXIII. Dasar promosi jabatan yang subyektivitas bukan profesionalisme	44
XXIV. Peluang dan harapan dalam berkarir	45

XXV. Kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan	45
XXVI. Kesempatan untuk meningkatkan diri	46
XXVII. Dasar promosi jabatan berdasarkan prestasi kerja	47
XXVIII. Transparansi jenjang karir dalam perusahaan	47
XXIX. Ruang kerja yang mendukung	48
XXX. Rasa betah terhadap lingkungan kerja	49
XXXI. Ketersediaan fasilitas kerja	49
XXXII. Kelengkapan peralatan kerja	50

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini semakin disadari oleh semakin banyak pihak bahwa dalam menjalankan roda suatu organisasi, manusia merupakan unsur yang terpenting dalam suatu proses administrasi dan manajemen terlepas dalam organisasi apa proses tersebut berlangsung. Keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan berbagai sasarannya serta kemampuan menghadapi berbagai tantangan, baik yang bersifat eksternal maupun internal, sangat ditentukan oleh kemampuan mengelola sumber daya manusia dengan setepat-tepatnya.

Tidak diragukan lagi, kesuksesan suatu organisasi tergantung pada bagaimana perusahaan itu mememanajementi sumber daya yang dimilikinya. Sumber daya organisasi / perusahaan digunakan untuk mendorong tujuan yang telah ditetapkan, sebagaimana sebuah mesin mobil dapat mendorong ke arah suatu tempat tertentu. Banyak sumber daya organisasi / perusahaan merupakan sumber daya non manusia seperti tanah, modal, peralatan, dan teknologi. Bisnis perusahaan tidak akan sukses tanpa juga mememanajementi sumber daya manusianya secara baik.

Mengingat hal tersebut, penting pula untuk memelihara hubungan yang kontinue dan serasi dengan para karyawan dalam suatu organisasi. Kepuasan kerja merupakan salah satu hal penting yang diperhatikan dalam pemeliharaan hubungan tersebut.

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka (Hani Handoko, 2000:193).

Manajemen Sumber Daya Manusia bertujuan meningkatkan dukungan sumber daya manusia dalam mencapai tujuan organisasi melalui peningkatan kepuasan kerja karyawan

dan beberapa hal lainnya. Kepuasan kerja tersebut dapat mempengaruhi perilaku kerja seperti malas, rajin, produktif dan lain-lain atau mempunyai hubungan dengan beberapa jenis perilaku yang sangat penting dalam organisasi.

Rendahnya kepuasan kerja merupakan gejala yang paling meyakinkan dari rusaknya kondisi dalam suatu organisasi. Dalam dunia bisnis saat ini, kepuasan karyawan juga dikenal sebagai kunci penting bagi perusahaan untuk mencapai sukses perusahaan.

PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk. Cabang Makassar sebagai salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang biro perjalanan telah sukses menjalani usahanya selama kurang lebih 19 tahun. Dengan usianya yang masih muda tersebut Anta Express telah menjadi biro perjalanan yang besar dengan jumlah pelanggan yang besar pula. Perusahaan ini memiliki komitmen bersama yang dipegang teguh, yaitu "MEMBERIKAN KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN".

Untuk menjaga komitmen tersebut perlu disadari bahwa hal tersebut tidak terlepas dari peran para karyawan yang menjadi titik temu antara merk perusahaan dengan para pelanggannya. Oleh karena, karyawan yang tidak puas sering mengakibatkan ketidakpuasan pelanggannya dan hidup matinya perusahaan akan sangat bergantung pada pelanggan yang puas dan yang loyal.

Kenyataan menunjukkan bahwa dalam suatu perusahaan terkadang produktivitas dan prestasi kerja belum tercapai sesuai harapan karena seseorang atau sekelompok karyawan belum mencurahkan sepenuhnya keacakapan dan kemampuan yang dimilikinya. Terjadinya kondisi semacam ini disebabkan minimnya kepuasan kerja yang diperoleh dari manajemen perusahaan.

Kondisi-kondisi yang diduga terjadi dalam lingkungan kerja PT. Anta Express Tour and Travel Service Tbk. secara umum dan Cabang Makassar secara khusus dapat terlihat

seperti imbalan yang kurang memadai, kurangnya penghargaan atas prestasi yang dicapai, penempatan yang kurang jelas, kurangnya kesempatan dalam promosi jabatan dan beberapa hal lainnya.

Namun berbagai upaya telah dilakukan oleh perusahaan PT. Anta Express untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawannya. Diantara upaya-upaya tersebut antara lain pemberian berbagai macam insentif dan tunjangan, pelaksanaan program-program pelatihan dan pengembangan, dan lain sebagainya.

Sebelumnya telah dilakukan penelitian mengenai analisis tingkat kepuasan kerja karyawan pada salah satu perusahaan jasa perbankan di Makassar. Pada penelitian tersebut berhasil dibuktikan bahwa kompensasi dalam hal ini gaji merupakan faktor yang dinilai sangat memuaskan kerja karyawan (Edward S. Manampiring: 2004).

Melalui penelitian ini dicoba untuk melakukan pengujian kepada beberapa variabel penting yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan diantaranya, gaji, pekerjaan itu sendiri, rekan sekerja, atasan, promosi, dan lingkungan kerja. Hal ini perlu untuk dilakukan agar perusahaan dapat mengetahui faktor-faktor kepuasan kerja yang perlu dimonitor dan yang lebih ditingkatkan.

Berdasarkan hal-hal tersebut, maka penulis menyusun skripsi yang berjudul **“Pengukuran Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk. Cabang Makassar”**

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi permasalahan utama yang dapat dirumuskan yaitu :

Seberapa besar tingkat kepuasan kerja karyawan pada PT. Anta Express Tour & Travel Service Tbk. Cabang Makassar?

C. Tujuan dan Kegunaan

1. Tujuan

Tujuan dari penulisan adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan PT. Anta Express Tour & Travel Service Tbk. Cabang Makassar

2. Kegunaan

- 1). Bagi pribadi, sebagai sarana untuk mengembangkan wawasan, terutama yang terikat dengan materi penulisan.
- 2). Bagi pihak lain, sebagai media pustaka dan bahan perbandingan bagi pihak yang berkepentingan.
- 3). Bagi perusahaan, untuk memberikan informasi bagi pihak manajemen sebagai saran pemikiran dalam pengambilan keputusan.

D. Sistematika Penulisan

Bab I : Pendahuluan

Bab ini berisi latar belakang, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika pembahasan.

Bab II : Landasan Teori

Dalam bab ini memuat uraian sistematis tentang landasan teori mengenai kepuasan kerja karyawan. Selain itu dijelaskan pula mengenai kerangka pikir serta hipotesis.

Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ini memuat secara kronologis penjelasan tentang cara penelitian dilakukan, yang meliputi bahan atau materi yang digunakan, waktu dan tempat serta tehnik analisis data.

Bab IV : Gambaran Umum Perusahaan

Menjelaskan tentang sejarah singkat berdirinya perusahaan, pengembangan-pengembangan usahanya dan invasi dibidang-bidang lain hingga saat sekarang ini. Memberikan gambaran struktur organisasi dan pembagian tugas serta tanggung jawabnya.

Bab V : Hasil dan Pembahasan

Bab ini memuat hasil penelitian yang ada telah dilakukan berdasarkan metode yang sudah diterapkan dan pembahasan-pembahasan yang merupakan perpaduan dari hasil penelitian, tinjauan pustaka dan kondisi aktual di lapangan.

Bab VI : Penutup.

Bab ini memuat kesimpulan yang dirangkum berdasarkan hasil dan pembahasan. Saran berupa himbauan atau masukan untuk kepentingan perbaikan manajemen dalam rangka pencapaian tujuan organisasi.

BAB II LANDASAN TEORITIS, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teoritis

1. Definisi dan Peran Manajemen Sumber Daya Manusia

Untuk mengemukakan tentang pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia tidak lepas dari pengertian manajemen secara umum. Semuanya ini didasarkan pada perkembangan dari manajemen yang mengalami perubahan yang disebabkan oleh semakin kompleksnya persoalan-persoalan yang timbul, sehingga perlu ditangani oleh beberapa bidang seperti produksi, pemasaran, keuangan, dan lain-lain. Terutama yang lebih penting adalah yang menyangkut tentang sumber daya manusia yang menjadi pokok pembahasan dalam penulisan ini.

Untuk menguraikan arti dan fungsi manajemen sumber daya manusia, maka penulis akan bertitik tolak pada beberapa pengertian dasar manajemen yang dikemukakan oleh para ilmuwan, dan dari pengertian tersebut akan dibandingkan sehingga diperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai arti dan peran manajemen sumber daya manusia.

Oleh George R. Terry (Cantika, 2005:4) mendefinisikan manajemen sebagai berikut : "Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata."

Sedangkan menurut Hasibuan (2003:1) diberikan batasan definisi manajemen yakni, "ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu."

Selanjutnya, Silalahi (2002:4) mendefinisikan manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengisian staf, kepemimpinan dan pengontrolan untuk optimasi penggunaan sumber-sumber dan pelaksanaan tugas-tugas dalam mencapai tujuan organisasional secara efektif dan secara efisien.

Dengan demikian, manajemen mengacu kepada suatu proses mengkoordinasi dan mengintegrasikan kegiatan-kegiatan kerja agar diselesaikan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan tertentu.

Untuk lebih jelasnya, definisi manajemen sumber daya manusia menurut Cantika (2005) adalah sebagai berikut :

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan kegiatan yang mengatur tentang cara pengadaan tenaga kerja, melakukan pengembangan, memberikan kompensasi, integrasi, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja melalui proses-proses manajemen dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Selanjutnya, definisi yang dikemukakan oleh Storey yang dikutip oleh Syafaruddin (2001:6) bahwa :

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pendekatan yang khas terhadap manajemen tenaga kerja yang berusaha mencapai keunggulan kompetitif melalui pengembangan strategi dari tenaga kerja yang mampu dan memiliki komitmen tinggi dengan menggunakan tatanan kultur yang *integrated*, struktural dan tehnik-tehnik personel.

Dari beberapa definisi tersebut diatas, maka jelas bahwa manajemen sumber daya manusia berkaitan dengan cara pengelolaan sumber daya manusia dalam organisasi dan lingkungan yang mempengaruhinya agar mampu memberikan kontribusi secara optimal bagi pencapaian tujuan organisasi.

Untuk menunjang tercapainya tujuan organisasi yang diharapkan, maka keberadaan dari sumber daya manusia harus dioptimalkan peran dan fungsi

strategisnya, secara umum peran manajemen sumberdaya manusia dapat dikelompokkan dalam tiga peran utama yaitu (Cantika, 2005:4) :

- a. Peran administrasi, yang lebih ditekankan pada upaya memproses dan menyimpan catatan. Semua aktivitas dalam organisasi dicatat dan dibuatkan database sehingga pada saat dibutuhkan oleh pihak-pihak tertentu dapat dilaporkan dengan segera.
- b. Peran operasional, lebih mengacu pada aktivitas-aktivitas penyelenggaraan dan mempersiapkan kebutuhan organisasi terhadap pegawai. Tugas pokok MSDM dalam hal ini adalah merencanakan perekrutan, menerima lamaran, melakukan seleksi menyusun anggaran gaji, mengadakan pelatihan dan pengembangan, dan sebagainya.
- c. Peran strategis menekankan pada kondisi sumberdaya manusia untuk jangka waktu yang panjang guna meningkatkan nilai kompetitif organisasi dalam persaingan usaha

Tugas pokok manajemen sumberdaya manusia menyangkut (Cantika, 2005:4):

- a. Penarikan tenaga kerja yang berkualitas, mengelola perencanaan, rekrutmen, seleksi tenaga kerja.
- b. Mengembangkan tenaga kerja yang berkualitas, mengelola orientasi, pelatihan dan pengembangan, serta perencanaan dan pengembangan karir pegawai.
- c. Mempertahankan tenaga kerja yang berkualitas, mengelola pemahaman dan pergantian penilaian kinerja, kompensasi dan benefit dan hubungan tenaga kerja dan manajemen.

Beberapa definisi mengenai *kepuasan kerja* yang dikemukakan oleh para ahli antara lain :

Menurut Hariandja (2002:290), kepuasan kerja adalah “sejauh mana individu merasakan secara positif atau negatif berbagai macam faktor atau dimensi dari tugas-tugas dalam pekerjaannya.”

Sementara itu, Handoko (2000:193) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai “keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka.”

Sedangkan menurut Keith Davis (Prabu, 2004:117) mengemukakan bahwa “*job satisfaction is the favorableness or unfavorableness with employees view their work.*” (Kepuasan kerja adalah perasaan yang menyokong atau tidak menyokong yang dialami pegawai dalam bekerja).

Dari beberapa definisi yang telah dikemukakan, jelas bahwa kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

2. Teori- teori Kepuasan Kerja

Teori-teori tentang kepuasan kerja sebagaimana yang diuraikan oleh (Cantika, 2005) yaitu teori keseimbangan (*equity theory*), teori perbedaan (*discrepancy theory*), teori pemenuhan kebutuhan (*need fulfillment theory*), teori pandangan kelompok (*social reference group theory*), teori pengharapan (*expectancy theory*), dan theory dua faktor Herzberg.

a. Teori Keseimbangan (*Equity Theory*)

Teori ini dikembangkan oleh Adam yang terdiri atas beberapa komponen yaitu *income*, *comparison person*, dan *equity-inequity*. *Input* adalah semua nilai yang diterima pegawai yang dapat menunjang pelaksanaan kerja misalnya pendidikan. *Outcome* adalah semua nilai yang diperoleh dan dirasakan pegawai misalnya upah. *Comparison person* adalah seorang pegawai dalam organisasi yang sama, seseorang pegawai dalam organisasi yang berbeda atau dirinya sendiri dalam pekerjaan sebelumnya. Jika perbandingan input-outcome seimbang dengan pegawai lain (*equity*) maka pegawai tersebut merasa puas. Tetapi bila sebaliknya tidak seimbang (*inequity*) dapat menyebabkan ketidakseimbangan yang menguntungkan dirinya atau menguntungkan pegawai lain.

b. Teori Perbedaan (*Discrepancy Theory*)

Teori ini dikembangkan oleh Porter yang berpendapat bahwa mengukur kepuasan kerja dapat dilakukan dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan pegawai.

c. Teori Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment Theory*)

Menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai tergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai.

d. Teori Pandangan Kelompok (*Social Reference Group Theory*)

Menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang oleh para pegawai dianggap sebagai kelompok acuan.

e. Teori Pengharapan (*Expectancy Theory*)

Jika pegawai merasa tidak mungkin mendapatkan hasil maka harapannya 0. Jika aksinya berhubungan dengan hasil tertentu maka harapannya 1. Harapan pegawai secara normal adalah diantara 0-1.

f. Teori Dua Faktor Herzberg

Dua faktor yang menyebabkan timbulnya rasa puas atau tidak puas menurut Herzberg, yaitu faktor pemeliharaan dan faktor pemotivasian.

3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Cantika (2005:194), terdapat 6 faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain :

a. Gaji

Diartikan sebagai imbalan keuangan yang diterima karyawan seperti upah, premi bonus, atau tunjangan-tunjangan keuangan lainnya. Dalam menetapkan tingkat upah atau gaji, perusahaan dapat membuat keputusan dengan mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut :

- 1). Tingkat upah umum dalam masyarakat
- 2). Kebutuhan pokok tenaga kerja (karyawan) dan tingkat biaya hidup fisik minimum (KFM)
- 3). Kualitas karyawan
- 4). Persaingan antar organisasi

5). Kemampuan perusahaan untuk membayar upah dan gaji yang cukup untuk dapat menarik dan mempertahankan karyawan yang dibutuhkan.

b. Pekerjaan itu sendiri

Ada dua aspek penting yang mempengaruhi kepuasan kerja yang berasal dari pekerjaan itu sendiri (Arnold and Felman seperti yang dikutip Sri Budi Cantika :2005), yaitu : variasi pekerjaan dan kontrol atas metode dan langkah-langkah kerja. Secara umum, pekerjaan dengan jumlah variasi yang moderat akan menghasilkan kepuasan yang relatif besar.

c. Rekan sekerja

Keeratan hubungan dengan teman sekerja sangat besar artinya bila rangkaian pekerjaan tersebut memerlukan kerja sama tim yang tinggi. Kepuasan itu timbul terutama berkat kurangnya ketegangan, kecemasan dalam kelompok, dan karena mereka lebih mampu menyesuaikan diri dengan tekanan pengaruh dari pekerjaan.

d. Atasan

Yaitu seseorang yang senantiasa memberi perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja. Cara-cara atasan dapat tidak menyenangkan bagi seseorang atau menyenangkan dalam hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

e. Promosi Jabatan

Yaitu kemungkinan seseorang dapat merasakan adanya kemungkinan kenaikan jabatan. Seseorang dapat merasakan adanya kemungkinan yang besar untuk naik jabatan atau tidak, proses kenaikan jabatan kurang terbuka atau terbuka. Ini juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja seseorang.

f. Lingkungan kerja

Yaitu segala sesuatu yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas, seperti temperatur, kelembaban, ventilasi, penerangan, kegaduhan, kebersihan tempat kerja, kondisi alat-alat kerja dan ketidakjelasan tugas dan tanggung jawab. Dalam pengertian yang sederhana, karyawan menginginkan kondisi di sekitar pekerjaannya baik karena kondisi tersebut mengarah kepada kenikmatan atau kesenangan secara fisik.

4. **Hal-hal yang Berkaitan dengan Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja selalu dikaitkan dengan prestasi kerja, tingkat kemangkiran, keinginan pindah, usia pekerja, tingkat jabatan dan besar kecilnya organisasi (Siagian, 2004:295).

a. Kepuasan Kerja dan Prestasi

Memang pada umumnya orang berpendapat bahwa terdapat korelasi positif antara keduanya. Pada hal berbagai penelitian membuktikan bahwa seorang karyawan yang puas tidak dengan sendirinya merupakan karyawan yang berprestasi tinggi, melainkan sering hanya berprestasi biasa-bias saja. Dapat dikatakan pula bahwa kepuasan kerja tidak selalu menjadi faktor motivasional kuat untuk berprestasi. Seorang karyawan yang puas belum tentu terdorong untuk berprestasi karena kepuasannya tidak terletak pada motivasinya, akan tetapi dapat terletak pada faktor-faktor lain, misalnya imbalan yang diperolehnya.

b. Kepuasan Kerja dan Kemangkiran.

Karyawan yang tinggi tingkat kepuasan kerjanya akan rendah tingkat kemangkirannya. Sebaliknya, karyawan yang rendah tingkat kepuasannya akan cenderung tinggi tingkat kemangkirannya.

c. Kepuasan Kerja dan Keinginan Pindah.

Salah satu faktor penyebab timbulnya keinginan pindah kerja adalah ketidakpuasan pada tempat bekerja sekarang. Sebab-sebab ketidakpuasan itu dapat beraneka ragam seperti penghasilan rendah atau dirasakan kurang memadai, kondisi kerja yang kurang memuaskan, hubungan yang tidak serasi, baik dengan atasan maupun dengan para rekan sekerja, pekerjaan yang tidak sesuai dan berbagai faktor lainnya.

d. Kepuasan Kerja dan Usia

Dalam pemeliharaan hubungan yang serasi antara organisasi dengan para anggotanya, kaitan antara usia karyawan dengan kepuasan kerja perlu mendapat perhatian. Telah diketahui bahwa terdapat korelasi antara kepuasan kerja dengan usia karyawan. Artinya, kecenderungan yang sering terlihat ialah bahwa semakin lanjut usia karyawan, tingkat kepuasan kerjanya pun biasanya semakin tinggi. Berbagai alasan yang sering dikemukakan menjelaskan fenomena ini antara lain ialah :

- 1). Bagi karyawan yang sudah agak lanjut usia makin sulit untuk memulai karier baru di tempat lain.
- 2). Sikap yang dewasa dan matang mengenai tujuan hidup, harapan, keinginan dan cita-cita.
- 3). Gaya hidup yang sudah mapan
- 4). Sumber penghasilan yang relatif terjamin.

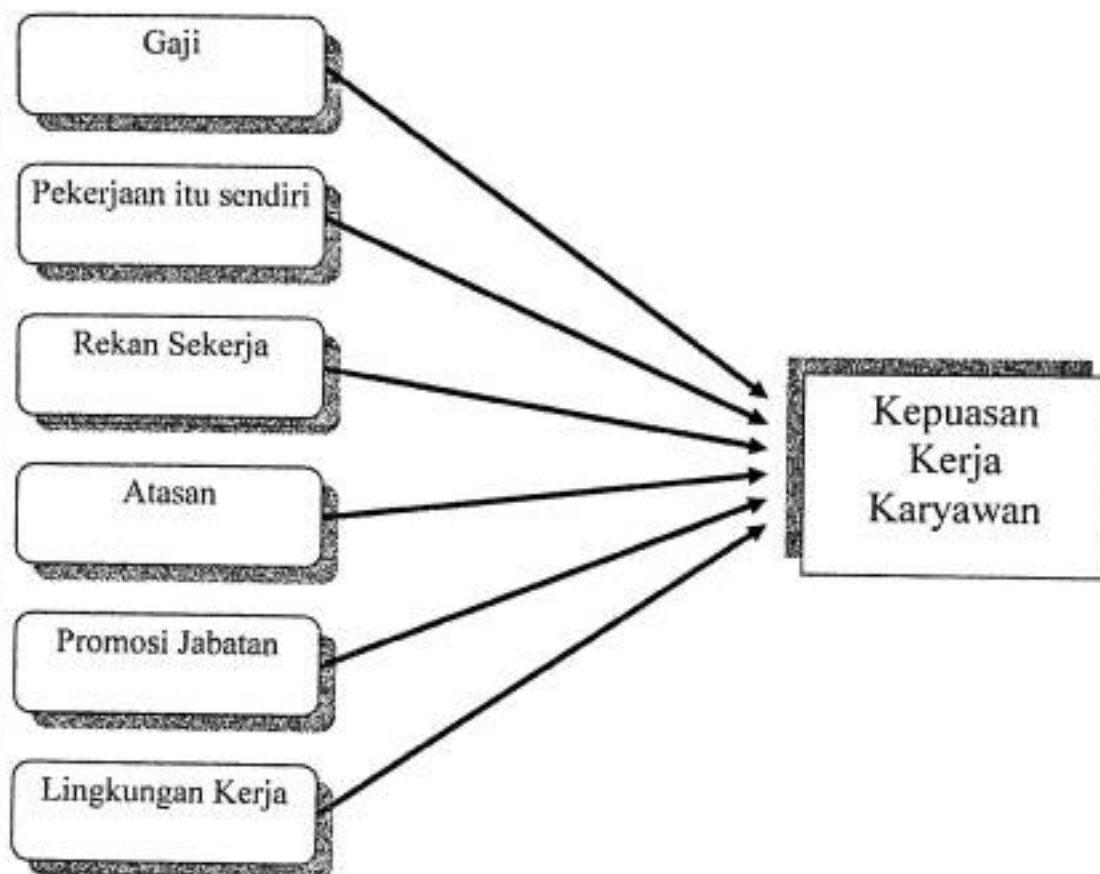
5). Adanya ikatan batin dan tali persahabatan antara yang bersangkutan dengan rekan-rekannya dalam organisasi.

e. Kepuasan Kerja dan Tingkat Jabatan

Dikaitkan dengan prospek promosi yang dimaksud ialah bahwa apabila seseorang yang sudah menduduki jabatan tertentu, apalagi sudah berada pada tingkat manajerial melihat bahwa masih terdapat prospek yang cerah untuk menduduki jabatan yang lebih tinggi, kepuasannya akan cenderung lebih besar.

f. Kepuasan Kerja Dan Besar-kecilnya Organisasi

Artinya, jika karena besarnya organisasi para karyawan "terbenam" dalam masa pekerja yang jumlahnya besar sehingga jati diri dan identitasnya menjadi kabur karena, misalnya, hanya dikenal dengan "nomor pegawai" hal tersebut dapat mempunyai dampak negatif pada kepuasan kerja.

B. Kerangka Pikir

C. Hipotesis

Berdasarkan pada masalah pokok dan tujuan penulisan, maka rumusan hipotesis uji adalah :

Diduga bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan pada PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk. Cabang Makassar diukur dari faktor gaji, faktor pekerjaan, faktor rekan sekerja, faktor atasan, faktor promosi, dan faktor lingkungan kerja, cukup memuaskan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Daerah dan Waktu Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, daerah atau perusahaan yang menjadi lokasi adalah PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk. Cabang Makassar, yang berlokasi di Jln. DR. Wahidin Sudirohusodo No. 34 Makassar. Penelitian ini dilakukan dalam waktu satu minggu.

B. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang relevan, penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu dengan mempelajari literatur-literatur berupa karya ilmiah, buku-buku atau kepustakaan lain yang erat hubungannya dengan masalah pengaruh faktor-faktor kepuasan kerja.

2. Penelitian lapangan (*Field Research*)

Penelitian yang dilakukan dengan bersentuhan langsung pada objek yang diteliti untuk mengamati lebih detail hal-hal yang memiliki relevansi dengan materi penulisan serta elemen-elemen pendukungnya. Hal ini dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner untuk mengetahui lebih jelas indikator-indikator kepuasan kerja.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah karyawan PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk Cabang Makassar yang berjumlah 50 orang. Besarnya sampel digunakan adalah 30 sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Stratified Sampling* (Djarwanto,2000:50).

Stratified Sampling adalah cara atau tehnik yang dipergunakan untuk mengambil sample dengan membagi-bagi populasinya menjadi beberapa lapisan atau stratum. Anggota-anggota dari setiap stratum dipilih secara random, kemudian dijumlahkan, jumlah ini membentuk anggota sample.

Dalam tesis Edward S. Manampiring yang berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah – debitur PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Makassar, tehnik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Stratified Random Sampling* dengan cara mengklasifikasikan populasi berdasarkan jabatan karyawan dalam perusahaan.

D. Metode Analisis

Untuk melakukan pengukuran terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan maka digunakan analisis data deskriptif berdasarkan jumlah frekuensi dan persentase jawaban dari responden yang menjawab pertanyaan-pertanyaan menyangkut beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

(Cantika, 2005) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan sebagai berikut :

1. Gaji, yaitu jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan dan dirasakan adil.

2. Pekerjaan itu sendiri, yaitu isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
3. Rekan sekerja, yaitu teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.
4. Atasan, yaitu seseorang yang senantiasa memberi perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja. Cara-cara atasan dapat tidak menyenangkan bagi seseorang atau menyenangkan dalam hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja.
5. Promosi Jabatan, yaitu kemungkinan seseorang dapat merasakan adanya kemungkinan kenaikan jabatan. Seseorang dapat merasakan adanya kemungkinan yang besar untuk naik jabatan atau tidak, proses kenaikan jabatan kurang terbuka atau terbuka. Ini juga dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja seseorang.
6. Lingkungan kerja meliputi lingkungan fisik dan psikologis yang dapat mempengaruhi karyawan dalam menjalankan tugas, seperti kondisi alat-alat kerja, kebersihan tempat kerja dan lain sebagainya.

Berdasarkan faktor-faktor tersebut disusun uraian pertanyaan (kuesioner) (lihat Lampiran 2)

Jawaban atas setiap item pertanyaan yang diajukan kepada responden diukur dengan dengan Skala Likert (Riduwan ,2005:12) dengan skor / bobot jawaban sebagai berikut :

- | | |
|------------------------|-----|
| a. Sangat setuju | = 5 |
| b. Setuju | = 4 |
| c. Ragu-ragu | = 3 |
| d. Tidak setuju | = 2 |
| e. Sangat tidak setuju | = 1 |

Pengukuran tingkat kepuasan kerja karyawan dilakukan baik secara parsial / terpisah dan secara rata-rata untuk mengetahui setiap faktor / ukuran tingkat kepuasan kerja karyawan.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Perusahaan

Pada tanggal 3 Oktober 1971 atas inisiatif beberapa orang muda berdirilah di kawasan Pasar Pagi, Jakarta Barat, sebuah biro perjalanan ANTA EXPRESS. Oleh karena meningkatnya pelayanan dan pemakai jasa, ANTA EXPRESS telah beberapa kali berpindah kantor. Kini ANTA EXPRESS menempati gedung di Jalan Hayam Wuruk No. 88, Jakarta Pusat sebagai kantor pusat. Memiliki 13 cabang dan 23 perwakilan yang tersebar di seluruh Indonesia dan mancanegara dengan jumlah karyawan kurang lebih 400 orang.

Dalam mengantisipasi kebutuhan masyarakat akan jangkauan pelayanan wisata yang terpercaya, hingga saat ini ANTA EXPRESS terus melebarkan sayapnya dengan mengembangkan jumlah cabang dan perwakilan. Maka pada bulan Agustus 1985, ANTA EXPRESS membuka cabang di Gedung Wisma Putra di Jl. Jendral Sudirman, Jakarta Selatan dan kemudian di bulan April 1992 dibuka cabang di Segitiga Senen Blok F/33. Pada bulan Juli 1994 di Annex Menara Duta di Jl. Kuningan Kav. B9, Jakarta Selatan. Pada bulan Januari 1996 di Kelapa Gading Jl. Boulevard Blok PD9 No. 11, Jakarta Utara. Dan terakhir pada bulan Agustus 1996 di Wisma Pondok Indah Lt. 3 ruang 304 di Jl. Sultan Iskandar Muda Jakarta. Pengembangan ini juga didukung oleh tenaga-tenaga profesional dibidang masing-masing, serta peralatan modern yang mendukung kegiatan penjualan seperti telex, faksimile, telepon, dan komputer.

Disamping itu, untuk meningkatkan fasilitas dan pelayanan kepada pelanggan seperti keramahan, ketepatan waktu, keterampilan berbahasa asing, strategi pemasaran dan sebagainya.

Untuk lebih menunjang dan mengimbangi kegiatan perusahaan yang maju pesat, maka pada tahun 1982, ANTA EXPRESS telah mengoperasikan satu unit komputer NCR yang dapat membantu kegiatan usahanya seperti ticketing, tour, accounting, dan sebagainya.

Untuk kantor cabang di Makassar, ANTA EXPRESS Makassar didirikan pada tanggal 12 Maret 1986 yang bertempat di Jl. Dr. Wahidin Sudirohusudo No. 34 A. Kemudian ANTA EXPRESS membuka cabang di Soroako, Luwu Timur pada tanggal 17 September 2001 atas kontrak kerjasama selama empat tahun dengan PT. INCO (International Nickel Indonesia) Soroako. Selain itu, ANTA EXPRESS Makassar juga membuka kantor cabang di Jl. Poros Makassar Maros Km. 21 Ruko Griya Batas Kota C5, Makassar.

Untuk menciptakan perjalanan wisata yang menjamin kenyamanan dan keamanan bagi pelanggan diperlukan pelayanan yang prima. Dalam ini, ANTA EXPRESS sangat peduli terhadap hal tersebut, sesuai dengan komitmen bersama yang dipegang teguh, yaitu "MEMBERIKAN KEPUASAN PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN".

ANTA EXPRESS melayani pemesanan dan penjualan tiket domestik maupun internasional dari semua perusahaan penerbangan. Tidak hanya itu, ANTA EXPRESS juga melayani wisatawan perorangan ataupun rombongan dari dalam dan luar negeri untuk penyelenggaraan : paket-paket wisata, convention, incentive tour, paket berdasarkan permintaan dan special interest tour.

Selain itu, ANTA EXPRESS juga melayani pengurusan passport dan visa. Lebih dari itu, ANTA EXPRESS juga melayani pemesanan voucher hotel pilihan dan menyediakan angkutan khusus untuk tamu yang membutuhkan kendaraan.

ANTA EXPRESS dalam usianya yang masih muda telah menjadi sebuah biro perjalanan yang besar dengan jumlah pelanggan yang terbesar di seluruh Indonesia dan saat ini telah mempunyai cabang di Bandung, Surabaya, Makassar, Denpasar, Hongkong, serta

perwakilan-perwakilan hampir di semua kota besar di Indonesia dan ANTA EXPRESS juga memiliki jangkauan wisata ke tempat-tempat terkenal di setiap negara, senantiasa menjalin kerjasama yang baik dengan perusahaan-perusahaan penerbangan dalam dan luar negeri, juga hotel-hotel internasional.

B. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi sangat diperlukan agar dapat dikoordinasikan secara baik, sehingga terbentuk suatu perusahaan yang utuh dan serasi.

Setiap perusahaan baik perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) maupun swasta tentunya mempunyai organisasi yang setiap waktu siap menghadapi segala macam masalah dan agar perusahaan dapat berjalan lancar dan baik. Organisasi sebagai proses menetapkan dan mengelompokkan tanggung jawab dan wewenang, menyusun hubungan-hubungan dengan maksud untuk menghimbau orang-orang yang bekerjasama secara efektif dalam mencapai suatu tujuan.

Struktur organisasi pada ANTA EXPRESS, wewenang langsung dari pimpinan tertinggi ke pegawai melalui beberapa jabatan di bermacam-macam tingkatan manajemen. Bagan Struktur organisasi PT. ANTA EXPRESS dapat dilihat pada Lampiran.

Pada bagan tersebut dapat dilihat bahwa Branch Manager dibantu seorang sekretaris dan membawahi empat divisi, yaitu Divisi Marketing, Divisi Accounting, Divisi Tour, Hotel, dan Dokumen dan Divisi Ticketing. Masing-masing departemen terbagi-bagi lagi dan masing-masing dibantu oleh staffnya.

Adapun tugas dan wewenang divisi dalam bagan organisasi tersebut adalah :

1. Branch Manager

Terdiri dari satu orang dengan tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- c. Bertanggung jawab terhadap jalannya usaha, meliputi bidang pemasaran, administrasi, keuangan dan pelayanan.
- d. Memimpin dan mengawasi semua pekerjaan dalam organisasi
- e. Menunjuk atau mencatat tourism enterprises seperti hotel, airlines, bar, restaurant, souvenir shop dan lainnya.
- f. Menandatangani surat-surat berharga
- g. Mengadakan pembinaan personalia secara aktif, yang meliputi peningkatan keterampilan, penilaian kondisi dan disiplin kerja.

2. Sekretaris

Terdiri dari satu orang dengan tugas dan tanggung jawabnya sebagai berikut :

- a. Mempersiapkan konsep-konsep surat yang akan ditandatangani oleh Branch Manager.
- b. Mempersiapkan segala sesuatu yang diperlukan untuk mengadakan rapat-rapat dinas perusahaan.
- c. Bertindak sebagai notulis dalam rapat atau pertemuan.
- d. Membantu menyelesaikan tugas-tugas Branch Manager.

3. Marketing

Bagian ini dibentuk pada akhir bulan September 1993 sebagai salah satu ujung tombak perusahaan. Adapun tugas dari Marketing adalah :

Memperkenalkan dan memasarkan produk dan berusaha meningkatkan penjualan.

- a. Mewakili Branch Manager dalam urusan pemasaran, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung.
- b. Membuat rencana promosi.
- c. Melaksanakan kegiatan pemasaran baik di dalam maupun di luar kota.

4. Accounting

Adapun tugas dari Accounting adalah :

1. Mengontrol pembukuan.
2. Mengatur tagihan-tagihan dan pembayaran hutang.
3. Mengatur keuangan perusahaan.

Divisi Accounting membawahi bagian Cashier, Collector dan Messenger. *Divisi*

Accounting terdiri dari tiga bagian, yaitu bagian kas, piutang dan bagian report.

1). Bagian Kas, bertugas :

- a). Menyeter uang ke bank
- b). Menerima, menyimpan dan mengeluarkan uang berdasarkan bukti kas yang telah disetujui pimpinan
- c). Menyimpan surat-surat berharga.

2). Bagian Piutang, bertugas :

- a). Membuat catatan/ kartu kontrol piutang yang dapat menunjukkan jumlah-jumlah piutang kepada tiap langganan
- b). Mengeluarkan surat penagihan yang telah jatuh tempo untuk diserahkan kepada penagih.
- c). Mencatat masuk/menambah saldo di kartu kontrol piutang bagi surat penagihan yang baru dan mengurangi saldo piutang yang telah terealisasi.

d). Membuat daftar analisa umur piutang setiap periode

3). Bagian Report, bertugas :

- a). Membuat laporan penjualan tiket kepada perusahaan penerbangan yang bersangkutan
- b). Mencatat penjualan tiket PT. ANTA EXPRESS

5. Tour, Hotel dan Dokumen

Tour Division, terbagi dua yaitu inbound dan outbound yang tugas dan wewenangnya adalah :

- a. Membuat paket tour.
- b. Menyelenggarakan tour dari awal sampai tour berakhir.
- c. Menyediakan guide yang berpengalaman.
- d. Bertanggung jawab atas segala kegiatan tour.

Hotel Division, tugas dan wewenangnya antara lain :

- a. Memberikan informasi mengenai hal-hal yang berhubungan dengan hotel kepada tamu, baik secara langsung maupun tidak langsung.
- b. Menangani pemesanan ke hotel sesuai keinginan tamu
- c. Memberikan kepastian kepada tamu tentang hotel yang telah dipesan dan dikonfirmasi.
- d. Mengatasi bila terjadi pembatalan dari tamu.

Document Division, tugas dan wewenangnya antara lain :

- a. Mengurus visa dan passport bagi tamu yang ingin keluar negeri
- b. Mengurus exit permit
- c. Mengurus segala dokumen perjalanan yang diperlukan selama melakukan perjalanan.

- d. Memberikan informasi mengenai hal-hal yang berhubungan dengan dokumen perjalanan kepada tamu baik secara langsung maupun tidak langsung.

6. Ticketing

Terdiri atas Ticketing Domestic dan Ticketing International yang memiliki tugas, yaitu :

- a. Mengawasi dan mengkoordinir bagian tiket luar negeri dan dalam luar negeri.
- b. Memberikan informasi mengenai jadwal keberangkatan, harga dan keterangan lain yang berhubungan dengan airline kepada tamu baik secara langsung maupun tidak langsung.
- c. Mencetak atau mengeluarkan tiket yang akan digunakan tamu baik secara manual maupun secara *Computerized System*.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang tingkat kepuasan kerja karyawan pada PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk. Cabang Makassar. Untuk mencapai tujuan penelitian tersebut, pada bab ini akan dibahas secara sistematis berdasarkan hasil penelitian sebagai berikut :

- a. Analisis Deskriptif Upah atau gaji pada PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk. Cabang Makassar.
- b. Analisis Deskriptif Pekerjaan pada PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk. Cabang Makassar.
- c. Analisis Deskriptif Teman Kerja pada PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk. Cabang Makassar.
- d. Analisis Deskriptif Atasan pada PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk. Cabang Makassar.
- e. Analisis Deskriptif Promosi Jabatan pada PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk. Cabang Makassar.
- f. Analisis Deskriptif Lingkungan Kerja pada PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk. Cabang Makassar.
- g. Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Rata-rata pada PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk. Cabang Makassar.

A. Analisis Deskriptif Upah atau Gaji pada PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk. Cabang Makassar.

Faktor ini diukur melalui empat item pertanyaan yang terdiri atas kesesuaian gaji atau upah dengan apa yang mereka berikan kepada perusahaan, tingkat upah dibandingkan dengan volume pekerjaan, tingkat upah dibandingkan dengan rekan kerja lain yang volume pekerjaannya sama, dan kesesuaian upah dengan pemenuhan kebutuhan hidup.

1. Kesesuaian gaji atau upah dengan apa yang mereka berikan kepada perusahaan

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	0	0%
2 = Tidak Setuju	0	0%
3 = Ragu – Ragu	13	43%
4 = Setuju	16	53%
5 = Sangat Setuju	1	3%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa 53% dari 30 responden atau 16 responden memberikan jawaban setuju terhadap kesesuaian upah yang mereka terima dengan apa yang telah mereka berikan kepada perusahaan misalnya loyalitas, waktu, dan lain-lain.

2. Kesesuaian tingkat upah dibandingkan dengan volume pekerjaan

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	0	0%
2 = Tidak Setuju	4	13%
3 = Ragu – Ragu	16	53%
4 = Setuju	10	33%
5 = Sangat Setuju	0	0%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Mayoritas responden sebesar 55 % merasa ragu-ragu terhadap pernyataan yang menyatakan bahwa upah yang mereka terima masih rendah dan belum sebanding dengan volume pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka.

3. Tingkat upah dibandingkan dengan rekan kerja lain yang volume pekerjaannya sama.

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	0	0%
2 = Tidak Setuju	10	33%
3 = Ragu - Ragu	6	20%
4 = Setuju	14	47%
5 = Sangat Setuju	0	0%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Ketika para responden diminta pendapatnya tentang tingkat upah yang rendah dibandingkan dengan teman lain yang mempunyai volume pekerjaan dan tanggung jawab yang sama, sebesar 47 % dari 30 responden atau 14 atau sama dengan 14 responden menyatakan setuju dengan pernyataan tersebut.

4. Kesesuaian upah dengan pemenuhan kebutuhan hidup.

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	0	0%
2 = Tidak Setuju	14	47%
3 = Ragu - Ragu	5	17%
4 = Setuju	9	30%
5 = Sangat Setuju	2	7%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Kesesuaian upah yang mereka terima dari perusahaan dirasakan tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup, hal ini terlihat dari besarnya jumlah responden

yang memberikan pernyataan tidak setuju akan pernyataan ini dengan nilai persentase yang cukup besar yaitu sebesar 47%

B. Analisis Deskriptif Pekerjaan pada PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk. Cabang Makassar

Untuk menilai faktor pekerjaan itu sendiri karyawan diminta pendapatnya melalui enam item pertanyaan mengenai kesesuaian pekerjaan dengan bidang keahliannya, kepuasan terhadap posisi jabatan saat ini, menarik tidaknya pekerjaan, kejelasan tugas, kepuasan terhadap hasil pekerjaan, kejelasan dan kesesuaian tugas dengan bidang keahlian.

Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden pada PT. Anta Express Tour and Travel Service Tbk. Cabang Makassar diperoleh hasil pengukuran seperti yang ditunjukkan pada statistik deskriptif penilaian terhadap faktor pekerjaan itu sendiri sebagai berikut :

1. Kesesuaian pekerjaan dengan bidang keahliannya

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	4	13%
2 = Tidak Setuju	18	60%
3 = Ragu – Ragu	4	13%
4 = Setuju	4	13%
5 = Sangat Setuju	0	0%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Tabel diatas memperlihatkan bahwa bidang keahlian yang dimiliki karyawan tidak sesuai dengan pekerjaan yang ditekuninya sekarang ini, hal tersebut nampak pada jumlah persentase sebesar 60 % atau sebanyak 18 responden.

2. Kepuasan terhadap posisi jabatan saat ini

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	6	20%
2 = Tidak Setuju	11	37%
3 = Ragu - Ragu	11	37%
4 = Setuju	2	7%
5 = Sangat Setuju	0	0%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Terdapat kesamaan jumlah persentase antara pendapat 'tidak setuju' dan pendapat 'ragu-ragu' pada pernyataan kepuasan terhadap posisi jabatan saat ini, hal ini berarti bahwa tidak ada kepuasan karyawan terhadap posisi atau jabatan yang diberikan pada saat ini.

3. Menarik tidaknya pekerjaan

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	3	10%
2 = Tidak Setuju	8	27%
3 = Ragu - Ragu	8	27%
4 = Setuju	11	37%
5 = Sangat Setuju	0	0%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Tabel tersebut diatas memperlihatkan bahwa pekerjaan yang menjadi tugas mereka cukup menarik dan memberikan harapan berprestasi, hal ini dibuktikan dengan adanya 11 responden atau sebesar 37 % yang menjawab setuju didalam kuesioner.

4. Kejelasan tugas

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	0	0%
2 = Tidak Setuju	0	0%
3 = Ragu - Ragu	11	37%
4 = Setuju	14	47%
5 = Sangat Setuju	5	17%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Mayoritas responden sebesar 47 % atau sebanyak 14 responden menjawab setuju terhadap kejelasan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

5. Kepuasan terhadap hasil pekerjaan

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	0	0%
2 = Tidak Setuju	2	7%
3 = Ragu - Ragu	7	23%
4 = Setuju	21	70%
5 = Sangat Setuju	0	0%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Tabel diatas menunjukkan jumlah persentase yang cukup besar yaitu 70 % atau 21 responden menjawab setuju bahwa hasil pekerjaan mereka memberikan kepuasan terhadap diri mereka sendiri.

6. Kejelasan dan kesesuaian tugas dengan bidang keahlian.

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	1	3%
2 = Tidak Setuju	15	50%
3 = Ragu – Ragu	11	37%
4 = Setuju	3	10%
5 = Sangat Setuju	0	0%
	30	100%

Terdapat 50 % dari 30 responden atau sebanyak 15 responden menjawab tidak setuju terhadap pernyataan bahwa tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada mereka tidak jelas dan tidak sesuai dengan bidang keahlian mereka. Pernyataan ini berarti bahwa tugas dan tanggung jawab yang diberikan sudah jelas dan sesuai dengan bidang keahlian mereka.

C. Analisis Deskriptif Teman Kerja pada PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk. Cabang Makassar.

Faktor teman sekerja juga relevan dalam mengukur kepuasan kerja karyawan. Hal ini diukur dengan beberapa item pertanyaan penting yang mencakup kesempatan membantu teman sekerja, kerjasama dengan teman sekerja, dukungan dari teman sekerja, keterbukaan terhadap perbedaan pendapat, dan hubungan baik dengan teman sekerja.

Statistik deskriptif hasil jawaban responden pada PT. Anta Express Tour and Travel Service Tbk. Cabang Makassar dijelaskan pada tabel berikut :

1. Kesempatan membantu teman sekerja

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	0	0%
2 = Tidak Setuju	0	0%
3 = Ragu – Ragu	1	3%
4 = Setuju	26	87%
5 = Sangat Setuju	3	10%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Mayoritas responden menjawab setuju bahwa selalu ada kesempatan untuk membantu teman sekerja apabila diperlukan. Hal ini ditunjukkan pada table dengan frekuensi pendapat setuju sebanyak 26 responden atau sebesar 87 %.

2. Kerjasama dengan teman sekerja

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	7	23%
2 = Tidak Setuju	13	43%
3 = Ragu - Ragu	10	33%
4 = Setuju	0	0%
5 = Sangat Setuju	0	0%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Ada 13 responden atau sebesar 43 % dari 30 responden menyatakan bahwa mereka tidak setuju bila teman sekerja mereka tidak bisa bekerja sama kecuali menguntungkan mereka.

3. Dukungan dari teman sekerja

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	0	0%
2 = Tidak Setuju	0	0%
3 = Ragu - Ragu	12	40%
4 = Setuju	15	50%
5 = Sangat Setuju	3	10%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Teman – teman sekerja sangat memberikan dukungan terhadap pekerjaan mereka. Pernyataan ini diperkuat dengan jawaban setuju sebesar 50 % dari total responden atau sebanyak 15 responden. Namun tidak jauh berbeda dengan jumlah responden yang menjawab tidak setuju sebesar 40 % atau sebanyak 14 responden.

4. Keterbukaan terhadap perbedaan pendapat

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	0	0%
2 = Tidak Setuju	0	0%
3 = Ragu – Ragu	9	30%
4 = Setuju	14	47%
5 = Sangat Setuju	7	23%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Mayoritas responden menjawab setuju bahwa teman sekerja bisa menerima perbedaan pendapat diantara teman sekerja lainnya, hal tersebut dapat dilihat pada tabel frekuensi diatas sebesar 47 % atau sebanyak 14 responden.

5. Dapat mengharapkan bantuan dari teman sekerja

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	0	0%
2 = Tidak Setuju	0	0%
03 = Ragu – Ragu	11	37%
4 = Setuju	15	50%
5 = Sangat Setuju	4	13%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Para responden setuju bahwa mereka dapat mengharapkan bantuan teman-teman sekerja bila mereka memerlukan, hal ini dibuktikan dengan adanya tabel frekuensi yang memuat skala pendapat setuju sebanyak 15 responden atau sebesar 50 %.

6. Hubungan baik dengan teman sekerja

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	0	0%
2 = Tidak Setuju	0	0%
3 = Ragu - Ragu	6	20%
4 = Setuju	18	60%
5 = Sangat Setuju	6	20%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Terdapat hubungan yang baik dan saling menghormati antara teman sekerja di dalam lingkungan kerja PT. Anta Express, hal ini terlihat dengan adanya jumlah persentase responden yang memberikan penilaian setuju sebesar 60 % atau sebanyak 18 responden.

D. Analisis Deskriptif Atasan pada PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk. Cabang Makassar.

Hubungan antara karyawan dengan pihak pimpinan sangat penting artinya dalam meningkatkan kepuasan kerja melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan ke bawahan sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja. Pola ini diukur melalui enam item pertanyaan yang meliputi nilai tambah dari pimpinan bila bekerja dengan baik, mudahnya berbicara dengan pimpinan tentang pekerjaan, penghargaan dari pimpinan atas inisiatif karyawan, pimpinan menghargai pendapat karyawan, bimbingan dari pimpinan, dan pimpinan yang mengharapkan karyawan bekerja dengan caranya sendiri. Hasil statistik deskriptif berdasarkan jawaban responden pada PT. Anta Express Tour and Travel Service Tbk. Cabang Makassar ditunjukkan oleh tabel dibawah ini :

1. Nilai tambah dari pimpinan bila bekerja dengan baik

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	0	0%
2 = Tidak Setuju	1	3%
3 = Ragu – Ragu	16	53%
4 = Setuju	12	40%
5 = Sangat Setuju	1	3%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Pimpinan memberikan nilai tambah apabila mereka mengerjakan pekerjaan dengan baik, pernyataan ini direspon positif dengan penilaian setuju sebanyak 12 responden atau sebesar 40 %. Namun terdapat 53 % atau sebanyak 16 responden yang merasa ragu-ragu dengan pernyataan tersebut diatas.

2. Mudahnya berbicara dengan pimpinan tentang pekerjaan

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	0	0%
2 = Tidak Setuju	10	33%
3 = Ragu – Ragu	7	23%
4 = Setuju	12	40%
5 = Sangat Setuju	1	3%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Terdapat nilai frekuensi yang dekat antara responden yang memberikan penilaian setuju dengan tidak setuju yaitu yang menjawab setuju sebesar 40 % atau 12 responden sedangkan yang menjawab tidak setuju sebesar 33 % atau sebanyak 10 responden terhadap pernyataan tentang kemudahan untuk berbicara tentang pekerjaan dengan pimpinan.

3. Penghargaan dari pimpinan atas inisiatif karyawan

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	0	0%
2 = Tidak Setuju	9	30%
3 = Ragu – Ragu	21	70%
4 = Setuju	0	0%
5 = Sangat Setuju	0	0%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Pimpinan kurang menunjukkan penghargaan atas inisiatif yang diberikan karyawan yang bersangkutan. Pernyataan ini secara mayoritas direspon dengan penilaian ragu-ragu oleh responden, hal ini berarti bahwa responden belum bisa menilai dengan baik pernyataan tersebut. Namun ada 9 responden yang memberikan penilaian tidak setujunya terhadap penilaian tersebut diatas.

4. Pimpinan menghargai pendapat karyawan

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	0	0%
2 = Tidak Setuju	0	0%
3 = Ragu – Ragu	6	20%
4 = Setuju	22	73%
5 = Sangat Setuju	2	7%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Mayoritas responden menilai bahwa mereka setuju terhadap pernyataan bahwa pimpinan perusahaan ini umumnya menghargai pendapat karyawan yaitu sebesar 73 % atau sebanyak 22 responden.

5. Bimbingan dari pimpinan

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	3	10%
2 = Tidak Setuju	14	47%
3 = Ragu – Ragu	10	33%
4 = Setuju	3	10%
5 = Sangat Setuju	0	0%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Nilai frekuensi yang tidak jauh berbeda antara responden yang menilai tidak setuju dengan penilaian ragu-ragu terhadap bimbingan pimpinan dalam pekerjaan karyawannya yaitu sebanyak 47 % atau 14 responden yang menilai tidak setuju dan 10 responden atau 33 % yang merasa ragu-ragu.

6. Pimpinan yang mengharapkan karyawan bekerja dengan caranya sendiri

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	0	0%
2 = Tidak Setuju	9	30%
3 = Ragu – Ragu	15	50%
4 = Setuju	5	17%
5 = Sangat Setuju	1	3%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Sebahagian dari jumlah responden yaitu sebanyak 15 responden ragu-ragu terhadap penilaian bahwa pimpinan mengharapkan karyawannya melakukan pekerjaan sesuai dengan caranya sendiri. Terdapat pula 9 responden yang menilai tidak setuju terhadap pernyataan ini.

E. Analisis Deskriptif Promosi Jabatan pada PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk. Cabang Makassar.

Faktor ini diukur melalui enam item pertanyaan yang terdiri atas dasar promosi jabatan yang subyektivitas bukan profesionalisme, peluang dan harapan dalam berkarir, kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan, kesempatan untuk meningkatkan diri, dasar promosi jabatan berdasarkan prestasi kerja, dan transparansi jenjang karir dalam perusahaan. Berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh responden yaitu karyawan PT. Anta Express Tour and Travel Service Tbk. Cabang Makassar diperoleh hasil penilaian / pengukuran seperti yang digambarkan pada tabel atau statistik deskriptif penilaian terhadap faktor promosi jabatan dibawah ini :

1. Dasar promosi jabatan yang subyektivitas bukan profesionalisme

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	0	0%
2 = Tidak Setuju	2	7%
3 = Ragu – Ragu	16	53%
4 = Setuju	10	33%
5 = Sangat Setuju	2	7%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Mayoritas responden merasa ragu-ragu terhadap penilaian bahwa promosi jabatan yang berlaku dalam perusahaan seringkali didasarkan pada faktor subyektivitas bukan profesionalisme yaitu sebesar 53 % atau 16 responden yang merespon hal tersebut diatas. Tetapi ada juga yang merasa tidak setuju dengan pernyataan tersebut yakni sebanyak 10 responden.

2. Peluang dan harapan dalam berkarir

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	0	0%
2 = Tidak Setuju	4	13%
3 = Ragu – Ragu	16	53%
4 = Setuju	7	23%
5 = Sangat Setuju	3	10%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Mengenai besarnya peluang dan harapan berkarir dalam perusahaan, mayoritas responden juga merasa ragu-ragu untuk menilai hal tersebut. Terdapat 7 responden yang memastikan bahwa mereka tidak setuju terhadap pernyataan itu.

3. Kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	0	0%
2 = Tidak Setuju	2	7%
3 = Ragu – Ragu	5	17%
4 = Setuju	15	50%
5 = Sangat Setuju	8	27%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Terdapat 15 responden atau sebesar 50 % yang menyatakan setuju terhadap pernyataan bahwa perusahaan memberikan kesempatan yang besar kepada karyawan untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan diri.

4. Kesempatan untuk meningkatkan diri

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	0	0%
2 = Tidak Setuju	2	7%
3 = Ragu – Ragu	7	23%
4 = Setuju	17	57%
5 = Sangat Setuju	4	13%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Mayoritas responden memberikan jawaban setuju sebesar 57 % atau direspon oleh 17 % responden terhadap pernyataan bahwa perusahaan memberi kesempatan yang sama kepada semua karyawan untuk meningkatkan diri.

5. Dasar promosi jabatan berdasarkan prestasi kerja

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	0	0%
2 = Tidak Setuju	4	13%
3 = Ragu – Ragu	21	70%
4 = Setuju	4	13%
5 = Sangat Setuju	1	3%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Pada tabel tersebut diatas menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa ragu-ragu bahwa promosi jabatan yang berlaku di dalam perusahaan tidak didasarkan pada prestasi kerja. Hal ini berarti bahwa dasar promosi jabatan berdasarkan prestasi kerja dirasakan oleh para responden belum jelas.

6. Transparansi jenjang karir dalam perusahaan

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	1	3%
2 = Tidak Setuju	9	30%
3 = Ragu – Ragu	15	50%
4 = Setuju	5	17%
5 = Sangat Setuju	0	0%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Mengenai jenjang karir yang berlaku diperusahaan, sebahagian dari jumlah responden sebesar 50 % masih merasa ragu-ragu ketika diminta pendapatnya mengenai jenjang karir yang sudah cukup jelas, transparan dan konsisten sehingga mereka dapat meramalkan target posisi dalam karir. Hal ini tidak jauh berbeda dengan 9 responden yang menyatakan tidak setuju.

F. Analisis Deskriptif Lingkungan Kerja pada PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk. Cabang Makassar.

Faktor ini diukur melalui empat item pertanyaan yang terdiri atas ruangan kerja yang mendukung, rasa betah terhadap lingkungan kerja, kesediaan fasilitas kerja, dan kelengkapan peralatan kerja. Berdasarkan hasil kuesioner yang diisi oleh responden yaitu karyawan PT. Anta Express Tour and Travel Service Tbk. Cabang Makassar diperoleh hasil penilaian / pengukuran seperti yang digambarkan pada tabel atau statistik deskriptif penilaian terhadap faktor lingkungan kerja dibawah ini :

1. Ruangan kerja yang mendukung

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	1	3%
2 = Tidak Setuju	1	3%
3 = Ragu – Ragu	2	7%
4 = Setuju	22	73%
5 = Sangat Setuju	4	13%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Mayoritas responden sebanyak 73 % atau 22 responden menyatakan setuju bahwa ruangan kerja yang ada cukup membuat mereka betah dan senang bekerja sehingga bisa menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

2. Rasa betah terhadap lingkungan kerja

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	0	0%
2 = Tidak Setuju	0	0%
3 = Ragu – Ragu	7	23%
4 = Setuju	17	57%
5 = Sangat Setuju	6	20%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Sebanyak 57 % atau 17 responden memberikan pendapat setuju terhadap pernyataan bahwa lingkungan kerja cukup membuat mereka betah bekerja di perusahaan ini.

3. Ketersediaan fasilitas kerja

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	1	3%
2 = Tidak Setuju	2	7%
3 = Ragu – Ragu	1	3%
4 = Setuju	26	87%
5 = Sangat Setuju	0	0%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Mayoritas responden menjawab setuju bahwa fasilitas kerja yang ada dalam perusahaan tersedia dengan baik, hal ini terlihat dengan adanya 26 responden atau sebesar 87 % yang menjawab setuju.

4. Kelengkapan peralatan kerja

Skala	Frekuensi	Persen
1 = Sangat Tidak Setuju	1	3%
2 = Tidak Setuju	4	13%
3 = Ragu – Ragu	1	3%
4 = Setuju	24	80%
5 = Sangat Setuju	0	0%
	30	100%

(Sumber : data primer, diolah, 2005)

Secara umum, fasilitas yang disiapkan perusahaan cukup untuk mendukung untuk menyelesaikan pekerjaan mereka sehari-hari. Hal tersebut dibuktikan dari 26 responden yaitu sebesar 87 % yang menyatakan setuju dengan pernyataan ini

G. Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Rata-rata pada PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk. Cabang Makassar.

1. Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Rata-rata berdasarkan faktor upah atau gaji

a. Kesesuaian gaji atau upah de`ngan apa yang mereka berikan kepada perusahaan

$$= \frac{\sum x_{1,1}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{105}{30} = 3,5$$

b. Kesesuaian tingkat upah dibandingkan dengan volume pekerjaan

$$= \frac{\sum x_{1,2}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{96}{30} = 3,2$$

c. Tingkat upah dibandingkan dengan rekan kerja lain yang volume pekerjaannya sama.

$$= \frac{\sum x_{1,3}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{94}{30} = 3,1$$

d. Kesesuaian upah dengan pemenuhan kebutuhan hidup.

$$= \frac{\sum x_{1,4}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{81}{30} = 2,7$$

Dari perhitungan rata-rata tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan berdasarkan faktor upah atau gaji lebih banyak dipengaruhi oleh kesesuaian gaji atau upah dengan apa yang mereka berikan kepada perusahaan.

2. Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Rata-rata Berdasarkan Faktor Pekerjaan

a. Kesesuaian pekerjaan dengan bidang keahliannya

$$= \frac{\sum x_{2.1}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{68}{30} = 2,3$$

b. Kepuasan terhadap posisi jabatan saat ini

$$= \frac{\sum x_{2.2}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{69}{30} = 2,3$$

c. Menarik tidaknya pekerjaan

$$= \frac{\sum x_{2.3}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{87}{30} = 2,9$$

d. Kejelasan tugas

$$= \frac{\sum x_{2.4}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{114}{30} = 3,8$$

e. Kepuasan terhadap hasil pekerjaan

$$= \frac{\sum x_{2.5}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{109}{30} = 3,6$$

f. Kejelasan dan kesesuaian tugas dengan bidang keahlian.

$$= \frac{\sum x_{2.6}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{79}{30} = 2,6$$

Kepuasan kerja karyawan berdasarkan faktor pekerjaan lebih banyak dipengaruhi oleh adanya kejelasan tugas yang diberikan perusahaan kepada karyawannya. Hal ini nampak pada perhitungan rata-rata tingkat kepuasan kerja karyawan berdasarkan faktor pekerjaan diatas.

3. Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Rata-rata Berdasarkan Faktor Teman Kerja

a. Kesempatan membantu teman sekerja

$$= \frac{\sum X_{2.1}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{122}{30} = 4.1$$

b. Kerjasama dengan teman sekerja

$$= \frac{\sum X_{2.2}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{63}{30} = 2.1$$

c. Dukungan dari teman sekerja

$$= \frac{\sum X_{2.3}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{111}{30} = 3.7$$

d. Keterbukaan terhadap perbedaan pendapat

$$= \frac{\sum X_{2.4}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{118}{30} = 3.9$$

e. Dapat mengharapkan bantuan dari teman sekerja

$$= \frac{\sum X_{2.5}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{113}{30} = 3.8$$

f. Hubungan baik dengan teman sekerja

$$= \frac{\sum X_{2.6}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{120}{30} = 4$$

Kesempatan membantu teman sekerja dan hubungan baik dengan teman sekerja yang terjaga dengan baik menjadi faktor terbesar pada kepuasan kerja karyawan berdasarkan faktor teman kerja.

4. Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Rata-rata Berdasarkan Faktor Atasan

a. Nilai tambah dari pimpinan bila bekerja dengan baik

$$= \frac{\sum X_{4.1}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{103}{30} = 3.4$$

b. Mudahnya berbicara dengan pimpinan tentang pekerjaan

$$= \frac{\sum X_{4.2}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{94}{30} = 3.1$$

c. Penghargaan dari pimpinan atas inisiatif karyawan

$$= \frac{\sum X_{4.3}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{81}{30} = 2.7$$

d. Pimpinan menghargai pendapat karyawan

$$= \frac{\sum X_{4.4}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{116}{30} = 3.9$$

e. Bimbingan dari pimpinan

$$= \frac{\sum X_{4.5}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{73}{30} = 2.4$$

f. Pimpinan yang mengharapkan karyawan bekerja dengan caranya sendiri

$$= \frac{\sum X_{4.6}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{88}{30} = 2.9$$

Pimpinan menghargai pendapat karyawannya mendapat nilai rata-rata tertinggi, hal ini berarti bahwa kepuasan kerja karyawan berdasarkan faktor atasan lebih dipengaruhi karena pimpinan atau atasan mereka menghargai pendapat yang ada.

5. Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Rata-rata Berdasarkan Faktor Promosi Jabatan

a. Dasar promosi jabatan yang subyektivitas bukan profesionalisme

$$= \frac{\sum X_{5.1}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{102}{30} = 3.4$$

b. Peluang dan harapan dalam berkarir

$$= \frac{\sum X_{5.2}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{99}{30} = 3.3$$

c. Kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan

$$= \frac{\sum X_{5.3}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{119}{30} = 4$$

d. Kesempatan untuk meningkatkan diri

$$= \frac{\sum X_{5.4}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{113}{30} = 3.8$$

e. Dasar promosi jabatan berdasarkan prestasi kerja

$$= \frac{\sum X_{5.5}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{92}{30} = 3.1$$

f. Transparansi jenjang karir dalam perusahaan

$$= \frac{\sum X_{5.6}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{84}{30} = 2.8$$

Kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan misalnya training service excellent dan training lainnya serta beberapa upaya peningkatan diri karyawan menjadi faktor terbesar pada kepuasan kerja karyawan berdasarkan faktor promosi jabatan.

6. Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Rata-rata Berdasarkan Faktor Lingkungan Kerja

a. Ruangan kerja yang mendukung

$$= \frac{\sum X_{6.1}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{117}{30} = 3.9$$

b. Rasa betah terhadap lingkungan kerja

$$= \frac{\sum X_{6.2}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{121}{30} = 4$$

c. Ketersediaan fasilitas kerja

$$= \frac{\sum X_{6.3}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{112}{30} = 3.7$$

d. Kelengkapan peralatan kerja

$$= \frac{\sum X_{6.4}}{\text{Jumlah Responden}} = \frac{108}{30} = 3.6$$

Dari perhitungan rata-rata tersebut diatas nampak bahwa kepuasan kerja karyawan berdasarkan faktor lingkungan kerja lebih banyak dipengaruhi oleh adanya ruangan kerja yang mendukung dan rasa betah terhadap lingkungan kerja yang ada di sekeliling mereka.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan 6 faktor kepuasan kerja karyawan maka dapat disimpulkan bahwa karyawan PT. Anta Express Tour And Travel Service Tbk. Cabang Makassar merasa cukup puas karena upah / gaji yang diberikan sesuai dengan apa yang mereka berikan pada perusahaan, adanya kejelasan tugas yang diberikan perusahaan, kesempatan membantu teman sekerja sehingga tercipta rasa kekeluargaan antara teman sekerja, adanya atasan/ pimpinan perusahaan yang menghargai pendapat karyawannya dalam setiap pengambilan keputusan, selalu ada kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan pengembangan bagi diri pribadi karyawan serta ruangan kerja yang mendukung dan rasa betah terhadap lingkungan kerja yang ada di sekeliling mereka.

B. Saran

Terdapat masih ada beberapa kekurangan yang menimbulkan rasa ketidakpuasan bagi karyawan terhadap perusahaan maka disarankan bagi perusahaan agar :

- Selalu mengadakan evaluasi terhadap penyelesaian tugas karyawan secara rasional dan objektif sehingga karyawan dapat mengetahui prestasi kerjanya.
- Memiliki penerapan sistem pengupahan yang jelas baik yang dikaitkan dengan tingkat pendidikan, pengalaman, masa kerja, jumlah tanggungan, status sosial dan kebutuhan ekonomis karyawan.

- Perlu adanya kejelasan tentang berbagai “anak tangga” karier yang mungkin dinaiki oleh seseorang apabila berbagai kriteria persyaratan yang telah ditetapkan terpenuhi dengan baik.
- Menyediakan sarana dan prasarana kerja yang memadai sesuai dengan sifat tugas yang harus terselesaikan.
- Menciptakan interaksi positif antara rekan setingkat yang melakukan kegiatan yang berbeda dalam satu satuan kerja tertentu.
- Atasan harus selalu memberi dukungan misalnya dalam bentuk pujian, nasihat dan pengarahan, atau dalam masalah-masalah yang bersifat pribadi karyawan, serta kesediaan menerima saran dan pendapat para karyawannya, khususnya yang menyangkut tugas dan pekerjaan masing-masing dan kehidupan organisasional pada umumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, Syafaruddin. (2001). *Manajemen SDM: Strategi Keunggulan Kompetitif*. BPFE. Yogyakarta
- Davis, Keith and John W. Newstrom.(1985).Penerjemah Agus Dharma SH.,M.ed.*Perilaku Dalam Organisasi*.Erlangga. Jakarta
- Handoko, T. Hani.(2000).*Manajemen Personalia dan MSDM*.BPFE.Yogyakarta.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi.(2002).*Manajemen Sumber Daya Manusia :Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*.PT. Grasindo.Jakarta
- Hasibuan, Malayu S.P.(2003).*MSDM*.Bumi Aksara.Jakarta
- Manampiring, Edward S.(2004).*Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah-debitur PT. Bank Danamon Indonesia, Tbk. Cabang Makassar*. Program Magister Manajemen. Pascasarjana. Unhas. Makassar.
- Prabu Mangkunegara, Anwar.(2004).*MSDM Perusahaan*.PT. Remaja Karya Rosdakarya.Bandung.
- Riduwan.(2005).*Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. CV. Alfabeta.Bandung.
- Silalahi, Ulber.(2002).*Pemahaman Praktis Asas-asas Manajemen*.Mandar Mamuju.Bandung.
- Siagian, Sondang P.(2004).*Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Akasara. Jakarta.
- Sri Budi Cantika.(2005).*Manajemen Sumber Daya Manusia*.UMM Press.Malang.

Suharyanto, Hadiyanus dan Agus Heryanto Hadna. (2005). *MSDM*. Media Wacana. Yogyakarta.

Terry, George R dan Leslie W. Rue.(2003).*Dasar-dasar Manajemen* (Judul Asli : The Principles of Management).Penerjemah G.A. Ticoala.Bumi Aksara. Jakarta.Principles of Management).Penerjemah G.A. Ticoala.Bumi Aksara. Jakarta.

LAMPIRAN

KUESIONER

(DAFTAR PERTANYAAN)

Hal : *Permohonan Untuk Mengisi Kuesioner*

Bapak/Ibu karyawan PT. Anta Express Tour & Travel yang terhormat,

Saya adalah mahasiswi jurusan Manajemen (SI) Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin Makassar. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk penulisan skripsi. Penelitian saya ini akan menganalisa faktor-faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu agar sudi kiranya meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner yang saya lampirkan pada surat ini. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan Bapak/Ibu sebagai karyawan pada tempat Bapak/Ibu bekerja yaitu PT. Anta Express Tour & Travel.

Kuesioner yang akan diisi oleh Bapak/Ibu merupakan data yang akan diolah, dianalisis, dan bukan merupakan hasil akhir. Data dari kuesioner Bapak/Ibu akan digabung dengan data lain untuk memperoleh hasil yang diinginkan dalam penelitian ini. Dan sesuai dengan etika penelitian, data yang saya peroleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan semata-mata untuk kepentingan penelitian ini.

Harapan saya, Bapak/Ibu dapat mengisi kuesioner ini sesegera mungkin. Saya akan mengumpulkan kembali kuesioner satu minggu kemudian.

Demikian permohonan saya ini, atas partisipasi dan perhatian yang Bapak/Ibu berikan saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Khusnul Khotimah

Hal : *Permohonan Untuk Mengisi Kuesioner*

Bapak/Ibu karyawan PT. Anta Express Tour & Travel yang terhormat,

Saya adalah mahasiswi jurusan Manajemen (S1) Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin Makassar. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk penulisan skripsi. Penelitian saya ini akan menganalisa faktor-faktor dominan yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu agar sudi kiranya meluangkan waktu sejenak untuk mengisi kuesioner yang saya lampirkan pada surat ini. Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan Bapak/Ibu sebagai karyawan pada tempat Bapak/Ibu bekerja yaitu PT. Anta Express Tour & Travel.

Kuesioner yang akan diisi oleh Bapak/Ibu merupakan data yang akan diolah, dianalisis, dan bukan merupakan hasil akhir. Data dari kuesioner Bapak/Ibu akan digabung dengan data lain untuk memperoleh hasil yang diinginkan dalam penelitian ini. Dan sesuai dengan etika penelitian, data yang saya peroleh akan dijaga kerahasiaannya dan hanya akan digunakan semata-mata untuk kepentingan penelitian ini.

Harapan saya, Bapak/Ibu dapat mengisi kuesioner ini sesegera mungkin. Saya akan mengumpulkan kembali kuesioner satu minggu kemudian.

Demikian permohonan saya ini, atas partisipasi dan perhatian yang Bapak/Ibu berikan saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Khusnul Khotimah

IDENTITAS RESPONDEN

Mohon pertanyaan-pertanyaan dibawah ini dijawab dengan cara mengisi atau memberi tanda silang pada jawaban yang anda pilih.

Usia Bapak/Ibu saat ini :..... tahun

Jenis kelamin : (silang salah satu)

- a. Laki-laki
- b. Perempuan

Status perkawinan Bapak/Ibu : (silang salah satu)

- a. Belum menikah
- b. Sudah menikah

Pendidikan Bapak/Ibu yang terakhir (umum) :

- a. SD
- b. SLTP
- c. SLTA
- d. Diploma
- e. S-1
- f. S-2

Lama bekerja Bapak/Ibu tahun

Departemen :

Jabatan :

Kepuasan Kerja

No	URAIAN	Sangat Setuju	Setuju	Ragu-ragu	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1	Saya merasa upah yang saya terima sudah sesuai dengan apa yang sudah saya berikan kepada perusahaan.					
2	Saya merasa bahwa upah saya masih rendah dan belum sesuai dibanding dengan volume pekerjaan dan tanggung jawab yang diberikan kepada saya.					
3	Saya merasa upah saya lebih rendah dibandingkan dengan teman lain yang mempunyai volume pekerjaan dan tanggung jawab yang sama.					
4	Upah yang saya terima dari perusahaan cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup saya.					
5	Pekerjaan/jabatan saya sudah sesuai dengan pengetahuan dan bidang keahlian saya.					
6	Saya sudah merasa puas dengan posisi jabatan/pekerjaan saya saat ini.					
7	Saya merasa bahwa pekerjaan yang menjadi tugas saya cukup menarik dan memberi harapan berprestasi.					
8	Tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada saya cukup jelas.					
9	Saya merasa bahwa hasil pekerjaan saya memberikan kepuasan terhadap diri saya.					
10	Tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada saya tidak jelas dan tidak sesuai dengan bidang keahlian saya.					
11	Saya selalu mempunyai kesempatan untuk membantu teman sekerja saya					

	apabila diperlukan.					
12	Teman sekerja saya tidak bisa bekerja sama kecuali menguntungkan mereka.					
13	Saya merasa bahwa teman-teman sekerja saya sangat memberikan dukungan terhadap pekerjaan saya..					
14	Teman sekerja saya bisa menerima perbedaan pendapat diantara teman sekerja yang lainnya.					
15	Saya dapat mengharapkan bantuan teman-teman sekerja bila saya memerlukan.					
16	Saya dan teman-teman sekerja saling menghormati dan selalu menjaga hubungan baik.					
17	Pimpinan saya memberikan nilai tambah apabila saya mengerjakan pekerjaan dengan baik.					
18	Mudah untuk membicarakan pekerjaan saya dengan pimpinan.					
19	Pimpinan kurang menunjukkan penghargaan atas inisiatif yang saya berikan.					
20	Pimpinan perusahaan ini umumnya menghargai pendapat karyawan.					
21	Pimpinan kurang membimbing saya dalam pekerjaan saya sehari-hari.					
22	Pimpinan saya mengharapkan karyawannya melakukan pekerjaan sesuai dengan caranya.					
23	Promosi jabatan di perusahaan ini seringkali didasarioleh faktor subyektivitas bukan profesionalisme.					
24	Saya bekerja di perusahaan ini merasa mempunyai peluang dan harapan yang besar dalam berkarir.					
25	Perusahaan memberikan kesempatan yang besar kepada karyawan untuk					

	.mengikuti pelatihan dan pengembangan diri.					
26	Perusahaan memberi kesempatan yang sama kepada semua karyawan untuk meningkatkan diri.					
27	Saya merasa promosi jabatan di perusahaan ini tidak didasarkan pada prestasi kerja.					
28	Jenjang karir yang berlaku di perusahaan cukup jelas, transparan dan konsisten sehingga saya dapat meramalkan target posisi dalam karir.					
29	Ruangan kerja saya, cukup membuat saya betah dan senang, sehingga bisa menyelesaikan pekerjaan saya dengan baik					
30	Lingkungan kerja saya cukup membuat saya betah bekerja di perusahaan ini.					
31	Secara umum fasilitas yang disiapkan perusahaan cukup mendukung untuk menyelesaikan pekerjaan saya sehari-hari.					
32	Saya merasa bahwa peralatan kerja yang ada sudah cukup mendukung untuk menyelesaikan pekerjaan saya.					

Respondent	X1				X2				X3				X4				X5				X6											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
1	4	2	4	4	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	3	2	2	3	3	4	3	4	4		
2	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	
4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	
5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	
6	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	4	4	
7	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	5	4	4	
8	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	5	4	4	
9	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	
10	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	
11	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	
1	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
2	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	
3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
4	4	3	3	2	2	2	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
5	4	3	3	2	2	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
6	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
7	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
8	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
9	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
10	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	2	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	2	3	3	4	4	3	2	4	4	4	
11	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2	3	3	4	3	2	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	
12	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	2	3	3	4	3	2	2	4	2	2	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	
13	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	4	1	3	3	4	3	2	2	4	2	4	2	3	4	4	3	2	4	4	4	4	
14	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	4	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	4	3	4	3	
15	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	4	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	4	2	
16	3	3	2	2	1	1	2	3	3	2	4	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	
12	3	2	2	2	1	1	1	3	3	2	4	1	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	
13	3	2	2	2	1	1	1	3	2	2	4	1	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
30	2	2	2	2	1	1	1	3	2	1	3	1	3	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	
Total	105	96	94	81	68	69	87	114	109	79	122	63	111	118	113	120	103	94	81	116	73	88	102	99	119	113	92	84	117	121	112	108
	3.5	3	3	2.7	2.3	2.3	3	3.6	3.63	2.6	4.1	2	3.7	3.9	3.8	4	3.4	3.1	3	3.9	2.4	2.9	3.4	3.3	3.97	3.77	3.1	3	3.9	4	3.7	3.6