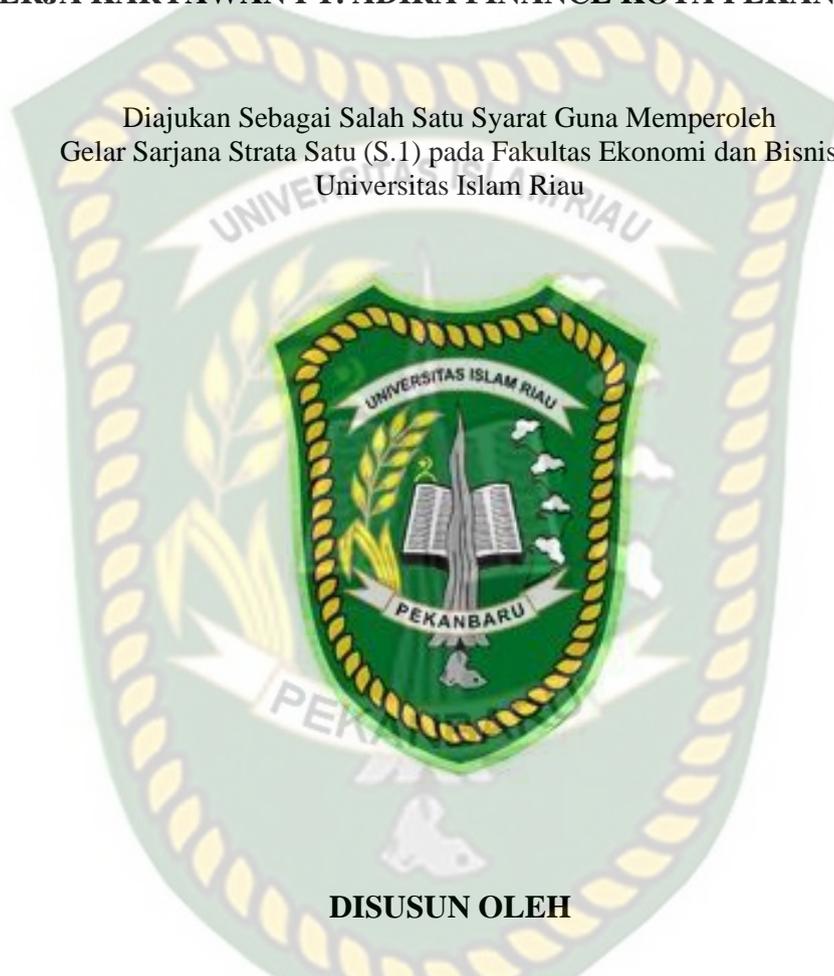


SKRIPSI

PENGARUH KARAKTERISTIK PEKERJAAN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. ADIRA FINANCE KOTA PEKANBARU

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Riau



DISUSUN OLEH

M. RIZKI ZULVIYANDA

NPM : 175210338

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU

2021

ABSTRAK

PENGARUH KARAKTERISTIK PEKERJAAN TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. ADIRA FINANCE KOTA PEKANBARU

OLEH :

M. RIZKI ZULVIYANDA

NPM : 175210338

Tujuan penelitian ini untuk menganalisis karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja karyawan PT. Adira Finance Kota Pekanbaru serta pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini dilaksanakan dengan metode deskriptif kuantitatif yang menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui wawancara/ interview serta kuisisioner penelitian. Responden yang diambil adalah 37 orang karyawan. Dari hasil penelitian diperoleh kesimpulan secara deskriptif mengenai karakteristik pekerjaan pada PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru dalam kategori setuju, hal ini menandakan bahwa dalam bekerja karyawan diberikan dengan karakteristik pekerjaan yang sesuai dengan jabatan maupun kemampuan karyawan tersebut sehingga dapat memenuhi kebutuhannya. Hasil tanggapan responden mengenai kepuasan kerja pada PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru dalam kategori setuju hal ini menandakan bahwa dalam bekerja karyawan sudah dapat merasa puas dengan apa yang diberikan perusahaan, hal itu dapat berupa karakteristik pekerjaan yang sesuai dan lingkungan kerja yang nyaman. Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel karakteristik pekerjaan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan kerja pada PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru.

Kata Kunci : Karakteristik Pekerjaan, Kepuasan Kerja

ABSTRACT

EFFECT OF JOB CHARACTERISTICS ON EMPLOYEE SATISFACTION OF PT. ADIRA FINANCE, PEKANBARU CITY

BY :

M. RIZKI ZULVIYANDA

NPM : 175210338

The purpose of this study was to analyze the job characteristics and job satisfaction of employees of PT. Adira Finance Pekanbaru City and the effect of job characteristics on employee job satisfaction. This research was carried out with a quantitative descriptive method using primary data and secondary data obtained through interviews and research questionnaires. Respondents taken were 37 employees. From the research results obtained descriptive conclusions regarding the characteristics of the work at PT. Adira Finance Pekanbaru Branch is in the agreed category, this indicates that in working employees are provided with job characteristics that are in accordance with the position and abilities of the employee so that they can meet their needs. The results of respondents' responses regarding job satisfaction at PT. Adira Finance Pekanbaru Branch in the agree category, this indicates that in working employees can already be satisfied with what the company provides, it can be in the form of suitable job characteristics and a comfortable work environment. There is a significant effect of the variable job characteristics (X) affect the variable job satisfaction at PT. Adira Finance Pekanbaru Branch.

Keywords: Job Characteristics, Job Satisfaction

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberikan kekuatan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini. Selain itu selawat beriring salam juga dikirimkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa umatnya dari alam jahiliah kealam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti sekarang ini.

Untuk menyelesaikan pendidikan Strata satu (S1) diperlukan suatu karya ilmiah dalam bentuk skripsi. Pada kesempatan ini, penulis membuat skripsi yang berjudul “**Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Adira Finance Kota Pekanbaru**”. Adapun skripsi ini dianjurkan untuk memenuhi syarat dalam mengikuti ujian oral comprehensive guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau di Pekanbaru.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa sebagai karya manusia biasa, skripsi ini masih jauh dari penulisan skripsi, penulisan banyak terdapat kesalahan dan kekurangan baik segi ini maupun penulisan. Demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini, dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun.

Selain dari itu, penulis juga banyak mendapat bantuan baik moril maupun materil serta bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Dengan demikian,

pada kesempatan ini penulis dengan tulus dan ikhlas ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Ibu Dr. Eva Sundari, SE., MM. CRBC, selaku Dekan Fakultas Ekonomi UIR
2. Bapak Abd. Razak Jer, SE., M.Si, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi UIR dan selaku dosen pembimbing yang tak pernah lelah memberikan petunjuk dan bimbingan serta menyempurnakan sehingga penulisan karya ilmiah ini dapat diselesaikan pada waktunya.
3. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengajaran kepada penulis selama dibangku kuliah serta karyawan/ti Tata Usaha Fakultas Ekonomi UIR yang telah ikut membantu proses kegiatan belajar mengajar dikampus
4. Pimpinan beserta Karyawan PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru, yang telah bersedia memberi kemudahan dalam pengambilan data yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.
5. Kepada Ayahanda dan Ibunda, terima kasih yang tak sehingga atas segala kasih sayang, cinta, perhatian, dorongan semangat, bantuan baik moril maupun materil dan segala-galanya kepada ananda selama ini.
6. Terima kasih untuk teman-teman angkatan 2017 di Fakultas Ekonomi UIR yang selalu memberikan semangat dan motivasi.

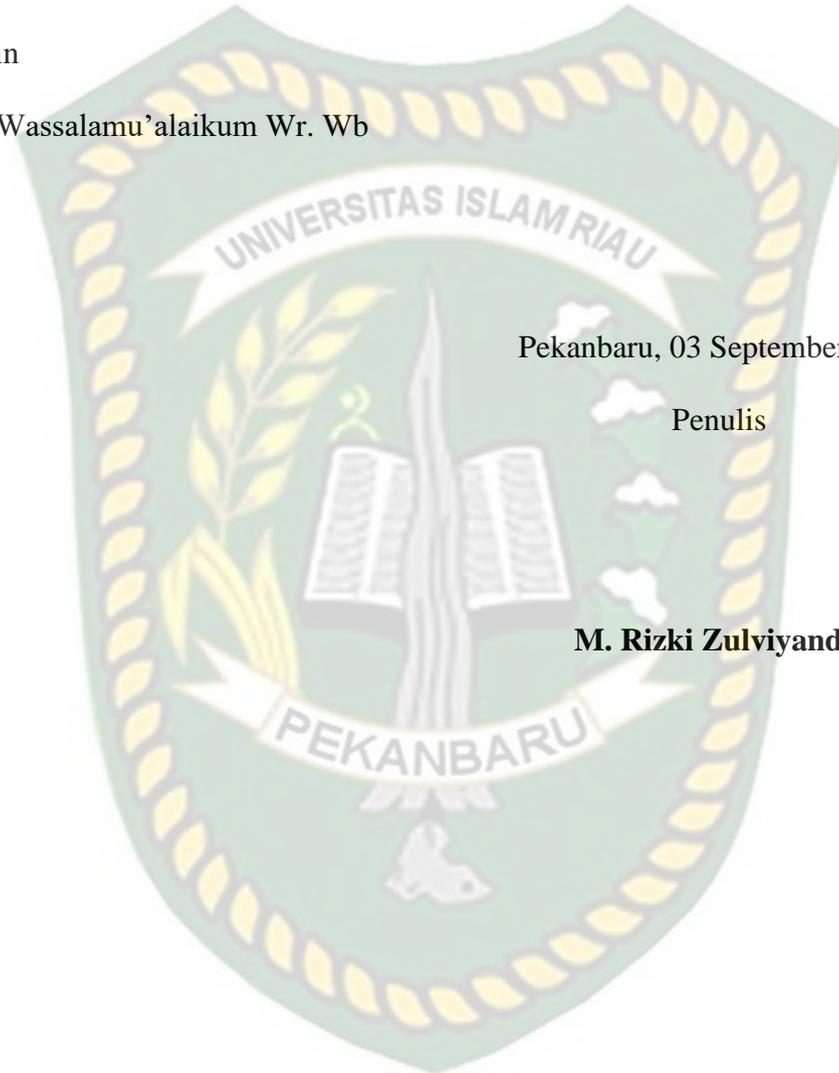
Akhirnya kepada Allah SWT penulis memohon semoga bimbingan, bantuan, pengorbanan dan keikhlasan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan yang layak dari Allah SWT, Amin Yarabbal Alamin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 03 September 2021

Penulis

M. Rizki Zulviyanda



DAFTAR ISI

ABSTRAK

..... i

KATA PENGANTAR..... ii

DAFTAR

ISI iv

DAFTAR TABEL vi

DAFTAR GAMBAR..... viii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang..... 1

1.2. Perumusan Masalah..... 1

1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian..... 8

1.3.1. Tujuan Penelitian..... 9

1.3.2. Manfaat Penelitian 9

1.4. Sistematika Penulisan 10

BAB II TELAAH PUSTAKA..... 12

2.1. Karakteristik Pekerjaan 12

2.1.1. Pengertian Karakteristik Pekerjaan 12

2.1.2. Model karakteristik pekerjaan 14

2.1.3. Desain karakteristik pekerjaan 15

2.1.4. Indikator Karakteristik Pekerjaan..... 15

2.2. Kepuasan Kerja..... 17

2.2.1. Pengertian Kepuasan Kerja	17
2.2.2. Teori Kepuasan Kerja.....	20
2.2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	25
2.2.4. Indikator Kepuasan Kerja.....	31
2.3. Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja ...	32
2.4. Penelitian Terdahulu.....	34
2.5. Kerangka Penelitian	36
2.6. Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1. Lokasi/Objek Penelitian	37
3.2. Operasional Variabel	37
3.2. Jenis dan Sumber Data	39
3.3. Populasi dan Sampel Data	39
3.4. Teknik Pengumpulan Data	39
3.5. Analisis Data	40
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	44
4.1. Sejarah Singkat PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru	44
4.2. Struktur Organisasi	46
4.3. Ruang Lingkup Perusahaan.....	46
4.4. Aktivitas Perusahaan.....	49
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	

5.1. Identitas Responden	52
5.1.1. Jenis Kelamin	52
5.1.2. Tingkat Umur	53
5.1.3. Tingkat Pendidikan	54
5.1.4. Masa Kerja	55
5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument	56
5.2.1. Uji Validitas	56
5.2.2. Hasil Uji Reliabilitas	54
5.3. Analisis Karakteristik Pekerjaan	59
5.3.1. Otonomi	
61	
5.3.2. Variasi Pekerjaan	64
5.3.3. Identitas Tugas	67
5.3.4. Signifikansi tugas	70
5.3.5. Umpan Balik	72
5.4. Analisis Variabel Kepuasan Kerja	76
5.5. Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Karakteristik Individu Terhadap Kepuasan kerja Karyawan Pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru	90
5.5.1. Analisis Regresi Linier Sederhana	90
5.5.2. Analisis Koefisien Determinasi	93
5.6. Pembahasan	94
BAB VI PENUTUP	96
6.1 Kesimpulan	96

6.2. Saran-saran	96
------------------------	----

DAFTAR PUSTAKA	97
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

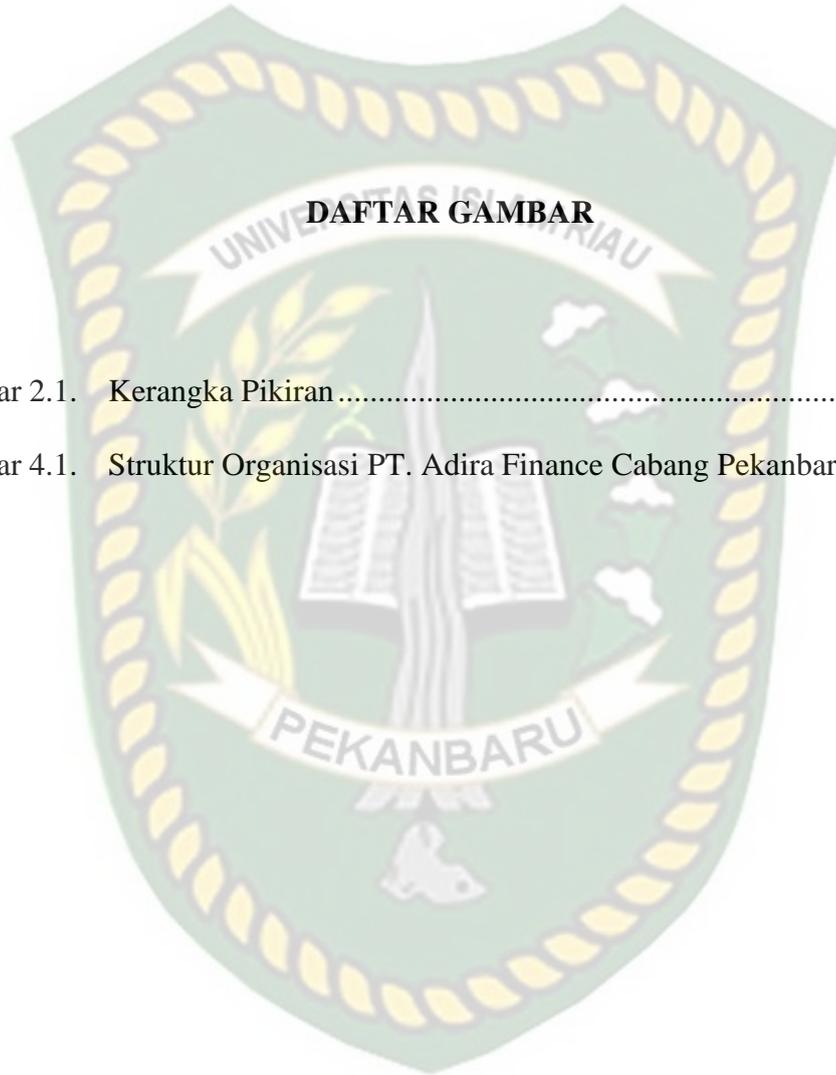
Tabel I.1	Labor Turnover Karyawan PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru Tahun 2015 – 2019	4
Tabel I.2.	Jumlah Karyawan Berdasarkan Tingkatan Pendidikan dan Jabatan Pada PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	34
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 5.2	Tingkat umur karyawan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru	53
Tabel 5.3	Tingkat Pendidikan Responden Pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru.....	55
Tabel 5.4	Masa Kerja karyawan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru..	56
Tabel 5.5	Hasil Uji Validitas Instrument Penelitian	58
Tabel 5.6	Hasil Uji Reliabilitas Instrument Penelitian	59
Tabel 5.7	Tanggapan responden mengenai Karyawan diberikan kebebasan dalam merencanakan pekerjaan	61
Tabel 5.8	Tanggapan responden mengenai Karyawan diberikan kebebasan dalam melaksanakan tugas	63

Tabel 5.9	Tanggapan responden mengenai karyawan harus memiliki keterampilan untuk menyelesaikan tugas	64
Tabel 5.10	anggapan responden mengenai karyawan harus memiliki keterampilan variasi tugas	66
Tabel 5.11	Tanggapan responden mengenai karyawan harus memiliki tingkat pemahaman prosedur kerja	67
Tabel 5.12	Tanggapan responden mengenai karyawan harus memiliki tingkat keterlibatan kerja yang tinggi	69
Tabel 5.13	Tanggapan responden mengenai dampak pekerjaan yang diberikan terhadap karyawan lain yang merasa terbantu	70
Tabel 5.14	Tanggapan responden mengenai karyawan saling membantu.....	71
Tabel 5.15	Tanggapan responden mengenai penerima informasi tentang keberhasilan yang telah dicapai	72
Tabel 5.16	Tanggapan responden mengenai penerimaan informasi tentang kesesuaian pelaksanaan kerja dengan keinginan atasan	73
Tabel. 5.17	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Karakteristik pekerjaan	75
Tabel 5.18	Tanggapan responden mengenai karyawan diberikan pekerjaan sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru	78
Tabel 5.19	Tanggapan responden mengenai karyawan mengerjakan pekerjaan dengan baik dan benar pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru.....	79
Tabel 5.20	Tanggapan responden mengenai karyawan selalu menghindari kesalahan dalam bekerja pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru	80
Tabel 5.21	Tanggapan responden mengenai karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru.....	81

Tabel 5.22	Tanggapan responden mengenai karyawan selalu konsisten dalam mengerjakan tugas yang diberikan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru.....	82
Tabel 5.23	Tanggapan responden mengenai karyawan selalu tepat waktu menyelesaikan pekerjaan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru.....	84
Tabel 5.24	Tanggapan responden mengenai karyawan diberikan gaji sesuai dengan jabatan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru.....	85
Tabel 5.25	Tanggapan responden mengenai karyawan mengerjakan tugas dengan menggunakan waktu yang efektif pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru.....	86
Tabel 5.26	Tanggapan responden tentang karyawan dapat memanfaatkan waktu dengan baik dalam bekerja pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru.....	87
Tabel 5.27	Tanggapan responden tentang karyawan dapat memberikan hasil pekerjaan yang baik pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru.....	88
Tabel 5.28	Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Kerja Karyawan PT. Adira Finance Kota Pekanbaru ..	89
Tabel 5.29	Hasil Perhitungan Regresi Sederhana.....	92
Tabel 5.30	Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi.....	93
Tabel 5.31	Hasil Perhitungan Uji t	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Kerangka Pikiran.....	36
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru	47



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumberdaya manusia merupakan faktor produksi yang memegang peranan penting dalam pencapaian tujuan. Oleh karena itu investasi yang paling penting bagi suatu organisasi adalah sumberdaya manusia, utamanya dari segi pendekatan kualitas. Sumberdaya manusia merupakan kunci keberhasilan suatu organisasi agar tetap diakui keberadaannya dan berkembang dengan baik. Dengan adanya perencanaan sumberdaya manusia, perusahaan mampu memahami kebutuhan dan keinginan tenaga kerja. Kemudian perusahaan berusaha memenuhinya dan menciptakan semangat dan kegairahan kerja agar dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Kepuasan kerja merupakan salah satu ukuran dari perilaku yang aktual di tempat kerja yang bersifat multidimensional, dimana indikator kepuasan kerja meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, waktu kerja dan kerja sama dengan rekan kerja (Mathis dan Jackson, 2002). Peningkatan kepuasan kerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam suatu persaingan lingkungan bisnis yang tidak stabil. Oleh karena itu upaya-upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan merupakan tantangan manajemen yang paling serius karena keberhasilan untuk mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas kepuasan kerja sumber daya manusia yang ada didalamnya.

Keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai visi dan misi sangat tergantung dari kualitas Sumber Daya Manusia yang dimiliki. Kualitas Sumber Daya Manusia tersebut dapat ditunjukkan oleh pengetahuan, skills, dan kemampuan karyawan dalam menciptakan kualitas kerja yang profesional dalam membangun sebuah teamwork dalam organisasi. Untuk mengetahui keefektifan sumber daya manusia dalam organisasi, perlu dilakukan suatu evaluasi yang dapat digunakan sebagai dasar penilaian kinerja karyawan dan pimpinan dalam usaha mencapai visi dan misi organisasi.

Sebuah organisasi perusahaan tidak akan mencapai tingkat kompetisi yang tinggi jika para pekerjanya merasa tidak puas. Salah satu sumber masalah yang dihadapi perusahaan berasal dari sumber daya manusia di perusahaan tersebut yang kurang optimal dalam bekerja sehingga menyebabkan produktivitas perusahaan menurun dan tidak mencapai target. Bila kepuasan karyawan terjadi, maka pada umumnya tercermin pada perasaan karyawan terhadap perusahaannya, yang sering diwujudkan dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan terhadap sesuatu yang dihadapi atau ditugaskan kepadanya di lingkungan kerjanya.

Untuk memperoleh kepuasan kerja pegawai yang baik, maka pimpinan perusahaan juga perlu memperhatikan beberapa faktor penting seperti karakteristik individu pegawai, ketrampilan serta keahlian pegawai dan juga perlu memperhatikan sistem pengawasan yang perlu diterapkan kepada pegawai. Karakteristik individu dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor baik itu faktor organisasi seperti rekrutmen dan seleksi yang buruk, kurangnya komunikasi baik antara atasan dan bawahan serta komunikasi antara bawahan dengan bawahan,

pengawasan kerja yang lemah serta kebijakan dan peraturan yang kurang sesuai dengan kondisi yang ada.

Variabel yang juga mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah karakteristik pekerjaan yang merupakan sifat dari tugas yang meliputi tanggung jawab, berbagai macam tugas, dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri. Menurut Winarno (2005). Luthans (2006:118) menjelaskan karakteristik pekerjaan seperti memberi kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan keterampilannya, kebebasan, dan umpan balik membuat karyawan lebih menyukai pekerjaannya dan tidak menimbulkan kebosanan. Karakteristik pekerjaan merupakan sifat dari tugas yang meliputi tanggung jawab, macam tugas dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri. Pekerjaan yang secara intrinsik memberikan kepuasan dan lebih memotivasi bagi kebanyakan orang daripada pekerjaan yang tidak memuaskan.

PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru merupakan perusahaan swasta yang bergerak dibidang pembiayaan, terutama dalam kredit kendaraan baru maupun kendaraan bekas dan juga sebagai penyalur dana kepada masyarakat dalam bentuk *leasing*, dengan misi menunjang penjualan produk terutama “*Automotive*” dan bergerak dibidang *customer Finance*. Diharapkan perusahaan ini dapat menunjang penjualan produk kendaraan bermotor, karena kecenderungan konsumen membeli barang secara kredit karena daya beli masyarakat secara cash menurun pada masa itu. Berikut ini dapat dilihat jumlah karyawan PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru pada tahun 2015-2019, yaitu :

Tabel 1.1
Labor Turnover Karyawan PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru

Tahun 2015 - 2019

Tahun	Jumlah Karyawan Awal	Karyawan yang Keluar	Karyawan yang Masuk	Jumlah Karyawan Akhir Tahun	LTO
2015	48	10	6	44	22%
2016	44	8	4	40	19%
2017	40	9	4	35	24%
2018	35	4	6	37	11%
2019	37	5	5	37	13%

Sumber : PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru, 2020

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bagaimana rata-rata dari lima tahun jumlah persentase *turnover* karyawan sangat tinggi. Untuk *turnover* terendah berada pada tahun 2018 sebesar 11% dan tingkat *turnover* tertinggi pada tahun 2017 yaitu sebesar 24%. hal ini tentu mengindikasikan karena sebagian karyawan yang keluar termasuk penting jabatannya dalam perusahaan sehingga dapat berdampak pada penurunan prestasi kerja karyawan. Untuk melihat perbandingan antara tingkat pendidikan dengan jabatan karyawan maka dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.2.

Jumlah Karyawan Berdasarkan Jabatan Pada PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Operasional dan Pembukuan	6 Orang
2.	Keuangan dan kredit	6 Orang
3.	Teller	6 Orang
4.	Customer service	8 Orang
5.	Transfer	4 Orang
6.	Collector	7 Orang
Jumlah		37 Orang

Sumber : PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru, 2021

Dari data diatas diketahui tidak banyak karyawan yang memiliki tingkat pendidikan Pasca Sarjana (S2), sementara masih ada karyawan yang berpendidikan rendah seperti SMP dan SD, sehingga hal ini berdampak pada sulitnya karyawan untuk mengembangkan karirinya karena tingkat pendidikan yang dimilikinya masih rendah.

Penilaian kepuasan kerja adalah suatu kegiatan yang dilakukan manajemen penilai untuk menilai kepuasan kerja tenaga kerja dengan cara membandingkan kepuasan kerja atas kepuasan kerja dengan uraian/deskripsi pekerjaan dalam suatu periode tertentu biasanya setiap akhir tahun. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mengukur kepuasan kerja masing-masing tenaga kerja dalam mengembangkan kualitas kerja, pembinaan selanjutnya, tindakan perbaikan atas pekerjaan yang kurang sesuai dengan deskripsi pekerjaan, serta untuk keperluan yang berpengaruh dengan masalah ketenagakerjaan lainnya.

Kepuasan kerja karyawan yang dilakukan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru ini meliputi sebagai karyawan yang bertugas untuk melayani para nasabah yang datang, memberikan informasi yang tepat dan akurat dan bisa

mengerti kemauan nasabahnya, sedangkan sebagai pemimpin bertugas untuk membuat perencanaan, memberikan motivasi kepada karyawan, memeriksa dan mengawasi segala pekerjaan yang dilakukan karyawan.

Kepuasan kerja karyawan yang baik dan berkualitas akan tercapai apabila dalam suatu perusahaan didukung oleh sumber daya manusia yang handal. Pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru ini program pendidikan dan pelatihan tidak dilakukan secara rutin dan berkala, sehingga bekal pengalaman dan pelatihan yang dimiliki karyawan kurang berkembang dan tentu saja akan berdampak buruk pada perusahaan. Karyawan tidak akan melakukan tugas dengan tepat waktu serta tugas yang diselesaikan tidak dengan hasil yang terbaik. Apalagi perusahaan ini bergerak dalam bidang jasa yang menuntut untuk selalu melayani dan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Jika dilihat pada peranan pemimpin dalam menentukan posisi jabatan telah sesuai dengan pendidikan karyawan sehingga karyawan dapat baik menjalankan tugas-tugasnya.

Marek and Jakub (2008) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa permasalahan karakteristik pekerjaan akan membawa ke arah ketidakpuasan kerja yang akhirnya akan membawa ke arah peningkatan kesalahan dalam bekerja. Anja *et al.* (2008) mendefinisikan ketidakpuasan kerja karyawan sebagai kelelahan psikologis. Kelelahan psikologis ini mempunyai ciri-ciri antara lain : hilangnya minat terhadap pekerjaan, menurunnya semangat kerja, adanya ketidakpuasan dalam bekerja dan keinginan untuk mencapai tujuan berkurang. Gonul and Gokce (2014) menambahkan ketidakpuasan kerja ditimbulkan oleh pekerjaan yang

berulang-ulang dan senada sehingga mengakibatkan minat karyawan dan energy berkerja menurun.

Beberapa hasil penelitian sebelumnya menyimpulkan bahwa ketidakseriusan karyawan dalam bekerja merupakan manifestasi dari permasalahan karakteristik pekerjaan yang menyebabkan produktivitas kerja menurun, adanya ketidakpuasan kerja, kurang motivasi, hilangnya gairah kerja (*burnout*) (Kettenbohrer *et al.*, 2015). Dimas dan Hermin (2014) menyebutkan bahwa model karakteristik pekerjaan (*job characteristics models*) merupakan suatu pendekatan terhadap pemerdayaan pekerjaan (*job enrichment*).

Adapun fenomena yang dijumpai saat observasi pra penelitian pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut :

1. Masih ada beberapa karyawan yang tidak dapat menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan dengan tepat waktu dan selalu terdapat beberapa kesalahan, hal ini diakibatkan tidak sesuainya jabatan yang diperoleh dengan latar belakang yang dimilikinya sehingga lama untuk mengerti tugas yang diberikan.
2. Karyawan sering datang ke kantor tidak tepat waktu sampai sekarang masih terjadi di PT. Adira Finance Kota Pekanbaru. Ketika ditelusuri penyebabnya, ternyata terdapat berbagai alasan. Alasan yang dapat diterima adalah karyawan harus mendatangi atau bertemu dengan nasabah yang lokasinya berada antara rumah karyawan dan kantor terlebih dahulu sehingga berakibat dating terlambat masuk kantor dan arena adanya kepentingan pribadi juga.

3. Kompetensi yang dimiliki oleh para pegawai PT. Adira Finance Kota Pekanbaru dirasa masih perlu ditingkatkan terutama untuk para karyawan yang dirasa tidak cukup untuk memenuhi tuntutan perkembangan bisnisnya. Masalah yang lain berkaitan dengan kompetensi karyawan PT. Adira Finance Kota Pekanbaru yaitu karyawan yang usia sudah mulai tua seringkali kompetensi yang dimiliki sudah tidak relevan lagi dengan tuntutan pekerjaan sehingga karyawan tersebut akan cukup kesulitan untuk memberikan kepuasan kerja terbaiknya.
4. PT. Adira Finance Kota Pekanbaru masih mengalami permasalahan dengan kepuasan kerja pegawainya yang belum maksimal, hal ini tercermin masih ada kepuasan kerja pegawainya yang kepuasan kerjanya masih dibawah target yang telah ditetapkan.

Bertitik tolak dari konsekuensi pentingnya gaya kepemimpinan dalam suatu perusahaan seperti halnya pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru yang memiliki peranan meningkatkan kepuasan kerja karyawan, maka penulis merasa termotivasi untuk membahas permasalahan tersebut dengan mengambil judul : **“Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Adira Finance Kota Pekanbaru”**.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang menggambarkan peningkatan kecakapan kerja seorang karyawan melalui pelatihan turut mempengaruhi kepuasan kerja sebagaimana yang diharapkan, maka dapatlah dirumuskan permasalahan pokok

penelitian yaitu:“Apakah karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Adira Finance Kota Pekanbaru.”

1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja karyawan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Adira Finance Kota Pekanbaru.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberi manfaat :

- a. Bagi penulis sebagai penerapan dan memperdalam ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan khususnya tentang pengaruh karakteristik pekerjaan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Adira Finance Kota Pekanbaru Sebagai masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru.
- b. Sebagai bahan acuan bagi peneliti lainnya yang ingin mengadakan pengkajian yang serupa dimasa yang akan datang.

1.4. Sistematika Penulisan

Secara garis besarnya penulisan ini akan dibagi kedalam enam bab, masing-masing akan dirinci dalam sub bab berikut ini:

Bab I : Pendahuluan

Pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

Bab II : Telaah Pustaka dan Hipotesis

Pada bab ini akan diuraikan tentang teori-teori yang berkaitan dengan karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja karyawan, penelitian terdahulu dan hipotesis.

Bab III : Metode Penelitian dan Analisis Data

Pada bab ini akan dijelaskan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan analisis data.

Bab IV : Gambaran Umum Perusahaan

Pada bab ini akan dijelaskan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan serta aktivitas perusahaan.

Bab V : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini akan dibahas analisis data tentang hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Adira Finance Kota Pekanbaru.

Bab VI : Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini akan dijelaskan hasil analisa kesimpulan yang ditarik dalam bentuk kesimpulan dan sekaligus memberikan saran sebagai masukan kepada perusahaan.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1. Karakteristik Pekerjaan

2.1.1. Pengertian Karakteristik Pekerjaan

Menurut Robbins dan Judge (2009:268) Karakteristik pekerjaan adalah sebuah pendekatan dalam merancang pekerjaan yang menunjukkan bagaimana pekerjaan dideskripsikan ke dalam lima dimensi inti yaitu keanekaragaman keterampilan, identitas tugas, arti tugas, otonomi dan umpan balik. Karakteristik pekerjaan merupakan sifat tugas karyawan yang meliputi macam tugas, tanggung jawab, dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari karakteristik pekerjaan itu sendiri (Stoner dan Freemond dalam Sumarsono, 2004:170).

Jatmiko (2011) Karakteristik pekerjaan adalah menunjukkan seberapa besar pengambilan keputusan yang dibuat oleh karyawan kepada pekerjaannya, dan seberapa banyak tugas yang harus dirampungkan oleh karyawan.

Pengertian karakteristik pekerjaan menurut Ni Made Gunastri (2009:14) adalah sebagai berikut : “Merupakan sifat dan tugas yang meliputi tanggung jawab, macam tugas dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri. Pekerjaan yang secara intrinsik memberikan kepuasan akan lebih memotivasi bagi kebanyakan orang daripada pekerjaan yang tidak memuaskan”.

Agung Panudju (2003:6), mendefinisikan karakteristik pekerjaan sebagai berikut : “Menunjukkan seberapa besar pengambilan keputusan yang dibuat oleh karyawan kepada pekerjaannya, dan seberapa banyak tugas yang harus

dirampungkan oleh karyawan”. Menurut Stoner (2012:41): *"Job characteristics are the attributes of the employee's task and include the amount of responsibility, the variety of task, and the extent to which the job itself has characteristics that people find satisfying. A job is intrinsically satisfying will be more motivating for many people than a job that is not."* Artinya “ Karakteristik pekerjaan adalah atribut tugas karyawan dan meliputi jumlah tanggung jawab, berbagai tugas, dan sejauh mana pekerjaan itu sendiri mempunyai karakteristik yang orang mendapatkan kepuasan. Suatu pekerjaan yang secara intrinsik memuaskan akan lebih memotivasi bagi banyak orang daripada pekerjaan yang tidak memuaskan”.

Penyataan tersebut memberikan indikasi tentang peranan dari karakteristik pekerjaan yang terdiri dari 5 (lima) inti pekerjaan dan pengaruhnya terhadap produktivitas, motivasi, dan kepuasan kerja. Dalam membuat suatu rancangan yang mampu memberikan kontribusi optimal pada dasarnya bukanlah pekerjaan yang mudah.

Banyak hambatan yang dialami oleh para sumber daya manusia dalam menyelesaikan pekerjaan bukan disebabkan oleh rendahnya kompetensi yang dimiliki oleh sumber daya manusia yang bersangkutan melainkan karena rancangan pekerjaan yang salah. Sebaliknya pula rancangan yang benar akan membuat penyelesaian pekerjaan menjadi lebih mudah dan akan memberikan dampak positif dari sumberdaya manusia yang bersangkutan terutama yang berkaitan dengan kepuasan kerja. Berdasarkan pengertian-pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa karakteristik pekerjaan merupakan sifat dan tugas yang

meliputi tanggung jawab, macam tugas dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri.

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa karakteristik pekerjaan adalah sifat yang berbeda antara jenis pekerjaan yang satu dengan pekerjaan yang lainnya yang ada dalam semua pekerjaan dalam pelaksanaannya.

2.1.2. Model karakteristik pekerjaan

Model karakteristik pekerjaan mengemukakan bahwa pekerjaan apa pun bisa dideskripsikan dalam lima dimensi pekerjaan utama, yaitu (Robbins, 2009:219) :

1. Keanekaragaman Keterampilan (Skill Variety) Sejauh mana pekerjaan itu menuntut keragaman kegiatan yang berbeda sehingga pekerjaan itu dapat menggunakan sejumlah keterampilan dan bakat yang berbeda.
2. Identitas Tugas (Task Identity) Sejauh mana pekerjaan itu menuntut diselesaikannya seluruh potongan kerja secara utuh dan dapat dikenali.
3. Arti Tugas (Task Significance) Sejauh mana pekerjaan itu mempunyai dampak yang cukup besar pada kehidupan atau pekerjaan orang lain.
4. Otonomi (Autonomy) Sejauh mana pekerjaan itu memberikan kebebasan, ketidaktergantungan, dan keleluasaan yang cukup besar kepada individu dalam menjadwalkan pekerjaan itu dan dalam menentukan prosedur yang digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan itu.
5. Umpan Balik (Feedback) Sejauh mana pelaksanaan kegiatan pekerjaan yang dituntut oleh pekerjaan itu menghasilkan diperolehnya informasi yang langsung dan jelas oleh individu mengenai keefektifan kinerjanya.

2.1.3. Desain karakteristik pekerjaan

Menurut Mathis dan Jackson (2006), desain pekerjaan berkaitan dengan pengaturan pekerjaan, tugas dan tanggungjawab dalam suatu unit kerja yang produktif yang melibatkan isi dari pekerjaan, dan pengaruhnya terhadap tenaga kerja. Desain pekerjaan perlu mendapatkan perhatian lebih karena alasan-alasan berikut:

1. Desain pekerjaan dapat memengaruhi kinerja untuk pekerjaan tertentu khususnya untuk motivasi tenaga kerja yang dapat membuat perbedaan besar pada kinerjanya.
2. Desain pekerjaan dapat memengaruhi kepuasan kerja karena seorang tenaga kerja yang puas dengan konfigurasi pekerjaan tertentu belum tentu memuaskan bagi yang tenaga kerja lainnya.
3. Desain pekerjaan dapat memengaruhi kesehatan fisik maupun mental.

2.1.4. Indikator Karakteristik Pekerjaan

Pada dasarnya setiap pekerjaan pasti mempunyai karakteristik sendiri-sendiri. Antara satu pekerjaan dengan pekerjaan yang lain dimungkinkan adanya kesamaan karakteristik namun dipastikan bahwa mayoritas pekerjaan mempunyai perbedaan karakteristik. Agung Panudju (2003:7), menyebutkan bahwa setiap pekerjaan memiliki lima karakteristik, yaitu :

- a. Otonomi, yaitu kebebasan untuk mengendalikan sendiri pelaksanaan tugasnya berdasarkan uraian dan spesifikasi pekerjaan yang dibebankan kepadanya, dengan indikator kebebasan dalam merencanakan pekerjaan dan kebebasan dalam melaksanakan tugas.

- b. Variasi pekerjaan, yaitu keterampilan/metode/cara yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas, keterampilan dan variasi tugas.
- c. Identitas tugas, yaitu aktivitas yang dilakukan karyawan dalam merencanakan dan melaksanakan tugas, dengan indikator tingkat pemahaman prosedur kerja dan tingkat keterlibatan kerja.
- d. Signifikansi tugas, yaitu pentingnya pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan, dengan indikator dampak pekerjaan terhadap karyawan lain dalam satu departemen dan lain departemen.
- e. Umpan balik, yaitu informasi atau tanggapan mengenai hasil pelaksanaan kerja karyawan, dengan indikator penerima informasi tentang keberhasilan yang telah dicapai dan penerimaan informasi tentang kesesuaian pelaksanaan kerja dengan keinginan atasan.

Menurut Robbins dan Judge (2009 : 269), dimensi karakteristik pekerjaan menunjukkan bahwa pekerjaan apa pun bisa dideskripsikan dalam lima dimensi inti, tiga dimensi pertama yaitu keanekaragaman keterampilan, identitas tugas dan arti tugas dikombinasikan untuk menghasilkan pekerjaan yang berarti. Dengan demikian, jika ketiga karakteristik ini berada dalam suatu pekerjaan maka yang berkepentingan akan melihat pekerjaan sebagai sesuatu yang penting, bernilai, dan bermanfaat.

Selanjutnya bahwa pekerjaan yang mempunyai otonomi memberi individu yang memegang pekerjaan suatu perasaan tanggung jawab pribadi untuk hasil dan bahwa apabila suatu pekerjaan memberikan umpan balik, karyawan akan mengetahui seberapa efektif mereka bekerja. Dari sudut pandang motivasional,

mengatakan bahwa penghargaan internal didapat oleh individu ketika mereka mempelajari (mengetahui akan hasil) bahwa mereka sendiri (mengalami tanggung jawab) telah bekerja dengan baik untuk suatu tugas yang mereka pedulikan (mengalami kepenuhan arti). Semakin tersedianya ketiga keadaan psikologis ini, semakin besar motivasi, kinerja dan kepuasan para karyawan, serta semakin rendah ketidakhadiran dan kecenderungan mereka untuk meninggalkan organisasi.

2.2. Kepuasan Kerja

2.2.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan sikap positif terhadap pekerjaan pada diri seseorang. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Biasanya orang akan merasa puas atas kerja yang telah atau sedang dijalankan, apabila apa yang dikerjakan dianggap telah memenuhi harapan, sesuai dengan tujuannya bekerja. Apabila seseorang mendambakan sesuatu, berarti yang bersangkutan memiliki suatu harapan dan dengan demikian akan termotivasi untuk melakukan tindakan kearah pencapaian harapan tersebut. Jika harapan tersebut terpenuhi, maka akan dirasakan kepuasan. Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan imbalan yang disediakan pekerjaan, sehingga kepuasan kerja juga berkaitan erat dengan teori keadilan, perjanjian psikologis dan motivasi (Robbins & Judge, 2008).

Sebuah organisasi adalah tempat berkumpulnya orang-orang yang bekerja secara bersama-sama demi mencapai tujuan yang diinginkan. Tujuan dari sebuah organisasi bisa berarti tujuan bagi individu organisasi ataupun tujuan secara

institusional organisasi. Keinginan dari pencapaian tujuan tersebut tentunya dilatarbelakangi oleh beberapa hal seperti adanya sikap dan perilaku individu, kelompok dan organisasi. Perilaku tersebut nantinya akan berdampak pada kepuasan kerja karyawan, tingkat kehadiran, ataupun kepuasan kerja. Kepuasan kerja diidentikkan dengan sikap seorang karyawan terhadap pekerjaannya (Robbins, 2008). Hal ini berarti kepuasan kerja bisa dipandang sebagai akumulasi dari perasaan yang disukai ataupun tidak disukai terhadap pekerjaan (Munandar, 2009).

Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian dalam sebuah perusahaan yang memiliki peranan yang sangat penting dalam menentukan pencapaian hasil yang sesuai dengan tujuan dari sebuah perusahaan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen perusahaan tersebut. Dengan mengetahui kepuasan kerja karyawan, melalui bagaimana karyawan tersebut merespon terhadap berbagai program atau rencana yang telah ditetapkan oleh perusahaan, hal ini dapat menjadi umpan balik yang sangat berharga bagi perusahaan tersebut.

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. (Hasibuan, 2010 : 202).

Robbins (2012) mengatakan :“ Kepuasan kerja merupakan suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pegawai dan banyaknya yang mereka yakini apa yang seharusnya mereka terima.“

Handoko (2011: 193) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan rasa menyenangkan dan tidak menyenangkan yang dirasakan oleh karyawan, secara langsung berpengaruh pada emosional dan tingkah laku dalam bekerja berupa kepuasan kerja, disiplin dan moral kerja.

As'ad (2010) menyatakan kepuasan kerja merupakan perasaan seseorang terhadap pekerjaan. Kemudian Tiffin (dalam As'ad, 2010) berpendapat bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan sesama karyawan. Sedangkan Luthans (2012) menyatakan bahwa kepuasan kerja merupakan persepsi seorang karyawan tentang bagaimana suatu pekerjaan dapat memberikan sesuatu yang dianggap penting.

Kepuasan kerja di dalam sebuah pekerjaan berarti suatu bentuk kepuasan yang dinikmati dalam pekerjaan seperti memperoleh hasil kerja, perlakuan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan ini akan lebih mengutamakan pekerjaannya dari balas jasa, walaupun di sisi lain balas jasa itu menjadi hal yang penting. Adanya kepuasan kerja akan mempengaruhi aspek-aspek yang melingkupi kepuasan kerja itu sendiri.

2.2.2. Teori Kepuasan Kerja

Banyak teori tentang kepuasan kerja, diantaranya adalah Teori Pertentangan (*Discrepancy Theory*). Teori ini pertama kali dipelopori oleh Porter pada tahun 1961, Porter mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakannya (dalam As'ad, 2010).

Locke (dalam Munandar, 2011) menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan terhadap beberapa aspek dari pekerjaan mencerminkan penimbangan dua nilai, yang pertama yaitu pertentangan yang dipersepsikan antara apa yang diinginkan seorang individu dengan apa yang menurut perasaan atau persepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaan dan yang kedua pentingnya apa yang diinginkan bagi individu.

Kepuasan kerja secara keseluruhan bagi seorang individu adalah jumlah dari kepuasan kerja dari setiap aspek pekerjaan dikalikan dengan derajat pentingnya aspek pekerjaan bagi individu. Misalnya untuk seorang tenaga kerja, satu aspek dari pekerjaannya (misalnya: tata ruang kerja (*layout*) sangat penting, lebih penting dari aspek-aspek pekerjaan lain (misalnya penghargaan), maka untuk tenaga kerja tersebut tempat kerja harus difasilitasi lebih baik dari pada penghargaan (Munandar, 2011)

Menurut Locke seseorang individu akan merasa puas atau tidak puas merupakan sesuatu yang pribadi, tergantung bagaimana mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan-keinginannya dan hasil keluarnya. Ruangan yang tertata dengan baik akan menunjang kepuasan tenaga kerja yang menikmati kenyamanan dalam bekerja, tetapi tidak akan menunjang kepuasan kerja seorang tenaga kerja lain yang merasa tidak menikmati kenyamanan dalam

ruangannya. Teori diatas mendasari tentang pencapaian kepuasan kerja karyawan yang melakukan suatu pekerjaan didalam ruang kerjanya. Semakin tinggi tingkat kenyamanan dalam melakukan pekerjaan maka semakin tinggi pula orang tersebut merasakan kepuasan atas pekerjaan yang dicapainya.

Menurut Wexley dan Yukl (dalam As'ad, 2010) teori di dalam kepuasan kerja yang lazim digunakan terdiri dari tiga macam:

1. *Discrepancy Theory*

Teori pertentangan (*discrepancy theory*) mengemukakan bahwa untuk mengukur kepuasan kerja seseorang dapat dilakukan dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan (Porter, dalam As'ad 2010). Kemudian teori ini berkembang dengan melihat kepuasan atau ketidakpuasan terhadap beberapa aspek dari pekerjaan mencerminkan penimbangan dua nilai: pertentangan yang dipersepsikan antara apa yang diinginkan seorang individu dengan apa yang diterima, dan pentingnya apa yang diinginkan oleh individu. Kepuasan kerja secara keseluruhan bagi seorang individu adalah jumlah dari kepuasan kerja dari setiap aspek pekerjaan dikalikan dengan derajat pentingnya aspek pekerjaan bagi individu (Locke, 1982, dalam Munandar, 2011). Seorang individu akan merasa puas atau tidak puas merupakan sesuatu yang pribadi, tergantung bagaimana individu tersebut mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan anatara keinginan-keinginan dan hasil-hasilnya.

2. *Equity Theory*

Menurut teori ini individu akan merasa puas atau tidak puas, tergantung dari apakah individu tersebut memperoleh keadilan (*equity*) atau tidak (*inequity*) atas suatu situasi. Perasaan tersebut diperoleh dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor ataupun di tempat lain. Teori ini terdiri dari tiga elemen yaitu:

- a) *Input* yang berarti segala sesuatu yang berharga yang dirasakan karyawan sebagai sumbangan terhadap karyawan.
- b) *Outcomes* adalah segala sesuatu yang berharga dan dirasakan karyawan sebagai hasil dari pekerjaannya.
- c) *Comparison person* yang diartikan sebagai karyawan yang akan membandingkan rasio *input-out comes* dirinya dengan input dan *outcomes* karyawan lain.

3. *Two Factor Theory*

Teori ini dikembangkan oleh Herzberg yang berprinsip bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja merupakan dua hal yang berbeda. Teori ini membagi situasi yang mempengaruhi sikap seorang terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok yaitu:

- a) Kelompok *satisfiers* atau *motivator*, ialah faktor-faktor yang dibuktikannya sebagai sumber kepuasan kerja dimana hadirnya faktor ini akan menimbulkan kepuasan seperti: pengakuan, tanggung jawab, dan promosi. Hadirnya faktor ini akan menimbulkan kepuasan tetapi tidak hadirnya faktor ini tidaklah selalu mengakibatkan ketidakpuasan.

- b) Kelompok *dissatisfier* atau *hygiene factors*, adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan seperti kebijakan, Keamanan kerja, hubungan interpersonal, dan kondisi kerja. Perbaikan terhadap kondisi atau situasi ini akan mengurangi atau menghilangkan ketidakpuasan, tetapi tidak akan menimbulkan kepuasan karena bukan merupakan sumber kepuasan kerja.

4. Teori Proses Bertentangan (*Opponent-Process Theory*)

Teori ini memandang kepuasan kerja dari sudut pandang yang berbeda dimana teori ini mengasumsikan bahwa kondisi emosional yang ekstrim tidak memberikan kemaslahatan (Landy dalam Munandar, 2011).

Teori kepuasan kerja dibedakan atas (Indrastuti, 2017:69) :

- a. Teori keseimbangan. Teori keseimbangan dikembangkan Adam yang komponennya adalah *input output comparison* person dan *equity-in-equity*. Menurut Wesley dan Yuki (1977) input adalah “*input is anything of value that an employee perceives that he contributes to his job*” input adalah semua nilai yang diterima pegawai yang dapat menunjang pelaksanaan kerja. Seperti pendidikan, pengalaman, skill, usaha .peralatan kerja, jumlah jam kerja. “*Outcome ia anything of value that the employee perceives he obtains from the job*”. (Outcome adalah semua nilai yang diperoleh dan dirasakan pegawai), misalnya upah, keuntungan tambahan status simbol, pengenalan kembali, kesempatan untukberprestasi). “*Comparison person maybe someone in the saoe organization*”. (Comparison person adalah seorang pegawai dalam organisasi yang sama.seorang pegawai dalam

organisasi yang berbeda, atau dirinya sendiri dalam pekerjaan sebelumnya). Kepuasan yang dicapai karyawan tergantung dari puas atau tidak puasnya karyawan yang merupakan perbandingan input- output dirinya dibandingkan dengan karyawan lainnya.

b. Teori Perbedaan (*Discrepancy Theory*).

Teori Perbedaan dipelopori Proter yang berpendapat mengukur kepuasan dilakukan dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan pegawai. Locke (1969) menyatakan kepuasan kerja pegawai bergantung pada apa yang didapatnya dengan apa yang diharapkannya. Jika yang didapatnya lebih besar dari yang diharapkannya maka dinyatakan puas dan sebaliknya.

c. Teori pemenuhan kebutuhan (*Need Fulfillment Theory*), Teori pemenuhan kebutuhan yaitu kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai.

d. Teori pandangan kelompok (*Social Reference Group Theory*), kepuasan kerja pegawai bukan bergantung pada pemenuhan kebutuhan sajatapi juga bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang oleh para pegawai dianggap sebagai kelompok acuan.

e. Teori Dua Faktor Dari Herzberq, dikembangkan oleh Hezberq dari teori Abraham Maslow.

Faktor yang menyebabkan kepuasan adalah faktor pemeliharaan dan faktor motivasi. Faktor pemeliharaan berupa faktor *dissstisfiers*, *hygiene faktor*, *job context*, *extrinsic*, yang meliputi administrasi dan kebijakan perusahaan,

kualitas pengawasan, hubungan dengan pengawas, upah, keamanan kerja, kondisi kerja, dan status. Faktor motivasi disebut *satisfier, motivation, job content, intrinsic factors* meliputi dorongan prestasi, pengenalan, kemajuan, *work itself*, kesempatan berkembang dan tanggungjawab.

- f. Teori Pengharapan (*Expectancy theory*), dikembangkan oleh Victor.H. Vroom diperluas oleh Porter dan Lowler, Keith Davis (1985), mengemukakan bahwa “*Vroom explain that motivation is a product of how much one wants something and one's estimate of the probability that a certain will leadtoit*”. (motivasi merupakan suatu produk dari bagaimana seseorang menginginkan sesuatu, dan penaksiran seseorang memungkinkan aksi tertentu yang akan menuntunya

2.2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Pendapat yang dikemukakan oleh Ghiseli dan Brown (dalam As'ad, 2010) mengemukakan adanya lima faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja:

a. Kedudukan (posisi)

Mayoritas manusia menganggap adanya individu yang bekerja di sebuah perusahaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas daripada bekerja di tingkat yang lebih rendah. Hal ini menunjukkan tingkat pekerjaan mempengaruhi kepuasan kerja.

b. Pangkat (golongan)

Pekerjaan yang mendasarkan adanya tingkatan dalam golongan membuat pekerjaan tersebut memiliki kedudukan-kedudukan tertentu didalamnya. Apabila ada kenaikan upah, maka sedikit banyak akan dianggap sebagai

kenaikan pangkat, dan kebanggan terhadap kedudukan yang baru itu akan merubah perilaku dan perasaannya.

c. Umur

Adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan umur karyawan. Karyawan yang berada pada umur 25-34 tahun dan umur 40 hingga 60 tahun adalah merupakan umur-umur yang bisa menimbulkan perasaan kurang puas terhadap pekerjaan.

d. Penjaminan Finansial dan Jaminan Sosial

Masalah finansial dan jaminan sosial mayoritas berpengaruh pada kepuasan kerja.

e. Mutu Pengawasan

Hubungan antara karyawan dengan pihak pimpinan sangat penting artinya dalam meningkatkan produktifitas kerja. Kepuasan karyawan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan ke bawahan.

Luthan (dalam Tella, Yeni, dan Popoola, 2008) menambahkan bahwa ada tiga faktor penting untuk kepuasan kerja, yaitu:

- a. Kepuasan kerja merupakan respon emosional terhadap situasi pekerjaan. Karena itu tidak dapat dilihat, itu hanya dapat disimpulkan.
- b. Kepuasan kerja sering ditentukan oleh seberapa baik hasil memenuhi atau melebihi harapan. Misalnya jika organisasi peserta merasa bahwa mereka bekerja jauh lebih sulit daripada yang lain di departemen tetapi menerima imbalan yang lebih sedikit mereka mungkin akan memiliki sikap negative terhadap pekerjaan, bos dan atau rekan kerja. Di sisi lain, jika mereka

merasa mereka diperlakukan dengan sangat baik dan dibayar secara adil, mereka cenderung memiliki sikap positif terhadap pekerjaan.

- c. Kepuasan kerja mewakili beberapa sikap terkait yang merupakan karakteristik yang paling penting dari pekerjaan tentang yang orang memiliki respon yang efektif.

Dalam Nursalam (2009) faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

1. Motivasi

Rowland (1997) menyatakan fungsi manager meningkatkan kepuasan kerja staf didasarkan pada faktor motivasi yang meliputi: keinginan untuk peningkatan percaya bahwa gaji yang diterima sudah mencukupi, memiliki kemampuan pengetahuan, ketrampilan dan nilai-nilai yang diperlukan, umpan balik, kesempatan untuk mencoba, instrumen penampilan untuk promosi, kerjasama dan peningkatan penghasilan.

Motivasi merupakan kegiatan yang mengakibatkan, menyalurkan dan memelihara perilaku seseorang. Motivasi adalah subjek yang membingungkan, karena motif tidak dapat diamati atau diukur secara langsung tetapi harus disimpulkan dari perilaku seseorang yang tampak (Handoko, 2008). Kebutuhan seseorang untuk mencapai prestasi merupakan kunci dalam suatu motivasi dan kepuasan kerja. Jika seseorang bekerja, maka kebutuhan pencapaian prestasi tersebut berubah sebagai dampak dari beberapa faktor dalam organisasi: program pelatihan, pembagian dan jenis tugas yang diberikan, tipe supervisi yang dilakukan perubahan pola motivasi dan faktor lain.

Seseorang memilih suatu perkaryaan didasarkan pada kemampuan dan ketrampilan yang dimiliki. Motivasi akan menjadi masalah apabila kemampuan yang dimiliki tidak dimanfaatkan dan dikembangkan dalam melaksanakan tugasnya. Motivasi seseorang akan timbul apabila mereka diberikan kesempatan untuk mencoba dan mendapat umpan balik dari hasil yang diberikan. Oleh karena itu, penghargaan psikis sangat diperlukan agar seseorang merasa dihargai dan diperhatikan serta dibimbing bila melakukan suatu kesalahan.

2. Lingkungan

Faktor lingkungan memegang peranan penting dalam mendukung motivasi kerja untuk pencapaian kepuasan kerja yang meliputi: komunikasi, potensial pertumbuhan, kebijaksanaan individu, upah/gaji, kondisi kerja yang kondusif.

3. Peran Manajer

Peran dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku yang teratur yang timbul karena suatu jabatan tertentu, kepribadian seseorang juga amat mempengaruhi bagaimana peran harus dijalankan. Peran timbul karena seorang manajer memahami bahwa ia bekerja tidak sendirian. Dia mempunyai lingkungan yang setiap saat perlu berinteraksi dengan beraneka ragam perbedaan yang ada di lingkungan sekitarnya tetapi perannya harus dimainkan dengan tidak membuat perbedaan antara satu dengan yang lain (Thoha, 2008).

Kepuasan kerja staf dapat juga dilihat dari terpenuhinya kebutuhan fisik dan psikis, dimana kebutuhan psikis tersebut dapat terpenuhi melalui peran manajer dalam memperlakukan stafnya. Hal ini perlu ditanamkan kepada manajer agar diciptakan suatu keterbukaan dan memberikan kesempatan kepada staf untuk

melaksanakan tugas sebaik-baiknya. Ada dua belas kunci utama dalam kepuasan kerja, yaitu: input, hubungan manajer dan staf, disiplin kerja, lingkungan tempat kerja, istirahat dan makan yang cukup, diskriminasi, kepuasan kerja, penghargaan penampilan, klarifikasi kebijakan, mendapatkan kesempatan, pengambilan keputusan dan peran manajer (Nursalam, 2009).

Di sisi lain pendapat berbeda dikemukakan oleh Munandar (2011) yang menyatakan bahwa faktor-faktor kepuasan kerja terdiri dari:

1. Ciri-ciri instrinsik pekerjaan

Menurut Locke (dalam Munandar, 2011) ciri-ciri intrinsik dari pekerjaan yang menentukan kepuasan kerja adalah:

- a) Keragaman keterampilan. Ragam keterampilan memiliki banyak hal yang bisa diperlukan untuk melakukan pekerjaan. Semakin banyak ragam yang digunakan, maka semakin kurangnya tingkat kebosanan dalam pekerjaan.
- b) Jati diri tugas. Faktor ini menjelaskan bahwa sejauh mana sebuah tugas menjadi bagian keseluruhan yang berarti. Tugas dirasakan menjadi bagian dari pekerjaan yang lebih besar dan dirasakan tidak merupakan satu kelengkapan tersendiri akan menimbulkan rasa tidak yakin.
- c) Tugas yang penting (*task identity*). Dalam pelaksanaan sebuah tugas, tugas yang menjadi hal yang diprioritaskan akan mencapai kepuasan kerja.
- d) Otonomi. Apabila kita ditempatkan pada suatu pekerjaan yang memberikan kita kebebasan dalam melaksanakan tugas serta adanya kemampuan untuk mengambil keputusan akan lebih menimbulkan kepuasan.

- e) Pemberian balikan pada pekerjaan yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan kerja.

2. Penyeliaan

Locke (dalam Munandar, 2011) memberikan kerangka kerja teoritis untuk memahami kepuasan kerja karyawan dengan penyeliaan, dimana hubungan atasan-bawahan yang terdiri dari hubungan fungsional dan keseluruhan (*entity*). Hubungan fungsional memberikan gambaran sejauh mana penyelia mampu membantu karyawan untuk dapat memuaskan nilai-nilai penting bagi karyawan. Hubungan keseluruhan berdasar pada ketertarikan antar pribadi yang mencerminkan sikap dasar dan nilai-nilai serupa.

3. Gaji, Penghasilan, Imbalan yang Dirasakan Adil (*Equitable Reward*)

Singel dan Lane (dalam Munandar, 2011) memberikan kesimpulan beberapa ahli yang menyimpulkan kembali hasil-hasil dari penelitian pentingnya gaji sebagai penentu dalam kepuasan kerja yaitu merupakan fungsi dari jumlah absolut dari gaji yang diterima, derajat sejauh mana gaji mampu memenuhi harapan-harapan tenaga kerja, dan bagaimana gaji diberikan.

4. Rekan-Rekan Sejawat yang Menunjang

Dalam sebuah kelompok kerja dimana para pekerja harus bekerja sebagai satu tim, kepuasan kerja ditumbulkan dari kebutuhan-kebutuhan tinggi mereka yang mampu dipenuhi, serta mempunyai dampak pada motivasi kerja mereka. Hariadja (dalam Septyawati, 2010) menyebutkan faktor-faktor yang berpengaruh kepuasan kerja seorang karyawan yaitu:

- a) Gaji yaitu bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja.
- b) Pekerjaan itu sendiri yaitu isi pekerjaan yang dilakukan seseorang.
- c) Rekan kerja yaitu teman-teman yang senantiasa berinteraksi dalam pelaksanaan pekerjaan.
- d) Promosi yaitu kemungkinan seseorang mampu berkembang melalui kenaikan jabatan.
- e) Atasan yaitu seseorang yang senantiasa member perintah atau penunjuk dalam pelaksanaan kerja.

2.2.4. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan (2010:68) indikator kepuasan kerja seorang pegawai dapat dilihat dari beberapa hal berikut ini:

a. Menyenangi Pekerjaannya

Pegawai sadar arah yang ditujunya, punya alasan memilih tujuannya, dan mengerti cara dalam bekerja. Dengan kata lain, seorang pegawai menyenangi pekerjaannya karena ia bisa mengerjakannya dengan baik.

b. Mencintai Pekerjaannya

Dalam hal ini pegawai tidak sekedar menyukai pekerjaannya tapi juga sadar bahwa pekerjaan tersebut sesuai dengan keinginannya.

c. Moral Kerja Positif

Ini merupakan kesepakatan batiniah yang muncul dari dalam diri seseorang atau organisasi untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan mutu yang ditetapkan.

d. Disiplin Kerja

Kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan atau ketertiban.

e. Prestasi Kerja

Hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu.

2.3. Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja

Karakteristik pekerjaan adalah perancangan suatu pekerjaan dimana individu terlibat di dalamnya Robbins (2012:598), dalam Sugijanto (2011:30). Menurut Stoner (1999:431) karakteristik pekerjaan adalah atribut tugas karyawan dan meliputi jumlah tanggung jawab, berbagai tugas, dan sejauh mana pekerjaan itu sendiri mempunyai karakteristik yang orang mendapatkan kepuasan. Suatu pekerjaan yang intrinsik memuaskan akan lebih memotivasi bagi banyak orang daripada pekerjaan yang tidak memuaskan. Menurut Munandar (2001:357) dalam Mahardhika (2014) menyatakan terdapat lima ciri-ciri karakteristik pekerjaan untuk berbagai macam pekerjaan yaitu 1) keragaman keterampilan (*Skill variety*) yaitu banyaknya keterampilan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan, 2) jati diri (*task identity*) yaitu tingkat sejauh mana penyelesaian pekerjaan secara keseluruhan dapat dilihat hasilnya dan dapat dikenali sebagai hasil kinerja seseorang, 3) tenaga yang penting (*task significant*) yaitu tingkat sejauh mana pekerjaan mempunyai dampak yang berarti bagi kehidupan orang lain, 4) otonomi yaitu tingkat kebebasan pemegang kerja, yang mempunyai pengertian ketidaktergantungan untuk

menjadwalkan pekerjaan, 5) umpan balik yaitu tingkat kinerja kegiatan kerja dalam memperoleh informasi tentang keefektifan kegiatannya.

Tingkat karakteristik pekerjaan yang tinggi akan membangkitkan rasa tanggung jawab yang lebih besar serta berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan (Mahardhika dan Moh, 2014). Penelitian Samad (dalam Khahan, 2013) meneliti hubungan antara karakteristik pekerjaan dengan kepuasan kerja, dan hasilnya menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Penelitian Hariyadi (2013) menunjukkan hasil bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Hasil tersebut dapat dilihat bahwa karakteristik pekerjaan positif berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja. Artinya kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan, dimana karakteristik pekerjaan yang baik akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

2.4. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu dalam penelitian ini antara lain :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

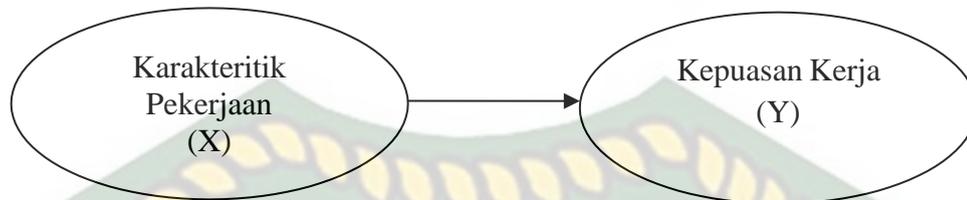
No.	Nama dan tahun peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Ayu Nandini (2017)	Pengaruh Promosi Jabatan, Kompensasi Dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Bintang Mandiri Finance Kudus	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel promosi jabatan, kompensasi dan karakteristik pekerjaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bintang Mandiri Finance Kudus. Perusahaan diharapkan membuat kebijakan pekerjaan yang

			ada disesuaikan dengan spesifikasi pendidikan karyawannya dan tetap mempertahankan kebijakan memberikan kewenangan kepada karyawan dalam mengambil keputusan.
2.	Mailiana (2016)	Pengaruh karakteristik pekerjaan dan Karakteristik individu terhadap kepuasan Kerja pegawai dinas pengelolaan pasar Kota banjarmasin	Hasil dari penelitian ini adalah karakteristik pekerjaan dan karakteristik individu memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja. Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan memiliki pengaruh yang lebih besar untuk karakteristik individu kepuasan kerja dari karakteristik individu.
3.	Novita Ch. Tamaka (2017)	Pengaruh karakteristik pekerjaan dan karakteristik individu Terhadap kepuasan kerja karyawan pada pt.bank mandiri (persero) Tbk. Kantor cabang (Area Manado)	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Karakteristik Pekerjaan dan Karakteristik Individu baik secara simultan maupun parsial memberikan pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Cabang (Area Manado). Bagi pihak manajemen perlu melakukan perbaikan baik berupa kebijakan maupun hal-hal yang secara langsung berkaitan dengan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan terlebih khususnya untuk karakteristik pekerjaan dan

			karakteristik individu yang dilakukan.
4.	Karina Vita Rachmawati (2016)	Karakteristik Pekerjaan dan Karakteristik Individu Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai	Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja pegawai di Rumah Sakit Muhammadiyah Selogiri Wonogiri Tahun 2013.
5.	Yuyun S (2019)	Pengaruh Karakteristik Individu dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan Pada PDAM Lematang Enim Kabupaten Muara Enim	Dari hasil pengujian uji t diperoleh nilai signifikan karakteristik individu (X_1) sebesar $0,023 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti secara parsial karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan. Sedangkan nilai signifikan karakteristik pekerjaan (X_2) sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti secara parsial karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan. Dan hasil uji f diperoleh nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan karakteristik individu (X_1) dan karakteristik pekerjaan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap komitmen organisasi karyawan pada PDAM Lematang Enim Kabupaten Muara Enim.

2.5. Kerangka Penelitian

Gambar 2.1
Kerangka Penelitian



Sumber : Data Olahan, 2021

2.6. Hipotesis

Berdasarkan perumusan pokok masalah yang telah dikemukakan dan didukung oleh kajian teoritis, maka dapat dibuat hipotesis sebagai berikut : diduga karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Adira Finance Kota Pekanbaru.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Adapun tempat pelaksanaan penelitian ini adalah pada PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru yang beralamat di jalan Jend. Sudirman No. 152 Pekanbaru.

3.2. Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Karakteristik pekerjaan (X) adalah atribut tugas karyawan dan meliputi jumlah tanggung jawab,	1. Otonomi	a. Kebebasan dalam merencanakan pekerjaan	Ordinal

<p>berbagai tugas, dan sejauh mana pekerjaan itu sendiri mempunyai karakteristik yang orang mendapatkan kepuasan (Stoner, 2012:41)</p>	<p>2. Variasi pekerjaan</p> <p>3. Identitas tugas</p> <p>4. Signifikansi tugas</p> <p>5. Umpan balik</p>	<p>b. Kebebasan dalam melaksanakan tugas</p> <p>a. Keterampilan untuk menyelesaikan tugas</p> <p>b. Keterampilan variasi tugas</p> <p>a. Tingkat pemahaman prosedur kerja</p> <p>b. Tingkat keterlibatan kerja</p> <p>a. Dampak pekerjaan terhadap karyawan lain</p> <p>b. Saling bekerjasama</p> <p>a. Penerima informasi tentang keberhasilan yang telah dicapai</p> <p>b. Penerimaan informasi tentang kesesuaian pelaksanaan kerja dengan keinginan atasan</p>	
<p>Kepuasan kerja (Y) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang yang berkenan dengan seberapa baik seseorang melakukan pekerjaan yang ditugaskan /yang diberikan kepadanya (Wibowo, 2008: 4)</p>	<p>1. Menyenangi pekerjaannya</p> <p>2. Mencintai pekerjaannya</p> <p>3. Moral Kerja</p>	<p>a. Karyawan merasa sesuai dengan pekerjaan yang diberikan</p> <p>b. Karyawan mengerjakan pekerjaan dengan baik dan benar</p> <p>a. Karyawan selalu menghindari kesalahan dalam bekerja</p> <p>b. Karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan</p> <p>a. Karyawan selalu konsisten dalam mengerjakan tugas</p>	<p>Ordinal</p>

	4. Kedisiplinan	<p>yang diberikan</p> <p>b. Karyawan selalu tepat waktu menyelesaikan pekerjaan</p> <p>a. Karyawan selalu menyelesaikan tugas dengan menggunakan waktu yang efektif</p> <p>b. Karyawan diberikan gaji yang sesuai dengan jabatan</p>	
	5. Prestasi kerja	<p>a. Karyawan dapat memberikan hasil pekerjaan yang baik</p> <p>b. Karyawan dapat memanfaatkan waktu dengan baik dalam bekerja</p>	

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru yang berjumlah 37 orang. Dari populasi tersebut peneliti mengambil seluruh jumlah karyawan sebanyak 37 orang karyawan untuk dijadikan sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel yang ditentukan dengan menggunakan metode sensus (Sugiarto dkk, 2009:42).

3.4. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

- a. Data Primer yaitu data yang diambil dari narasumber atau pemilik perusahaan yang melalui pengamatan dilapangan.
- b. Data sekunder yaitu data yang sudah ada atau yang telah tersedia seperti profil perusahaan, tugas pokok dan fungsi, dan jumlah karyawan.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Wawancara (interview)

Yaitu teknik pengumpulan data dimana pewawancara (peneliti) dalam mengumpulkan data mengajukan suatu pertanyaan kepada yang diwawancarai.

b. Kuesioner (angket)

Merupakan teknik pengumpulan data dimana partisipan/responden mengisi pertanyaan atau pernyataan, kemudian setelah diisi dengan lengkap mengembalikan kepada peneliti.

c. Dokumentasi

Dilakukan untuk mencari data atau informasi melalui jurnal ilmiah, buku-buku referensi dan bahan publikasi yang tersedia diperpustakaan serta dokumen-dokumen lainnya.

3.6. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisa data yang didapatkan dari perusahaan penulis menggunakan metode deskriptif, yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Untuk melakukan analisis data secara kuantitatif, maka nilai ordinal (kuantitatif), untuk ini menggunakan skor yang berpedoman pada skala likert berikut:

- Sangat Setuju / Sangat Baik : bobot /nilai = 5
- Setuju / Baik : bobot /nilai = 4
- Cukup : bobot /nilai = 3
- Tidak Setuju / Tidak Baik : bobot / nilai = 2
- Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Baik : bobot /nilai = 1

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan bantuan program komputer SPSS. Untuk melihat pengaruh antara kedua variabel, menggunakan regresi linear sederhana, yaitu dengan model:

a. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument

Pengujian validitas setiap instrumen pertanyaan yang digunakan dalam analisis item dengan cara mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah skor tiap butir. Mansyur (2010) menyatakan bahwasanya dalam analisis item, teknik korelasi dalam menentukan validitas item ini sampai sekarang merupakan teknik pengambilan data yang banyak digunakan.

Kemudian dalam menggunakan interpretasi terhadap koefisien korelasi, Mansyur menyatakan item yang mempunyai korelasi positif dengan kriteria skor

total serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item ini memiliki validitas yang cukup tinggi dan biasanya syarat minimum data untuk dapat memenuhi syarat apabila $r = \text{positif (+)}$, jadi jika korelasi antar pertanyaan dengan skor total negative (-) maka pertanyaan dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid atau tidak sesuai dengan yang diharapkan untuk penelitian lebih lanjut.

Pengujian reabilitas adalah pengujian yang berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap alat test (*instrument*). Suatu instrument dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi apabila hasil dari pengujian tersebut menunjukkan hasil yang tetap atau tidak berubah. Dengan kata lain, masalah reabilitas test atau instrument yang berhubungan dengan penetapan masalah hasil. Jika terdapat perubahan dalam hasil akhir test atau instrument maka perubahan tersebut dianggap tidak berarti.

b. Regresi Sederhana

Adapun rumus dari regresi tersebut adalah sebagai berikut :

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y = kepuasan kerja

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X = karakteristik pekerjaan

e = Standar Error

c. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas / independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. (Ghozali, 2012:84). Dalam pengujian hipotesis untuk model regresi, derajat bebas ditentukan dengan rumus $Df = n - k$, dimana n = banyak observasi (sampel) sedangkan k = banyaknya variabel (variabel bebas dan terikat). Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Hipotesis alternatifnya (H_1) adalah suatu variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Kriteria pengambilan keputusan dengan menggunakan uji statistik t adalah sebagai berikut :

1. jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka pengaruh variabel X terhadap variabel Y
2. jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka tidak ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y

d. Uji F

Uji F dilakukan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Apabila nilai F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} maka dapat dikatakan bahwa semua variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (Imam Ghozali, 200:56).

e. Koefisien Determinasi (Uji R^2)

Nilai R^2 digunakan untuk mengukur tingkat kemampuan model dalam menerangkan variasi independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam

menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. (Ghozali, 2012;83)



BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Singkat PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru

PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk atau Adira Finance didirikan pada tahun 1990 dan mulai beroperasi pada tahun 1991 dan mulai beroperasi di Kota Pekanbaru pada tahun 1994 dengan nomor izin usaha 34/BPM/ADR/V/1994. Sejak awal Perusahaan telah berkomitmen untuk menjadi perusahaan yang terbaik dan terkemuka di sektor pembiayaan yang melayani pembiayaan beragam merek, baik untuk sepeda motor maupun mobil, baru maupun bekas. Melihat adanya potensi untuk mengembangkan usaha lebih lanjut, PT Adira Finance melakukan penawaran

umum perdana atas sahamnya pada tahun 2003, yang mana Bank Danamon menjadi pemegang saham mayoritas dengan kepemilikan saham sebesar 75%, dilanjutkan dengan melakukan akuisisi selanjutnya sebesar 20% saham, menjadikan Bank Danamon memiliki kepemilikan saham sebesar 95% pada tahun 2009. Dengan demikian, PT Adira Finance menjadi bagian dari Temasek Holdings, perusahaan investasi plat merah asal Singapura.

Industri otomotif Indonesia telah mengalami berbagai tantangan yang menekan penjualan otomotif. Namun oleh kebutuhan akan kendaraan bermotor yang masih kuat di Indonesia telah menjaga tingkat permintaan otomotif domestik. Dengan kondisi 70-75% penjualan otomotif di Indonesia adalah melalui kredit, hal ini telah membuat perusahaan pembiayaan, khususnya yang bergerak dalam pembiayaan kendaraan bermotor, memiliki tempat yang khusus dalam *supply chain* otomotif di Indonesia.

Saat ini, PT Adira Finance telah berhasil menjadi salah satu perusahaan pembiayaan otomotif terbesar di Indonesia berdasarkan pencapaian pendapatan bersih, pembiayaan baru dan piutang yang dikelola. Dengan pencapaian ini, PT Adira Finance terus menjadi kontributor yang signifikan terhadap total portofolio Danamon. Di tahun 2012, PT Adira Finance menyumbang 39% dari total portofolio dan 69% kepada segmen kredit *mass-market* Bank Danamon.

Dalam menghadapi meningkatnya tantangan dan risiko usaha tersebut, perusahaan telah meredefinisikan strategi korporasinya dengan tema “**Terdepan Melalui Penciptaan Nilai Bersama** (*Leading Through Shared Value*)

Creation)”, dengan tujuan akhir adalah untuk menciptakan nilai yang maksimal bagi semua pemangku kepentingan.

PT Adira Finance senantiasa berkomitmen untuk memberikan kontribusi yang terbaik bagi bangsa dan negara. Peluang PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru dalam memperluas usahanya selaras dengan komitmen jangka panjangnya dalam memelihara lingkungan, hubungan yang baik dengan masyarakat, konsumen, rekan usaha, pemegang saham, pemerintah serta keberlanjutan aktivitas usaha PT Adira Finance. Segenap Pimpinan dan Karyawan PT Adira Finance Cabang Pekanbaru akan bekerja untuk menciptakan nilai dan menjalani hidupnya secara harmonis untuk memberikan kontribusi yang optimal dengan tujuan terciptanya kehidupan yang lebih baik di masa yang akan datang.

4.2 Visi dan Misi

4.2.1 Visi

Adapun visi utama PT Adira Finance Cabang Pekanbaru yaitu menjadi perusahaan pembiayaan kelas dunia, sedangkan visi lainnya yaitu :

- 1) Membangun *market presence* yang signifikan (merek, pangsa pasar, jaringan usaha, produk/pelayanan)
- 2) Menjalankan proses operasional yang terstandarisasi dan *excellent*
- 3) Menciptakan kontribusi nilai (*value*) yang berkelanjutan bagi para pemangku kepentingan

4.2.2 Misi

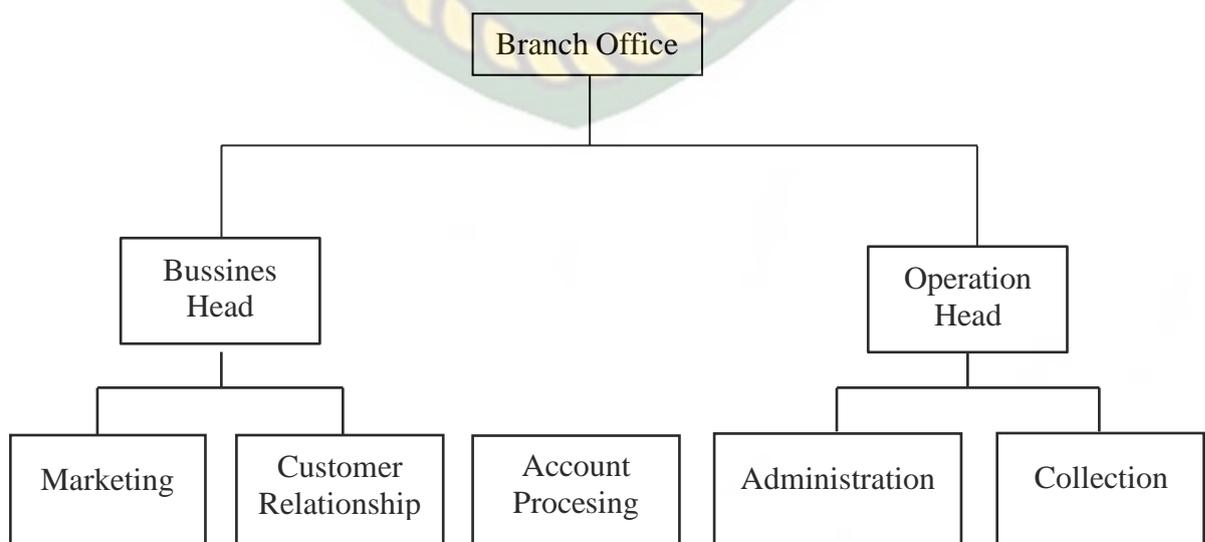
Adapun misi PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru yaitu :

- 1) Menyediakan produk dan pelayanan yang terdiversifikasi melalui beragam saluran distribusi
- 2) Melaksanakan *operational excellence* dan manajemen risiko yang baik
- 3) Menyediakan tempat bekerja terbaik bagi karyawan
- 4) Memampukan komunitas untuk mengalami kesejahteraan

4.3. Struktur Organisasi Perusahaan

Pengorganisasian dapat diartikan sebagai penentuan pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan, pengelompokan tugas-tugas, dan membagi-bagikan pekerjaan pada setiap karyawan, penetapan departemen-departemen serta penentuan hubungan-hubungan. Pengorganisasian adalah fungsi manajemen dan merupakan suatu proses yang dinamis, sedangkan organisasi merupakan hal yang statis yang menggambarkan pola-pola, skema, bagan yang menunjukkan garis-garis perintah hubungan yang ada, dan lain-lain. Berikut dapat dilihat struktur organisasi PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru yaitu :

Gambar 4.1
Stuktur PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru



Sumber : PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru, 2021

Struktur Organisasi didalam PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru berdasarkan tugas dan jabatannya adalah sebagai berikut :

1) Kepala Cabang (*Branch Office*)

- Memimpin, mengelola dan mengawasi operasional kantor cabang
- Memiliki kewenangan memberikan persetujuan tingkat tinggi
- Bertanggung jawab atas maju mundurnya perusahaan
- Bekerjasama dengan menjaga keharmonisan hubungan kerja dengan bawahan

2) *Bussines Head*

Menentukan dan membuka jaringan kerjasama dengan *merchant-merchant*, mengawasi pekerjaan *Departement Marketing* dan *Customer Relationship* karena *Bussines Relation* membawahi langsung bagian *marketing* dan *Customer Relationship*.

- *Marketing Department*

Marketing Department terdiri dari *Credit Marketing Officer* (CMO) dan *Telemarketing*. CMO bertugas melakukan survey lapangan kepada konsumen (pengaju kredit) berdasarkan hasil *screening* awal dan persyaratan yang telah ada, sedangkan *Telemarketing* bertugas melakukan *Follow up* konsumen melalui telepon.

- *Customer Relationship*

Customer Relationship terdiri dari *Customer Service* dan *Sales Counter*.

Kedua bagian tersebut merupakan *front line* atau bagian depan yang berhubungan langsung pertama kali dengan konsumen.

3) *Operation Head*

Bertanggung jawab terhadap tugas-tugas administrasi dan *Collection* karena *Operation Head* membawahi langsung bagian administrasi dan *Colecction*.

- Administrasi

Administrasi merupakan bagian belakang perusahaan yang sangat penting yang terdiri dari *Teller*. *Teller* bertugas melayani pembayaran angsuran nasabah Adira, *Data Entry*, *Credit Processor*, *Fin&ACC* dan *Verifikator*.

- *Collection*

Collection artinya mengumpulkan, dan bertugas sebagai bagian penagihan dan segala kepengurusan angsuran dan menangani kredit macet nasabah Adira. Terdiri dari *Admin Coll*, *Colelector*, dan *Remedial*.

2) *Account Processing*

Merupakan bagian yang melakukan pengelolaan data dan kelengkapan persyaratan kredit yang telah ada, yang terdiri dari *Telesurvey* dan *CardRenewal* setelah diproses kemudian diajukan proses penilaian dan persetujuan oleh *Credit Analisis* yang dibawah langsung oleh *Credit Analisis Departemen Pusat* yang bertempat di Jakarta.

4.4 Aktivitas Perusahaan

PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru bertekad untuk menjadi “Perusahaan Pembiayaan Kelas Dunia” yang keberadaannya sangat diperhitungkan baik oleh

pesaing maupun pasar. Sebagai salah satu perusahaan pembiayaan terbesar di Indonesia saat ini, PT Adira Finance memiliki aspirasi untuk terus membangun *market presence* yang signifikan baik dalam hal brand name yang dekat di hati masyarakat, pangsa pasar yang besar, jaringan usaha yang tersebar luas dan mudah dijangkau oleh seluruh masyarakat, serta menyediakan produk/pelayanan yang dapat menjawab kebutuhan masyarakat. Ini semua didukung oleh pelaksanaan proses operasional yang telah terstruktur dan terstandarisasi sehingga memberi hasil yang terbaik. Dengan demikian, perusahaan akan dapat mewujudkan kontribusi nilai yang berkelanjutan bagi para pemangku kepentingan, baik pemegang saham, konsumen, rekan usaha, karyawan, regulator, serta masyarakat di sekitarnya.

Sebagai salah satu perusahaan yang menjalankan usahanya pada bidang industri jasa keuangan, khususnya jasa pembiayaan kendaraan bermotor membuat PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru mempunyai hubungan yang sangat erat dengan masyarakat, khususnya mereka yang telah menjadi konsumen perusahaan. Masyarakat mendapatkan fasilitas/produk pembiayaan melalui PT Adira Finance Cabang Pekanbaru untuk kepemilikan kendaraan bermotor dan pelayanan yang bervariasi guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang beragam melalui saluran distribusi dengan jangkauan yang luas.

Ini semua didukung oleh pelaksanaan operasional yang *excellent* serta manajemen risiko yang menerapkan prinsip kehati-hatian namun tetap menyediakan ruang untuk bertumbuh. Kedua hal ini hanya dapat terjadi apabila didukung oleh sumber daya manusia yang dapat diandalkan. Untuk itu, PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru berupaya untuk menyediakan lingkungan bekerja yang

kondusif sebagai wujud dukungan bagi karyawannya. Hasil akhir yang hendak diwujudkan melalui penyediaan jasa pembiayaan yang baik ini, adalah pemberdayaan perekonomian masyarakat setempat agar dapat bergerak dengan baik yang pada akhirnya akan bermuara pada terwujudnya kesejahteraan masyarakat luas.

Berdasarkan dari informasi diatas, PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru adalah suatu perusahaan niaga di bidang jasa pembiayaan. Adapun jenis pembiayaan pada PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru, antara lain pembiayaan mobil, motor, elektronik dan furnitur, kemudian perusahaan terus berkembang sehingga menjadi salah satu perusahaan pembiayaan-pembiayaan otomotif terbesar di Indonesia. Adapun cara perusahaan untuk menarik masyarakat dapat menjadi konsumen pada perusahaan adalah dengan memanfaatkan karyawan bagian pemasaran untuk bekerja dilapangan sebagai tenaga penjualan produk dan masuk kepusat perbelanjaan dan toko-toko lainnya yang termasuk daftar untuk menjual produk yang dikreditkan kepada PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru.



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden

Sebelum melakukan analisis terhadap pengaruh karakteristik pekerjaan dan karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru, maka terlebih dahulu akan dianalisis hal-hal yang bersangkutan dengan identitas responden yang menjadi sampel pada penelitian ini. Hal-hal tersebut antara lain mencakup mengenai umur responden dan tingkat pendidikan yang menjadi responden dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini yang menjadi

sampel adalah seluruh karyawan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru yang berjumlah 37 orang. Berikut ini uraian tentang identitas responden yang terdiri dari tingkat umur dan tingkat pendidikan.

5.1.1. Jenis Kelamin

Untuk mengetahui jenis kelamin responden pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Perempuan	9	24.3
2	Laki-Laki	28	75.7
Jumlah		37	100

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel 5.1 diatas, diketahui dari 37 orang responden pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru, responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 9 orang atau 24.3% dan sisanya laki-laki sebanyak 28 orang atau 75.7%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa karyawan yang bekerja di PT. Adira Finance Kota Pekanbaru, dimana mayoritas karyawannya kebanyakan berjenis kelamin laki-laki. Lebih banyaknya karyawan yang berjenis kelamin laki-laki karena bidang pekerjaan yang lebih banyak dilapangan untuk menagih tagihan nasabah serta mendatangi nasabah yang bermasalah dengan pembayarannya.

5.1.2. Tingkat Umur

Umur merupakan factor yang sangat berpengaruh pada seseorang dalam melaksanakan semua tugas-tugas yang diberikan, selain itu umur juga dapat berpengaruh pada produktivita kerja. Semakin lanjut usia seseorang maka akan

mempengaruhi produktivitas kerja, tingkat ketelitian dalam bekerja, konsentrasi dan ketahanan fisik dalam bekerja, yang mungkin dipengaruhi oleh faktor kesehatan, daya tahan dan lain-lain. Adapaun tingkat umur karyawan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.2
Tingkat umur karyawan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru

Klasifikasi Tingkat umur	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
20-29	4	10.8
30-39	19	51.3
40-49	8	21.6
Diatas 50	6	16.3
Jumlah	37	100

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel 5.3 di atas dapat diketahui tingkat umur responden yang merupakan karyawan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru, yaitu sebanyak sebanyak 19 orang atau sebesar 51.3% merupakan karyawan yang berumur 40– 49 tahun, sedangkan 8 orang atau sebesar 21.6% merupakan karyawan yang berumur 30 – 39 tahun, kemudian sebanyak 4 orang atau sebesar 10.8% merupakan karyawan yang berumur 20 – 29 tahun dan sebanyak 6 orang atau sebesar 16.3% merupakan karyawan yang berumur diatas 50 tahun. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa responden yang terbanyak adalah karyawan yang berumur 30 – 39 tahun.

Tingkat umur sangat menentukan produktivitas seseorang dan umur yang dianggap produktivitas dan karyawan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru ini jika dilihat dari segi tingkat umur kebanyakan karyawannya merupakan karyawan

dalam usia produktivitas dan berpengalaman. Hal ini sangat diharapkan oleh instansi agar kepuasan kerja karyawan tetap baik dan mampu mencapai produktivitas yang diharapkan perusahaan tersebut.

5.1.3. Tingkat Pendidikan

Selain tingkat umur, tingkat pendidikan juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja, semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang karyawan maka akan semakin tinggi pula kepuasan kerja yang dimilikinya. Seluruh karyawan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru, memiliki tingkat pendidikan yang berbeda sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Adapun tingkat pendidikan karyawan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.3
Tingkat Pendidikan Responden Pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru

Klasifikasi Tingkat Pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
SLTA	12	32.4
DIII	2	5.4
S1	23	62.2
Jumlah	37	100

Sumber : Data Olahan

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui tingkat pendidikan responden yang merupakan karyawan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru yaitu karyawan yang berpendidikan sarjana (S1) sebanyak 23 orang atau sebesar 62.2%, sebanyak 12 orang atau sebesar 32.4% berpendidikan SLTA kemudian karyawan yang berpendidikan Diploma-III (D3) sebanyak 2 orang atau sebesar 5.4%. Dengan

demikian dapat disimpulkan bahwa pada umumnya para karyawan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru tersebut berpendidikan Sarjana (S1).

5.1.4. Masa Kerja

Masa kerja juga dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja, semakin tinggi masa kerja seseorang karyawan maka semakin tinggi pula kepuasan kerja yang dimilikinya. Seluruh karyawan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru, memiliki masa kerja yang berbeda sesuai dengan kebutuhan instansi. Adapun masa kerja karyawan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.4
Masa Kerja karyawan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru

Klasifikasi Masa Kerja	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
< 5 tahun	7	18.9
6-10 tahun	2	5.4
11-15 tahun	13	35.1
> 15 tahun	15	40.6
Jumlah	37	100

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui masa kerja responden yang merupakan karyawan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru yaitu sebanyak sebanyak 15 orang atau sebesar 40.6% memiliki masa kerja > 15 tahun sedangkan yang memiliki masa kerja 11-15 tahun sebanyak 13 orang atau sebesar 35.1%

kemudian karyawan yang memiliki masa kerja > 5 tahun sebanyak 7 orang atau sebesar 18.9% dan karyawan yang memiliki masa kerja 6-10 tahun sebanyak 2 orang atau sebesar 5.4% dan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada umumnya para karyawan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru tersebut memiliki masa kerja > 15 tahun.

5.2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument

5.2.1 Uji Validitas

Pengujian validitas setiap instrumen pertanyaan yang digunakan dalam analisis item dengan cara mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah skor tiap butir. Mansyur (2010) menyatakan bahwasanya dalam analisis item, teknik korelasi dalam menentukan validitas item ini sampai sekarang merupakan teknik pengambilan data yang banyak digunakan.

Kemudian dalam menggunakan interpretasi terhadap koefisien korelasi, Mansyur menyatakan item yang mempunyai korelasi positif dengan kriteria skor total serta korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item ini memiliki validitas yang cukup tinggi dan biasanya syarat minimum data untuk dapat memenuhi syarat apabila $r = \text{positif (+)}$, jadi jika korelasi antar pertanyaan dengan skor total negative (-) maka pertanyaan dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid atau tidak sesuai dengan yang diharapkan untuk penelitian lebih lanjut.

Untuk mengetahui apakah pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada karyawan dapat dikatakan valid atau tidaknya maka penulis coba melakukan uji try out kepada 37 orang responden dengan memberikan 28 pertanyaan untuk menguji validitas dan reliabilitas dari seluruh pertanyaan yang telah diberikan. Kuisisioner yang

diberikan kepada karyawan dibagi kedalam tiga variabel yaitu : variabel karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja karyawan.

Dari hasil pengujian melalui pengukuran validitas dengan menggunakan korelasi product moment dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0.05\%$), dengan cara mengkorelasikan skor masing- masing item dengan skor totalnya. Hasil pengujian dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.5
Hasil Uji Validitas Instrument Penelitian

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan Hasil
Karakteristik pekerjaan	X1.1	0.531	0.316	Valid
	X1.2	0.666	0.316	Valid
	X1.3	0.754	0.316	Valid
	X1.4	0.546	0.316	Valid
	X1.5	0.716	0.316	Valid
	X1.6	0.760	0.316	Valid
	X1.7	0.565	0.316	Valid
	X1.8	0.565	0.316	Valid
	X1.9	0.424	0.316	Valid
Kepuasan kerja	Y1	0.362	0.316	Valid
	Y2	0.757	0.316	Valid
	Y3	0.525	0.316	Valid
	Y4	0.547	0.316	Valid
	Y5	0.651	0.316	Valid
	Y6	0.707	0.316	Valid

	Y7	0.757	0.316	Valid
	Y8	0.729	0.316	Valid
	Y9	0.346	0.316	Valid
	Y10	0.419	0.316	Valid

Sumber : Data Olahan SPSS Versi 19.00

Instrument dikatakan valid jika Corrected Item Total Correlations (r hitung) menunjukkan korelasi yang signifikan antara skor item dengan skor total atau dengan cara membandingkan nilai korelasi masing- masing item dengan nilai korelasi tabel (r tabel), jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka instrument dikatakan valid. Tabel menunjukkan bahwa butir pertanyaan mempunyai nilai korelasi yang lebih besar dari r tabel dengan tingkat $\alpha = 0.05\%$ dan dengan 37 responden maka nilai r tabel lebih besar dari 0.316 sehingga butir pertanyaan yang diajukan dinyatakan valid dan layak dianalisis.

5.2.2. Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reabilitas adalah pengujian yang berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap alat test (*instrument*). Suatu instrument dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi apabila hasil dari pengujian tersebut menunjukkan hasil yang tetap atau tidak berubah. Dengan kata lain, masalah reabilitas test atau instrument yang berhubungan dengan penetapan masalah hasil. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan formula *Alpha Cronboach*, dimana hasil ujinya disajikan pada tabel berikut :

Tabel 5.6

Hasil Uji Reliabilitas Instrument Penelitian

Variabel	Koefisien Alpha
Karakteristik pekerjaan	0.897
Kepuasan kerja karyawan	0.847

Sumber : Data Olahan SPSS Versi 19.00

Pengujian reliabilitas instrument dilakukan pada item- item pertanyaan yang memiliki validitas. Instrument dinyatakan reliabel jika nilai koefisien reliabilitas yang diperoleh paling tidak mencapai 0,6. Hasil uji reliabilitas yang disajikan pada tabel diatas menunjukkan bahwa masing- masing nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,6 sehingga instrument yang digunakan dinyatakan reliabel.

5.3. Analisis Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan yang merupakan sifat dari tugas yang meliputi tanggung jawab, berbagai macam tugas, dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri. Menurut Winarno (2005). Luthans (2006:118) menjelaskan karakteristik pekerjaan seperti memberi kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan keterampilannya, kebebasan, dan umpan balik membuat karyawan lebih menyukai pekerjaannya dan tidak menimbulkan kebosanan. Karakteristik pekerjaan merupakan sifat dari tugas yang meliputi tanggung jawab, macam tugas dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri. Pekerjaan yang secara intrinsik memberikan kepuasan dan lebih memotivasi bagi kebanyakan orang daripada pekerjaan yang tidak memuaskan.

Marek and Jakub (2008) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa permasalahan karakteristik pekerjaan akan membawa ke arah ketidakpuasan kerja yang akhirnya akan membawa ke arah peningkatan kesalahan dalam bekerja. Anja *et al.* (2008) mendefinisikan ketidakpuasan kerja karyawan sebagai kelelahan

psikologis. Kelelahan psikologis ini mempunyai ciri-ciri antara lain : hilangnya minat terhadap pekerjaan, menurunnya semangat kerja, adanya ketidakpuasan dalam bekerja dan keinginan untuk mencapai tujuan berkurang. Gonul and Gokce (2014) menambahkan ketidakpuasan kerja ditimbulkan oleh pekerjaan yang berulang-ulang dan senada sehingga mengakibatkan minat karyawan dan energy berkerja menurun.

Untuk melihat gambaran tentang karakteristik pekerjaan karyawan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru, berikut akan disajikan beberapa tanggapan responden mengenai hal – hal yang berkaitan dengan faktor – faktor yang disebutkan diatas.

5.3.1. Otonomi

Otonomi, yaitu kebebasan untuk mengendalikan sendiri pelaksanaan tugasnya berdasarkan uraian dan spesifikasi pekerjaan yang dibebankan kepadanya, dengan indikator kebebasan dalam merencanakan pekerjaan dan kebebasan dalam melaksanakan tugas.

5.3.1.1. Karyawan diberikan kebebasan dalam merencanakan pekerjaan

Pimpinan sebagai atasan atau yang dihormati, seharusnya lebih bisa membentuk karyawan agar memiliki karyawan yang lebih terampil serta memiliki kemampuan lebih terutama pada kepribadian karayawan sehingga karyawan merasa percaya diri dalam bekerja. Untuk melihat gambaran tentang pimpinan yang dapat mengembangkan pribadi karyawan yang percaya diri, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.7
Tanggapan responden mengenai Karyawan diberikan kebebasan dalam merencanakan pekerjaan

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat setuju	11	29.7
Setuju	18	48.6
Cukup Setuju	6	16.2
Tidak Setuju	2	5.5
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	37	100%

Sumber: Data Olahan

Dari Tabel 5.7 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan diberikan kebebasan dalam merencanakan pekerjaan yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju sebanyak 18 orang atau sebesar 48.6%, yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 11 orang atau sebesar 29.7%, sedangkan responden yang menyatakan cukup sebanyak 6 orang atau sebesar 16.2%, kemudian responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang atau sebesar 5.5% dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan diberikan kebebasan dalam merencanakan pekerjaan yaitu dalam kategori setuju.

Banyaknya hasil tanggapan responden yang menyatakan setuju tersebut karena karyawan beranggapan bahwa karyawan selalu merasa percaya diri serta memiliki kepribadian yang baik sehingga dapat menjadi contoh yang baik pula bagi karyawan lainnya. Kepercayaan diri pimpinan tersebut harus ada pada diri

pimpinan karena perusahaan ini didirikan dalam bidang jasa yang melayani masyarakat sebagai pengguna jasa tersebut.

Kepercayaan diri adalah kondisi mental atau psikologi seseorang dimana individu dapat mengevaluasi keseluruhan dari dirinya sehingga member keyakinan kuat pada kemampuan dirinya untuk melakukan tindakan dalam mencapai berbagai tujuan didalam hidupnya (Rivai, 2005:2).

5.3.1.2. Karyawan diberikan kebebasan dalam melaksanakan tugas

Berani adalah sikap yang ditunjukkan oleh pimpinan dalam mengambil keputusan dengan menanggung atau berani mengambil resiko demi kemajuan perusahaan dan ketentraman kerja para karyawan. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai karyawan diberikan kebebasan dalam melaksanakan tugas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.8
Tanggapan responden mengenai Karyawan diberikan kebebasan dalam melaksanakan tugas

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat setuju	10	27.1
Setuju	16	43.2
Cukup Setuju	7	18.9
Tidak Setuju	4	10.8
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	37	100%

Sumber : data olahan

Dari Tabel 5.8 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan diberikan kebebasan dalam melaksanakan tugas yaitu responden yang tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju sebanyak 16 orang atau

sebesar 43.2%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 orang atau sebesar 27.1%, sedangkan responden yang menyatakan cukup sebanyak 7 orang atau sebesar 18.9%, kemudian tanggapan responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 4 orang atau sebesar 10.8% dan tidak ada tanggapan responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa pendapat responden setuju mengenai karyawan diberikan kebebasan dalam melaksanakan tugas.

Banyaknya hasil tanggapan responden yang menyatakan setuju karena karyawan beranggapan bahwa karyawan selalu memiliki sikap berani saat melakukan pekerjaan. Pimpinan selalu merasa tertantang akan pekerjaan yang akan dilakukan oleh karena itu perusahaan ini terus mengalami perkembangan pesat dan menjadi terdepan dibandingkan perusahaan lain yang memiliki satu bidang yang sama.

5.3.2. Variasi Pekerjaan

Variasi pekerjaan, yaitu keterampilan/metode/cara yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas, keterampilan dan variasi tugas.

5.3.2.1. Karyawan harus memiliki keterampilan untuk menyelesaikan tugas

Semangat adalah sikap moral yang ditunjukkan oleh pimpinan sehingga dengan bersemangatnya pimpinan membuat para karyawan menjadi bergairah untuk bekerja karena secara tidak langsung pimpinan memberikan contoh positif. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai karyawan harus memiliki keterampilan untuk menyelesaikan tugas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.9

Tanggapan responden mengenai karyawan harus memiliki keterampilan untuk menyelesaikan tugas

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat setuju	10	27.1
Setuju	21	56.7
Cukup Setuju	4	10.8
Tidak Setuju	2	5.4
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	37	100%

Sumber : data olahan

Dari Tabel 5.9 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan harus memiliki keterampilan untuk menyelesaikan tugas yaitu responden yang memberikan tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju sebanyak 21 orang atau sebesar 56.7%, yang menyatakan cukup sebanyak 4 orang atau sebesar 10.8%, sedangkan responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 orang atau sebesar 27.1%, kemudian responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 2 orang atau sebesar 5.4% dan tidak ada responden yang memberikan tanggapan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa pendapat responden baik mengenai karyawan harus memiliki keterampilan untuk menyelesaikan tugas.

Banyaknya hasil tanggapan responden yang menyatakan sangat baik karena pimpinan selalu memiliki semangat dalam bekerja, pimpinan juga mengarahkan karyawan untuk selalu semangat dalam bekerja agar pekerjaan yang dilakukan terasa ringan dan dapat berhasil dengan baik, hal baik ini tentu akan menurun pada karyawan dalam bekerja sehingga karyawan dapat bersemangat juga.

Semangat kerja dapat di artikan sebagai suatu kondisi rohaniah atau perilaku individu tenaga kerja dan kelompok – kelompok yang dapat menimbulkan kesenangan yang mendalam pada diri karyawan untuk bekerja dengan giat dan konsekwen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan.

5.3.2.2. Karyawan harus memiliki keterampilan variasi tugas

Kepekaan sosial merupakan salah satu bentuk kepedulian pimpinan terhadap keluhan ataupun kesulitan yang dialami para karyawan dan adanya pengambilan kebijakan yang baik oleh pimpinan dalam menentukan keputusan sehingga karyawan merasa diperhatikan dan dihargai oleh pimpinan. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai karyawan harus memiliki keterampilan variasi tugas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.10
Tanggapan responden mengenai karyawan harus memiliki keterampilan variasi tugas

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat setuju	11	29.7
Setuju	18	48.6
Cukup Setuju	5	13.5
Tidak Setuju	3	8.2
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	37	100%

Sumber : data olahan

Dari Tabel 5.10 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan harus memiliki keterampilan variasi tugas yaitu responden yang memberikan tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju sebanyak 18 orang atau sebesar 48.6%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 11 orang atau

sebesar 29.7%, sedangkan responden yang menyatakan. Selanjutnya yang menyatakan cukup sebanyak 5 orang atau sebesar 13.5%, kemudian sebanyak 3 orang atau sebesar 8.2% yang menyatakan tidak setuju dan tidak ada tanggapan responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sangat baik mengenai karyawan harus memiliki keterampilan variasi tugas.

Banyaknya hasil tanggapan responden tersebut karena responden bertanggung selama bekerja karyawan diperlakukan dengan baik dan adil sehingga karyawan merasa dihargai dan dihormati, terutama jika karyawan sedang merasa kesusahan dan kesulitan. Pimpinan selalu perhatian kepada karyawan karena pimpinan juga merasa tanpa karyawan yang baik dan terampil maka perusahaan ini tidak akan berjalan dengan baik dan lancar.

5.3.3. Identitas Tugas

Identitas tugas, yaitu aktivitas yang dilakukan karyawan dalam merencanakan dan melaksanakan tugas, dengan indikator tingkat pemahaman prosedur kerja dan tingkat keterlibatan kerja.

5.3.3.1. Karyawan harus memiliki tingkat pemahaman prosedur kerja

Pencapaian target perusahaan adalah tercapainya tingkat penjualan yang diinginkan serta prosedur kerja yang sesuai dengan yang diterapkan oleh manajemen perusahaan. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai karyawan harus memiliki tingkat pemahaman prosedur kerja dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.11

Tanggapan responden mengenai karyawan harus memiliki tingkat pemahaman prosedur kerja

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat setuju	15	40.5
Setuju	12	32.4
Cukup Setuju	10	27.1
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	37	100%

Sumber : data olahan

Dari Tabel 5.11 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan harus memiliki tingkat pemahaman prosedur kerja yaitu sebanyak 15 orang atau sebesar 40.5% tanggapan responden yang menyatakan sangat setuju, sedangkan responden yang menyatakan setuju sebanyak 12 orang atau sebesar 32.4%, kemudian sebanyak 10 orang atau sebesar 27.1% tanggapan responden yang menyatakan cukup dan tidak ada hasil tanggapan responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa pendapat responden baik mengenai karyawan harus memiliki tingkat pemahaman prosedur kerja.

Banyaknya hasil tanggapan responden yang menyatakan baik karena karyawan bertanggung selalu bekerja dengan pencapaian target yang ditetapkan. Pencapaian target dapat dilakukan ini juga akan berdampak dari kerja keras karyawan serta komitmen dari karyawan yang ditetapkan perusahaan. Salah satu factor penentu sebagai tolak ukuran efektivitas kerja karyawan adalah karyawan dapat menyelesaikan tugas yang dibebankan perusahaan dengan tepat waktu.

Dengan waktu yang dipergunakan seluruhnya untuk bekerja maka pekerjaan yang diberikan kepada karyawan telah optimal.

5.3.3.2. Karyawan harus memiliki tingkat keterlibatan kerja yang tinggi

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai karyawan harus memiliki tingkat keterlibatan kerja yang tinggi maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.12
Tanggapan responden mengenai karyawan harus memiliki tingkat keterlibatan kerja yang tinggi

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat setuju	10	27.1
Setuju	18	48.6
Cukup Setuju	9	24.3
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	37	100%

Sumber : data olahan

Dari Tabel 5.12 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan harus memiliki tingkat keterlibatan kerja yang tinggi yaitu responden yang memberikan tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju sebanyak 18 orang atau sebesar 48.6%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 orang atau sebesar 27.1%, sedangkan yang menyatakan cukup sebanyak 9 orang atau sebesar 24.3%, selanjutnya yang menyatakan, kemudian tidak ada tanggapan responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil

tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa pendapat responden setuju mengenai karyawan harus memiliki tingkat keterlibatan kerja yang tinggi anti.

Banyaknya hasil tanggapan responden tersebut karena responden bertanggung pimpinan telah melaksanakan tugasnya dengan baik terutama dapat membimbing karyawan yang banyak memiliki kekurangan dalam kemampuan dan keterampilan tetapi dengan sabar pimpinan selalu membimbing demi kemajuan perusahaan bersama.

5.3.4. Signifikansi tugas

Signifikansi tugas, yaitu pentingnya pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan, dengan indikator dampak pekerjaan terhadap karyawan lain dalam satu departemen dan lain departemen.

5.3.4.1. Dampak pekerjaan yang diberikan terhadap karyawan lain yang merasa terbantu

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai dampak pekerjaan yang diberikan terhadap karyawan lain yang merasa terbantu maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.13

Tanggapan responden mengenai dampak pekerjaan yang diberikan terhadap karyawan lain yang merasa terbantu

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat setuju	10	27.1
Setuju	17	45.9
Cukup Setuju	7	18.9
Tidak Setuju	3	8.1
Sangat Tidak Setuju	-	-

Jumlah	37	100%
--------	----	------

Sumber : data olahan

Dari Tabel 5.13 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai dampak pekerjaan yang diberikan terhadap karyawan lain yang merasa terbantu yaitu responden yang memberikan tanggapan responden terbanyak yang menyatakan setuju sebanyak 17 orang atau sebesar 45.9%, yang menyatakan sangat setuju sebanyak 10 orang atau sebesar 27.1%, selanjutnya yang menyatakan cukup sebanyak 7 orang atau sebesar 18.9%, kemudian responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau sebesar 8.1% dan tidak ada tanggapan responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden diatas tersebut dapat disimpulkan bahwa pendapat responden setuju mengenai dampak pekerjaan yang diberikan terhadap karyawan lain yang merasa terbantu.

Pimpinan yang melakukan pekerjaan maka dituntut memiliki tanggung jawab yang tinggi, hal ini dapat merupakan sikap baik yang harus ditunjukkan dari karyawan. Pimpinan selalu memiliki tanggung jawab yang besar sebagai pimpinan dan harus memberikan contoh yang baik pula bagi karyawan.

5.3.4.2. Saling Membantu

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai karyawan saling membantu dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.14
Tanggapan responden mengenai karyawan saling membantu

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
------------	------------------	------------

Sangat setuju	20	54.1
Setuju	9	24.3
Cukup Setuju	8	21.6
Tidak Setuju	-	-
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	37	100%

Sumber : data olahan

Dari Tabel 5.14 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan saling membantu yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 20 orang atau sebesar 54.1%, sedangkan responden yang menyatakan setuju sebanyak 9 orang atau sebesar 24.3%, selanjutnya yang menyatakan cukup sebanyak 8 orang atau sebesar 21.6%, kemudian tidak ada tanggapan responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sangat setuju mengenai karyawan saling membantu.

5.3.5. Umpan Balik

Umpan balik, yaitu informasi atau tanggapan mengenai hasil pelaksanaan kerja karyawan, dengan indikator penerima informasi tentang keberhasilan yang telah dicapai dan penerimaan informasi tentang kesesuaian pelaksanaan kerja dengan keinginan atasan.

5.3.5.1. Penerima informasi tentang keberhasilan yang telah dicapai

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Penerima informasi tentang keberhasilan yang telah dicapai dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.15

Tanggapan responden mengenai penerima informasi tentang keberhasilan yang telah dicapai

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat setuju	20	54.1
Setuju	8	21.6
Cukup Setuju	7	18.9
Tidak Setuju	2	5.4
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	37	100%

Sumber : data olahan

Dari Tabel 5.15 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai penerima informasi tentang keberhasilan yang telah dicapai yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 20 orang atau sebesar 54.1%, sedangkan responden yang menyatakan setuju sebanyak 8 orang atau sebesar 21.6%, selanjutnya yang menyatakan cukup sebanyak 7 orang atau sebesar 18.9%, kemudian responden yang menyatakan tidak setuju sebanyak 3 orang atau sebesar 5.4% dan tidak ada tanggapan responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa penerima informasi tentang keberhasilan yang telah dicapai. Besarnya tanggung jawab pimpinan terutam sebagai pendiri perusahaan harus dapat mensiasati gagasan serta pemikiran baru agar keberlangsungan perusahaan agar tetap berjalan dengan baik.

5.3.5.2.Penerimaan informasi tentang kesesuaian pelaksanaan kerja dengan keinginan atasan

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai penerimaan informasi tentang kesesuaian pelaksanaan kerja dengan keinginan atasan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.16
Tanggapan responden mengenai penerimaan informasi tentang kesesuaian pelaksanaan kerja dengan keinginan atasan

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat setuju	18	48.6
Setuju	10	27.1
Cukup Setuju	8	21.6
Tidak Setuju	1	2.7
Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah	37	100%

Sumber : data olahan

Dari Tabel 5.16 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai penerimaan informasi tentang kesesuaian pelaksanaan kerja dengan keinginan atasan yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat setuju sebanyak 18 orang atau sebesar 48.6%, sedangkan responden yang menyatakan setuju sebanyak 10 orang atau sebesar 27.1%, selanjutnya yang menyatakan cukup sebanyak 8 orang atau sebesar 21.6%, kemudian responden yang menyatakan tidak setuju hanya 1 orang atau sebesar 2.7% dan tidak ada tanggapan responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa pendapat responden sangat setuju mengenai penerimaan informasi tentang kesesuaian pelaksanaan kerja dengan keinginan atasan.

Berikut ini dapat dilihat hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai karakteristik pekerjaan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru, yaitu :



Tabel. 5.17
Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel
Karakteristik pekerjaan

No.	Indikator	Klasifikasi Jawaban					Total Skor
		Sangat Setuju	Setuju	Cukup	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	
1.	Kebebasan dalam merencanakan pekerjaan	11	18	6	2	-	149
2.	Kebebasan dalam melaksanakan tugas	10	16	7	4	-	143
3.	Keterampilan untuk menyelesaikan tugas	10	21	4	2	-	150
4.	Keterampilan variasi tugas	11	18	5	3	-	148
5.	Tingkat pemahaman prosedur kerja	15	12	10	-	-	153
6.	Tingkat keterlibatan kerja	10	18	9	-	-	158
7.	Dampak pekerjaan terhadap karyawan lain	10	17	7	3	-	145
8.	Saling bekerjasama	20	9	8	-	-	160
9.	Penerima informasi tentang keberhasilan yang telah dicapai	20	8	7	2	-	157

10.	Penerimaan informasi tentang kesesuaian pelaksanaan kerja dengan keinginan atasan	18	10	8	1	-	156
Total Skor							1681

Sumber : Data Olahan

Dari tabel diatas mengenai rekapitulasi mengenai variable karakteristik pekerjaan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru, dapat dilihat jumlah skor yang diperoleh yaitu sebesar 1681. Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Tertinggi} = 10 \times 5 \times 37 = 2035$$

$$\text{Nilai Terendah} = 10 \times 1 \times 37 = 407$$

Untuk mencari interval koefisien nya adalah :

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimum}}{\text{Skor}} = \frac{2035 - 407}{5} = \frac{1628}{5} = 325$$

Dan untuk mengetahui tingkat kategori mengenai variable karakteristik pekerjaan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru, maka dapat ditentukan dibawah ini :

$$\text{Sangat Baik} = 1708 - 2035$$

$$\text{Baik} = 1383 - 1707$$

$$\text{Cukup} = 1058 - 1382$$

$$\text{Tidak Baik} = 734 - 1057$$

$$\text{Sangat Tidak Baik} = 407 - 732$$

Dari tabel diatas maka dapat diketahui bahwa tingkat kategori mengenai variable karakteristik pekerjaan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru berada

pada kategori baik. Hasil tanggapan responden yang menyatakan baik karena responden bertanggapan bahwa karakteristik pekerjaan di perusahaan ini sudah baik dan dapat membantu memberikan contoh pada karyawan lainnya dalam bekerja sehingga karyawan juga dapat mengambil pelajaran yang diberikan oleh pemimpin.

5.4. Analisis Variabel Kepuasan Kerja

Sebuah organisasi adalah tempat berkumpulnya orang-rang yang bekerja secara bersama-sama demi mencapai tujuan yang diinginkan. Tujuan dari sebuah organisasi bisa berarti tujuan bagi individu organisasi ataupun tujuan secara institusional organisasi. Keinginan dari pencapaian tujuan tersebut tentunya dilatarbelakangi oleh beberapa hal seperti adanya sikap dan perilaku individu, kelompok dan organisasi. Perilaku tersebut nantinya akan berdampak pada kinerja karyawan, tingkat kehadiran, ataupun kepuasan kerja. Kepuasan kerja diidentikkan dengan sikap seorang karyawan terhadap pekerjaannya (Robbins, 2008). Hal ini berarti kepuasan kerja bisa dipandang sebagai akumulasi dari perasaan yang disukai ataupun tidak disukai terhadap pekerjaan (Munandar, 2009).

Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian dalam sebuah perusahaan yang memiliki peranan yang sangat penting dalam menentukan pencapaian hasil yang sesuai dengan tujuan dari sebuah perusahaan yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen perusahaan tersebut. Dengan mengetahui kepuasan kerja karyawan, melalui bagaimana karyawan tersebut merespon terhadap berbagai program atau rencana yang telah ditetapkan oleh perusahaan, hal ini dapat menjadi umpan balik yang sangat berharga bagi perusahaan tersebut. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai hasil kerja karyawan yang setuju

pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden berikut ini.

Tabel 5.18
Tanggapan responden mengenai karyawan diberikan pekerjaan sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru

Keterangan	Jumlah	Presentase
Sangat Baik	5	13.5
Baik	10	27
Cukup Baik	4	10.8
Kurang Baik	18	48.6
Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah	37	100

Sumber : data olahan

Dari Tabel 5.18 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan diberikan pekerjaan sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan sangat setuju yaitu sebanyak 5 orang atau sebesar 13.5%, yang menyatakan baik sebanyak 10 orang atau sebesar 27%, kemudian yang menyatakan cukup baik sebanyak 4 orang atau sebesar 10.8% dan responden yang menyatakan

kurang baik sebanyak 18 orang atau sebesar 48.6% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan diberikan pekerjaan sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya dalam kategori sangat setuju. Masih banyaknya karyawan yang bertanggung kurang baik karena karyawan merasa pekerjaan serta jabatan yang diberikan kepada karyawan tidak sesuai dengan tingkat pendidikan yang dimilikinya.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan mengerjakan pekerjaan dengan baik dan benar pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden berikut ini.

Tabel 5.19
Tanggapan responden mengenai karyawan mengerjakan pekerjaan dengan baik dan benar pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat Baik	4	10.8
Baik	22	59.4
Cukup Baik	3	8.1
Kurang Baik	8	21.6
Sangat Tidak Baik	-	-
Jumlah	37	100

Sumber : data olahan

Dari Tabel 5.19 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan mengerjakan pekerjaan dengan baik dan benar pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan baik yaitu sebanyak 22 orang atau sebesar 59.4%, yang menyatakan sangat baik sebanyak 4 orang atau sebesar 10.8%, kemudian yang menyatakan cukup baik sebanyak 6 orang atau sebesar 16.2% dan responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 8

orang atau sebesar 21.6% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa prestasi yang dicapai karyawan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru dalam menyelesaikan tugas dalam kategori sangat baik. Masih banyak karyawan yang menyatakan kurang baik karena karyawan merasa bahwa target pekerjaan yang dinilai cukup tinggi sehingga tidak selalu dapat mencapai target yang ditetapkan. Karyawan mengemban tinggi rasa tanggung jawab dalam mengerjakan pekerjaan maka karyawan tersebut dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan tepat waktu.

Kemangkiran karyawan dapat dilihat dari penyelesaian tugas yang tidak selesai tepat waktu serta menurunnya hasil kerja karyawan yang berdampak pada disiplin kerja yang tidak setuju. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan selalu menghindari kesalahan dalam bekerja pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden berikut ini.

Tabel 5.20

Tanggapan responden mengenai karyawan selalu menghindari kesalahan dalam bekerja pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat baik	6	16.2
Baik	18	48.6
Cukup baik	6	16.2
Kurang baik	7	18.9
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	37	100

Sumber : data olahan

Dari Tabel 5.20 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan selalu menghindari kesalahan dalam bekerja pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan baik yaitu sebanyak 18 orang atau sebesar 48.6%, yang menyatakan sangat baik sebanyak 6 orang atau sebesar 16.2%, kemudian yang menyatakan cukup baik sebanyak 6 orang atau sebesar 16.2% dan responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 7 orang atau sebesar 18.9% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan selalu menghindari kesalahan dalam bekerja pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru dalam kategori baik. Banyaknya karyawan yang menyatakan kurang baik karena bidang pekerjaan yang tidak sesuai dengan tingkat pendidikannya sehingga selalu terjadi kesalahan dalam bekerja. Kualitas pekerjaan karyawan dapat berkualitas setuju apabila karyawan tersebut dapat menyelesaikan tugas yang diberikan dengan setuju pula. Maka dari itu karyawan harus diberi pengawasan dalam melakukan pekerjaan agar pekerjaan yang diberikan dapat selesai dengan setuju karena itu merupakan tanggung jawab karyawan.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden berikut ini.

Tabel 5.21
Tanggapan responden mengenai karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat baik	5	13.5
Baik	19	51.3
Cukup baik	9	24.3
Kurang baik	4	10.8
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	37	100

Sumber : data olahan

Dari Tabel 5.21 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru yaituresponden yang memberikan tanggapan sangat baik sebanyak 5 orang atau sebesar 13.5%, sedangkan responden yang menyatakan baik sebanyak 19 orang atau sebesar 51.3%, selanjutnya yang menyatakan cukup baik sebanyak 9 orang atau sebesar 24.3%, kemudian tanggapan responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 4 orang atau sebesar 10.8% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan dalam kategori sangat baik. Karyawan yang meiliki tanggung jawab maka karyawan tersebut dapat menyelesaikan pekerjaan nya dengan waktu yang efektif dan efisien.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan selalu konsisten dalam mengerjakan tugas yang diberikan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden berikut ini.

Tabel 5.22

Tanggapan responden mengenai karyawan selalu konsisten dalam mengerjakan tugas yang diberikan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat baik	4	10.8
Baik	23	62.1
Cukup baik	1	2.8
Kurang baik	9	24.3
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	37	100

Sumber : data olahan

Dari Tabel 5.22 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan selalu konsisten dalam mengerjakan tugas yang diberikan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat baik sebanyak 4 orang atau sebesar 10.8%, sedangkan responden yang menyatakan baik sebanyak 23 orang atau sebesar 62.1%, selanjutnya yang menyatakan cukup baik sebanyak 1 orang atau sebesar 2.8%, kemudian tanggapan responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 9 orang atau sebesar 24.3% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan selalu konsisten dalam mengerjakan tugas yang diberikan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru dalam kategori sangat baik. Banyaknya tanggapan responden yang menyatakan kurang baik karena ada beberapa pekerjaan yang tidak dapat diselesaikan sendiri akan tetapi tidak ada kerjasama yang diterapkan dalam perusahaan. Agar pekerjaan dapat selesai dengan setuju maka dibutuhkan kecakapan dan ketelitian para karyawan. Keresahan karyawan karyawan dalam

bekerja dapat berdampak pada ketidakseimbangan hubungan kerja dan ketidakharmonisan hubungan kerja dalam perusahaan.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan selalu tepat waktu menyelesaikan pekerjaan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden berikut ini.

Tabel 5.23
Tanggapan responden mengenai karyawan selalu tepat waktu menyelesaikan pekerjaan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat baik	4	10.8
Baik	17	45.9
Cukup baik	3	8.1
Kurang baik	13	35.1
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	37	100

Sumber : data olahan

Dari Tabel 5.23 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan selalu tepat waktu menyelesaikan pekerjaan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru yaitu responden yang memberikan tanggapan sangat baik sebanyak 4 orang atau sebesar 10.8%, sedangkan responden yang menyatakan baik sebanyak 17 orang atau sebesar 45.9%, selanjutnya yang menyatakan cukup baik sebanyak 3 orang atau sebesar 8.1%, tanggapan responden yang menyatakan kurang baik

sebanyak 13 orang atau sebesar 35.1% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan selalu tepat waktu menyelesaikan pekerjaan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru dalam bekerja dalam kategori sangat baik. Pekerjaan yang dihasilkan karyawan harus dilakukan dengan ketelitian juga agar pekerjaan tersebut tidak terjadi kesalahan sehingga pekerjaan dapat selesai dengan tepat waktu.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan diberikan gaji sesuai dengan jabatan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada hasil tanggapan responden berikut ini.

Tabel 5.24
Tanggapan responden mengenai karyawan diberikan gaji sesuai dengan jabatan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat baik	4	10.8
Baik	20	54.1
Cukup baik	6	16.2
Kurang baik	7	18.9
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	37	100

Sumber : data olahan

Dari Tabel 5.24 diatas dapat diketahui tanggapan responden mengenai karyawan diberikan gaji sesuai dengan jabatan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru yaitu responden yang memberikan tanggapan terbanyak yaitu yang menyatakan baik sebanyak 20 orang atau sebesar 54.1%, yang menyatakan sangat baik sebanyak 4 orang atau sebesar 10.8%, selanjutnya yang menyatakan cukup

baik sebanyak 6 orang atau sebesar 16.2%, kemudian yang responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 7 orang atau sebesar 18.9% dan tidak ada tanggapan responden yang menyatakan sangat tidak baik.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut dapat disimpulkan bahwa karyawan diberikan gaji sesuai dengan jabatan pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru adalah dalam kategori baik. Masih adanya tanggapan responden yang menyatakan kurang baik karena masih ada bererapoa karyawan yang bertanggung bahwa tidak sesuai antara jam kerja yang diberikan dengan gaji yang diterimanya. Kesadaran yang tinggi sangat diperlukan karyawan dalam melakukan pekerjaan, maka dari itu kesadaran karyawan dituntut lebih agar karyawan memegang rasa tanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan mengerjakan tugas dengan menggunakan waktu yang efektif pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 5.25
Tanggapan responden mengenai karyawan mengerjakan tugas dengan menggunakan waktu yang efektif pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat baik	6	16.2
Baik	19	51.3
Cukup baik	3	8.1
Kurang baik	9	24.3
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	37	100

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel 5.25 maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan mengerjakan tugas dengan menggunakan waktu yang efektif pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan baik yaitu sebanyak 19 orang atau sebesar 51.3%, yang menyatakan sangat baik sebanyak 6 orang atau sebesar 16.2%, kemudian yang menyatakan cukup baik sebanyak 3 orang atau sebesar 8.1% dan responden yang menyatakan kurang baik sebanyak 16 orang atau sebesar 43.2% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik.

Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan PT. Adira Finance Kota Pekanbaru baik dengan karyawan mengerjakan tugas dengan menggunakan waktu yang efektif pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan dapat memanfaatkan waktu dengan baik dalam bekerja pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5.26
Tanggapan responden tentang karyawan dapat memanfaatkan waktu dengan baik dalam bekerja pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat baik	1	2.8
Baik	15	40.5
Cukup baik	5	13.5
Kurang baik	16	43.2
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	37	100%

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel 5.26 maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan dapat memanfaatkan waktu dengan baik dalam bekerja pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan baik yaitu sebanyak 15 orang atau sebesar 40.5%, yang menyatakan sangat baik sebanyak 1 orang atau sebesar 2.8%, kemudian responden yang menyatakan cukup baik sebanyak 5 orang atau sebesar 13.5% dan yang menyatakan kurang baik sebanyak 16 orang atau sebesar 43.2% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan PT. Adira Finance Kota Pekanbaru setuju dengan karyawan dapat memanfaatkan waktu dengan baik dalam bekerja pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru.

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan dapat memberikan hasil pekerjaan yang baik pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini:

Tabel 5.27
Tanggapan responden tentang karyawan dapat memberikan hasil pekerjaan yang baik pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru

Keterangan	Jumlah Responden	Presentase
Sangat baik	3	8.1
Baik	21	56.7
Cukup baik	-	-
Kurang baik	13	35.1
Sangat tidak baik	-	-
Jumlah	37	100

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel 5.27 maka dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai karyawan dapat memberikan hasil pekerjaan yang baik pada PT. Adira

Finance Kota Pekanbaru yaitu tanggapan responden terbanyak yang menyatakan sangat baik yaitu sebanyak 3 orang atau sebesar 8.1%, yang menyatakan baik sebanyak 21 orang atau sebesar 56.7%, kemudian yang menyatakan kurang baik sebanyak 13 orang atau sebesar 35.1% dan tidak ada responden yang menyatakan cukup baik dan sangat tidak baik. Berdasarkan hasil tanggapan responden tersebut maka dapat ditarik kesimpulan PT. Adira Finance Kota Pekanbaru sangat setuju dengan karyawan dapat memberikan hasil pekerjaan yang baik pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru.

Berdasarkan deskripsi variabel kepuasan kerja pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru diatas diperoleh rekapitulasi tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel 5.28
Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Mengenai Variabel Kepuasan Kerja Karyawan PT. Adira Finance Kota Pekanbaru

No.	Indikator	Skor Jawaban					Total
		5	4	3	2	1	
1.	Karyawan merasa sesuai dengan pekerjaan yang diberikan	5	10	4	18	-	149
2.	Karyawan mengerjakan pekerjaan dengan baik dan benar	4	22	3	8	-	133
3.	Karyawan selalu menghindari kesalahan dalam bekerja	6	18	6	7	-	134
4.	Karyawan merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan	5	19	9	4	-	136
5.	Karyawan selalu konsisten dalam mengerjakan tugas yang diberikan	4	23	1	9	-	133
6.	Karyawan selalu tepat waktu menyelesaikan pekerjaan	4	17	3	13	-	123
7.	Karyawan selalu menyelesaikan tugas dengan menggunakan waktu yang efektif	4	20	6	7	-	132
8.	Karyawan diberikan gaji yang sesuai dengan jabatan	6	19	3	9	-	133
9.	Karyawan dapat memberikan hasil pekerjaan yang baik	1	15	5	16	-	112

10.	Karyawan dapat memanfaatkan waktu dengan baik dalam bekerja	3	21	-	13	-	125
Total							1459

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian

Dari tabel 5.28 diatas mengenai rekapitulasi mengenai variabel kepuasan kerja karyawan PT. Adira Finance Kota Pekanbaru, dapat dilihat jumlah skor yang diperoleh yaitu sebesar 1459. Dibawah ini dapat diketahui nilai tertinggi dan nilai terendah sebagai berikut :

$$\text{Nilai Tertinggi} = 10 \times 5 \times 37 = 1850$$

$$\text{Nilai Terendah} = 10 \times 1 \times 37 = 370$$

Untuk mencari interval koefisien nya adalah :

$$\frac{\text{Skor Maksimal} - \text{Skor Minimum}}{\text{Skor}} = \frac{1850 - 370}{5} = \frac{1480}{5} = 296$$

Dan untuk mengetahui tingkat kategori mengenai variabel kepuasan kerja karyawan PT. Adira Finance Kota Pekanbaru, maka dapat ditentukan dibawah ini:

$$\text{Sangat Baik} = 1554 - 1850$$

$$\text{Baik} = 1258 - 1554$$

$$\text{Cukup} = 962 - 1258$$

$$\text{Kurang Baik} = 666 - 962$$

$$\text{Sangat Tidak Baik} = 370 - 666$$

Dari tabel diatas maka dapat diketahui bahwa variabel PT. Adira Finance Kota Pekanbaru berada pada kategori baik. Berdasarkan hasil rekapitulasi tersebut dapat diketahui bahwa karyawan sudah merasakan kepuasan kerja selama bekerja,

yang dilihat dari pekerjaan yang sesuai dengan tingkat pendidikan dan kemampuannya sehingga merasa nyaman dalam bekerja.

5.5. Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Karakteristik Individu Terhadap Kepuasan kerja Karyawan Pada PT. Adira Finance Kota Pekanbaru

5.5.1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru yaitu karakteristik pekerjaan. Untuk memudahkan dalam penelitian dapat dilihat tabel berikut ini yang memuat tentang variabel yang diteliti dalam penelitian ini berdasarkan tanggapan responden. Tanggapan responden ini terlebih dahulu diberi nilai dengan ketentuan sebagai berikut :

A = Sangat Memuaskan, nilainya 5

B = Memuaskan, nilainya 4

C = Cukup Memuaskan, nilainya 3

D = Tidak Memuaskan, nilainya 2

E = Sangat tidak Memuaskan, nilainya 1

Sedangkan untuk menghitung nilai regresi antara pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan bagian pengolahan pada PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru digunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + bx + \varepsilon$$

Dimana :

Y = Kepuasan kerja

a = Konstanta

X = Karakteristik pekerjaan

b = Koefisien Regresi

ε = epsilon

Tabel 5.29
Hasil Perhitungan Regresi Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.744	2.548		.685	.498
	karakteristik pekerjaan	.667	.051	.911	13.047	.000

a. Dependent Variable: kepuasan_kerja

Data hasil tanggapan responden kemudian didistribusikan ke dalam program SPSS untuk mengetahui bagaimana pengaruh faktor tersebut dapat dilihat dengan menggunakan analisis regresi linier yang diperoleh dengan menggunakan program SPSS sehingga dapat diperoleh persamaan seperti berikut ini :

$$Y = 1.744 + 0.667 X + \varepsilon$$

Dari persamaan tersebut diperoleh suatu gambaran bahwa koefisien regresi dari variabel yaitu b bertanda positif. Hal ini berarti variabel karakteristik pekerjaan (X) di tingkatkan akan berdampak terhadap terhadap kepuasan kerja. Untuk

karakteristik pekerjaan (X) memberikan angka koefisien regresi parsial yang positif sebesar 0.667 terhadap variabel kepuasan kerja. Nilai ini memberi indikasi bahwa jika terjadi peningkatan variabel karakteristik pekerjaan sebesar 1% maka variabel kepuasan kerja akan meningkat menjadi 66.7%.

5.5.2. Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel terikat. Pengukuran dilakukan dengan menghitung angka koefisien determinasi (R^2) mendekati 1 maka makin tepat suatu garis linier dipergunakan sebagai pendekatan terhadap penelitian. Persamaan regresi selalu disertai dengan R^2 sebagai ukuran kecocokan. Adapun hasil perhitungan koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.30
Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.911 ^a	.829	.825	2.81741	2.122

a. Predictors: (Constant), karakteristik pekerjaan

b. Dependent Variable: kepuasan_kerja

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai R^2 sebesar 0.829 hal ini menunjukkan 82.9% perubahan terhadap seharusnya ditentukan oleh variabel bebas yakni variabel karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja pada PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru sedangkan 17.1% lagi ditentukan oleh faktor lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

5.5.3. Uji – t

Uji t digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Untuk uji t dengan memperhatikan t hitung apakah signifikan apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$.

Tabel 5.31
Hasil Perhitungan Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.744	2.548		.685	.498
	karakteristik pekerjaan	.667	.051	.911	13.047	.000

a. Dependent Variable: kepuasan_kerja

Untuk variabel karakteristik pekerjaan (X), t hitung adalah 13.047 sedangkan t-tabel yaitu $(0,05;37) = 1.687$ karena $t \text{ hitung} (13.047) >$ dari t tabel (1.687) maka H_0 ditolak, sehingga terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel karakteristik pekerjaan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan kerja pada PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru.

5.6. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa variabel karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pada PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Fariz Ramanda Putra (2013) yang menyimpulkan bahwa secara simultan

variabel bebas karakteristik pekerjaan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan kerja karyawan.

Karakteristik pekerjaan adalah perancangan suatu pekerjaan dimana individu terlibat di dalamnya Robbins (2012:598), dalam Sugijanto (2011:30). Menurut Stoner (1999:431) karakteristik pekerjaan adalah atribut tugas karyawan dan meliputi jumlah tanggung jawab, berbagai tugas, dan sejauh mana pekerjaan itu sendiri mempunyai karakteristik yang orang mendapatkan kepuasan. Suatu pekerjaan yang intrinsik memuaskan akan lebih memotivasi bagi banyak orang daripada pekerjaan yang tidak memuaskan.

Tingkat karakteristik pekerjaan yang tinggi akan membangkitkan rasa tanggung jawab yang lebih besar serta berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan (Mahardhika dan Moh, 2014). Penelitian Samad (dalam Khahan, 2013) meneliti hubungan antara karakteristik pekerjaan dengan kepuasan kerja, dan hasilnya menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Penelitian Hariyadi (2013) menunjukkan hasil bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Hasil tersebut dapat dilihat bahwa karakteristik pekerjaan positif berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja. Artinya kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan, dimana karakteristik pekerjaan yang baik akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.



BAB VI

PENUTUP

Pada bab ini disajikan beberapa kesimpulan yang merupakan hasil dari penelitian dan analisa tentang pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru dan kemudian memberikan saran-saran untuk peningkatan pengelolaan sumber daya manusia pada perusahaan tersebut.

6.1 Kesimpulan

1. Hasil tanggapan responden mengenai karakteristik pekerjaan pada PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru dalam kategori setuju, hal ini menandakan bahwa dalam bekerja karyawan diberikan dengan karakteristik pekerjaan yang sesuai dengan jabatan maupun kemampuan karyawan tersebut sehingga dapat memenuhi kebutuhannya.
2. Hasil tanggapan responden mengenai kepuasan kerja pada PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru dalam kategori setuju hal ini menandakan bahwa dalam bekerja karyawan sudah dapat merasa puas dengan apa yang diberikan

perusahaan, hal itu dapat berupa karakteristik pekerjaan yang sesuai dan lingkungan kerja yang nyaman.

3. Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel karakteristik pekerjaan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan kerja pada PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru.

6.2. Saran-saran

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan dan mungkin akan menjadi masukan bagi PT. Adira Finance Cabang Pekanbaru yaitu :

1. Pimpinan di perusahaan tersebut hendaknya memperhatikan jumlah karakteristik pekerjaan yang diterima karyawan dan harus membagikan karakteristik pekerjaan tersebut dengan adil agar karyawan tersebut dapat meningkatkan kinerjanya dengan baik pula.
2. Perlunya perhatian terhadap para karyawan dengan meningkatkan pemberian keterampilan atau keahlian tertentu seperti memberikan program pendidikan dan pelatihan serta memberikan kerja luar lapangan agar kemampuan dan kreatifitas karyawan lebih baik lagi sesuai dengan bidang pekerjaan yang dibebankan kepadanya untuk terciptanya sumber daya yang handal dalam menangani seluruh pekerjaan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Achmad S.Ruky, 2011, Sistem Manajemen Kepuasan kerja, Bumi Aksara. Jakarta.
- Anwar Prabu Mangkunegara, 2014, Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Arep, Ishak dan Hendri Tanjung. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Universitas Trisakti: Jakarta.
- Cascio, Wayne F, 2008, Managing Human resources, Productivity, Quality of Work Life, Profits, New York: Mc. Graw Hill. Inc.
- Dessler, Gary. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia (edisi kesepuluh). Jakarta Barat: PT Indeks.
- Dharma, Surya, 2010, Manajemen Kepuasan kerja, Falasafah Teori & Penerapannya,. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Edwin B Flippo, 2012, Personel Management (Manajemen Personalialia), Edisi. VII Jilid II, Terjemahan Alponso S, Erlangga, Jakarta.
- Hadari, Nawawi. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Ghalia,., Indonesia.
- Hani Handoko, 2010, Manajemen Personalialia & Sumberdaya Manusia, Edisi kedua, BPFE UGM Yogyakarta.
- Hasibuan. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Henry Simamora, 2010, Manajemen Sumber Daya Manusia, Gramedia, Jakarta.

Hutapea, Parulian dan Nurianna Thoha, 2008, Kompetensi komunikasi Plus : Teori, Desain, Kasus dan Penerapan untuk HR dan Organisasi yang Dinamis, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Kartono, Kartini. 2009. Pemimpin dan Kepemimpinan. Rajawali Pers, Jakarta.

Manullang. 2009. Dasar- Dasar Manajemen. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Marihot, Tua Efendi Hariandja, 2009 : Manajemen Sumber Daya Manusia, Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, Peningkatan Produktivitas Pegawai. Jakarta : Grafindo.

Mathis dan Jackson, 2009, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 10, Salemba. Empat, Jakarta.

Nawawi, Hadari. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Prijodarminto, Soegeng. 2009. Disiplin Kiat Menuju Sukses. Cetakan keempat. Jakarta: PT Abadi.

Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. 2012. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Edisi Ketiga. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.

Siagian. Sondang P. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia, Bumi Aksara. Jakarta.

Sugiarto, dkk. 2009. Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi dan Tesis. Yogyakarta: Suaka Media.

Veithzal Rivai & Ella Jauvani Sagala, 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit PT. Raja Grafindo Persada.

Wibowo, 2009. Manajemen Kepuasan kerja. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.