

PENGUKURAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN APLP & A PT SEMEN PADANG (PT X)

Shelly Nolandari¹, Henmaidi², Alizar Hasan²

¹Mahasiswa Pascasarjana Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Andalas, Padang

²Dosen Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Andalas, Padang

Email: shellynolandari@gmail.com (korespondensi)

Abstract

Thoughts on employee satisfaction arise because the company believes its employees are high level of satisfaction will result in a better level of productivity, work more accurate, the fewer the number of absences and higher loyalty than employees with low satisfaction levels. Company's with good productivity will growth and increase revenue. PT Semen Padang has several subsidiaries and affiliates like PT X. PT X will measure employee satisfaction with the Company's expectations are always making changes that suistanable about employee satisfaction because companies believe that employee satisfaction level of its high yield levels better productivity, work more accurate, the number of absences are fewer and loyalty higher than employees with low satisfaction levels. Companies with good productivity will experience growth as indicated by the increase in revenue, in line with the increase in the welfare of the employees. PT Semen Padang has several subsidiaries and affiliates PT X. PT X will measure employee satisfaction with the Company's expectations.

Keywords: *employee, satisfaction, work*

Abstrak

Pemikiran tentang kesejahteraan karyawan muncul karena perusahaan percaya bahwa karyawan yang tingkat kepuasan kerjanya tinggi akan menghasilkan tingkat produktivitas yang lebih baik, pekerjaan yang lebih akurat, jumlah absen yang lebih sedikit serta loyalitas yang lebih tinggi daripada karyawan dengan tingkat kepuasan rendah. Perusahaan dengan produktivitas yang baik akan mengalami perkembangan yang diindikasikan dengan meningkatnya pendapatan, sejalan pula dengan meningkatnya kesejahteraan para karyawan. PT Semen Padang memiliki beberapa anak perusahaan dan afiliasi yakni PT X Sarana Utama. PT X akan diukur kepuasan kerja karyawan dengan harapan Perusahaan selalu melakukan perubahan yang berkelanjutan.

Kata kunci: *karyawan, kepuasan, kerja*

1. PENDAHULUAN

Perhatian perusahaan terhadap tingkat kepuasan karyawan akhir - akhir ini semakin meningkat seiring dengan makin pentingnya faktor tersebut dalam mempengaruhi kesuksesan karyawan. Pemikiran tersebut muncul karena perusahaan percaya bahwa karyawan yang tingkat kepuasan kerjanya tinggi akan menghasilkan tingkat produktivitas yang lebih baik, pekerjaan yang lebih akurat, jumlah absen yang lebih sedikit serta loyalitas yang lebih tinggi daripada karyawan dengan tingkat kepuasan rendah. Perusahaan dengan produktivitas yang baik akan mengalami perkembangan

yang diindikasikan dengan meningkatnya pendapatan, sejalan pula dengan meningkatnya kesejahteraan para karyawan [1].

Sering terjadi produktivitas kerja karyawan menurun dikarenakan kemungkinan adanya ketidaknyamanan dalam bekerja, upah yang minim dan juga ketidakpuasan dalam bekerja. Saat ini sumber daya yang mausia dianggap sebagai sumber daya yang penting bagi organisasi, karena tanpa sumber daya manusia yang berkualitas, maka organisasi tidak akan mampu bertahan dalam persaingan. Karyawan dinilai mempunyai kontribusi yang

signifikan terhadap terwujudnya kepuasan konsumen [2].

PT Semen Padang merupakan pabrik semen tertua di Indonesia yang didirikan oleh pihak swasta Belanda pada tanggal 18 Maret 1910 dengan nama NV Nederlandsch Indische Portland Cement Maatschappij (NV NIPCM). PT Semen Padang memiliki beberapa anak perusahaan dan afiliasi. APLP & A merupakan Anak Perusahaan Lembaga Penunjang dan Afiliasi yang dimiliki oleh PT Semen Padang diantaranya adalah PT Igaras, PT Yasiga Sarana Utama, Koperasi Keluarga Semen Padang, PT Pasoka Sumber Karya, Dana Pensiun Semen Padang dan Yayasan Igaras yang memiliki banyak karyawan. APLP & A ini menunjang kinerja perusahaan. Masing – masing APLP & A ini memiliki karyawan yang sangat mendukung kelancaran proses bisnis APLP & A tersebut.

Mengelola sumber daya manusia dalam organisasi bukan hal yang mudah karena melibatkan berbagai elemen dalam sebuah organisasi, yaitu karyawan, pimpinan, maupun sistem itu sendiri. Ketiga elemen tersebut bersinergi diharapkan dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif sehingga karyawan dapat bekerja dengan maksimal. Dampak dari maksimal pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dapat menciptakan kepuasan kerja. Kepuasan kerja itu sendiri memiliki pengaruh yang cukup besar dalam hal produktivitas individu maupun secara organisasi [2]. Memiliki banyak karyawan yang berkualitas sangat menentukan kinerja perusahaan seperti produktivitas yang meningkat dengan banyaknya keterampilan karyawan. Akan tetapi, Perusahaan tidak dapat menuntun produktivitas karyawan yang baik saja tetapi harus memperhatikan *internal satisfaction* yakni kepuasan karyawan.

Menurut Accenture, sebuah lembaga konsultasi bisnis dan manajemen Asal Amerika Serikat mengeluarkan studi tahun 2008 yakni pekerja atau karyawan di Indonesia disebut paling tidak bahagia di dunia. Indonesia berada di urutan pertama negara yang memiliki tingkat kepuasan dan kebahagiaan terendah di dunia. Di bawahnya terdapat Singapura dan Malaysia. Penelitian tersebut didapatkan karena hanya 18% dari kelompok responden karyawan di Indonesia yang mengatakan puas dengan kualitas kehidupan serta kebahagiaannya di tempat kerja

Menurut penelitian Robbin tahun 1998 tentang tingkat kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah sebuah sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya, yaitu menyangkut perbedaan antara jumlah imbal

jasa yang diterima karyawan dengan jumlah imbal jasa yang mereka percaya seharusnya mereka dapat [1].

Karyawan dan perusahaan merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Karyawan memegang peran utama dalam menjalani roda kehidupan perusahaan. Apabila karyawan memiliki produktivitas dan motivasi kerja yang tinggi, maka laju roda perusahaan akan berjalan kencang, yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan. Sebaliknya roda perusahaan tidak akan berjalan baik jika pekerja tidak produktif artinya karyawan tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, tidak ulet dalam bekerja dan memiliki moril yang rendah. Tugas manajemen agar karyawan memiliki semangat kerja dan moril yang tinggi serta ulet dalam bekerja. Karyawan yang puas dengan apa yang diperolehnya dari perusahaan akan memberikan lebih dari apa yang diharapkan dan ia akan terus berusaha memperbaiki kinerjanya. Sebaliknya karyawan yang kepuasan kerjanya rendah cenderung melihat pekerjaan sebagai hal yang menjemukan dan membosankan sehingga bekerja dengan terpaksa. Kepuasan kerja karyawan tidak mutlak dipengaruhi oleh gaji semata. Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan sehingga ketika perusahaan merasa sudah memberikan gaji yang cukup, Perusahaan sudah merasa puas.

Sejalan dengan kepuasan kerja, *social capital* merupakan salah satu aspek yang perlu dipertimbangkan oleh perusahaan. *Social capital* dinilai sebagai "*Configuration of Linkage Between People or Unit*" [3] karena mampu mendeskripsikan hubungan yang tercipta antara karyawan maupun per unit di suatu perusahaan. *Social capital* didefinisikan sebagai hubungan dalam hal struktur maupun isi diantara aktor – aktor dalam suatu sistem. *Social capital* muncul sebagai kepanjangan dari *human capital*. *Social capital* dianggap memiliki potensi menterjemahkan kedalam produktivitas kerja, khususnya yang mengacu pada hubungan sosial. *Social capital* dapat meningkatkan kinerja pada tingkat organisasi maupun individual. Beberapa penelitian terdahulu yang dapat menggambarkan pentingnya *social capital* dan *job satisfaction* tersebut yakni penelitian dari Carol Webb tahun 2008 yang mengukur dan melakukan pendekatan pengembangan berbasis pengetahuan terhadap *social capital* dan *knowledge management*. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh J. Augusto Felicio, Eduardo Couto dan Jorge Caiad

tahun 2014 melakukan penelitian dengan mengevaluasi *human capital* dengan *social capital* dari para manajer dan pengaruhnya terhadap perusahaan di Portugal. Sementara itu untuk penelitian mengenai kepuasan kerja karyawan telah diukur oleh Nick Bontis, David Richard, dan Alexander Serenko tahun 2011 dengan melakukan penelitian seperti membentuk dan membangun model untuk menginvestigasi pengaruh *job characteristic*, *employee satisfaction*, dan *information sharing*. Serupa dengan Nick Bontis, Yuan Ho Chen, Wei Chu Lee, dan Kuei Wen Tseng tahun 2012 yang mengukur kepuasan kerja karyawan dan kebahagiaan karyawan di sebuah perusahaan dengan budaya yang berbeda di setiap perusahaan. Banyaknya penelitian terdahulu yang telah ada, untuk itu dibuat sebuah penelitian yang dapat mengukur kepuasan kerja karyawan dan korelasi dengan *social capital*. Kepuasan karyawan terhadap perusahaan serta *social capital* sangat mempengaruhi keberlangsungan perusahaan, untuk itu peneliti ingin mengukur tingkat kepuasan dan *social capital* karyawan serta melihat korelasi antara tingkat kepuasan dan *social capital* PT Yasiga Sarana Utama

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepuasan Karyawan

Suatu perusahaan yang akan mencapai kepuasan konsumennya terlebih dahulu harus mampu memuaskan karyawannya (*internal customer*). Konsumen yang dihadapi oleh suatu organisasi terdiri dari dua kelompok yakni konsumen eksternal dan konsumen internal. Dalam hal ini konsumen internal tidak lain adalah karyawan dari organisasi itu sendiri. Cara pandang perusahaan yang menempatkan karyawan sebagai konsumen internal ini berimplikasi bahwa organisasi juga harus mengupayakan tercapainya kepuasan karyawan yang pada akhirnya tujuan perusahaan yaitu mencapai kepuasan konsumen eksternal juga dapat dicapai [5].

2.2. Job Satisfaction

Job satisfaction merupakan salah satu isu yang banyak dipelajari pada *human resource literature* [6]. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah suasana yang positif yang dihasilkan dari pengalaman kerja karyawan. Berbagai teori telah dikembangkan tentang kepuasan kerja yakni

kepuasan kerja dan faktor individu yang mempengaruhi kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan persepsi yang diciptakan oleh individu tentang tingkat lingkungan kerja untuk memenuhi individu [7].

Berdasarkan Arvey dan Dewhirst 1976 dengan sampel sebanyak 271 *scientist* menemukan bahwa kepuasan kerja karyawan dengan motivasi yang tinggi melebihi karyawan dengan motivasi yang rendah [8]. Sejalan dengan teori tentang kepuasan kerja dan penelitian yang dilakukan yakni membuat kelompok faktor-faktor yang membuat kepuasan kerja dalam dua tipe. Pertama dari faktor-faktor ini adalah lingkungan kerja yang berorientasi pekerjaan serta faktor kedua adalah ciri-ciri kepribadian seseorang. Beberapa faktor dalam kepuasan kerja:

1. Faktor Lingkungan

Beberapa sub faktor yang termasuk dalam faktor lingkungan adalah sebagai berikut:

- a. Upah
- b. Peluang promosi
- c. Kontrol
- d. Relasi terhadap senior dan kolega
- e. Komunikasi
- f. Reputasi Organisasi dan Kondisi Operasi

2. Faktor Individu

Kepuasan kerja karyawan diartikan sebagai energi positif sebagai hasil dari penilaian dari pekerjaan yang telah dilakukan. Kepuasan kerja karyawan merupakan sikap yang ditunjukkan sebagai hasil dari proses evaluasi yang membandingkan standar dari lingkungan kerja. Banyak penelitian mengungkapkan bahwa kepuasan kerja merupakan konsep universal yang dibandingkan, diindikasikan dari berbagai macam segi. Menurut Smith, Kendall, dan Hullin (1969) *five facets* dari kepuasan kerja karyawan adalah [9]:

1. *Pay*
2. *Promotion*
3. *Coworkers*
4. *Supervision*
5. *The work itself*

Sedangkan menurut Locke (1976) menambah sudut pandang kepuasan kerja menjadi *recognition*, *working conditions*, dan *compay management*. Kepuasan kerja karyawan dapat diukur dengan tiga items yang dapat merpresentasikan level dari kepuasan kerja karyawan. Item *employee commitment* yang telah diusulkan Maltz dan Kohli 1996. *Turnover* karyawan yang

diadaptasi dan diukur oleh Ganezan dan Weitz tahun 1996 serta pekerjaan dari Netemeyer 1997 [10].

Kepuasan kerja ini merupakan sikap umum individu yang bersifat individual tentang perasaan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah ungkapan kepuasan karyawan tentang bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang berarti bahwa apa yang diperoleh dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting. Menurut Smith, Kendall dan Hulin ada lima karakteristik penting yang mempengaruhi kepuasan kerja [11]:

1. Pekerjaan
Sampai sejauh mana tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan untuk belajar dan menerima tanggung jawab.
2. Upah atau Gaji
Jumlah yang diterima dan keadaan yang dirasakan dari upah atau gaji.
3. Penyelia atau Pengawasan Kerja
Kemampuan penyelia untuk membantu dan mendukung pekerjaan.
4. Kesempatan Promosi
Keadaan kesempatan untuk maju dan berkembang dengan suatu jabatan.
5. Rekan Kerja
Sejauh mana rekan kerja bersahabat dan kompeten dengan beberapa rekan yang lain.

Menurut Wexley dan Yukl (1977) kepuasan kerja secara umum dapat diberi batasan sebagai perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kemudian oleh Vroom (1964) dikatakan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian dari pekerja yaitu seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Tiffin (1958) berpendapat bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antar pimpinan dengan sesama karyawan [2].

Faktor-faktor yang memberi kepuasan kerja menurut Blum (1956) yang dikutip dari Syaiin (2007) yakni [2]:

1. Faktor individu seperti: umur, kesehatan, watak dan harapan.
2. Faktor sosial seperti hubungan kekeluargaan, pandangan masyarakat, kesempatan berekreasi, kegiatan perserikatan pekerjaan, kebebasan berpolitik dan hubungan kemasyarakatan.
3. Faktor utama dalam pekerjaan seperti: upah, pengawasan, ketentraman dalam kerja, kondisi kerja, kesempatan untuk

maju, pengharapan terhadap kecakapan, hubungan sosial didalam pekerjaan, ketetapan dalam menyelesaikan konflik antar manusia dan perasaan diperlukan adil baik yang menyangkut pribadi maupun tugas.

Dari berbagai pendapat tentang kepuasan kerja yang telah dikemukakan diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah [2]:

- a. Faktor individual, meliputi kebutuhan yang dimiliki, nilai yang dianut dan sifat kepribadian.
- b. Faktor diluar individu yang berhubungan dengan pekerjaan meliputi:
 1. Pekerjaan itu sendiri (*work*), termasuk tugas-tugas yang diberikan, variasi dalam pekerjaan, kesempatan untuk belajar, dan banyaknya pekerjaan.
 2. Mutu pengawasan dan pengawas (*supervision*), termasuk didalamnya hubungan antara karyawan dengan atasan, pengawasan kerja dan kualitas kerja.
 3. Rekan sekerja (*co-workers*), meliputi hubungan antar karyawan.
 4. Promosi (*promotion*), berhubungan erat dengan masalah kenaikan pangkat atau jabatan, kesempatan untuk maju, pengembangan karir.
 5. Gaji yang diterima (*pay*), meliputi besarnya gaji, kesesuaian gaji dengan pekerjaan.
 6. Kondisi kerja (*working conditions*), meliputi jam kerja, waktu istirahat, lingkungan kerja, keamanan dan peralatan kerja.
 7. Perusahaan dan manajemen (*company and management*), berhubungan dengan kebijaksanaan-kebijaksanaan perusahaan, perhatian perusahaan kepada kepentingan karyawannya dan sistem penggajian.
 8. Keuntungan bekerja di perusahaan tersebut (*benefits*), seperti pensiun, jaminan kesehatan, cuti, THR (Tunjangan Hari Raya) dan tunjangan sosial lainnya.
 9. Pengakuan (*recognition*), seperti pujian atas pekerjaan yang telah dilakukan, penghargaan terhadap prestasi karyawan dan juga kritikan yang membangun.

2.3. Social Capital

Social capital adalah keahlian hubungan antara karyawan dan manajemen di setiap level organisasi. *Social capital* dapat juga merupakan satu set hubungan peran dalam

jaringan kerja sosial dalam organisasi. *Social capital* merupakan hubungan sosial institusi, nilai dan sikap interaksi diantara karyawan yang memiliki kontribusi pada pengembangan ekonomi dan sosial perusahaan [12].

Social capital dalam organisasi diasumsikan sebagai faktor penting dalam penciptaan sistem yang lebih aman. *Social capital* dinyatakan dalam bentuk kesamaan keyakinan serta nilai-nilai dan hubungan sosial di antara anggota organisasi. Tidak seperti modal lain, *social capital* melekat dalam struktur hubungan antar pribadi dan juga diantara organisasi. Dapat diasumsikan bahwa tidak hanya individu, tetapi juga organisasi yang kompleks memiliki *social capital*. *Social capital* kolektif dapat didefinisikan sebagai fitur sistem sosial yang mampu untuk meningkatkan kapasitas kinerja anggotanya. Stabilitas, ruang lingkup, dan fungsi jejaring sosial memiliki efek pergeseran kognisi, motivasi, dan emosi. Suasana yang berhasil dibangun atas dasar kepercayaan, kesamaan nilai serta keyakinan dapat membantu orang bekerjasama dan membuatnya lebih mudah bagi mereka untuk menilai kondisi kerjanya sehari-hari dengan mengurangi ketidakamanan, ketidakpastian, dan disorientasi [13].

Social capital menjadi pemecahan masalah yang manjur bagi komunitas atau masyarakat kini. Interaksi yang tercipta dapat mempengaruhi perkembangan komunitas tersebut [14]. *Social capital* memiliki makna yang sama dengan *social characteristic*, seperti *institutional trust*, *social networks*, *social norms*, dan *social trust* [13].

Social capital ini dibagi menjadi empat kategori yakni [15]:

1. *Social Networks*

Social network merupakan komponen utama dari *social capital*. *Social networks* ini diartikan sebagai hubungan formal dan nonformal yang dikembangkan oleh anggota ke komunitasnya. Sebagai contoh *social networks* yang formal seperti memakai seragam, berinteraksi dengan rekan-rekan didalam maupun diluar jam pelajaran.

2. *Social Trust*

Social trust merupakan komponen kognitif yang paling penting di *social capital*. *Social trust* ini adalah level kepercayaan yang dikembangkan oleh anggota ke komunitasnya.

3. *Social Norms*

Social norms merupakan komponen *social capital* yang memperlihatkan

komunikasi yang terjalin antara formal dan informal *norms*

4. *Institutional Trust*

Institutional trust merupakan komponen terakhir yang berarti kepercayaan terhadap institusi. Maksudnya adalah tanggung jawab terhadap perencanaan dan pengaplikasian terhadap kebijakan yang telah dibuat.

Tipe *social capital* banyak dikemukakan oleh para ahli yakni Putman (1995) memperkenalkan perbedaan dua bentuk dasar *social capital* yakni mengikat (*bonding*) serta menjembatani (*bridging*).

Woolcock juga membedakan modal sosial dalam tiga bentuk yakni [13]:

1. *Social Bonding*

Social bonding merupakan tipe *social capital* yang memiliki karakteristik ikatan yang kuat dalam suatu sistem kemasyarakatan. Dengan adanya *social bonding* ini maka akan terwujud hubungan kekerabatan yang dapat menumbuhkan rasa kebersamaan yang diwujudkan dalam rasa empati, rasa simpati, rasa kewajiban, serta rasa percaya.

2. *Social Bridging*

Social bridging merupakan tipe *social capital* dengan suatu ikatan yang timbul akibat adanya reaksi atas berbagai macam perbedaan karakteristik dalam suatu komunitas. Menurut Hasbullah (2006) ada tiga prinsip yang dianut dalam *social bridging* ini adalah prinsip universal, kebebasan, serta prinsip nilai-nilai kemajemukan dan kemanusiaan.

3. *Social Linking*

Social linking adalah suatu hubungan sosial yang dikarakteristikan dengan adanya hubungan di antara beberapa adat dan budaya lokal, toleransi, kesediaan untuk mendengar, kejujuran, kearifan, dan pengetahuan lokal.

Menurut Sabatini (2006) terdapat beberapa sisi positif dari peningkatan dari *social capital* yakni [11]:

1. Meningkatkan kapabilitas ekonomi baik dari sisi produsen maupun konsumen.
2. Lingkungan yang kaya akan kesempatan untuk berpartisipasi, mempersilahkan orang untuk bertemu serta membagi nilai yang mereka yakini.
3. Mengurangi kehilangan informasi dan kesenjangan dalam memberikan informasi.

2.4. Structural Equation Modelling

Structural Equation Modelling (SEM) adalah teknik statistik untuk menguji hubungan antara beberapa variabel [15]. Model pada penelitian ini dianalisis menggunakan *software Partial Least Square* (PLS) yang basisnya merupakan analisis dari *Structural Equation Modelling* (SEM) dengan penggunaan pendekatan varian. Analisis SEM dengan pendekatan varian maksudnya adalah pengujian model penelitian dengan tujuan untuk menggunakan model sebagai pengembangan teori dan untuk prediksi.

Potensial yang ditawarkan oleh SEM yaitu analisis hubungan teori empiris (SEM). SEM memiliki 3 pilar utama [15] :

1. *Path analysis*
2. Sintesa *latent variable* dan *measurement model*
3. Metode untuk mengestimasi parameter dari *structural model*.

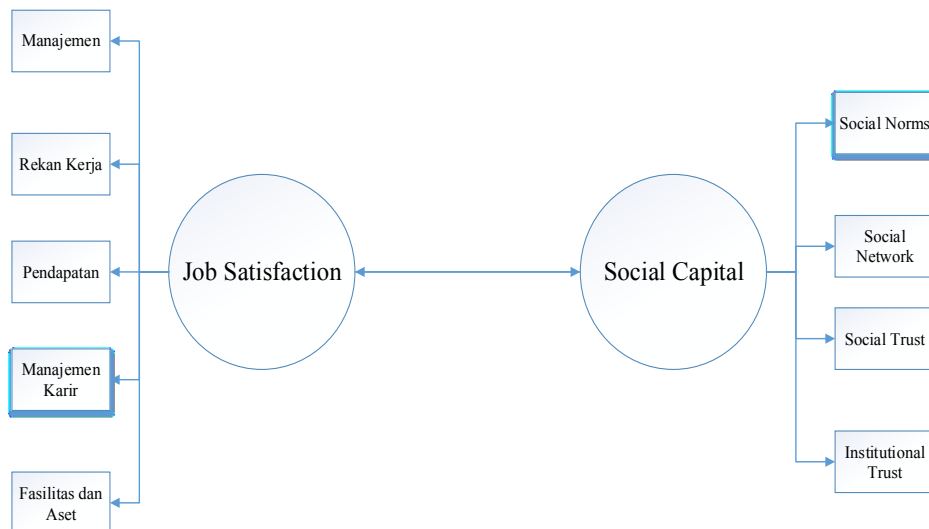
Langkah-langkah melakukan analisis dengan PLS adalah sebagai berikut:

1. Membuat hipotesis penelitian.
2. Menentukan variabel laten dan variabel manifes yang mengukur konstruk.
3. Membuat diagram jalur.
4. Melakukan uji instrumen.
5. Melakukan uji model struktural.

Alasan menggunakan *software* ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan pengembangan model pada penelitian ini adalah untuk prediksi.
2. Pada PLS tidak mengasumsikan data berdistribusi tertentu, dapat berupa nominal, kategori, ordinal, interval dan rasio.

Model penelitian yang dilakukan digambarkan sebagai berikut



Gambar 1. Model Penelitian yang Dilakukan

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk mendapatkan teori yang relevan dengan judul ataupun topik dari penelitian. Studi literatur yang digunakan adalah tentang kualitas layanan, kepuasan karyawan, serta pengukuran tingkat kepuasan karyawan APLP PT Semen Padang.

3.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana mengukur tingkat hubungan antara kepuasan karyawan APLP PT Semen Padang.

3.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengukur tingkat kepuasan karyawan APLP & A PT Semen Padang dalam penelitian ini PT Yasiga Sarana Utama.

3.4 Penyusunan Kuesioner

Kuesioner adalah salah satu teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dan kemudian responden akan menuliskan jawaban atas pertanyaan yang diberikan [16].

Tujuan pembuatan kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan.
2. Memeroleh informasi dengan tingkat validitas dan reliabilitas tinggi.

Perbedaan pertanyaan dalam wawancara dengan pertanyaan dalam kuesioner adalah dalam wawancara memungkinkan adanya interaksi antara pertanyaan dan jawaban. Jenis-jenis pertanyaan dalam kuesioner adalah:

1. Pertanyaan terbuka, yaitu pertanyaan-pertanyaan yang memberi pilihan-pilihan respons terbuka kepada responden.
2. Pertanyaan tertutup, yaitu pertanyaan-pertanyaan yang membatasi atau menutup pilihan-pilihan respons yang tersedia bagi responden.

Kuesioner yang telah dibuat didasarkan pada rujukan dari penelitian terdahulu. Terdapat 6 penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan penelitian ini. Pada Tabel 1 terdapat penyusunan atribut untuk kuesioner penelitian. Untuk kuesioner *social capital* didapatkan dari penelitian terdahulu seperti yang terlihat pada Tabel 3.2 berikut ini

Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Kuesioner tersebut disebarkan kepada karyawan APLP & A PT Semen Padang dalam penelitian ini yakni PT Yasiga Sarana Utama. Metode pengumpulan data yang digunakan yakni menyebarkan kuesioner yang berisi pernyataan yang dapat dijawab dengan persepsi karyawan yang sesuai dengan yang diterima.

Data yang dikumpulkan untuk penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dengan penyebaran kuesioner. Kuesioner berisikan pernyataan-pernyataan yang meliputi data umum responden, persepsi responden terhadap kepuasan kerja

Sampel penelitian ini adalah karyawan APLP PT Semen Padang yang dipilih secara acak yang mendapatkan informasi yang perlu untuk melakukan pengolahan data.

Untuk populasi penelitian itu sendiri diambil untuk semua APLP PT Semen Padang yang diambil sampelnya. Jumlah dari sampel penelitian ini didasarkan pada tingkat

kepentingan setiap level. Sedangkan yang memiliki populasi sangat banyak, tidak perlu diambil keseluruhan populasinya. Untuk jumlah karyawan PT Igaras sebanyak 360 orang, PT Pasoka Sumber Karya sebanyak 1557 orang, PT Yasiga sebanyak 600 orang, dan KKSP sebanyak 610 orang. Dalam penentuan jumlah sampel dengan menggunakan rumus slovin yakni sebanyak 149 orang untuk sampel PT Yasiga Sarana Utama

Data yang telah dikumpulkan selanjutnya diolah dengan melalui beberapa proses seperti pengujian statistik data yang telah diperoleh dari kuesioner, mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan.

Pengujian statistik yang dilakukan untuk data primer yang diambil ini adalah uji validitas kuesioner, uji reliabilitas, serta uji kecukupan data untuk kuesioner yang telah disebarkan.

Penentuan tingkat kepuasan kerja karyawan APLP PT Semen Padang akan dibagi masing – masing sub nya baik itu kepuasan kerja maupun *social capital* yang nantinya dapat diketahui nilai yang paling tinggi dan rendahnya dari kepuasan kerja dan *social capital*.

Hipotesis dalam penentuan mengenai pengaruh tingkat kepuasan dengan *social capital* APLP PT Semen Padang. Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai pada penelitian maka akan dirumuskan sebagai berikut :

H_0 : Tidak ada pengaruh tingkat kepuasan dengan *social capital* karyawan APLP PT Semen Padang.

H_1 : Ada pengaruh tingkat kepuasan dengan *social capital* karyawan APLP PT Semen Padang

Hipotesis ini akan diuji dengan melihat apakah berpengaruh antara kepuasan dengan *social capital* dengan menggunakan *software* SmartPLS.

Tabel 1. Penyusunan Atribut Kuesioner Penelitian *Job Satisfaction*

Dimensi	No	Atribut	Rujukan Penelitian							
			Kusku (2001)	Oktaviane (2013)	Joe (2011)	Chen, dkk (2012)	Jung dan Yoon (2013)	Yeh (2014)	Syaini (2008)	Shelly (2015)
Manajemen	1	Memahami permasalahan karyawan	√				√			
	2	pekerjaan yang dibebankan kepada saya memberi saya peluang untuk mengambil keputusan sendiri	√		√				√	√
	3	Atasan memberikan masukan apabila saya mendapat kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan	√		√		√		√	√
	4	Hubungan antara saya dan atasan berjalan sangat baik	√		√		√		√	√
	5	Adanya umpan balik dari atasan terhadap pekerjaan yang saya kerjakan	√		√		√		√	√
	6	Atasan saya konsisten dalam menerapkan aturan - aturan bagi saya dan karyawan lainnya	√		√				√	√
Rekan Kerja	1	kepuasan terhadap kualifikasi rekan kerja	√				√			
	2	Saya memiliki rekan kerja yang sangat kooperatif	√		√	√	√	√	√	√
	3	Rekan kerja saya selalu memberi nasehat apabila saya menghadapi kesulitan dalam bekerja	√		√	√	√	√	√	√
	4	Kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja di kantor terpenuhi			√	√	√	√	√	√
Pendapatan	1	Gaji yang saya terima sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang saya dibebankan kepada saya		√	√		√		√	√
	2	Gaji saya sesuai dengan tingkat keterampilan yang saya miliki		√	√		√		√	√
	3	Gaji saya sudah sesuai standar gaji yang berlaku di pasar tenaga kerja		√	√		√		√	√
Fasilitas dan Aset	1	Kondisi ruang kerja membuat saya nyaman dalam bekerja			√		√		√	√
	2	Tata letak ruang kerja di perusahaan sangat membantu dalam aktivitas kerja			√	√			√	√
	3	Fasilitas - fasilitas di kantor disediakan perusahaan menunjang pekerjaan		√	√				√	√
Manajemen Karir	1	pekerjaan yang dibebankan kepada saya memberi saya peluang untuk mengambil keputusan sendiri			√	√		√	√	√
	2	Perusahaan memberikan kesempatan seluas - luasnya bagi setiap karyawan untuk dapat naik jabatan	√		√			√	√	√
	3	Proses kenaikan jabatan di perusahaan terbuka bagi siap saja yang berpotensi tanpa diskriminasi	√		√			√	√	√
	4	Keragaman keterampilan dalam pekerjaan membuat pekerjaan semakin menyenangkan			√	√		√	√	√
	5	saya merasa bahwa tugas yang diberikan merupakan suatu kegiatan yang berarti			√		√	√	√	√
	6	Saya merasa bangga terhadap pekerjaan yang saya miliki			√	√	√	√	√	√

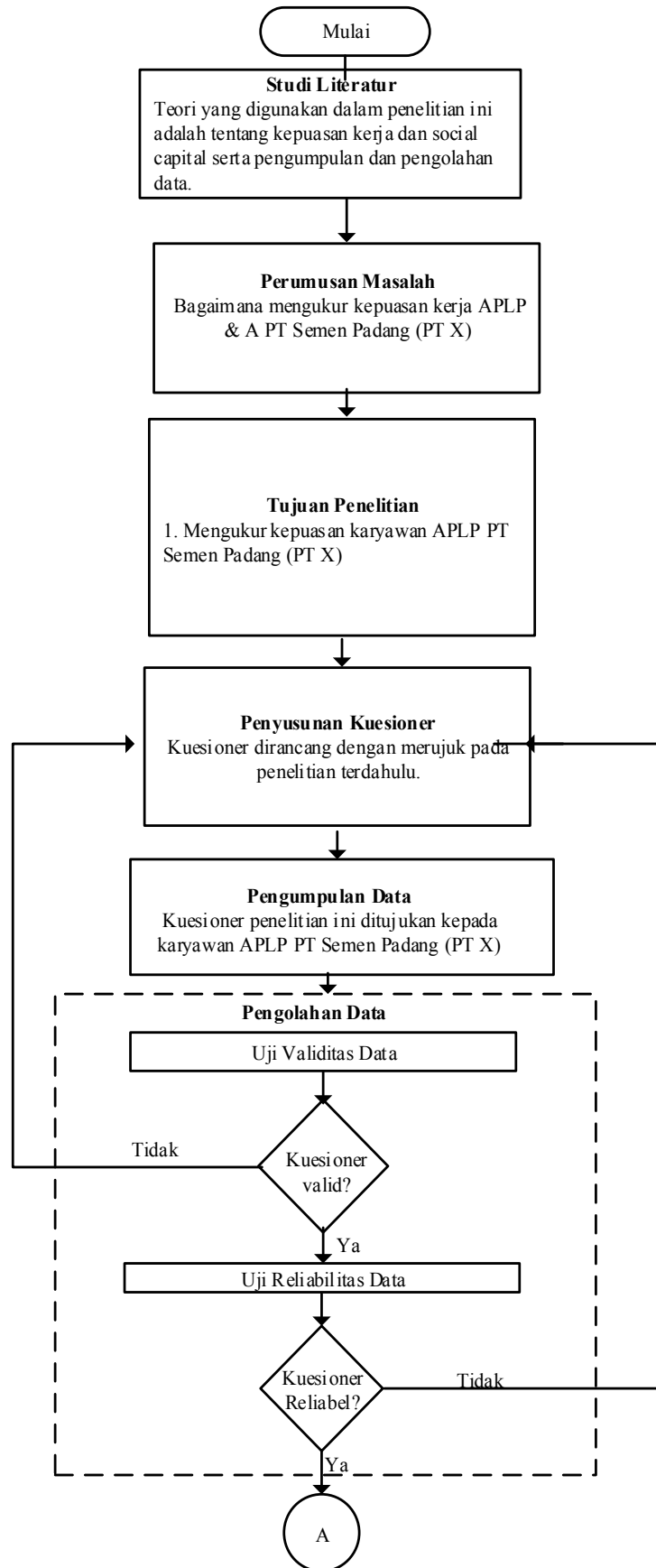
Tabel 2. Penyusunan Atribut Kuesioner Penelitian *Social Capital*

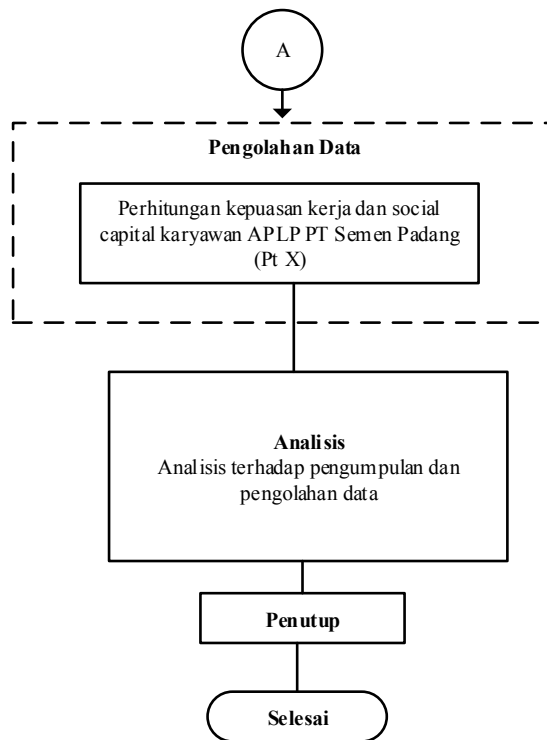
No	Dimensi	Penelitian Terdahulu				
		Evangelinos dan Jones (2008)	Webb (2008)	Felicio dkk (2008)	McCallaum & O'Connel (2008)	Shelly Nolandari(2008)
1	Social Norms	√			√	√
2	Social Trust	√	√			√
3	Social Network	√	√	√		√
4	Institutional Trust	√	√		√	√
5	Status			√		
6	Interlinking and family support			√		
7	Complicity			√		
8	Personal Relations			√		
9	Social Support		√			
10	Views of The Local Area		√			
11	Social Awareness				√	
12	Self Management				√	

3.5 Analisis

Tahapan analisis ini berarti dilakukan analisis terhadap pengumpulan data, pengolahan data, serta kepuasan kerja karyawan APLP PT Semen Padang dan social capital. Analisis mengenai kepuasan kerja PT X dengan gap yang terjadi diantara ekspektasi dan harapan karyawan.

Untuk lebih jelasnya, urutan penelitian akan digambarkan dalam *flowchart* metodologi penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada **Gambar 3.1**





Gambar 2. Flowchart Metodologi Penelitian

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Pengujian Kuesioner

Pengujian statistika pada kuesioner terdiri dari uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan *Software* SPSS dan didapatkan kuesioner reliabel dan valid.

4.2. Perhitungan Gap Kepuasan Kerja dengan Metode Servqual

Gap yang akan dihitung pada penelitian ini adalah *gap* 5 yakni kesenjangan antara persepsi dan harapan karyawan. Perhitungan *gap* 5 ini berdasarkan landasan teori dengan mengurangi rata - rata persepsi dan harapan terhadap Kepuasan Kerja karyawan APLP & A PT Semen Padang. Tabel 4.5 akan menunjukkan *gap* untuk Kepuasan Kerja karyawan APLP & A PT Semen Padang. Berikut ini langkah - langkah dalam melakukan perhitungan nilai *gap* :

- Untuk nilai persepsi dirata - ratakan per masing - masing responden
Contoh: untuk item pernyataan 1, jumlah responden 129

$$\text{Rata - rata skor} = \frac{4+2+3+3+2+4+2+5+5+5+\dots+3}{129} = 3,374$$

- Untuk nilai harapan dirata - ratakan per masing - masing responden
Contoh: untuk item pernyataan 1, jumlah responden 129

$$\text{Rata - rata skor} = \frac{5+5+5+5+5+5+5+5+5+\dots+3}{129} = 4,747$$

- Menghitung nilai *gap*
Contoh: nilai *gap*: $3,374 - 4,7 = -1,374$

Hasil perhitungan *gap* yang dilakukan untuk keseluruhan *item* akan dilihat pada Tabel 4.5. Perhitungan selanjutnya adalah menentukan prioritas perbaikan terhadap Kepuasan Kerja karyawan APLP & A PT Semen Padang. Terlebih dahulu akan dibuat presentase dari persepsi mahasiswa dan harapan karyawan. Berikut ini akan diperlihatkan contoh perhitungan tingkat kepuasan dengan persentasenya.

Contoh :

Persepsi karyawan : 3,374

Harapan karyawan : 4,747

$$\begin{aligned} \text{Tingkat kepuasan} &: \frac{\text{Persepsi karyawan}}{\text{Harapan karyawan}} \times 100\% \\ &= \frac{3,374}{4,747} \times 100\% = 71,065\% \end{aligned}$$

Setelah dilakukannya persentase terhadap Kepuasan Kerja karyawan APLP & A PT Semen Padang maka selanjutnya adalah melakukan prioritas perbaikan. Prioritas perbaikan ini dilakukan untuk memperlihatkan perbaikan utama yang harus dilakukan. Persentase yang paling

kecil merupakan prioritas perbaikan yang utama yang harus dilakukan. Tabel 4.6 adalah persentase kepuasan terhadap pelayanan dan prioritas perbaikan yang harus dilakukan

Tabel 3. Tabel Perhitungan Gap Persepsi dan Harapan

Dimensi	Item	Persepsi	Harapan	Gap
Manajemen	1 Memahami permasalahan karyawan	3,55814	4,26357	-0,7054
	2 Dapat mengambil keputusan sendiri atas pekerjaan yang dibebankan	3,6124	4,10853	-0,4961
	3 Masukan yang diberikan atasan ketika mendapatkan kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan	3,82946	4,2093	-0,3798
	4 Hubungan antara saya dan atasan	3,68217	3,94574	-0,2636
	5 Umpan balik dari atasan terhadap pekerjaan yang saya kerjakan	3,52713	4,03101	-0,5039
	6 Konsisten atasan dalam menerapkan aturan - aturan bagi saya dan karyawan lainnya	3,72868	4,13178	-0,4031
Kolega	1 Kepuasan terhadap kualifikasi rekan kerja	4,0155	4,17054	-0,155
	2 Kerjasama dengan rekan kerja	4,26357	4,52713	-0,2636
	3 Saran dari rekan kerja jika menghadapi kesulitan dalam bekerja	4,31783	4,48062	-0,1628
	4 Kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja	3,90698	4,1938	-0,2868
Pendapatan	1 Kesesuaian gaji dengan beban kerja	3,48837	4,44961	-0,9612
	2 Kesesuaian gaji dengan tingkat keterampilan	3,54264	4,32558	-0,7829
	3 Kesesuaian gaji dengan standar gaji sesuai UMR	3,44186	4,2093	-0,7674
Fasilitas	1 Kenyamanan kondisi ruang kerja	3,65891	4,33333	-0,6744
	2 Tata letak ruang kerja dalam aktivitas bekerja	3,6124	4,27907	-0,6667
	3 Fasilitas kantor dalam menunjang pekerjaan	3,62016	4,17054	-0,5504
Manajemen Karir	1 Kesempatan karyawan untuk naik jabatan	3,76744	4,4186	-0,6512
	2 Proses kenaikan jabatan di perusahaan terbuka bagi siap saja yang berpotensi tanpa diskriminasi	3,8062	4,41085	-0,6047

Tabel 4. Tabel Peringkat Kepuasan Kerja Karyawan

Dimensi	Item	Persepsi	Harapan	Gap	Peringkat	Persentase
Manajemen	1 Memahami permasalahan karyawan	3,55814	4,26357	-0,7054	4	83%
	2 Dapat mengambil keputusan sendiri atas pekerjaan yang dibebankan	3,6124	4,10853	-0,4961	11	88%
	3 Masukan yang diberikan atasan ketika mendapatkan kesulitan dalam penyelesaian pekerjaan	3,82946	4,2093	-0,3798	13	91%
	4 Hubungan antara saya dan atasan	3,68217	3,94574	-0,2636	14	93%
	5 Umpan balik dari atasan terhadap pekerjaan yang saya kerjakan	3,52713	4,03101	-0,5039	10	88%
	6 Konsisten atasan dalam menerapkan aturan - aturan bagi saya dan karyawan lainnya	3,72868	4,13178	-0,4031	12	90%
Kolega	1 Kepuasan terhadap kualifikasi rekan kerja	4,0155	4,17054	-0,155	18	96%
	2 Kerjasama dengan rekan kerja	4,26357	4,52713	-0,2636	15	94%
	3 Saran dari rekan kerja jika menghadapi kesulitan dalam bekerja	4,31783	4,48062	-0,1628	17	96%
	4 Kebutuhan sosial saya untuk berinteraksi dengan rekan kerja	3,90698	4,1938	-0,2868	16	93%
Pendapatan	1 Kesesuaian gaji dengan beban kerja	3,48837	4,44961	-0,9612	1	78%
	2 Kesesuaian gaji dengan tingkat keterampilan	3,54264	4,32558	-0,7829	2	82%
	3 Kesesuaian gaji dengan standar gaji sesuai UMR	3,44186	4,2093	-0,7674	3	82%
Fasilitas	1 Kenyamanan kondisi ruang kerja	3,65891	4,33333	-0,6744	5	84%
	2 Tata letak ruang kerja dalam aktivitas bekerja	3,6124	4,27907	-0,6667	6	84%
	3 Fasilitas kantor dalam menunjang pekerjaan	3,62016	4,17054	-0,5504	9	87%
Manajemen Karir	1 Kesempatan karyawan untuk naik jabatan	3,76744	4,4186	-0,6512	7	85%
	2 Proses kenaikan jabatan di perusahaan terbuka bagi siap saja yang berpotensi tanpa diskriminasi	3,8062	4,41085	-0,6047	8	86%

Peringkat berdasarkan gap yang terjadi antara persepsi dan harapan didapat gap paling besar dan diurutkan sehingga didapatkan peringkat 1 dengan gap paling tinggi yakni item kesesuaian gaji dengan beban kerja. Rata – rata yang terjadi di PT X ini merasa kesesuaian gaji tidak sesuai dengan beban kerja yang dilakukan oleh masing – masing karyawan di PT X.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang didapatkan yakni berdsarakan penelitian terdahulu didapatkan dimensi kepuasan kerja karyawan yakni manajemen, pendapatan, manajemen karir, fasilitas, dan kolega. Sesuai dengan dimensi tersebut diukur antara persepsi dan harapan sehingga terbentuk gap yang dijadikan patokan untuk perbaikan berkelanjutan oleh Perusahaan. Item yang memiliki gap paling tinggi adalah kesesuaian gaji dengan beban kerja. Oleh karena itu diharapkan dengan adanya penelitian ini perusahaan bisa memperbaiki sistem dan kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Wibowo, Wahyudi. (2008). Survey Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Di PT BHP. *National Conference on Management Reserach 2008*.
- [2] Syaiin, Subakti. (2007). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Klinik Spesialis Bestari Medan. *Jurnal Penelitian USU e-Repository*.
- [3] Almigo, Nuzsep. (2004). Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Penelitian*, 1(1).
- [4] Hyo, Sun Jung. Hye, Hyun Yoon. (2013). Do Employees' Satisfied Customers Respond With an Satisfactory Relationship ? The effects of Employees' Satisfaction and Loyalty In A Family Restaurant. *International Journal of Hospitality Management*. Vol. 37, pp. 1 – 8. Elsevier Publishing.
- [5] Küskü, Fatma. (2001). Dimensions of Employee Satisfaction : A State University Example. *METU Studies in Development*. 28 (3-4), pp. 339 – 430.
- [6] Mendoza, Marlana Leon. Maldonado, Calos Ortega. (2014). Meta Analytic of The Relationship Between Employee Job Satisfaction and Customer Satisfaction. *Suma de Negocous*, 5(11), pp. 4 – 9. Elsevier Publishing
- [7] Yeh, Chien Mu. (2013). Tourism Involvement, Work Engangement and Job Satisfaction Among Frontline Hotel Employees. *Annals of Tourism Research*, 42(5), pp. 214 – 239. Elsevier Publishing
- [8] Youjae, Yi. Rajan Nataraajn, Taeshik Gong. (2013). Customer Participation and Citizenship Behavioral Influence on Employee Performance, Satisfaction, Commitment, and Turnover Intention. *Journal Of Business Research*. No. 64, pp. 87 – 95. Elsevier Publishing
- [9] Chen, Yuan – Ho. Lee Wei – Chun. Tseng Kuei – Wen. (2012). Differentiation Research on Employee Satisfaction and Happiness for European Invested and Local Chinese Companies. *Procedia – Social and Behaviorial Sciences*, 57(5), pp. 549 – 554. Elsevier Publishing
- [10] Dogan, Halusi. (2009). A Comparative Study For Employee Job Satisfaction In Aydin Municipality and Nazalli Municipality. Elsevier Publishing
- [11] Ghifary, Muhammad Tahajjudi. Djudi, Mochammad.. Iqbal, Mohammad. (2015). Analisis Terhadap Dimensi Social Capital yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(1).
- [12] Evangelinos, K.I. and Jones Nikoleta. (2008). An Analysis of Social Capital and Environmental Management of Higher ducation Institutions. *International Journal of Sustainability in Higher Education*, 10(4), pp. 334-342. Emerald Group Publishing Limited.
- [13] Martinez, Lopez Fransisco J, Juan C. Gazquez Abad, Carlos M.P. Sousa. (2011). Stuctural Equation Modelling in Marketting and Business Research (Critical Issues and Practical Recommendations). *European Journal of Marketting*, 47(½), pp. 115 – 152. Emerald Group Publishing Limited.
- [14] Suryono, Agus. (2012). Peranan dan Pemanfaatan Modal Sosial dalam Pengembangan Klaster Studi Pada Klaster Cor Logam Ceper-Klaten Jawa Tengah. Disertasi Universitas Kristen Satya Wacana.
- [15] Imam. (2008). *Structural Equation Modelling Metode Alternatif dengan Partial Least Square PLS Edisi 2*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [16] Sinulingga, Sukaria. (2013). *Metode Penelitian*. Medan: USU Press.