

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Data**

Deskripsi adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini di lihat dari karakteristik responden antara lain:

##### **4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden**

Dalam penelitian ini karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, lama bekerja yang ditujukan pada karyawan kontrak PT.PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Tarahan berjumlah 36 karyawan kontrak.

##### **1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Untuk mengetahui jenis kelamin responden, dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>N0</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah (orang)</b>	<b>Presentase (%)</b>
1	Laki-laki	26	72,2
2	Perempuan	10	27,8
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100</b>

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Dari tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, peneliti menyebarkan kuesioner yang ditujukan pada responden didominasi oleh Laki-Laki sebanyak 26 responden atau 72,2%.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Untuk mengetahui jenis kelamin responden, dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut:

**Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia**

<b>N0</b>	<b>Usia</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
1	20-30	17	47,2
2	31-40	12	33,3
3	41-50	7	19,4
4	>50	0	0
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100</b>

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Dari tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia, peneliti menyebarkan kuisisioner yang ditujukan pada responden, karakteristik responden berdasarkan usia di dominasi oleh usia 20-30 tahun, sebanyak 17 responden atau 47,2 %.

## 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Untuk mengetahui jenis kelamin responden, dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut:

**Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

<b>N0</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
1	SMP	8	22,2
2	SMA	23	63,9
3	D3	5	13,9
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100</b>

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Dari tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan jenis Pendidikan Terakhir, peneliti menyebarkan kuisisioner yang ditujukan pada

responden, karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir di dominasi SMA sebanyak 23 responden atau 63,9 %.

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Untuk mengetahui jenis kelamin responden, dapat dilihat pada tabel 4.3 sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Lama Bekerja**

<b>N0</b>	<b>Lama Bekerja</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Presentase</b>
1	1-5	22	61,1
2	6-10	5	13,9
3	11-15	5	13,9
4	16-20	4	11,1
<b>Total</b>		<b>36</b>	<b>100</b>

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Dari tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan jenis Pendidikan Terakhir, peneliti menyebarkan kuisioner yang ditujukan pada responden, karakteristik responden berdasarkan Lama Bekerja yaitu 1-5 tahun dengan jumlah 22 responden atau 61,1%.

#### 4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Tujuan kuesioner dibuat untuk menjelaskan pada responden mengenai tujuan pemberian kuesioner atau tujuan penelitian, data apa yang diharapkan, manfaat apa yang dapat diperoleh masyarakat dari hasil penelitian, kewenangan peneliti, dan kerahasiaan jawaban responden. Hasil jawaban mengenai kepuasan karyawan kontrak berdasarkan tingkat harapan yang disebarkan kepada 36 responden adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Harapan**

NO	PERNYATAAN	Harapan									
		TH (1)		KH (2)		CH (3)		H (4)		SH (5)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Rekan kerja yang kompeten dalam bekerja	0	0	0	0	5	13,9	11	30,6	20	55,6
2	Promosi sering terjadi di perusahaan ini	0	0	3	8,3	5	15,9	13	36,1	15	14,7
3	Supervisor mempunyai motivasi kerja yang tinggi	0	0	0	0	3	8,3	13	36,1	20	55,6
4	Tunjangan yang di terima sesuai berdasarkan prestasi kerja dan tanggung jawab kerja	0	0	1	2,8	6	16,7	7	19,4	22	61,1
5	Menerima pengakuan ketika melakukan pekerjaan dengan baik	0	0	0	0	2	5,6	13	36,1	21	58,3
6	Aturan dan prosedur pada perusahaan memudahkan pekerjaan	0	0	2	5,6	3	8,3	10	27,8	21	58,3
7	Merasa senang dengan rekan kerja yang memberkian dukungan	0	0	0	0	6	16,7	11	30,6	19	52,8
8	Pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan saya	1	2,8	2	5,6	5	13,9	12	33,3	16	44,4
9	Komunikasi yang baik dalam perusahaan	0	0	0	0	3	8,3	13	36,1	20	55,6
10	Menerima gaji sesuai dengan harapan dan kompetensi yang	0	0	1	2,8	5	13,9	6	16,7	24	66,7

NO	PERNYATAAN	Harapan									
		TH (1)		KH (2)		CH (3)		H (4)		SH (5)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	dimiliki										
11	Penilaian untuk promosi berdasarkan prestasi kerja karyawan	0	0	1	2,8	3	8,3	7	11,4	25	69,4
12	Supervisor yang adil	0	0	1	2,8	8	22,2	13	36,1	14	38,9
13	Mendapatkan tunjangan sesuai waktu yang telah di tentukan	0	0	0	0	6	16,7	12	33,5	18	50,0
14	Menerima gaji yang dapat mencukupi kebutuhan hidup keluarga	0	0	2	5,8	5	13,9	10	27,8	19	52,8
15	Setiap pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik	0	0	0	0	2	5,8	11	30,6	23	63,9
16	Gaji yang diterima layak dengan pekerjaan yang dilakukan	0	0	1	2,8	5	13,9	8	22,2	22	61,1
17	Pekerjaan di dukung dengan fasilitas yang di berikan perusahaan	0	0	0	0	8	22,2	10	27,8	18	50,0
18	Tujuan dari perusahaan jelas	0	0	1	2,8	6	16,7	9	25,0	20	55,6
19	Merasa di hargai ketika mendapatkan gaji	0	0	0	0	6	16,7	10	27,8	20	55,6
20	Pihak perusahaan peduli atas prestasi yang di capai	0	0	0	0	4	11,1	11	30,6	21	58,3
21	Supervisor memperhatikan bawahannya	0	0	0	0	9	25,0	11	30,6	16	44,4

NO	PERNYATAAN	Harapan									
		TH (1)		KH (2)		CH (3)		H (4)		SH (5)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
22	Tunjangan yang di dapatkan sesuai dengan yang di kerjakan	0	0	0	0	3	8,3	9	25,0	24	66,7
23	Perusahaan telah memberikan gaji sesuai dengan standar yang berlaku	0	0	0	0	4	11,1	8	22,2	24	66,7
24	Pekerjaan saat ini sesuai dengan pendidikan / pengalaman kerja	0	0	1	2,8	5	13,9	12	33,3	18	50,0
25	Rekan kerja dapat menciptakan suasana kerja yg harmonis satu dengan yg lainnya	0	0	1	2,8	3	8,3	5	13,9	27	75,0
26	Tugas dari pekerjaan ini sesuai dengan yang di harapkan	0	0	0	0	2	5,6	12	33,3	22	61,1
27	Ketika terjadi permasalahan atasan ikut membantu dan memberikan solusi	0	0	0	0	3	8,3	13	36,1	20	55,6
28	Mendapatkan kesempatan untuk memperoleh kenaikan gaji	0	0	0	0	4	11,1	11	30,6	21	58,3
29	Gaji yang di terima sesuai dengan kompetensi yang di miliki	0	0	1	2,8	7	19,4	12	33,3	16	44,4
30	Supervisor memberikan bimbingan yang baik terhadap karyawannya	0	0	0	0	5	13,9	12	33,3	19	52,8

NO	PERNYATAAN	Harapan									
		TH (1)		KH (2)		CH (3)		H (4)		SH (5)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
31	Tunjangan yang di berikan perusahaan cukup	0	0	0	0	3	8,3	10	27,8	23	63,9
32	Mendapat penghargaan dari teman kerja saat berhsil melakukan pekerjaan dengan baik	0	0	0	0	4	11,1	11	30,6	21	58,3
33	Mendapatkan pengalaman baru ketika bekerja disini	0	0	0	0	4	11,1	10	27,8	22	61,1
34	Tunjangan jaminan hari tua untuk mengikat karyawan	0	0	1	2,8	1	2,8	13	36,1	21	58,3
35	Penghasilan dari pekerjaan saat ini dapat mencukupi kebutuhan hidup setiap hari	0	0	1	2,8	5	13,9	10	27,8	20	55,6
36	Fasilitas kantor yang memadai untuk melakukan pekerjaan	0	0	2	5,6	3	8,3	13	36,1	18	50,0

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.4 diperoleh jawaban atas beberapa pernyataan yang diajukan ke 36 responden pernyataan nomor 25 mengenai “Rekan kerja dapat menciptakan suasana kerja yg harmonis satu dengan yg lainnya” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat mengharapkan yaitu sebanyak 27 orang atau 75,0%, sedangkan pernyataan nomor 2 mengenai “Promosi sering terjadi di perusahaan ini” mendapat respon terendah dengan jawaban sangat mengharapkan yaitu sebanyak 15 orang atau 14,7 %.

**Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Kenyataan**

NO	PERNYATAAN	Kenyataan									
		TH (1)		KH (2)		CH (3)		H (4)		SH (5)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Rekan kerja yang kompeten dalam bekerja	0	0	1	2,8	13	36,1	19	52,8	3	8,3
2	Promosi sering terjadi di perusahaan ini	0	0	2	5,6	15	41,7	15	41,7	4	11,1
3	Supervisor mempunyai motivasi kerja yang tinggi	0	0	12	33,3	12	33,3	10	27,8	2	5,6
4	Tunjangan yang di terima sesuai berdasarkan prestasi kerja dan tanggung jawab kerja	0	0	9	25,0	17	47,2	7	19,4	3	8,3
5	Menerima pengakuan ketika melakukan pekerjaan dengan baik	2	5,6	3	8,3	7	19,4	20	55,6	4	11,1
6	Aturan dan prosedur pada perusahaan memudahkan pekerjaan	6	16,7	10	27,8	9	25,0	9	25,0	2	5,6
7	Merasa senang dengan rekan kerja yang memberkian dukungan	0	0	2	5,6	5	13,9	15	41,7	3	8,3
8	Pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan saya	5	13,9	11	30,6	14	38,9	5	13,9	1	2,8
9	Komunikasi yang baik dalam perusahaan	10	27,8	8	22,2	6	16,7	9	25,0	3	8,3
10	Menerima gaji sesuai	8	22,2	8	22,2	10	27,8	6	16,7	4	11,1



NO	PERNYATAAN	Kenyataan									
		TH (1)		KH (2)		CH (3)		H (4)		SH (5)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	dengan harapan dan kompetensi yang dimiliki										
11	Penilaian untuk promosi berdasarkan prestasi kerja karyawan	8	22,2	12	33,3	5	13,9	8	22,2	3	8,3
12	Supervisor yang adil	3	8,3	2	5,6	7	19,4	14	38,9	10	27,8
13	Mendapatkan tunjangan sesuai waktu yang telah di tentukan	1	2,8	1	2,8	9	25,0	14	38,9	11	30,6
14	Menerima gaji yang dapat mencukupi kebutuhan hidup keluarga	0	0	1	2,8	16	44,4	14	38,9	5	13,9
15	Setiap pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik	0	0	2	5,6	17	47,2	13	36,1	4	11,1
16	Gaji yang diterima layak dengan pekerjaan yang dilakukan	0	0	2	5,6	13	36,1	18	50,0	3	8,3
17	Pekerjaan di dukung dengan fasilitas yang di berikan perusahaan	0	0	7	19,4	11	30,6	14	38,9	4	11,1
18	Tujuan dari perusahaan jelas	2	5,6	6	16,7	14	38,9	11	30,6	3	8,3
19	Merasa di hargai ketika mendapatkan gaji	2	5,6	10	27,8	10	27,8	12	33,3	2	5,6
20	Pihak perusahaan peduli atas prestasi yang di capai	0	0	5	13,9	19	52,8	8	22,2	4	11,1
21	Supervisor memperhatikan	0	0	2	5,6	10	27,8	15	41,7	9	25,0

NO	PERNYATAAN	Kenyataan									
		TH (1)		KH (2)		CH (3)		H (4)		SH (5)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	bawahannya										
22	Tunjangan yang di dapatkan sesuai dengan yang di kerjakan	4	11,1	1	2,8	8	22,2	19	52,8	4	11,1
23	Perusahaan telah memberikan gaji sesuai dengan standar yang berlaku	0	0	2	5,6	13	36,1	15	41,7	6	16,7
24	Pekerjaan saat ini sesuai dengan pendidikan / pengalaman kerja	1	2,8	6	16,7	10	27,8	12	33,3	7	19,4
25	Rekan kerja dapat menciptakan suasana kerja yg harmonis satu dengan yg lainnya	8	22,2	5	13,9	11	30,6	10	27,8	2	5,6
26	Tugas dari pekerjaan ini sesuai dengan yang di harapkan	7	19,4	5	13,9	11	30,6	11	30,6	2	5,6
27	Ketika terjadi permasalahan atasan ikut membantu dan memberikan solusi	1	2,8	0	0	6	16,7	15	41,7	14	38,9
28	Mendapatkan kesempatan untuk memperoleh kenaikan gaji	0	0	3	8,3	9	25,0	20	55,6	4	11,1
29	Gaji yang di terima sesuai dengan kompetensi yang di miliki	8	22,2	7	19,4	10	27,8	8	22,2	3	8,3
30	Supervisor memberikan bimbingan	0	0	0	0	13	36,1	16	44,4	7	19,4

NO	PERNYATAAN	Kenyataan									
		TH (1)		KH (2)		CH (3)		H (4)		SH (5)	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
	yang baik terhadap karyawannya										
31	Tunjangan yang di berikan perusahaan cukup	0	0	2	5,6	11	30,6	16	44,4	7	19,4
32	Mendapat penghargaan dari teman kerja saat berhsil melakukan pekerjaan dengan baik	0	0	0	0	9	25,0	18	50,0	9	25,0
33	Mendapatkan pengalaman baru ketika bekerja disini	3	8,3	2	5,6	7	19,4	14	38,9	10	27,8
34	Tunjangan jaminan hari tua untuk mengikat karyawan	0	0	2	5,6	14	38,9	15	41,7	5	13,9
35	Penghasilan dari pekerjaan saat ini dapat mencukupi kebutuhan hidup setiap hari	0	0	7	19,4	13	36,1	10	27,8	6	16,7
36	Fasilitas kantor yang memadai untuk melakukan pekerjaan	1	2,8	10	27,8	12	33,3	9	25,0	4	11,1

Sumber : Data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.5 diperoleh jawaban atas beberapa pernyataan yang diajukan ke 36 responden pernyataan nomor 13 mengenai “Mendapatkan tunjangan sesuai waktu yang telah di tentukan” mendapat respon tertinggi dengan jawaban sangat puas yaitu sebanyak 11 atau 30,6%, sedangkan pernyataan nomor 8 mengenai “Pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan saya” mendapat respon dengan jawaban terendah yaitu sebanyak 1 orang atau 2,8 %.

## 4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

### 4.2.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden di uji dengan uji validitas dan uji reliabilitas yang diuji cobakan pada responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment*. Dengan penelitian ini, uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan dengan menggunakan aplikasi *IBM SPSS20*. Hasil pengujian validitas menggunakan kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila nilai sig  $>0,05$  (alpha), maka tidak valid dan apabila nilai sig  $<0,05$  (alpha) maka valid.

**Tabel 4.6 Uji Validitas berdasarkan Harapan**

Pernyataan	Signifikansi	Alpha (0,05)	Kesimpulan
Butir 1	0,013	0,05	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Valid
Butir 3	0,001	0,05	Valid
Butir 4	0,000	0,05	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Valid
Butir 6	0,000	0,05	Valid
Butir 7	0,003	0,05	Valid
Butir 8	0,000	0,05	Valid
Butir 9	0,001	0,05	Valid
Butir 10	0,000	0,05	Valid
Butir 11	0,000	0,05	Valid
Butir 12	0,000	0,05	Valid
Butir 13	0,001	0,05	Valid
Butir 14	0,000	0,05	Valid
Butir 15	0,000	0,05	Valid
Butir 16	0,001	0,05	Valid
Butir 17	0,000	0,05	Valid
Butir 18	0,000	0,05	Valid

Butir 19	0,000	0,05	Valid
Butir 20	0,007	0,05	Valid
Butir 21	0,000	0,05	Valid
Butir 22	0,000	0,05	Valid
Butir 23	0,000	0,05	Valid
Butir 24	0,003	0,05	Valid
Butir 25	0,000	0,05	Valid
Butir 26	0,026	0,05	Valid
Butir 27	0,006	0,05	Valid
Butir 28	0,000	0,05	Valid
Butir 29	0,000	0,05	Valid
Butir 30	0,000	0,05	Valid

Sumber : data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kepuasan karyawan kontrak berdasarkan harapan. Hasil yang didapatkan yaitu nilai sig <0,05 (alpha). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai kepuasan mahasiswa atas pelayanan berdasarkan harapan dinyatakan valid.

**Tabel 4.7 Uji Validitas berdasarkan Kenyataan**

Pernyataan	Signifikansi	Alpha (0,05)	Kesimpulan
Butir 1	0,000	0,05	Valid
Butir 2	0,000	0,05	Valid
Butir 3	0,000	0,05	Valid
Butir 4	0,000	0,05	Valid
Butir 5	0,000	0,05	Valid
Butir 6	0,001	0,05	Valid
Butir 7	0,002	0,05	Valid
Butir 8	0,028	0,05	Valid
Butir 9	0,000	0,05	Valid
Butir 10	0,001	0,05	Valid
Butir 11	0,005	0,05	Valid
Butir 12	0,004	0,05	Valid
Butir 13	0,003	0,05	Valid
Butir 14	0,000	0,05	Valid

Butir 15	0,001	0,05	Valid
Butir 16	0,000	0,05	Valid
Butir 17	0,000	0,05	Valid
Butir 18	0,000	0,05	Valid
Butir 19	0,000	0,05	Valid
Butir 20	0,000	0,05	Valid
Butir 21	0,005	0,05	Valid
Butir 22	0,000	0,05	Valid
Butir 23	0,000	0,05	Valid
Butir 24	0,000	0,05	Valid
Butir 25	0,000	0,05	Valid
Butir 26	0,001	0,05	Valid
Butir 27	0,004	0,05	Valid
Butir 28	0,000	0,05	Valid
Butir 29	0,000	0,05	Valid
Butir 30	0,001	0,05	Valid

Sumber : data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kepuasan karyawan kontrak berdasarkan kinerja. Hasil yang didapatkan yaitu nilai sig <0,05 (alpha). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai kepuasan mahasiswa atas pelayanan berdasarkan kenyataan dinyatakan valid.

#### 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji reliabilitas terhadap masing – masing instrumen variabel mengenai kepuasan konsumen atas pelayanan berdasarkan harapan dan kinerja menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program *IBM SPSS 20,0*. Hasil uji reliabilitas setelah dikonsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien r dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 4.8 Interpretasi Nilai r Alpha Indeks Korelasi**

Interval Koefisien	Interprestasi
0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,0199	Sangat Rendah

Sumber : Sugiyono (2008, p.87)

Berdasarkan tabel 4.8 ketentuan reliable diatas, maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut :

**Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Koefisien aplha chronbach	Koefisien r	Kesimpulan
Konsep Harapan	0,958	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
Konsep Kinerja	0,941	0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi

Sumber : data diolah pada tahun 2018

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel 4.9 di atas, nilai cronbach alpha sebesar 0,958 untuk kepuasan kerja karyawan kontrak berdasarkan harapan dengan tingkat reliable sangat tinggi. Nilai *Chronbach* alpha sebesar 0,958 untuk kepuasan kerja karyawan kontrak berdasarkan kenyataan dengan tingkat reliabel sangat tinggi.

### 4.3 Hasil Analisis Data

Untuk mengukur nilai kepuasan karyawan kontrak PT.PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Tarahan menggunakan 2 (dua) alat analisis data yaitu Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Indeks Kepuasan Karyawan adalah sebagai berikut:

### 4.3.1 Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dilihat dari tingkat kepuasan karyawan kontrak dan harapan karyawan kontrak PT.PLN (Persero) Sektor Pembangkit Listrik Tarahan dengan menggunakan analisis tingkat kepentingan dan kenyataan atau Importance Performance Analysis sebagai berikut:

$$TKi = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

Keterangan:

TKi = Tingkat kepuasan responden

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja

Yi = Skor penilaian tingkat harapan

**Tabel 4.10 Skor Rata-Rata Secara Keseluruhan**

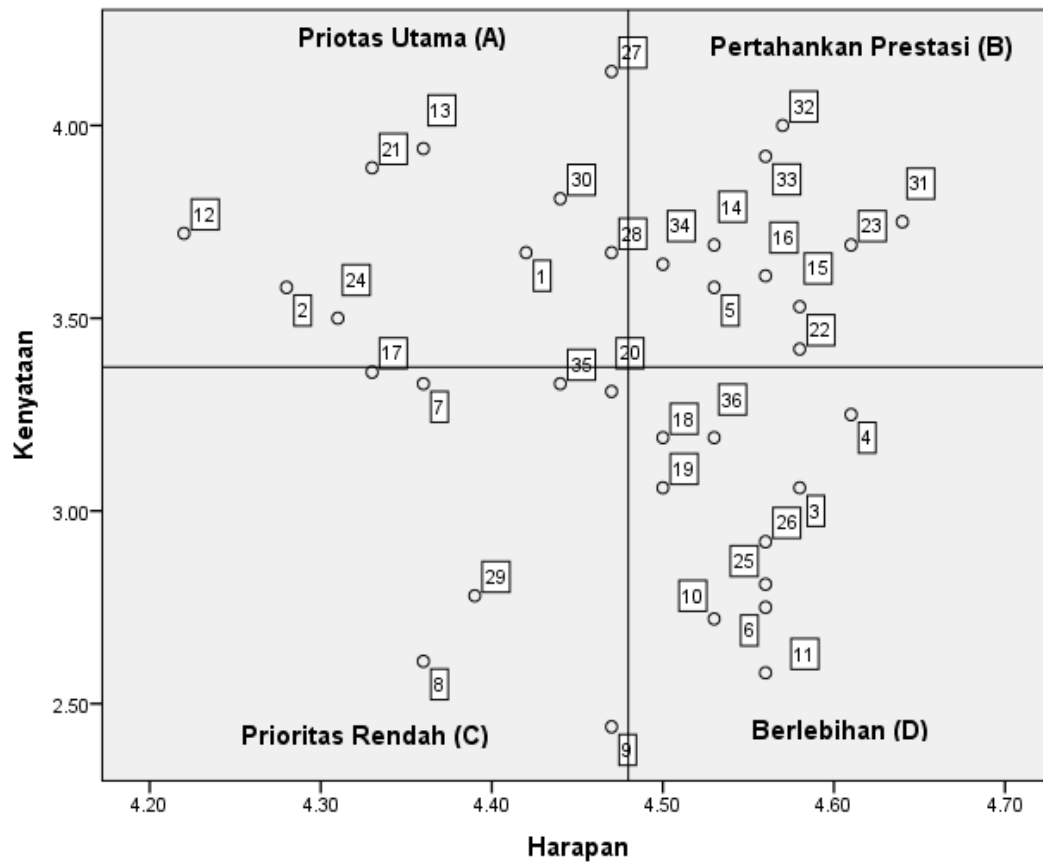
No	Pernyataan	Harapan	Kenyataan
1	Butir 1	4,42	3,67
2	Butir 2	4,28	3,58
3	Butir 3	4,58	3,06
4	Butir 4	4,61	3,25
5	Butir 5	4,53	3,58
6	Butir 6	4,56	2,75
7	Butir 7	4,36	3,33
8	Butir 8	4,36	2,61
9	Butir 9	4,47	2,44
10	Butir 10	4,53	2,72
11	Butir 11	4,56	2,58
12	Butir 12	4,22	3,72
13	Butir 13	4,36	3,94
14	Butir 14	4,53	3,69
15	Butir 15	4,58	3,53
16	Butir 16	4,56	3,61
17	Butir 17	4,33	3,36
18	Butir 18	4,50	3,19
19	Butir 19	4,50	3,06



20	Butir 20	4,47	3,31
21	Butir 21	4,33	3,89
22	Butir 22	4,58	3,42
23	Butir 23	4,61	3,69
24	Butir 24	4,31	3,50
25	Butir 25	4,56	2,81
26	Butir 26	4,56	2,92
27	Butir 27	4,47	4,14
28	Butir 28	4,47	3,67
29	Butir 29	4,39	2,78
30	Butir 30	4,44	3,81
31	Butir 31	4,64	3,75
32	Butir 32	4,53	4,00
33	Butir 33	4,56	3,92
34	Butir 34	4,50	3,64
35	Butir 35	4,44	3,33
36	Butir 36	4,53	3,19
<b>Rata-rata</b>		<b>4,40</b>	<b>3,38</b>

Sumber: data diolah 2018

Penempatan posisi masing-masing dapat dilihat pada diagram kartesius dibagi menjadi empat diagram dengan garis tengah pembagi berdasarkan nilai rata-rata tingkat harapan (Y) yaitu sebesar 4,40 dan nilai rata-rata tingkat kinerja (X) yaitu sebesar 3.38.



**Gambar 4.1 Diagram Kartesius**

Sumber: data diolah pada tahun 2018.

Dalam gambar 4.1 dari diagram kartesius diatas terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan atribut yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan kontrak terbagi menjadi empat kuadran. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

### 1. Kuadran A

Menunjukkan bahwa atribut-atribut yang berada dikuadran ini perlu mendapat prioritas utama untuk ditangani atau dibenahi terlebih

dahulu. Atribut-atribut atau indikator inilah yang dinilai sangat penting oleh karyawan kontrak. Dimensi pada kuadran ini adalah Gaji, Promosi, Pengawasan, Keuntungan, Penghargaan, Prosedur operasional, Rekan Kerja, Sifat Pekerjaan, Komunikasi. Atribut yang masuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut.

- a. Rekan kerja yang kompeten dalam bekerja (Pertanyaan 1)
- b. Promosi sering terjadi di perusahaan ini (Pertanyaan 2)
- c. Supervisor yang adil (Pertanyaan 12)
- d. Mendapatkan tunjangan sesuai waktu yang telah ditentukan (Pertanyaan 13)
- e. Supervisor memperhatikan bawahannya (Pertanyaan 21)
- f. Ketika terjadi permasalahan atasan ikut membantu dan memberikan solusi (Pertanyaan 24)
- g. Tugas dari pekerjaan ini sesuai dengan yang di harapkan (Pertanyaan 27)
- h.. Mendapatkan kesempatan untuk memperoleh kenaikan gaji (Pertanyaan 28)
- i. Supervisor memberikan bimbingan yang baik terhadap karyawannya (Pertanyaan 30)

## **2. Kuadran B**

Atribut-atribut atau indikator yang berada dikuadran ini harus bisa dipertahankan oleh, PT.PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Tarahan. Karena tingkat pelaksanaan telah sesuai dengan kepentingan atau harapan karyawan kontrak, maka kewajiban mempertahankan karyawan kontrak PT.PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Tarahan yang telah ada. Dimensi pada kuadran ini Gaji, Promosi, Pengawasan, Keuntungan, Penghargaan, Prosedur

operasional, Rekan Kerja, Sifat Pekerjaan, Komunikasi. Adapun atribut atau indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut.

- a. Menerima pengakuan dari atasan ketika melakukan pekerjaan dengan baik (Pertanyaan 5)
- b. Menerima gaji yang dapat mencukupi kebutuhan hidup keluarga (Pertanyaan 14)
- c. Setiap pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik (Pertanyaan 15)
- d. Gaji yang diterima layak dengan pekerjaan yang dilakukan (Pertanyaan 16)
- e. Tunjangan yang di dapatkan sesuai dengan yang di kerjakan (Pertanyaan 22)
- f. Perusahaan telah memberikan gaji sesuai dengan standar yang berlaku (Pertanyaan 23)
- g. Mendapat penghargaan dari teman kerja saat berhasil melakukan pekerjaan dengan baik (Pertanyaan 31)
- h. Tunjangan yang di berikan perusahaan cukup (Pertanyaan 32)
- i. Mendapatkan pengalaman baru ketika bekerja disini (Pertanyaan 33)
- j. Tunjangan jaminan hari tua untuk mengikat karyawan (Pertanyaan 34)

### **3. Kuadran C**

Menunjukkan bahwa atribut atau indikator yang berada pada kuadran ini dinilai kurang penting atau berprioritas rendah bagi karyawan kontrak. Dimensi pada kuadran ini adalah Gaji, Promosi,

Pengawasan, Keuntungan, Penghargaan, Prosedur operasional, Rekan Kerja, Sifat Pekerjaan, Komunikasi. Adapun atribut atau indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut.

- a. Merasa senang dengan rekan kerja yang memberikan dukungan (Pertanyaan 7)
- b. Pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan saya (Pertanyaan 8)
- c. Komunikasi yang baik dalam perusahaan (Pertanyaan 9).
- d. Pekerjaan di dukung dengan fasilitas yang di berikan perusahaan (Pertanyaan 17)
- e. Pihak perusahaan peduli atas prestasi yang di capai (Pertanyaan 20)
- f. Gaji yang di terima sesuai dengan kompetensi yang di miliki (Pertanyaan 29)
- g. Penghasilan dari pekerjaan saat ini dapat mencukupi kebutuhan hidup setiap hari (Pertanyaan 35)

#### **4. Kuadran D**

Atribut-atribut atau indikator yang berada di dalam kuadran ini dianggap berlebihan oleh oleh karyawan kontrak di PT.PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Tarahan karna telah memberikan kepuasan lebih dan sangat memuaskan. Hal ini kadang dianggap berlebihan oleh karyawan kontrak. Dimensi pada atribut adalah Gaji, Promosi, Pengawasan, Keuntungan, Penghargaan, Prosedur operasional, Rekan Kerja, Sifat Pekerjaan, Komunikasi. Adapun yang termasuk dalam atribut ini adalah sebagai berikut.

- a. Supervisor mempunyai motivasi kerja yang tinggi (Pertanyaan 3)
- b. Tunjangan yang di terima sesuai berdasarkan prestasi kerja dan tanggung jawab kerja (Pertanyaan 4)
- c. Aturan dan prosedur pada perusahaan memudahkan pekerjaan (Pertanyaan 6)
- d. Menerima gaji sesuai dengan kompetensi yang dimiliki (Pertanyaan 10)
- e. Penilaian untuk promosi berdasarkan prestasi kerja karyawan (Pertanyaan 11)
- f. Tujuan dari perusahaan jelas (Pertanyaan 18)
- g. Merasa di hargai ketika mendapatkan gaji (Pertanyaan 19)
- h. Pekerjaan saat ini sesuai dengan pendidikan / pengalaman kerja (pertanyaan 26)
- i. Fasilitas kantor yang memadai untuk melakukan pekerjaan (Pertanyaan 36)

#### **4.3.2 Indeks Kepuasan Karyawan**

Indeks kepuasan karyawan merupakan analisis kuantitatif berupa prosentase kepuasan. Indeks kepuasan karyawan diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut tersebut. Atribut yang digunakan dalam proses analisa untuk mendapatkan indeks kepuasan karyawan adalah ke Sembilan Indikator yang diukur menggunakan skala likert 5 tingkatan. Nilai indeks kepuasan dalam penelitian ini dinyatakan dalam bentuk prosentase untuk memudahkan interpretasi, Perhitungan keseluruhan indeks kepuasan menurut Bhote (1996) :

$$\frac{T}{5 \times Y} \times 100\%$$

Keterangan :

T = Skor total perkalian rata-rata X dan  
rata-rata Y

Y = Skor total rata-rata kepentingan (Y)

5 = Nilai maksimum pada skala  
pengukuran

Kriteria Indeks Kepuasan Karyawan (IKK) mengacu pada  
Kriteria Interpretasi Skor yang di sampaikan oleh Bhotte (1996).

**Tabel 4.11 Perhitungan Menentukan Rata-Rata Atribut**

Indikator	Harapan	Rata-rata (X)	Kenyataan	Rata-rata (Y)
<b><i>Gaji</i></b>				
Gaji 1	4.53		3.00	
Gaji 2	4.78		2.94	
Gaji 3	1.89		3.00	
Gaji 4	4.36		3.28	
	15.56	3.89	12.22	3.06
<b><i>Promosi</i></b>				
Prom 1	4.61		3.78	
Prom 2	4.58		3.33	
Prom 3	5.00		4.83	
Prom 4	4.64		2.89	
	18.83	4.71	14.83	3.71
<b><i>Pengawasan</i></b>				
Penga 1	4.56		3.39	
Penga 2	4.69		3.69	
Penga 3	3.31		3.33	
Penga 4	4.67		3.31	
	17.22	4.31	13.72	3.43
<b><i>Keuntungan</i></b>				
Keun 1	1.25		2.58	

Keun 2	4.61		4.78	
Keun 3	3.33		4.25	
Keun 4	3.11		3.92	
Keun 5	16.58		3.31	
	14.03	3.32	18.83	3.77
<b><i>Penghargaan</i></b>				
Pengha 1	4.64		3.89	
Pengha 2	4.53		3.83	
Pengha 3	4.86		3.03	
	17.86	4.68	10.75	3.58
<b><i>Prosedur Operasional</i></b>				
Prose 1	1.25		3.72	
Prose 2	4.61		2.94	
Prose 3	3.33		3.19	
Prose 4	3.11		4.69	
Prose 5	5.56		3.61	
	17.86	3.57	18.17	3.63
<b><i>Rekan Kerja</i></b>				
Rek 1	4.81		3.64	
Rek 2	4.56		2.94	
Rek 3	4.33		4.69	
Rek 4	3.11		3.00	
	16.81	4.20	14.28	3.57
<b><i>Sifat Pekerjaan</i></b>				
Sif 1	4.50		2.92	
Sif 2	4.61		3.25	
Sif 3	4.75		2.86	
Sif 4	4.64		2.72	
Sif 5	4.00		3.17	
Sif 6	4.25		2.64	
	26.75	4.46	17.56	3.93
<b><i>Komunikasi</i></b>				
Kom 1	4.78		2.92	
	4.78	4.78	2.92	3.92

Sumber: data diolah tahun 2018



**Tabel 4.12 Perhitungan Indeks Kepuasan Karyawan**

No	Atribut	X	Y	X.Y (T)	IKK (%) $\frac{T}{5 \times Y} \times 100$	Kreteria
1	Gaji	3.89	3.06	11.90	61.20	Cukup Puas
2	Promosi	4.71	3.71	17.47	74.20	Cukup Puas
3	Pengawasan	4.31	3.43	14.78	68.60	Cukup Puas
4	Keuntungan	3.32	3.77	12.52	75.40	Cukup Puas
5	Penghargaan	4.68	3.58	16.75	71.60	Cukup Puas
6	Prosedur Operasional	3.57	3.63	12.96	72.60	Cukup Puas
7	Rekan Kerja	4.2	3.57	14.99	71.40	Cukup Puas
8	Sifat Pekerjaan	4.46	3.93	17.53	78.60	Cukup Puas
9	Komunikasi	4.78	3.92	18.74	78.40	Cukup Puas
	<b>Total</b>	<b>37.92</b>		<b>137.65</b>	<b>72.60</b>	Cukup Puas

**Menentukan Indeks Kepuasan Karyawan yaitu :**

$$\frac{137.65}{5 \times 37.92} \times 100\% = 72.60$$

Kriteria Indeks Kepuasan Karyawan (IKK) mengacu pada Kriteria Interpretasi Skor yang di sampaikan oleh Bothe (1996),

**Tabel 4.13 Kriteria Interpretasi Skor**

<b>Nilai Interpretasi</b>	<b>Kriteria IKK</b>
0% - 50%	Tidak Puas
51% – 80%	Cukup Puas
81% – 100%	Puas

Sumber: Bhote (1996)

Berdasarkan hasil penelitian dari Indeks Kepuasan Karyawan (IKK) adalah sebesar 72,6 % atau 0,726, jika didasarkan pada indeks kepuasan karyawan maka nilai 0,661 berada pada range 51% – 80%. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan karyawan kontrak di PT.PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Tarahan untuk atribut-atribut yang di uji adalah pada kriteria cukup puas. Dan berdasarkan hasil dari Indeks Kepuasan Karyawan menunjukkan bahwa aspek yang memiliki kontribusi yang paling besar dalam membentuk kepuasan kerja karyawan di PT.PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Tarahan adalah Sifat Pekerjaan yang telah didapat nilai indeks yaitu sebesar 0,786 atau 78.60% .

#### **4.4 Pembahasan**

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata penilaian kinerja pelaksanaan perusahaan dengan harapan karyawan masing-masing variabel kepuasan kerja, telah di gambarkan diagram kartesius yang menjabarkan letak tingkat kepuasan karyawan dalam masing-masing kuasan yang terdapat dalam diagram tersebut. Dari diagram kartesius tersebut dapat di ketahui hal – hal berikut :

##### **4.4.1 Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) Kuadran A**

*Importance Performance Analysis* kuadran A menunjukkan atribut yang harus diprioritaskan dan dibenahi terlebih dahulu di PT.PLN (Sektor)

Pembangkitan Tarahan yaitu, Rekan kerja yang kompeten dalam bekerja, Promosi sering terjadi di perusahaan ini, Supervisor yang adil, Mendapatkan tunjangan sesuai waktu yang telah di tentukan, Supervisor memperhatikan bawahannya, Ketika terjadi permasalahan atasan ikut membantu dan memberikan solusi, Tugas dari pekerjaan ini sesuai dengan yang di harapkan, Mendapatkan kesempatan untuk memperoleh kenaikan gaji, Supervisor memberikan bimbingan yang baik terhadap karyawannya. Atribut-atribut inilah yang di nilai sangat penting oleh karyawan kontrak PT.PLN (Sektor) Pembangkitan Tarahan.

Kesimpulan hasil penelitian Herzberg dalam Sopiah (2008;173) mengenai teori dua faktor adalah sebagai berikut :

- a. Ada sekelompok kondisi ekstrinsik (konteks pekerjaan) / faktor hygiene meliputi gaji atau upah, keamanan kerja, kondisi pekerjaan, status, kebijakan organisasi, supervisi, dan hubungan interpersonal. Apabila faktor ini tidak ada maka karyawan akan merasa tidak puas.
- b. Ada sekelompok kondisi instrinsik / faktor motivator yang meliputi prestasi kerja, pengakuan, tanggung jawab, kemajuan, pekerjaan itu sendiri, dan pertumbuhan.

Apabila salah satu dari teori tersebut tidak ada maka akan mengurangi ketidakpuasan.

**4.4.2 Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) Kuadran B**  
*Importance Performance Analysis* kuadran B menunjukkan atribut yang harus dipertahankan oleh PT.PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Tarahan, yaitu Menerima pengakuan dari atasan ketika melakukan

pekerjaan dengan baik, Menerima gaji yang dapat mencukupi kebutuhan hidup keluarga, Setiap pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik, Gaji yang diterima layak dengan pekerjaan yang dilakukan, Tunjangan yang di dapatkan sesuai dengan yang di kerjakan, Perusahaan telah memberikan gaji sesuai dengan standar yang berlaku, Mendapat penghargaan dari teman kerja saat berhasil melakukan pekerjaan dengan baik, Tunjangan yang di berikan perusahaan cukup, Mendapatkan pengalaman baru ketika bekerja disini, Tunjangan jaminan hari tua untuk mengikat karyawan, karena tingkat pelaksanaan telah sesuai dengan harapan karyawan kontrak PT.PLN (Sektor Pembangkitan Tarahan).

Teori kebutuhan itu dapat dibagi menjadi lima tingkat, yaitu:

1. Fisiologis meliputi rasa lapar, haus, berlidung, seksual, dan kebutuhan fisik lainnya.
2. Rasa aman meliputi rasa ingin dilindungi dari bahaya fisik dan emosional.
3. Sosial meliputi rasa kasih sayang, kepemilikan, penerimaan dan persahabatan
4. Penghargaan meliputi faktor-faktor penghargaan internal seperti hormat diri, otonomi, dan pencapaian, dan faktor-faktor penghargaan eksternal seperti status, pengakuan, dan perhatian.
5. Aktualisasi diri dorongan untuk menjadi seseorang sesuai kecakapannya, meliputi pertumbuhan, pencapaian potensi seseorang, dan pemenuhan diri sendiri.

Maslow dalam Rivai (2008;223)

Dari pendapat Maslow tersebut dapat disimpulkan bahwa kebutuhan-kebutuhan manusia dapat disusun menurut tingkat

kepentingan, yaitu sejak kebutuhan dasar yang paling sederhana sampai pada tingkat yang lebih tinggi. Apabila suatu kebutuhan atau kepentingan sudah terpenuhi atau terpuaskan, maka akan muncul kebutuhan yang lain atau kebutuhan yang sama dan tetap dengan tingkat yang lebih tinggi.

#### 4.4.3 Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) Kuadran C

*Importance Performance Analysis* kuadran C menunjukkan dinilai kurang penting atau berprioritas rendah oleh karyawan kontrak di PT.PLN (Sektor) Pembangkitan Tarahan yaitu, Merasa senang dengan rekan kerja yang memberkian dukungan, Pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan saya, Komunikasi yang baik dalam perusahaan, Pekerjaan di dukung dengan fasilitas yang di berikan perusahaan, Pihak perusahaan peduli atas prestasi yang di capai, Gaji yang di terima sesuai dengan kompetensi yang di miliki, Penghasilan dari pekerjaan saat ini dapat mencukupi kebutuhan hidup setiap hari.

Atribut-atribut ini tidak perlu dibenahi karna karyawan kontrak sudah merasa cukup puas dengan kinerja perusahaan dan di nilai kurang penting oleh karyawan kontrak.

Ada tiga elemen dari teori equity yaitu :

- a. *Input (anything of value that an employee perceives that he contributes to his job)* adalah segala sesuatu yang berharga, yang dirasakan karyawan sebagai sumbangan terhadap pekerjaan. Dalam hal ini misalnya pendidikan, pengalaman, keterampilan, jumlah usaha yang diharapkan, jumlah jam kerja.
- b. *Out comes* adalah segala sesuatu yang berharga, yang dirasakan karyawan sebagai “hasil” dari pekerjaannya. Comparison

person adalah kepada orang lain dengan siapa karyawan membandingkan rasio input-out comes yang dimilikinya.

- c. *Comparison persons* ini bisa berupa seseorang di perusahaan yang sama atau di tempat lain, atau bisa pula dengan dirinya sendiri di waktu lampau.

Wexley dan Yukl dalam As'ad (2004;106)

Dalam teori keadilan, setiap karyawan akan membandingkan ratio *input-outcomes* orang lain (*comparison persons*). Bila perbandingan itu dianggapnya cukup adil (*equity*), maka ia merasa puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan (*over compensation inequity*), bisa menimbulkan kepuasan tetapi bisa pula tidak (misalnya pada orang yang moralis). Tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang dan merugikan (*under compensation inequity*) akan timbul ketidakpuasan, Yukl dalam As'ad (2004;106).

#### **4.4.2 Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) Kuadran D**

*Importance Performance Analysis* kuadran D dinilai tidak terlalu penting oleh karyawan kontrak di PT.PLN (Sektor) Pembangkitan Tarahan yaitu, Supervisor mempunyai motivasi kerja yang tinggi, Tunjangan yang di terima sesuai berdasarkan prestasi kerja dan tanggung jawab kerja, Aturan dan prosedur pada perusahaan memudahkan pekerjaan, Menerima gaji sesuai dengan kompetensi yang dimiliki, Penilaian untuk promosi berdasarkan prestasi kerja karyawan, Tujuan dari perusahaan jelas, Merasa di hargai ketika mendapatkan gaji, Pekerjaan saat ini sesuai dengan pendidikan / pengalaman kerja, Fasilitas kantor yang memadai untuk melakukan pekerjaan. Atribut-atribut ini tidak perlu di benahi karna di anggap

sudah memuaskan karyawan kontrak di PT. PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Tarahan.

Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy theory*), seorang karyawan akan merasa puas bila kondisi yang aktual (sesungguhnya) sesuai dengan harapan atau yang diinginkan. Semakin sesuai antara harapan seseorang dengan kenyataan yang dihadapi maka orang tersebut akan semakin puas, Gibson dalam Sopiah (2008;172).

Dengan demikian orang akan merasa puas bila tidak ada perbedaan antara yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan, karena batas minimum yang diinginkan telah terpenuhi. Sehingga apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat discrepancy, tetapi merupakan discrepancy yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

#### **4.4.3 Hasil Indeks Kepuasan Karyawan (IKK)**

Nilai kepuasan kerja karyawan kontrak dengan menggunakan Indeks Kepuasan Karyawan (IKK) adalah sebesar 72,6 % atau 0,726, jika didasarkan pada indeks kepuasan karyawan maka nilai 72,6% berada pada range 51% – 80%. Sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks kepuasan karyawan kontrak di PT.PLN (Persero) Sektor Pembangkitan Tarahan untuk atribut-atribut yang di uji adalah pada kriteria cukup puas. Dan berdasarkan hasil dari Indeks Kepuasan Karyawan menunjukkan bahwa aspek yang memiliki kontribusi yang paling besar dalam membentuk kepuasan kerja karyawan di PT.PLN

(Persero) Sektor Pembangkitan Tarahan adalah Sifat Pekerjaan yang telah didapat nilai indeks yaitu sebesar 0,786 atau 78.60% .

Spector (1997) menjelaskan kepuasan kerja adalah apa yang dirasakan seseorang tentang pekerjaan mereka dan aspek berbeda dari pekerjaan mereka hal ini merupakan perkembangan pada apa yang orang sukai (kepuasan) dan yang tidak disukai (ketidakpuasan) tentang pekerjaan mereka.