

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah mendeskripsikan atau menjelaskan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat simpulan yang umum. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain:

#### 4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden

##### a. Jenis Kelamin Responden

Untuk mengetahui jenis kelamin responden, dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	PT. Pegadaian di Bandar Lampung			
	Syariah		Konvensional	
	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Laki-Laki	21	63,67	22	56,41
Perempuan	12	36,36	17	43,59
Jumlah	33	100	39	100

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.1 di atas, respon dalam penelitian ini didominasi oleh pegawai PT. Pegadaian Konvensional Bandar Lampung dengan jenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 22 orang (56,41%).

##### b. Usia Responden

Untuk mengetahui usia responden, dapat dilihat pada tabel 4.2.

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	PT. Pegadaian di Bandar Lampung			
	Syariah		Konvensional	
	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
20 Tahun – 35 Tahun	22	66,67	23	58,97
Diatas 35 Tahun	11	33,33	16	41,03
Jumlah	33	100	39	100

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.2 di atas, respon dalam penelitian ini didominasi oleh pegawai PT. Pegadaian Konvensional Bandar Lampung dengan usia diantara 20 tahun – 35 tahun yaitu sebanyak 23 orang (58,97%).

**a. Pendidikan Responden**

Untuk mengetahui pendidikan responden, dapat dilihat pada tabel 4.3.

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Pendidikan	PT. Pegadaian di Bandar Lampung			
	Syariah		Konvensional	
	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
SMA atau sederajat	27	81,82	22	56,41
D1 (Diploma Satu)	0	0	4	10,26
D2 (Diploma Dua)	0	0	2	5,13
D3 (Diploma Tiga)	4	12,12	2	5,13
S1 (Strata Satu)	2	6,06	9	23,08
Jumlah	33	100	39	100

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, respon dalam penelitian ini didominasi oleh pegawai PT. Pegadaian Syariah Bandar Lampung dengan pendidikan terakhir SMA atau sederajat yaitu sebanyak 27 orang (81,82%).

#### 4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Hasil jawaban tentang variabel yang disebarkan kepada 72 responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4**  
**Rekapitulasi Jawaban Responden**

No.	Pertanyaan	SP		P		CP		TP		STP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Saya merasa saya mendapat bayaran yang sesuai untuk pekerjaan yang saya lakukan	21	29,2	51	70,8	0	0	0	0	0	0
2	Peningkatan kerja sangat banyak	3	4,2	69	95,8	0	0	0	0	0	0
3	Saya merasa dihargai oleh organisasi ketika saya berpikir tentang untuk apa mereka membayar saya	6	8,3	66	91,7	0	0	0	0	0	0
4	Saya merasa senang dengan kesempatan kenaikan gaji saya	5	6,9	67	93,1	0	0	0	0	0	0
5	Saya merasa upaya saya dihargai dengan seharusnya	3	4,2	69	95,8	0	0	0	0	0	0
6	Disini sangat besar peluang untuk mendapatkan promosi	4	5,6	68	94,4	0	0	0	0	0	0
7	Mereka yang baik pada pekerjaan diberi kesempatan yang adil untuk dipromosikan	5	6,9	66	91,7	1	1,4	0	0	0	0
8	Saya merasa senang dengan kebijakan dalam promosi jabatan	0	0	0	0	17	23,6	14	19,4	41	56,9
9	Supervisor saya sangat kompeten dalam melakukan pekerjaannya	2	2,8	70	97,2	0	0	0	0	0	0
10	Supervisor saya adil pada saya	3	4,2	69	95,8	0	0	0	0	0	0
11	Supervisor saya menunjukkan ketertarikan dalam hal perasaan bawahan	4	5,6	68	94,4	0	0	0	0	0	0
12	Saya suka supervisor saya	3	4,2	69	95,8	0	0	0	0	0	0
13	Saya merasa senang dengan pendapatan yang saya terima	3	4,2	69	95,8	0	0	0	0	0	0
14	Manfaat yang kami terima jauh lebih baik dari kebanyakan organisasi lain tawarkan	4	5,6	68	94,4	0	0	0	0	0	0

No.	Pertanyaan	SP		P		CP		TP		STP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
15	Orang-orang maju lebih cepat disini jika dibandingkan dengan yang mereka bekerja di tempat lain	2	2,8	69	95,8	1	1,4	0	0	0	0
16	Porsi keuntungan yang kami miliki sangat adil	5	6,9	66	91,7	1	1,4	0	0	0	0
17	Keuntungan yang kami dapat sesuai dengan apa yang seharusnya	4	5,6	68	94,4	0	0	0	0	0	0
18	Saat saya melakukan pekerjaan dengan baik, saya mendapat pengakuan untuk itu seperti yang seharusnya saya dapat	4	5,6	68	94,4	0	0	0	0	0	0
19	Saya merasa pekerjaan saya di hargai	4	5,6	68	94,4	0	0	0	0	0	0
20	Ada beberapa penghargaan untuk mereka yang bekerja disini	4	5,6	68	94,4	0	0	0	0	0	0
21	Aturan dan prosedur membuat mudah untuk melakukan pekerjaan dengan baik	2	2,8	70	97,2	0	0	0	0	0	0
22	Upaya saya dalam melakukan pekerjaan dengan baik selalu terhalang oleh birokrasi	6	8,3	65	90,3	1	1,4	0	0	0	0
23	Tujuan dari organisasi ini jelas untuk saya	5	6,9	67	93,1	0	0	0	0	0	0
24	Saya merasa mengerti apa yang terjadi dengan organisasi ini	2	2,8	70	97,2	0	0	0	0	0	0
25	Tugas kerja sepenuhnya di jelaskan	2	2,8	70	97,2	0	0	0	0	0	0
26	Saya suka orang-orang tempat saya bekerja	2	2,8	70	97,2	0	0	0	0	0	0
27	Saya merasa mudah dalam menyelesaikan pekerjaan dikarenakan orang-orang tempat saya bekerja sangat kompeten dengan pekerjaannya	4	5,6	67	93,1	1	1,4	0	0	0	0
28	Saya nyaman dengan rekan kerja saya	3	4,2	69	95,8	0	0	0	0	0	0
29	Disana tidak banyak pertengkaran dan usaha yang keras dalam bekerja	2	2,8	46	63,9	23	31,9	1	1,4	0	0
30	Saya merasa seakan pekerjaan saya sangat berarti	3	4,2	69	95,8	0	0	0	0	0	0

No.	Pertanyaan	SP		P		CP		TP		STP	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
31	Saya suka melakukan sesuatu pada pekerjaan saya	3	4,2	69	95,8	0	0	0	0	0	0
32	Saya memiliki hal yang harus saya lakukan dalam pekerjaan	3	4,2	69	95,8	0	0	0	0	0	0
33	Saya merasa pekerjaan saya sangat baik	3	4,2	61	84,7	8	11,1	0	0	0	0
34	Saya memiliki sedikit dokumen pekerjaan	2	2,8	70	97,2	0	0	0	0	0	0
35	Pekerjaan saya sangat menyenangkan	2	2,8	52	72,2	1	25,8	0	0	0	0
36	Komunikasi tampak bagus dalam organisasi ini	2	2,8	70	97,2	0	0	0	0	0	0

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.4 di atas, jawaban atas beberapa pertanyaan yang diajukan kepada 72 responden diketahui bahwa butir pertanyaan no. 1 yaitu “Saya merasa saya mendapat bayaran yang sesuai untuk pekerjaan yang saya lakukan” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat puas sebanyak 21 orang atau 29,2% dari total responden dan jawaban puas sebanyak 51 orang atau 70,8%, sedangkan butir pertanyaan no. 8 yaitu “Saya merasa senang dengan kebijakan dalam promosi jabatan” mendapat respon terendah dengan jawaban sangat tidak puas sebanyak 41 orang atau 56,9% dari total responden, jawaban tidak puas sebanyak 14 orang atau 19,4% dari total responden dan jawaban kurang puas sebanyak 17 orang atau 23,6% dari total responden. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan bayaran atau gaji yang diterimanya dan merasa tidak puas dengan kebijakan dalam promosi jabatan.

#### 4.2 Hasil Analisis Data

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja pegawai PT. Pegadaian Syariah dan PT. Pegadaian Konvensional Bandar Lampung. Adapun hasil analisis data tersebut dapat dilihat pada tabel 4.5

**Tabel 4.5**  
**Tabulasi Tingkat Kepuasan Kerja Berdasarkan Individual Pegawai**

Tingkat Kepuasan Kerja	PT. Pegadaian Syariah Bandar Lampung		PT. Pegadaian Konvensional Bandar Lampung	
	Jumlah (Orang)	Persentase (%)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Sangat Puas	0	0	0	0
Puas	33	100	39	100
Cukup Puas	0	0	0	0
Tidak Puas	0	0	0	0
Sangat Tidak Puas	0	0	0	0
Total	33	100	39	100

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.5 diketahui bahwa secara keseluruhan pegawai 100% merasakan kepuasan dalam bekerja pada PT. Pegadaian Syariah dan PT. Pegadaian Konvensional Bandar Lampung. Berikut penulis sajikan data skor penilaian tingkat kepuasan kerja pegawai PT. Pegadaian Syariah dan PT. Pegadaian Konvensional di Bandar Lampung berdasarkan indikator yang digunakan dalam penelitian ini yang dapat dilihat pada tabel 4.6.

**Tabel 4.6**  
**Tingkat Kepuasan Kerja Pegawai Berdasarkan Indikator Penelitian**

Indikator	PT. Pegadaian Syariah Bandar Lampung		PT. Pegadaian Konvensional Bandar Lampung	
	Total Nilai	Tingkat Kepuasan	Total Nilai	Tingkat Kepuasan
1. Gaji	135,00	Puas	160,60	Sangat Puas
2. Promosi	103,67	Cukup Puas	131,00	Puas
3. Pengawasan	134,25	Puas	156,75	Sangat Puas
4. Keuntungan	134,60	Puas	156,60	Sangat Puas
5. Penghargaan	134,67	Puas	137,33	Sangat Puas
6. Prosedur Operasional	134,00	Puas	157,20	Sangat Puas
7. Rekan Kerja	131,00	Puas	153,25	Sangat Puas
8. Sifat Pekerjaan	131,17	Puas	155,33	Sangat Puas
9. Komunikasi	134,00	Puas	156,00	Sangat Puas

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.6 diketahui bahwa dari 9 indikator yang digunakan dapat dinyatakan bahwa nilai tertinggi pegawai PT. Pegadaian Syariah Bandar Lampung sebesar 135,00 pada indikator gaji dan nilai terendah sebesar 103,67 pada indikator promosi sedangkan nilai tertinggi pegawai PT.

Pegadaian Konvensional Bandar Lampung sebesar 160,60 pada indikator gaji dan nilai terendah sebesar 131,00 pada indikator promosi dan secara keseluruhan pegawai PT. Pegadaian Syariah dan Konvensional Bandar Lampung merasakan kepuasan dalam bekerja. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa terjadi persamaan terkait dengan tingkat kepuasan dalam bekerja serta terjadi persamaan terkait dengan faktor yang mempengaruhi tingginya kepuasan kerja dan rendahnya kepuasan kerja antara pegawai PT. Pegadaian Syariah dan PT. Pegadaian Konvensional Bandar Lampung.

Berikut penulis sajikan analisis kepuasan kerja pegawai PT. Pegadaian Syariah dan PT. Pegadaian Konvensional Bandar Lampung secara keseluruhan:

**Tabel 4.7**  
**Tingkat Kepuasan Kerja Pegawai Secara Keseluruhan**

PT. Pegadaian Syariah Bandar Lampung		PT. Pegadaian Konvensional Bandar Lampung	
Total Nilai	Tingkat Kepuasan	Total Nilai	Tingkat Kepuasan
130,26	Puas	151,56	Puas

Sumber: Data diolah tahun 2017

Berdasarkan tabel 4.7 diketahui bahwa secara keseluruhan pegawai PT. Pegadaian Syariah Bandar Lampung merasakan puas dalam bekerja yang terindikasi dari nilai sebesar 130,26 yang berarti bahwa nilai tersebut berada dalam range kelas 122,7 – 151,5 dalam kategori puas dan pegawai PT. Pegadaian Konvensional Bandar Lampung juga merasakan puas dalam bekerja yang terindikasi dari nilai sebesar 151,56 yang berarti bahwa nilai tersebut berada dalam range kelas 122,7 – 151,5 dalam kategori puas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pegawai PT. Pegadaian Syariah dan PT. Pegadaian Konvensional Bandar Lampung merasakan puas dalam bekerja.

### 4.3 Pembahasan

#### 4.3.1 Kepuasan kerja PT. Pegadaian Syariah Bandar Lampung

Pegawai PT. Pegadaian Syariah Bandar Lampung 100% merasakan kepuasan dalam bekerja. Faktor yang menyebabkan kepuasan kerja

tersebut adalah pemberian gaji yang terindikasi dari hasil jawaban kuesioner dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,15 pada pertanyaan ke-1 yaitu: “Saya merasa saya mendapat bayaran yang sesuai untuk pekerjaan yang saya lakukan”. Hal ini berarti bahwa pegawai PT. Pegadaian Syariah Bandar Lampung merasa puas dengan pertanyaan ke-1 sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja yang tinggi dapat disebabkan oleh pembayaran gaji yang sesuai dengan pekerjaan. Hasil penelitian ini sesuai dengan fenomena yang menyatakan bahwa gaji yang diberikan perusahaan dinilai layak dan adil. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa pemberian gaji yang layak dan adil sesuai dengan pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa secara keseluruhan karyawan merasa senang menjadi pegawai PT. Pegadaian Syariah Bandar Lampung karena selain kesejahteraan secara finansial yang baik, pegawai juga merasa senang karena setiap prestasi akan dihargai dan diberikan pujian, pegawai merasa sangat diuntungkan dengan kebijakan-kebijakan tersebut. Perusahaan memberikan penghargaan yang adil sesuai dengan prestasi kerja yang mampu dihasilkan pegawai. Aturan dan prosedur kerja yang diterapkan dalam perusahaan dinilai dapat mempermudah pegawai melakukan pekerjaannya. Hubungan dan komunikasi antar rekan kerja juga terjalin dengan baik. Selain itu pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggungjawab disesuaikan dengan kemampuan pegawai.

Adapun faktor yang menyebabkan rendahnya nilai kepuasan kerja adalah kebijakan dalam promosi jabatan yang terindikasi dari hasil jawaban kuesioner dengan nilai rata-rata terendah sebesar 1,27 pada pertanyaan ke-8 yaitu: “Saya merasa senang dengan kebijakan dalam promosi jabatan”. Hal ini berarti bahwa pegawai PT. Pegadaian Syariah Bandar Lampung merasa sangat tidak puas dengan pertanyaan ke-8



sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan yang rendah disebabkan karena kebijakan dalam promosi jabatan. Hasil tersebut sesuai dengan fenomena yang menyatakan bahwa pegawai merasa keberatan dengan kebijakan perusahaan yang mengharuskan pegawai harus bersedia dimutasi dalam promosi jabatan.

#### **4.3.2 Kepuasan kerja PT. Pegadaian Konvensional Bandar Lampung**

Pegawai PT. Pegadaian Konvensional Bandar Lampung 100% merasakan kepuasan dalam bekerja. Faktor yang menyebabkan kepuasan kerja tersebut adalah pemberian gaji yang terindikasi dari hasil jawaban kuesioner dengan nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,41 pada pertanyaan ke-1 yaitu: “Saya merasa saya mendapat bayaran yang sesuai untuk pekerjaan yang saya lakukan”. Hal ini berarti bahwa pegawai PT. Pegadaian Konvensional Bandar Lampung merasa puas dengan pertanyaan ke-1 sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja yang tinggi dapat disebabkan oleh pembayaran gaji yang sesuai dengan pekerjaan. Hasil penelitian ini sesuai dengan fenomena yang menyatakan bahwa gaji yang diberikan perusahaan dinilai layak dan adil. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa pemberian gaji yang layak dan adil sesuai dengan pekerjaan yang dibebankan kepada pegawai dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa secara keseluruhan karyawan merasa senang menjadi pegawai PT. Pegadaian Konvensional Bandar Lampung karena selain kesejahteraan secara finansial yang baik, pegawai juga merasa senang karena setiap prestasi akan dihargai dan diberikan pujian, pegawai merasa sangat diuntungkan dengan kebijakan-kebijakan tersebut. Perusahaan memberikan penghargaan yang adil sesuai dengan prestasi kerja yang mampu dihasilkan pegawai. Aturan dan prosedur kerja yang diterapkan dalam perusahaan dinilai dapat mempermudah pegawai melakukan pekerjaannya. Hubungan dan

komunikasi antar rekan kerja juga terjalin dengan baik. Selain itu pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggungjawab disesuaikan dengan kemampuan pegawai.

Adapun faktor yang menyebabkan rendahnya nilai kepuasan kerja adalah kebijakan dalam promosi jabatan yang terindikasi dari hasil jawaban kuesioner dengan nilai rata-rata terendah sebesar 2,00 pada pertanyaan ke-8 yaitu: “Saya merasa senang dengan kebijakan dalam promosi jabatan”. Hal ini berarti bahwa pegawai PT. Pegadaian Konvensional Bandar Lampung merasa sangat tidak puas dengan pertanyaan ke-8 sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan yang rendah disebabkan karena kebijakan dalam promosi jabatan. Hasil tersebut sesuai dengan fenomena yang menyatakan bahwa pegawai merasa keberatan dengan kebijakan perusahaan yang mengharuskan pegawai harus bersedia dimutasi dalam promosi jabatan.

