

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA KANTOR  
DINAS TERMINAL DI KOTA SURABAYA DITINJAU DARI  
FAKTOR MOTIVASI HERZBERG DENGAN  
MENGUNAKAN TEKNIK AHP**

**TESIS**

Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen (MM)  
Pada Program Pasca Sarjana  
Program Studi Magister Manajemen  
Universitas Jember

Oleh :

**SOEDJONO**

**NIM : 990820101181**

**UNIVERSITAS JEMBER PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
2001**



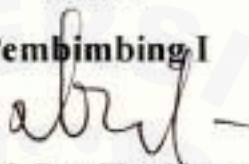
Lembar Pengesahan :

TESIS INI TELAH DISETUJUI

Tanggal 20 Februari 2001

Oleh :

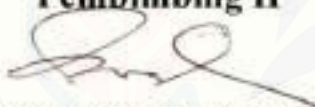
Pembimbing I



Prof. Dr. Harijono

NIP. 130 350 765

Pembimbing II



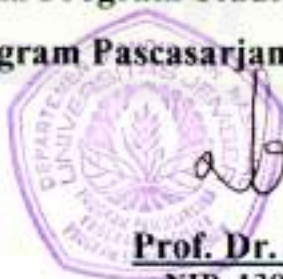
Dewi Prihatini, SE, MM

NIP. 132 056 181

Mengetahui :

Ketua Program Studi Magister Manajemen

Program Pascasarjana Universitas Jember



Prof. Dr. Harijono

NIP. 130 350 765

## JUDUL TESIS

### ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA KANTOR DINAS TERMINAL DI KOTA SURABAYA DITINJAU DARI FAKTOR MOTIVASI HERZBERG DENGAN MENGUNAKAN TEKNIK AHP

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Drs. Ec. Soedjono  
N I M : 990820101181  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Sumberdaya Manusia


telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal :

28 Pebruari 2001


dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Jember.

#### Susunan Panitia Penguji

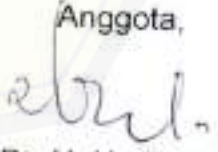
Ketua,

  
Dr. R. Andi Sutarso, MSM.  
NIP : 131 624 475

Sekretaris,


  
Imam Suroso, SE., MSi.  
NIP : 131 759 838

Anggota,

  
Prof. Dr. H. Harijono, SU.Ec.  
NIP : 130 350 765



**Mengetahui/menyetujui**  
Universitas Jember Program Pascasarjana  
Program Studi Magister Manajemen  
Ketua Program Studi

  
Prof. Dr. H. Harijono, SU.Ec.  
NIP : 130 350 765



### UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya akhirnya penelitian dan penulisan tesis ini.

Dalam penyelesaian penelitian dan penulisan tesis ini, banyak dibantu oleh berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada beliau di bawah ini :

Pembimbing tesis, kepada beliau Prof. Dr. Harijono dan Dewi Prihatini SE,MM yang telah berkenan meluangkan waktu untuk membimbing serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan penyusunan tesis ini.

Rektor Universitas Jember atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan Program Magister Manajemen.

Ketua Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Jember beserta staff yang telah membantu penulis selama mengikuti Pendidikan Program Magister Manajemen.

Seluruh staff pengajar khususnya kepada Dosen Pembina Mata Kuliah Metodologi Penelitian Prof. Dr. Murdijanto Pb,SE,SU pada Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Jember, yang ikhlas menuangkan segala ilmu pengetahuan yang mereka miliki kepada penulis sebagai bekal peningkatan pengetahuan kelak.

Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya dan Ketua Yayasan Pendidikan Universitas Surabaya, yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk mengikuti pendidikan Program Magister Manajemen.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya atas semua bantuan yang telah diberikan, semoga tesis ini dapat berguna serta bermanfaat bagi mereka yang berkepentingan.

Jember, Februari 2001

Penulis



## RINGKASAN

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui rangking tingkat kepentingan faktor – faktor motivasi, yang terdiri atas *achievement, recognition, attractiveness, responsibility, advancement, salary, technical supervision, policies and administration, interpersonal relationship and working condotion*, dalam hal ini pengaruhnya terhadap kepuasan kerja di Kantor Dinas Terminal Pusat, di Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Terminal Purabaya, di UPTD Terminal Tambak Osowilangun, di UPTD Terminal Joyoboyo, di UPTD Terminal Bratang.

Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *AHP*. Prinsip kerja *AHP* adalah menyederhanakan masalah kompleks yang tidak terstruktur, strategik dan dinamik menjadi bagian-bagiannya, serta menata variabel dalam suatu hierarki, kemudian tingkat kepentingan setiap variabel diberi nilai numerik secara subyektif tentang arti pentingnya secara relatif dibandingkan dengan variabel lain. Dari berbagai pertimbangan tersebut kemudian dilakukan sintesa untuk menetapkan variabel yang memiliki prioritas tertinggi dan berperan untuk mempengaruhi hasil dari sistem tersebut.

Berdasarkan analisis dari penelitian ini menunjukkan bahwa rangking untuk faktor-faktor motivasi berpengaruh terhadap kepuasan untuk seluruh terminal di Kota Surabaya adalah *working condition, technical supervision, interpersonal relationship, responsibility* dan *attractiveness*. *Working condition* menempati rangking pertama. Ini berarti kondisi kerja dilingkungan kantor sangat menyenangkan, maka karyawan akan mendapatkan kepuasan dalam bekerja. Rangking ke dua diwakili oleh *technical supervision*. Ironis sekali apabila yang masa kerjanya rata-rata senior (lebih dari 10 tahun), karyawan masih memerlukan atau mementingkan faktor pengawasan. Hal ini dapat terjadi apabila dikaitkan dengan kondisi dan situasi yang ada. *Interpersonal relationship* merupakan faktor ke tiga yang dipentingkan oleh karyawan. Hal ini terjadi karena hubungan baik antar karyawan di kantor merupakan salah satu sebab kenapa mereka menjadi loyal terhadap perusahaan. Data sebelumnya menunjukkan rata-rata karyawan merupakan karyawan senior. Faktor ke empat *responsibility* menunjukkan bahwa para karyawan konsisten melaksanakan tugas pokok dan fungsinya secara bertanggung jawab, hal tersebut berkaitan pula dengan faktor kelima dimana *attractiveness of the work it self* bagi mereka.

*Abstract*

*Theoretically, there are many variables that can influence job satisfaction. Herzberg says that job satisfaction can be influenced by 10 factors of Motivation, namely achievement, recognition attractiveness, responsibility, advancement, salary, technical supervision, company policies and administration, interpersonal relationship and working condition.*

*Dinas Terminal Kota Surabaya has a problem with this kind of job satisfaction. It is too difficult to identify what factors that dominantly influence the job satisfaction, and how significant analytical hierarchy process (AHP) model can support the research to find the priority of those ten factors that influence the satisfaction. The model can simply the complex unstructured problems. So there will be a hierarchical strategic and dynamic concept relevant to the problems.*

*Dinas Terminal Kota Surabaya has 5 divisions, namely Dinas Terminal Pusat, UPTD terminal Purabaya, UPTD Terminal Tambak Oso Wilangun, UPTD Terminal Joyoboyo, and UPTD Terminal Bratang. Result of this research, is that in this 5 divisions, the priority is working condition factors, technical supervision, interpersonal relationship, responsibility and attractiveness. It means that if the organization can serve the nice working condition, so the employee will be motivated to work and get satisfaction. The second factor, is technical supervision. It means that the employee still want the leader empathy. The third is interpersonal relationship. It means that if the employee get a nice interpersonal relationship in the office, he'll be satisfied. The forth is responsibility. It means that if the organization give the authority to the employee, he'll be satisfied. The fifth is attractiveness. It means that if the work itself seems to attractive, the employee will be satisfied. The implication is that if the organization can serve those priority factors, so the employee will be satisfied and loyal.*

Daftar Isi

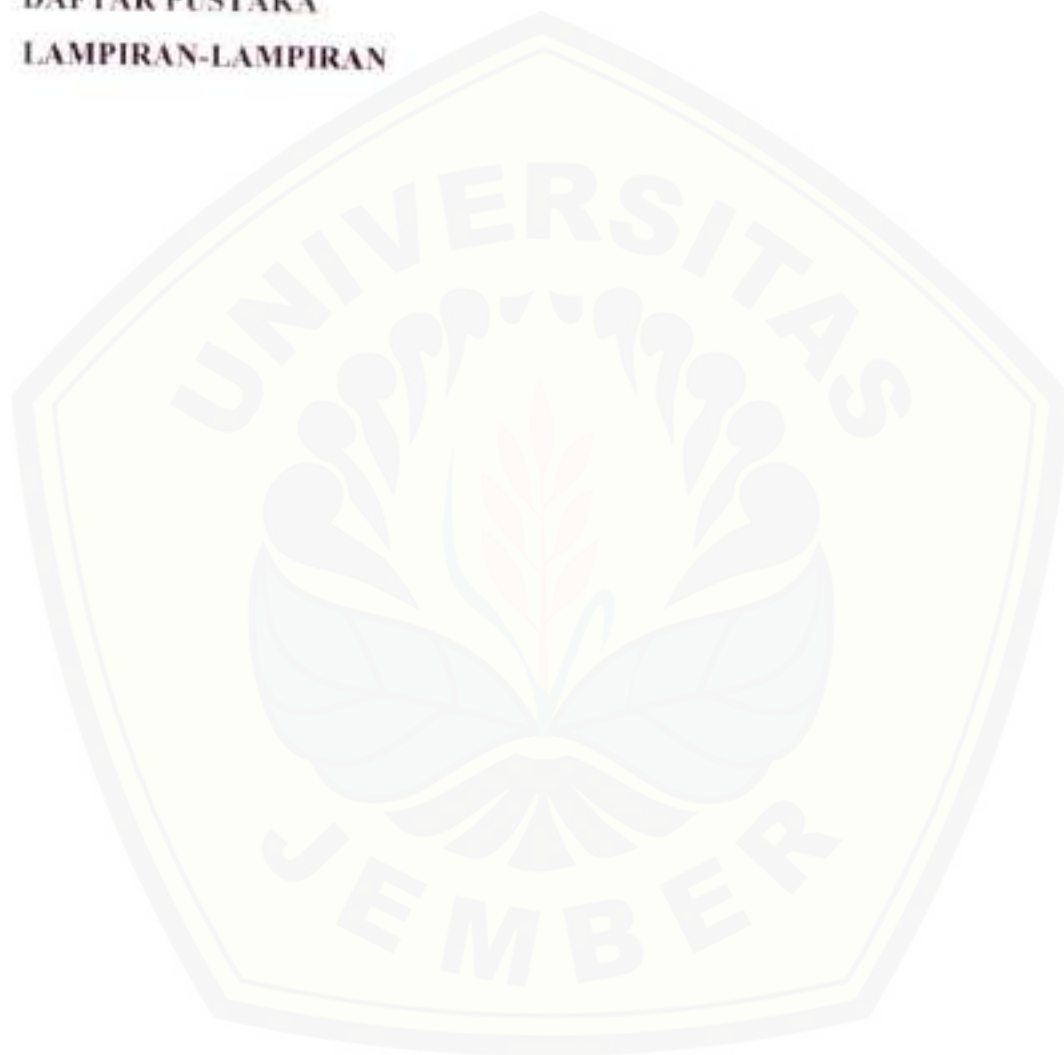
	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b>	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	iii
<b>HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI</b>	iv
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b>	v
<b>RINGKASAN</b>	vi
<b>ABSTRACT</b>	vii
<b>DAFTAR ISI</b>	viii
<b>DAFTAR TABEL</b>	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b>	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.3.1 Tujuan Umum	4
1.3.2 Tujuan Khusus	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	7
2.1 Landasan teori	7
2.1.1 Teori-Teori Motivasi	7
2.1.1.1 Teori Kebutuhan Maslow	7
2.1.1.2 Teori Dua Faktor Herzberg	9
2.1.1 Pengertian Kepuasan	10
2.1.2.1 Teori Diskripsi	11

2.1.2.2 Teori Keadilan	12
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.2.1 Penelitian Koko Srimulyo	14
2.2.2 Penelitian sawitri	14
<b>BAB III KERANGKA KONSEPTUAL</b>	15
3.1. Kerangka Konseptual	15
<b>BAB IV METODE PENELITIAN</b>	17
4.1 Gambaran Obyek Penelitian	17
4.2 Populasi dan Sampel	19
4.3 Identifikasi Variabel	19
4.4 Definisi Operasional Variabel	20
4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	22
4.6 Prosedur Pengambilan Data	22
4.7 Alat atau Instrumen Penelitian	23
4.8 Teknik Analisis Data	23
<b>BAB V HASIL PENELITIAN, ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	26
5.1 Hasil Penelitian	26
5.1.1 Tanggapan Responden Terhadap Faktor-faktor Motivasi pada Kantor Dinas Terminal Kota Surabaya (Pusat)	27
5.1.2 Tanggapan Responden Terhadap Faktor-faktor Motivasi pada UPTD Terminal Purabaya	32
5.1.3 Tanggapan Responden Terhadap Faktor-faktor Motivasi pada UPTD Terminal Tambak Osowilangun	34
5.1.4 Tanggapan Responden Terhadap Faktor-faktor	



Motivasi pada UPTD Terminal Joyoboyo	36
5.1.5 Tanggapan Responden Terhadap Faktor-faktor Motivasi pada UPTD Terminal Bratang	38
5.1.6 Kepuasan Kerja Karyawan Kantor Dinas Terminal Kota Surabaya	39
5.2 Analisis Hasil Penelitian	41
5.2.1 Teknik AHP	41
5.2.2 Menentukan Atribut	42
5.3 Menentukan Rangking Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja di Kantor Dinas Terminal Kota Surabaya	43
5.3.1 Rangking Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja di Kantor Terminal Pusat	43
5.3.2 Rangking Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja di Kantor UPTD Terminal Purabaya	45
5.3.3 Rangking Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja di Kantor UPTD Terminal Tambak Osowilangun	46
5.3.4 Rangking Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja di Kantor UPTD Terminal Joyoboyo	47
5.3.5 Rangking Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja di Kantor UPTD Terminal Bratang	48
5.3.6 Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan dinas Terminal Kota Surabaya	49
5.4 Pembahasan	49
5.4.1 Performance	49
5.4.2 Penjumlahan Bobot Alternatif untuk Mengetahui Nilai Keputusan Alternatif	53
5.4.3 Penjumlahan Bobot Alternatif untuk Mengetahui Nilai Keputusan Alternatif Setelah diurutkan	54

<b>BAB VI SIMPULAN DAN SARAN</b>	57
6.1 Simpulan	57
6.2 Saran	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	59
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



## Daftar Tabel

	Halaman	
Tabel 5.1	Prioritas kepentingan faktor-faktor motivasi Hezberg di Kantor Dinas Terminal Surabaya Kota	27
Tabel 5.2	Prioritas kepentingan faktor-faktor motivasi Hezberg di Kantor UPTD Terminal Purabaya	33
Tabel 5.3	Prioritas kepentingan faktor-faktor motivasi Hezberg di Kantor UPTD Terminal Tambak Osowilangun	35
Tabel 5.4	Prioritas kepentingan faktor-faktor motivasi Hezberg di Kantor UPTD Terminal Joyoboyo	37
Tabel 5.5	Prioritas kepentingan faktor-faktor motivasi Hezberg di Kantor UPTD Terminal Bratang	38
Tabel 5.6	Tingkat kepuasan kerja karyawan Dinas Terminal di kota Surabaya	40
Tabel 5.7	Rangking faktor kepuasan kerja di Kantor Dinas Terminal Pusat	44
Tabel 5.8	Rangking faktor kerja di UPTD terminal Purabaya	45
Tabel 5.9	Rangking faktor kepuasan kerja di UPTD Terminal Tambak Osowilangun	46
Tabel 5.10	Rangking faktor kerja di UPTD Terminal Joyoboyo	47
Tabel 5.11	Rangking faktor kerja di UPTD Terminal Bratang	48
Tabel 5.12	Tingkat kepuasan kerja karyawan Dinas Terminal Kota di Surabaya	49
Tabel 5.13	Penjumlahan bobot alternatif untuk mengetahui nilai keputusan alternatif	56
Tabel 5.14	Penjumlahan bobot alternatif untuk mengetahui nilai keputusan alternatif setelah diurutkan	56

**Daftar Gambar**

		Halaman
Gambar	2.1 Maslow Hierarchy of needs	8
Gambar	3.1 Model Dasar Proses Motivasi	15
Gambar	5.1 Grafik Sensitivitas Performance	52



**Daftar Lampiran**

- Lampiran 1   Rangking 10 Faktor Kepuasan Kerja
- Lampiran 2   Hirarki Kepuasan Kerja
- Lampiran 3   Bobot Relatif Faktor Kepuasan Kerja
- Lampiran 4   Pengumpulan Metode Eigen Value untuk Bobot Relatif
- Lampiran 5   Kuisisioner



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah memuat aturan-aturan pemberian otonomi terhadap daerah-daerah. Surabaya merupakan salah satu daerah yang mau tidak mau harus mulai mengimplementasikan perundangan yang dimaksud. Tujuan pemberian otonomi daerah adalah untuk meningkatkan sumber daya dan hasil guna penyelenggaraan pemerintahan di daerah, terutama dalam melaksanakan pembangunan dan pelayanan terhadap masyarakat, serta untuk meningkatkan stabilitas politik dan kesatuan bangsa.

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, instansi pemerintah perlu mempunyai pegawai atau karyawan yang perilakunya termotivasi secara baik, mengarah kepada tujuan organisasi dan aktivitas-aktivitasnya tidak mudah terganggu oleh gangguan-gangguan kecil (Gomez, 1995 : 179). Hal ini dikarenakan karyawan merupakan ujung tombak yang memiliki peranan langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dinas Terminal Kota Surabaya merupakan salah satu instansi pemerintah yang mempunyai fungsi melayani masyarakat dalam bentuk penyediaan dan pengelolaan terminal sebagai fasilitas yang sangat dibutuhkan publik/masyarakat. Selain memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa pelayanan kepentingan publik ini, Dinas Terminal Kota Surabaya juga merupakan kontributor yang dapat diharapkan untuk perolehan dan peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam relevansinya dengan retribusi yang dipungut.

Kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat atas pelayanan yang baik dari Dinas Terminal Kota Surabaya akan dapat mengakibatkan meningkatkannya kesadaran masyarakat untuk membayar retribusi yang telah ditetapkan. Kepuasan pengguna

terminal akan tergantung pada pelayanan yang diberikan oleh Dinas Terminal Kota Surabaya. Sementara pelayanan yang baik kepada publik/masyarakat, merupakan konsekuensi dari adanya kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan Dinas Terminal Kota Surabaya.

Secara teoritis, kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh faktor motivasi. Apabila faktor-faktor yang dapat memotivasi karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dipenuhi oleh organisasi, maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat. Menurut Herzberg, ada variabel yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang, yaitu faktor pemeliharaan dan faktor motivator. (Panji Anoraga dan Sri Suyati, 1995 : 174).

Faktor pemeliharaan merupakan faktor ekstrinsik yaitu pengaruh dari luar diri seseorang karyawan yang akan menimbulkan ketidakpuasan. Faktor pemeliharaan ini antara lain meliputi : upah (*wages*), kondisi kerja (*working condition*), kebijaksanaan dan administrasi perusahaan (*company policy and administration*), pengawasan (*technical supervisor*), dan hubungan antar personal (*personal communication*). Faktor kedua adalah faktor motivator yang merupakan faktor intrinsik, yaitu pengaruh dalam diri seseorang yang terdiri dari keberhasilan pelaksanaan (*achievement*), pengakuan (*recognition*), pekerjaan itu sendiri menarik (*attractiveness of the work itself*), tanggung jawab (*responsibility*) dan pengembangan karir (*advancement*).

Semakin meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas layanan Dinas Terminal Kota Surabaya akan menuntut peningkatan kualitas kerja Dinas Terminal Kota Surabaya. Peningkatan kualitas kerja karyawan dapat bersumber dari kepuasan yang dirasakannya. Kepuasan yang dirasakan karyawan seperti telah dikemukakan sebelumnya dapat bersumber dari faktor motivasi yang diberikan oleh organisasi. Sehubungan dengan hal tersebut, dalam penelitian ini akan dilakukan analisis pengaruh faktor motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan Dinas Terminal Kota Surabaya.

Dinas Terminal Kota Surabaya meliputi Kantor Dinas Terminal Pusat Surabaya, Kantor Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Terminal Joyoboyo, Kantor UPTD Terminal Tambak Oso Wilangun, Kantor UPTD Terminal Bratang dan Kantor UPTD Terminal Purabaya. Dalam penelitian ini juga akan dianalisis ada tidaknya perbedaan tingkat kepentingan faktor-faktor motivasi diantara masing-masing kantor Dinas Terminal, yang ada di Surabaya. Kesepuluh faktor motivasi tersebut sulit untuk dideteksi berdasarkan kepentingan dan signifikansinya dalam mempengaruhi kepuasan kerja, karena banyaknya jumlah dan macam variabel menurut Herzberg. Hal ini akan dapat memungkinkan timbulnya hasil penelitian yang bias. Oleh karena itu, penelitian ini mencoba untuk menganalisis secara skala prioritas, dari faktor yang paling penting hingga faktor yang dianggap tidak penting pengaruhnya terhadap kepuasan kerja. Dengan demikian penelitian ini mengambil judul : **"Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Kantor Dinas Terminal di Kota Surabaya Ditinjau dari Faktor Motivasi Herzberg dengan Menggunakan Teknik AHP"**.

## 1.2. Rumusan Permasalahan

Berdasar latar belakang masalah, sebagaimana diuraikan sebelumnya, maka dengan variabel yang menjadi usulan Herzberg, adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah rangking tingkat kepentingan faktor-faktor motivasi, yang terdiri dari *achievement, recognition, attractiveness, responsibility, advancement, salary, technical skill, company policies and administration, interpersonal relationship and working condition*, yang dapat menimbulkan kepuasan kerja di Kantor Dinas Terminal Kota Surabaya ?
2. Bagaimanakah rangking tingkat kepentingan faktor-faktor motivasi, yang terdiri dari *achievement, recognition, attractiveness, responsibility, advancement, salary, technical skill, company policies and administration, interpersonal relationship and working condition*, yang dapat menimbulkan kepuasan kerja di Kantor UPTD Terminal Purabaya ?



3. Bagaimanakah rangking tingkat kepentingan faktor-faktor motivasi, yang terdiri dari *achievement, recognition, attractiveness, responsibility, advancement, salary, technical skill, company policies and administration, interpersonal relationship and working condition*, yang dapat menimbulkan kepuasan kerja di Kantor UPTD Terminal Osowilangun ?
4. Bagaimanakah rangking tingkat kepentingan faktor-faktor motivasi, yang terdiri dari *achievement, recognition, attractiveness, responsibility, advancement, salary, technical skill, company policies and administration, interpersonal relationship and working condition*, yang dapat menimbulkan kepuasan kerja di Kantor UPTD Terminal Joyoboyo ?
5. Bagaimanakah rangking tingkat kepentingan faktor-faktor motivasi, yang terdiri dari *achievement, recognition, attractiveness, responsibility, advancement, salary, technical skill, company policies and administration, interpersonal relationship and working condition*, yang dapat menimbulkan kepuasan kerja di Kantor UPTD Terminal Bratang ?
6. Bagaimanakah rangking tingkat kepuasan kerja karyawan di 5 Kantor (Terminal Pusat dan empat UPTD di Kota Surabaya) ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan permasalahan, maka tujuan penelitian ini dapat diklasifikasikan menjadi dua, yakni tujuan umum dan tujuan khusus.

#### **1.3.1. Tujuan Umum**

Secara umum, tujuan peneliti ini adalah untuk mengetahui tingkat kepentingan motivasi rangking tingkat kepuasan karyawan pada 5 Kantor Terminal pada Dinas Terminal Kota Surabaya.

### 1.3.2. Tujuan Khusus

Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan permasalahan, maka tujuan khusus penelitian ini adalah :

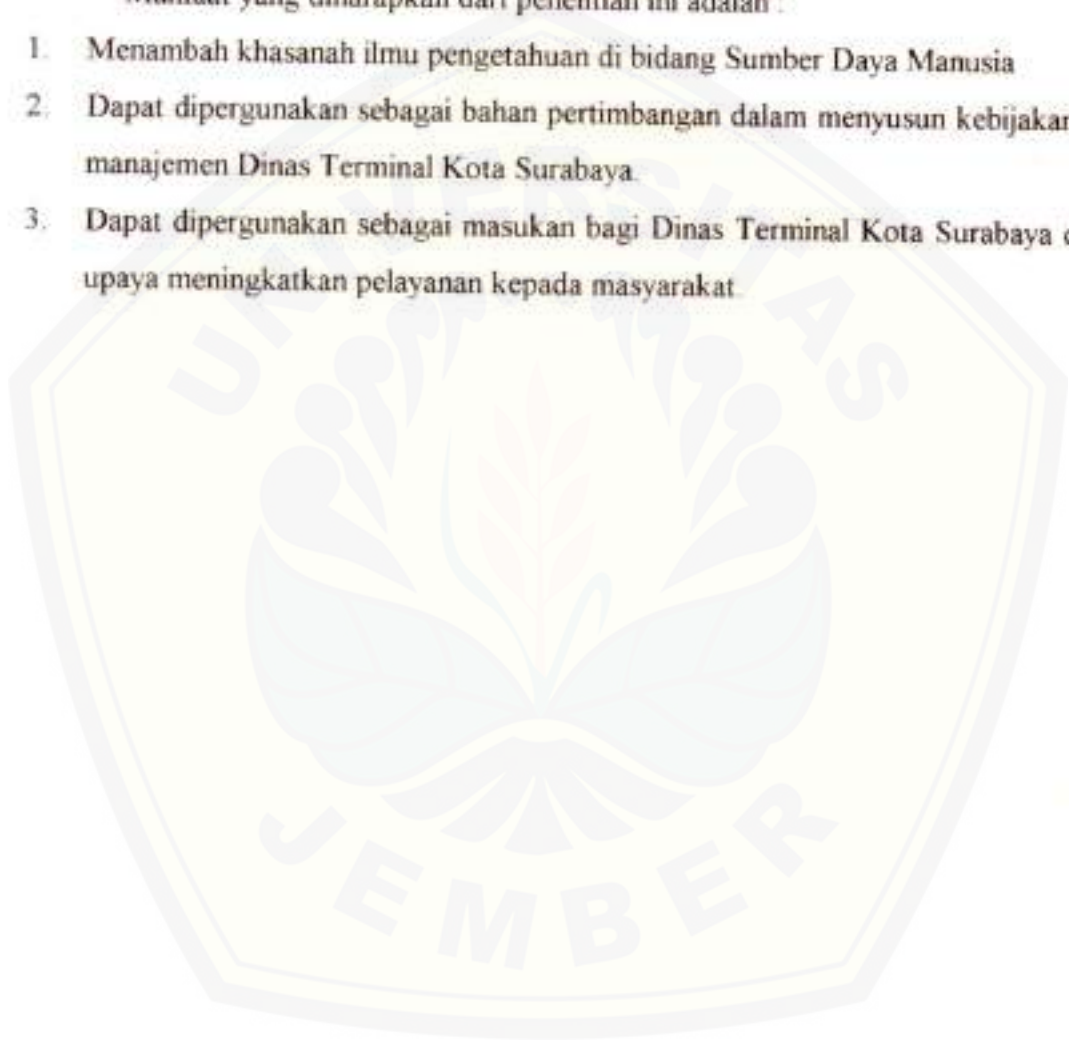
1. Untuk mengetahui rangking tingkat kepentingan faktor-faktor motivasi, yang terdiri dari *achievement, recognition, attractiveness, responsibility, advancement, salary, technical skill, company policies and administration, interpersonal relationship and working condition*, yang dapat menimbulkan kepuasan kerja di Kantor Dinas Terminal Kota Surabaya .
2. Untuk mengetahui rangking tingkat kepentingan faktor-faktor motivasi, yang terdiri dari *achievement, recognition, attractiveness, responsibility, advancement, salary, technical skill, company policies and administration, interpersonal relationship and working condition*, yang dapat menimbulkan kepuasan kerja di Kantor UPTD Terminal Purabaya .
3. Untuk mengetahui rangking tingkat kepentingan faktor-faktor motivasi, yang terdiri dari *achievement, recognition, attractiveness, responsibility, advancement, salary, technical skill, company policies and administration, interpersonal relationship and working condition*, yang dapat menimbulkan kepuasan kerja di Kantor UPTD Terminal Osowilangun .
4. Untuk mengetahui rangking tingkat kepentingan faktor-faktor motivasi, yang terdiri dari *achievement, recognition, attractiveness, responsibility, advancement, salary, technical skill, company policies and administration, interpersonal relationship and working condition*, yang dapat menimbulkan kepuasan kerja di Kantor UPTD Terminal Joyoboyo .
5. Untuk mengetahui rangking tingkat kepentingan faktor-faktor motivasi, yang terdiri dari *achievement, recognition, attractiveness, responsibility, advancement, salary, technical skill, company policies and administration, interpersonal relationship and working condition*, yang dapat menimbulkan kepuasan kerja di Kantor UPTD Terminal Bratang .

6. Untuk mengetahui rangking tingkat kepuasan kerja karyawan di 5 Kantor Terminal pada Dinas Terminal di Kota Surabaya.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Menambah khasanah ilmu pengetahuan di bidang Sumber Daya Manusia
2. Dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun kebijakan bagi manajemen Dinas Terminal Kota Surabaya.
3. Dapat dipergunakan sebagai masukan bagi Dinas Terminal Kota Surabaya dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Landasan Teori

#### 2.1.1 Teori-Teori Motivasi

Sebenarnya banyak dikemukakan oleh para ahli tentang teori-teori motivasi yang berhubungan dengan prestasi kerja, yang terdiri dari : (1) Teori Kebutuhan Maslow (2) Teori Dua Faktor Herzberg.

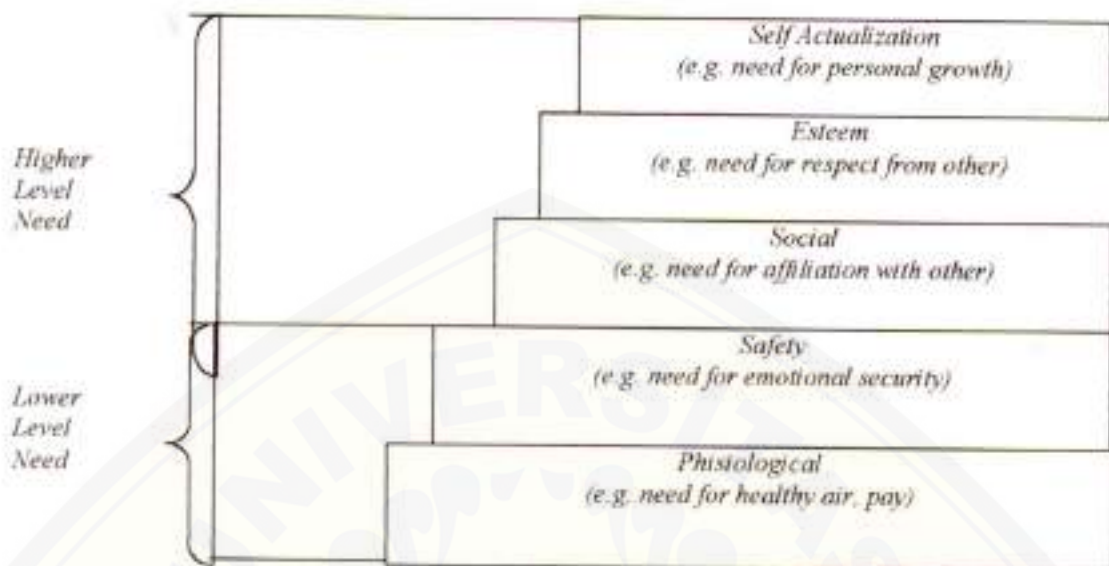
##### 2.1.1.1 Teori Kebutuhan Maslow

Teori motivasi yang dikemukakan Maslow yaitu teori motivasi yang berdasarkan pada hirarki kebutuhan secara individu, yang terdiri dari lima tingkatan kebutuhan manusia. Kebutuhan yang lebih tinggi akan memotivasi seseorang untuk berupaya mendapatkan kebutuhan tersebut, setelah kebutuhan yang lebih rendah (sebelumnya) terpuaskan.

Milkovich and Boudreau (1991:167) menyatakan tentang inti dari teori Maslow adalah :

1. *Physiological needs, the needs for food, water and air*
2. *Safety security needs, the needs for security, stability and the absence from pain, threat or illness.*
3. *Social needs, the needs for affection, belongingness, love.*
4. *Esteem needs, the needs for personal feelings of achievement or self-esteem and also a need for recognition or respect from others.*
5. *Self actualization needs, the needs to become all one is capable of becoming, to realize one's own potential or achieve self fulfillment.*

Hirarki kebutuhan dan Maslow dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1. Maslow Hierarchy of needs

Sumber : Du Brin (1989:361)

Selanjutnya dikatakan oleh Maslow, bahwa kebutuhan utama manusia berada pada tingkat pertama yaitu kebutuhan fisiologis yang terdiri dari kebutuhan untuk makan, minum, perumahan, sex dan lain sebagainya. Kebutuhan tingkat yang kedua yaitu kebutuhan keselamatan, perlindungan dari ancaman bahaya dan perampasan ataupun pemecatan dari pekerjaan. Kebutuhan pada tingkat ketiga yaitu kebutuhan sosial yaitu kebutuhan akan rasa cinta dan kepuasan dalam menjalin hubungan dengan orang lain, kepuasan karena diterima oleh kelompok masyarakat, rasa kekeluargaan, persahabatan saling hormat-menghormati dan kasih sayang. Kebutuhan tingkat keempat yaitu kebutuhan akan status atau kedudukan, kehormatan diri, reputasi dan prestasi. Kebutuhan tingkat kelima yaitu kebutuhan pemenuhan dan pengembangan diri semaksimal mungkin, kreativitas, ekspresi diri dan melakukan apa yang paling cocok serta menyelesaikan pekerjaan sendiri.

Maslow mengemukakan bahwa orang berusaha untuk memenuhi kebutuhan yang lebih pokok sebelum mengarahkan kemauannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang lebih tinggi. Kebutuhan-kebutuhan itu akan saling menopang. Suatu kebutuhan yang lebih rendah tidak secara otomatis menjadi hilang bila kebutuhan yang lebih tinggi muncul. Hal yang paling penting dalam pemikiran Maslow yaitu kebutuhan yang telah dipenuhi akan menurun daya intensitas motivasinya terhadap kebutuhan tersebut.

### 2.1.1.2 Teori Dua Faktor Herzberg

Menurut Hodgetts (1997:340) Herzberg telah mengembangkan teori hirarki kebutuhan dari Maslow menjadi teori dua faktor tentang motivasi. Dua faktor tersebut dinamakan pemuas (*motivation factor*) dan faktor pemeliharaan (*maintenance factor*). Faktor pemuas lazim disebut *satisfiers* atau *intrinsic motivation*, sedangkan faktor pemeliharaan disebut *dissatisfiers* atau *extrinsic motivation*.

Faktor pendorong ini antara lain meliputi aspek – aspek antara lain :

1. Prestasi (*Achievement*)
2. Pengakuan (*Recognition*)
3. Daya tarik pekerjaan itu sendiri (*Attractiveness of the work itself*)
4. Tanggung jawab (*Responsibility*)
5. Peluang untuk pengembangan (*Advancement*)
6. Gaji (*Salary*)
7. Pengawasan (*Technical Supervision*)
8. Peraturan dan Kebijakan (*company policies and administration*)
9. Hubungan antar karyawan (*interpersonal relationship*)
10. Kondisi lingkungan pekerjaan (*working condition*)

Arti penting dari hasil penelitian Herzberg ini adalah bahwa manajer perlu memahami faktor-faktor apa yang dapat digunakan untuk memotivasi para karyawan. Sementara faktor pemeliharaan sebagai faktor negatif akan mengurangi

ketidakpuasan karyawan. Oleh karena itu faktor – faktor ini tidak akan dapat digunakan untuk memotivasi bawahan.

### 2.1.2 Pengertian Kepuasan Kerja

Dalam kehidupan berorganisasi, kepuasan kerja biasanya digunakan sebagai dasar ukuran tingkat kematangan organisasi. Salah satu gejala yang menyebabkan kurang baiknya kondisi kerja suatu organisasi adalah rendahnya kepuasan kerja. Sebaliknya kepuasan kerja yang tinggi merupakan indikasi bagi efektivitas manajemen, yang berarti bahwa organisasi telah dikelola dengan baik.

Kreitner (1995:159) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu respon efektif atau emosional yang mengarah kepada berbagai tampilan dari suatu pekerjaan. Definisi ini memandang kepuasan kerja bukanlah sebagai suatu konsep yang satu (*unitary concept*), tetapi lebih kepada suatu pengertian bahwa seseorang dapat secara relatif terpuaskan dengan satu aspek dari pekerjaannya dan tidak terpuaskan dengan satu atau lebih aspek pekerjaan lainnya.

Sedangkan definisi kepuasan kerja menurut Ivancevich and Matteson (1997:64) adalah sebagai berikut : “*Job satisfaction is an attitude that individual have about their jobs. It results from their perception of their jobs*”.

Maksud dari aspek pekerjaan disini ialah upah, peluang promosi, supervisor dan teman sekerja yang juga berasal dari faktor lingkungan kerja seperti kebijaksanaan dari prosedur, afiliasi kelompok kerja dan kondisi kerja.

Sementara Schermerhorn et. Al (1988:43) mengemukakan “*Job satisfaction is the degree to which an individual feels positively or negatively about the various facets of the job taks. The work setting and relationship with coworkers. It is underlying belief as feeling that conveys someones’s evaluation of their overall job and its separate aspects. It also reflects the degree to which the expectations of a psychological contract are being fulfilled*”.

Pada dasarnya, kepuasan kerja seseorang tergantung kepada selisih antara harapan, kebutuhan atau nilai dengan apa yang menurut perasaannya/persepsinya

telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaannya. Seseorang dikatakan puas bila tidak ada senjang (*difference*) antara yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan karena batas minimum yang telah terpenuhi. Berdasarkan uraian tersebut diatas, dapat dilihat bahwa definisi kepuasan kerja belum ada keseragaman, meskipun tidak terdapat perbedaan yang mendasar. Pada intinya kepuasan kerja adalah perasaan atau sikap seseorang terhadap pekerjaannya, dimana sikap tersebut menyangkut respon terhadap selisih dari apa yang menjadi harapannya dengan apa (kenyataan) yang didapat dari tempat kerjanya.

### 2.1.2.1 Teori Diskripsi

Pada awalnya, teori ini dikembangkan oleh Porter (1985 : 94), yang mendefinisikan kepuasan kerja sebagai selisih antara berapa banyak yang sebenarnya ada dengan berapa banyak kenyataan yang ada.

Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan dengan jumlah aspek pekerjaan tergantung pada selisih (*discrepancy*) antara harapan-harapan, kebutuhan-kebutuhan atau nilai-nilai yang seharusnya dengan apa yang menurut perasaannya atau persepsinya telah diperoleh atau dicapai. Dengan demikian, orang akan merasa puas bila tidak ada perbedaan antara yang diinginkan dengan persepsinya atau kenyataan, mengingat batas minimum telah dipenuhi.

Bila kenyataan yang ada dirasakan lebih besar dari apa yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas, karena selisih yang ada akan menguntungkannya. Sebaliknya, semakin besar selisih antara kenyataan dengan standar yang diinginkan, maka semakin besar pula ketidakpuasan seseorang terhadap pekerjaan.

Para individu pada dasarnya mempunyai sejumlah kebutuhan seperti kebutuhan fisiologi, keamanan, rasa memiliki, cinta, penghargaan (sosial) dan aktualisasi diri. Sementara faktor-faktor kerja seperti gaji pekerja itu sendiri, pengawasan, promosi, teman sekerja dan kondisi kerja juga dapat memenuhi satu atau lebih kebutuhan-kebutuhan tersebut. Kepuasan pekerja terhadap pekerjaan



selanjutnya ditentukan bersama oleh berapa tinggi tiap-tiap faktor pekerjaan dinilai dan berapa banyak instrumental pekerjaan didalam mencapai nilai hasil itu.

Ada tiga faktor yang mempengaruhi harapan pekerja, yaitu :

1. Individu membawa "assets" ke perusahaan, seperti pengalaman, senioritas, pendidikan dan lain-lain;
2. Pekerja mempertimbangkan macam-macam tuntutan kerja. Misalnya semakin banyak pekerjaan menuntut individu, semakin tinggi harapan individu terhadap imbalan atas pekerjaan yang ada;
3. Pekerja memperhatikan pekerja-pekerja lain disekitarnya untuk melihat apakah benefit kerjanya fair, layak dan adil.

Dengan demikian, faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kondisi yang seharusnya ada, antara lain : perasaan seseorang terhadap input, karakteristik pekerjaan dan perasaan keadilan.

#### 2.1.2.2 Teori Keadilan

Prinsip teori keadilan (Sondang, 1997:291) adalah perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan seseorang tergantung pada apakah ia merasakan adanya keadilan atau tidak atas suatu situasi atau faktor tertentu. Untuk itu, seseorang akan membandingkan rasio input dengan outcomes atau pekerjaannya dengan rasio input dengan outcomes orang lain. Teori ini mengandung empat komponen utama, yaitu :

1. Individu yang merasakan diperlakukan adil atau tidak adil
2. Kelompok atau orang yang dipakai sebagai pembanding rasio input dengan outcomes. Kelompok pembanding ini bisa dari perusahaan yang sama, perusahaan lain atau kondisi kelompok/orang itu sendiri diwaktu yang lalu.
3. Input, yaitu karakteristik individu yang dibawa ke pekerjaan, misal pendidikan, pengalaman, kecakapan, banyaknya usaha yang dicurahkan dan sebagainya.
4. *Outcomes*, yaitu sesuatu yang diterima seseorang di pekerjaan seperti gaji, keuntungan sampingan, simbol status, penghargaan, peluang karir (aktualisasi diri).

Berdasarkan teori ini, keadilan dikatakan ada jika karyawan menganggap bahwa rasio antara input dengan outcomes sama dengan rasio input dengan outcomes orang lain yang dijadikan bandingan. Sebaliknya ketidakadilan dirasakan bila rasio input atau "outcomes" nya tidak sama dengan rasio input atas "outcomes" yang dijadikan bandingan. Rasio ini bisa lebih kecil atau lebih besar dari rasio perbandingan.

Ketidakadilan adalah salah satu sumber ketidakpuasan kerja karyawan. Faktor ini dapat mengakibatkan motif tindakan seseorang/karyawan untuk menuntut/menegakkan keadilan. Seseorang akan mengubah input usahanya bila tindakan tersebut berpengaruh baik pada ketidakadilan yang diterimanya. Artinya seorang karyawan yang mendapat kompensasi kecil atau tidak sesuai dengan usaha yangtelah dicurahkan (atau tidak sama dengan orang yang dijadikan bandingan), akan menegakkan keadilan dengan meningkatkan input usahanya sehingga prestasi kerjanya meningkat.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam teori keadilan ini, antara lain dasar-dasar untuk memilih orang/kelompok yang dijadikan bandingan dasar-dasar untuk memilih tanggapan-tanggapan yang berbeda terhadap ketidakadilan, serta dasar-dasar untuk menentukan akibat-akibat pribadi dan karakteristik-karakteristik pekerjaan apa yang dianggap sebagai input dan hasil dari proses perbandingan tersebut. Namun demikian, dengan segala keterbatasannya, teori keadilan menyediakan pengetahuan untuk menjelaskan dan meramalkan sikap keryawan tentang upah, disamping juga menekankan pentingnya pembanding dalam situasi kerja, dimana orang/kelompok pembanding tersebut memiliki nilai potensial dalam usaha menyusun kembali program pengupahan.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Ada dua penelitian yang memiliki relevansi dengan penelitian ini. Penelitian tersebut antara lain :

### 2.2.1 Penelitian Koko Srimulyo (1999)

Dalam tesisnya, Koko melakukan analisis sehubungan dengan motivasi Maslow dengan kinerja pustakawan di kotamadya Surabaya. Kesamaan penelitian Koko dengan penelitian ini adalah bahwa keduanya sama-sama membahas masalah motivasi karyawan. Perbedaannya adalah bahwa Koko melakukan analisis pengaruh faktor motivasi Maslow terhadap kinerja, sedangkan penelitian ini menganalisis pengaruh motivasi Herzberg terhadap kepuasan kerja. Dalam penelitiannya Koko menggunakan alat analisis regresi ganda, sedangkan dalam penelitian ini digunakan *Analytic Hierarchy Process*. Hasil penelitian Koko adalah bahwa secara serentak faktor motivasi menurut Maslow berpengaruh signifikan terhadap kinerja, sementara faktor yang mendominasi adalah faktor keamanan.

### 2.2.2 Penelitian Sawitri (1998)

Dalam tesisnya, Sawitri menganalisis faktor-faktor yang dapat memotivasi manajer perusahaan swasta dan BUMN di Surabaya. Kesamaan penelitian ini dengan penelitian Sawitri adalah sama-sama menggunakan dasar teori Herzberg. Perbedaannya adalah penggunaan alat uji hipotesisnya dan variabel terikatnya. Hasil penelitian Sawitri menjelaskan bahwa faktor yang paling penting untuk memotivasi karyawan swasta adalah kualitas pengawasan. Sedang yang paling penting untuk memotivasi karyawan BUMN adalah faktor gaji.

BAB III

KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN

3.1. Kerangka Konseptual

Sesuai dengan landasan teori yang telah dikemukakan dalam Bab II, maka kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Model dasar proses motivasi

Sumber : Hotgetts (1997 : 332), diolah.

Berdasarkan gambar tersebut di atas, maka dapat dilihat bahwa kepuasan kerja karyawan Dinas Terminal Kota Surabaya dapat ditimbulkan oleh baik faktor motivasional maupun faktor hygiene. Faktor motivasional antara lain terdiri dari faktor *achievement (X1)*, *recognition (x2)*, *attractiveness (X3)*, *responsibility (X4)* dan *advancement (X5)*, sementara faktor *hygiene* terdiri dari *salary (X6)*, *technical supervision (X7)*, *company profile (X8)*, *interpersonal relationship(X9)* dan *working condition (X10)*.



## BAB IV METODE PENELITIAN

### 4.1 Gambaran Obyek Penelitian

Dinas Terminal Daerah mempunyai tugas menyelenggarakan urusan rumah tangga Daerah dan tugas yang diberikan oleh Pemerintah dan Pemerintah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur mengenai sebagian urusan dibidang lalu lintas dan angkutan jalan, dengan rincian sebagai berikut :

1. Penetapan lokasi terminal kecuali penunjukan lokasi terminal yang fungsinya melayani antar kota dan antar propinsi;
2. Pengadaan, pembangunan, pengelolaan, pemeliharaan fisik dan ketertiban terminal;
3. Penetapan lokasi, pengelolaan, pemeliharaan dan ketertiban tempat pemberhentian (halte) untuk kendaraan umum di Wilayah Kotamadya Daerah Tingkat II Surabaya.

Untuk melaksanakan tugas sebagai mana yang dimaksud dalam pasal 4 Peraturan Daerah tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Terminal Daerah mempunyai fungsi :

1. Perencanaan yaitu segala usaha dan kegiatan pengumpulan, pengelolaan, penelian dan penyusunan program dan perumusan kebijaksanaan teknis;
2. Pelaksanaan yang meliputi segala usaha dan kegiatan untuk menyelenggarakan :
  - a. Pemungutan Restribusi Daerah dan pendapatan lainnya yang sah yang berkaitan dengan pengelolaan terminal;
  - b. Penetapan lokasi terminal dan tempat pemberhentian (halte) dalam kota,
  - c. Pengadaan (pembangunan terminal baru) perluasan, perbaikan, pemeliharaan dan kebersihan terminal;
  - d. Pengadaan/pembangunan tempat pemberhentian (halte) baru, perbaikan, pemeliharaan dan kebersihan halte;
  - e. Mengatur ketertiban dan keamanan terminal;

- f. Mengatur ketertiban calon penumpang yang turun serta mengatur kegiatan-kegiatan lain dalam terminal;
  - g. Mengatur ketertiban kendaraan yang mangkal/parkir dalam terminal, ketertiban lalu lintas dalam sekitar terminal, ketertiban pemberangkatan kendaraan;
  - h. Melaksanakan pencatatan jumlah penumpang maupun kendaraan yang keluar masuk terminal;
  - i. Melaksanakan pemeriksaan di terminal terhadap jam keberangkatan bus, kartu pengawasan dan kelaikan kendaraan serta mencatat dan meneruskan pelanggaran kepada instansi yang berwenang.
3. Melaksanakan tugas pembantuan sesuai dengan perintah Walikota Kepala Daerah.
- a. Ketatausahaan yang meliputi segala usaha dan kegiatan di bidang tata usaha umum, kepegawaian, perlengkapan, keuangan dan pembinaan kelembagaan dan ketatalaksanaan;
  - b. Koordinasi yang meliputi segala usaha dan kegiatan guna mewujudkan kesatuan dan keserasian gerak yang berhubungan dengan peningkatan pelayanan kepada masyarakat dibidang terminal;
  - c. Pengawasan yang meliputi segala usaha dan kegiatan untuk melaksanakan pengamanan teknis atas pelaksanaan tugas pokoknya sesuai dengan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh Walikota Kepala Daerah serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Adapun Susunan Organisasi Dinas Terminal daerah terdiri dari :

- a. Kepala Dinas;
- b. Sub Bagian Tata Usaha;
- c. Seksi Teknik;
- d. Seksi Pendapatan;
- e. Seksi Operasional;
- f. Unit Pelaksana Teknis Dinas;

g. Kelompok Jabatan Fungsional;

#### 4.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Dinas Terminal Kota Surabaya yang berstatus Pegawai Negeri Sipil dan karyawan Abri berjumlah 118 orang terdiri atas karyawan Kantor Terminal Pusat Surabaya sebanyak 36 orang, karyawan Kantor UPTD Terminal Joyoboyo sebanyak 26 orang, karyawan Kantor UPTD Terminal Tambak Osowilangun sebanyak 14 orang, karyawan Kantor UPTD Terminal Bratang sebanyak 14 orang dan karyawan Kantor UPTD Terminal Purabaya sebanyak 28 orang. Sedangkan sampel diambil secara acak, sejumlah 50 orang diambil 10 orang responden pada masing – masing kantor yang diteliti, mengingat dalam hubungannya dengan teknik analisis yang digunakan Teknik *AHP*, menggunakan metode “brain storming” yang dilengkapi instrumen kuisioner. Masing-masing terminal, responden diambil dari petugas tata usaha 2 orang, petugas teknik 2 orang, petugas pendapatan 3 orang dan petugas operasional 3 orang .

#### 4.3. Identifikasi Variabel

Dalam penelitian ini ada sejumlah 11 variabel sebagai berikut :

1. Achievement (X1)
2. Recognition (X2)
3. Attractiveness (X3)
4. Responsibility (X4)
5. Advancement (X5)
6. Salary (X6)
7. Technical Supervision (X7)
8. Company Policies and Administration (X8)
9. Interpersonal relationship (X9)
10. Working Condition (X10)
11. Kepuasan Kerja Karyawan



#### 4.4. Definisi Operasional Variabel

Sesuai dengan macam variabel yang sudah diidentifikasi sebelumnya, maka secara operasional variabel – variabel tersebut dapat didefinisikan sebagai berikut :

1. Kepuasan Kerja (Y), adalah kepuasan secara umum yang dirasakan responden terhadap segala sesuatu yang telah diberikan oleh kantor Dinas dimana mereka bekerja. Adanya kepuasan ini dapat diindikasikan oleh ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas – tugas atau pekerjaan, tingkat keberhasilan dalam penyelesaian pekerjaan dan rendahnya tingkat *complaint* dari atasan atas pekerjaan-pekerjaan yang telah diselesaikan.
2. *Achievement* (X1), adalah penilaian responden terhadap pengakuan organisasi atas prestasi yang telah dicapainya sendiri selama bekerja di Dinas Terminal Kota Surabaya. Apabila responden menilai bahwa ada perhatian dan penghargaan dari organisasi atas prestasi yang dicapai, maka responden akan merasakan kepuasan dalam bekerja.
3. *Recognition* (X2), adalah penilaian responden terhadap pengakuan organisasi atas status selama bekerja di Dinas Terminal Kota Surabaya. Apabila responden menilai bahwa organisasi selalu menghargai status dan peran yang dimainkan dalam lingkup pekerjaan yang ditanganinya, maka diharapkan responden akan merasakan kepuasan kerja.
4. *Attractiveness* (X3), penilaian responden atas daya tarik pekerjaan yang sedang ditanganinya. Apabila responden menilai bahwa pekerjaan yang sedang ditanganinya bersifat menarik dan menantang, maka kepuasan kerja akan dapat diraskan pula.
5. *Responsibility* (X4), adalah penilaian responden atas tanggung jawab yang telah diberikan oleh atasan kepadanya. Apabila responden merasa bahwa ia diberikan tanggung jawab yang tinggi atas pelaksanaan pekerjaan dan tugas sehari – hari, maka kepuasan kerja dapat dirasakan.
6. *Advancement* (X5), adalah penilaian responden terhadap ada tidaknya kesempatan pengembangan karir di Dinas Terminal Kota Surabaya. Apabila responden

- mengakui dan myakini adanya pengembangan dan peningkatan karir di Dinas Terminal Kota Surabaya, maka kepuasan kerja dapat diharapkan terjadi.
7. *Salary (X6)*, adalah penilaian responden terhadap penghasilan yang diterimanya dari Dinas Terminal Kota Surabaya yang berdasarkan standar dari pemerintah. Apabila responden merasakan sangat puas terhadap penghasilan yang diterima dari hasil kerja pada Dinas Terminal Kota Surabaya, maka kepuasan kerja terjadi.
  8. *Technical Supervision (X7)*, penilaian responden atas pengawasan dan perhatian yang telah diberikan atasan dalam pelaksanaan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya. Apabila responden merasakan adanya peran atasan dalam mengawasi, membimbing dan mengarahkan dalam tugas/pekerjaannya pada tingkat yang dikehendaki, maka responden merasakan kepuasan kerja.
  9. *Company Policies and Administration(X8)*, adalah penilaian responden terhadap kebijakan Dinas Terminal Kota Surabaya dan prosedur administratif yang dirasakan selama bekerja pada Dinas Terminal Kota Surabaya. Apabila kebijakan dan prosedural administrasi yang ditetpkan oleh Dinas Terminal kota Surabaya dirasakan menguntungkan oleh responden, maka kepuasan kerja ada.
  10. *Interpersonal Relationship (9)*, adalah penilaian responden terhadap hubungan yang terjadi di antara baik teman sekerja, maupun dengan atasan. Apabila responden sangat menyukai hubungan interpersonal baik dengan pimpinan maupun dengan teman sekerja, maka kepuasan kerja terjadi.
  11. *Working Condition (10)*, adalah penilaian responden terhadap kondisi pekerjaan dan lingkungan pekerjaan baik yang bersifat fisik maupun non fisik, yang dirasakan selama bekerja di Dinas Trminal Kota Surabaya. Apabila responden menyukai lingkungan pekerjaan baik fisik maupun non fisik, maka kepuasan kerja terjadi.

#### 4.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada lima tempat, yaitu di Kantor Terminal dan 4 Kantor UPTD. Penelitian lapangan dilakukan selama 5 bulan, pada bulan September 2000 s/d Januari tahun 2001.

#### 4.6. Prosedur Pengambilan Data

Penelitian ini disamping menggunakan data sekunder, juga menggunakan data primer yang bersumber langsung dari responden yang diteliti dengan menggunakan instrumen kuisisioner. Adapun prosedur pengumpulan dan pengolahan data adalah sebagai berikut :

1. Dilakukan wawancara dengan Kepala Dinas Terminal Kota Surabaya mengenai faktor apa yang diperkirakan dapat memotivasi karyawan Dinas Terminal Kota Surabaya dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setelah dikenali bahwa motivasi bisa timbul karena adanya kepuasan, maka dicari faktor – faktor apa yang secara teoritis dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
2. Melakukan studi kepustakaan tentang faktor – faktor yang dimungkinkan dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.
3. Menyusun instrumen penelitian untuk kemudian disebarakan kepada responden/sampel penelitian.
4. Mengadakan pertemuan dan memberi penjelasan tentang definisi operasional variabel penelitian (*brain storming*) dalam rangka mengadakan petunjuk pengisian kuisisioner.
5. Setelah kuisisioner diterima kembali dari responden, maka data diolah dengan menggunakan bantuan *software AHP*.
6. Analisis hasil olah data dilakukan dan diadakan pembahasan atas hasil yang diperoleh agar informasi yang akurat dapat diperoleh dan disajikan pada akhir penelitian.

#### 4.7. Alat atau Instrumen Penelitian

Disain kuisisioner didasarkan pada panduan penggunaan teknik *AHP*, dengan meminta responden untuk menunjukkan skala prioritasnya atas variabel yang diteliti. Ada 2 jenis pertanyaan yang diberikan kepada responden. Pertanyaan pertama adalah meminta responden untuk memberikan angka –angka dalam skala prioritas yang berkisar antara 1 sampai dengan 10. Angka 1 bermakna sebagai faktor yang paling dianggap penting oleh responden dan dianggap paling dapat memberikan kepuasan kerja, sedangkan angka 10 dianggap sebagai faktor yang paling tidak dipertimbangkan oleh responden. Untuk variabel kepuasan, responden diminta pendapatnya atas kepuasan yang secara umum dirasakan selama bekerja di Dinas Terminal. Jawaban berkisar dari sangat puas sampai dengan tidak puas.

Agar data yang diperoleh dari hasil kuisisioner ini dapat dikatakan sah atau valid dan *realiable*, maka telah diadakan *pretest* dengan beberapa reponden pada masing – masing Kantor Terminal, sebelum penelitian lapangan betul-betul dilaksanakan. *Pretest* dimaksudkan untuk menilai kembali statemen-statement yang dapat dan tidak dapat dipahami oleh responden, agar responden dapat memberikan keterangan yang dikehendaki dan dapat mendukung hasil penelitian.

#### 4.8. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini digunakan alat analisis *AHP*

Definisi *AHP*

Metode *AHP* dikembangkan oleh Thomas L. Saaty and Luis G. Vargas (1994:175) dan telah digunakan untuk membantu para pembuat keputusan dari berbagai negara dan perusahaan. Dengan *AHP* kita dapat memandang masalah dalam kerangka berpikir yang terorganisir, sehingga memungkinkan kita mengambil keputusan efektif. Masalah yang kompleks dapat disederhanakan dan dipercepat proses pengambilan keputusannya.

Prinsip kerja *AHP* adalah menyederhanakan masalah kompleks yang tidak terstruktur, strategik, dan dinamik menjadi bagian-bagiannya, serta menata variabel

dalam suatu hierarki. Kemudian tingkat kepentingan setiap variabel diberi nilai numerik secara subyektif tentang arti pentingnya secara relatif dibandingkan dengan variabel lain. Dari berbagai pertimbangan tersebut kemudian dilakukan sintesa untuk menetapkan variabel yang memiliki prioritas tertinggi dan berperan untuk mempengaruhi hasil pada sistem tersebut.

Selain itu *AHP* juga menguji konsistensi penelitian. Bila terjadi penyimpangan yang terlalu jauh dari nilai konsisten sempurna, maka penilaian perlu diperbaiki, atau hierarki harus distruktur ulang. Keuntungan yang diperoleh bila kita memecahkan masalah dan mengambil keputusan dengan menggunakan *AHP* antara lain:

1. Kesatuan: *AHP* memberi satu model tunggal yang mudah dimengerti, luwes untuk aneka ragam persoalan tak terstruktur.
2. Kompleksitas: *AHP* memadukan ancangan deduktif dan ancangan berdasarkan sistem dalam memecahkan persoalan kompleks.
3. Saling ketergantungan: *AHP* dapat menangani saling ketergantungan elemen-elemen dalam suatu sistem dan tak memaksakan pemikiran linier.
4. Penyusunan hierarki: *AHP* mencerminkan kecenderungan alami pikiran untuk memilah-milah elemen-elemen suatu sistem dalam berbagai tingkat berlainan dan mengelompokkan unsur yang serupa dalam setiap tingkat.
5. Pengukuran: *AHP* memberi suatu skala untuk mengukur hal-hal dan mewujudkan metode penetapan prioritas.
6. Konsistensi: *AHP* melacak konsistensi logis dari pertimbangan-pertimbangan yang digunakan dalam menetapkan berbagai prioritas.
7. Sintesis: *AHP* menuntun ke suatu taksiran menyeluruh tentang kebaikan setiap alternatif.
8. Tawar-menawar: *AHP* mempertimbangkan prioritas-prioritas relatif dari berbagai faktor sistem dan memungkinkan organisasi memilih alternatif terbaik berdasarkan tujuan-tujuan mereka.
9. Penilaian dan konsensus: *AHP* tidak memaksakan konsensus tetapi mensintesiskan suatu hasil yang representatif dari berbagai penilaian.

10. Pengulangan proses: *AHP* memungkinkan organisasi memperhalus definisi mereka pada suatu persoalan dan memperbaiki pertimbangan serta pengertian mereka melalui pengulangan.



## BAB VI SIMPULAN DAN SARAN

### 6.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis maka beberapa hal yang dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah :

1. Secara skala prioritas, maka faktor – faktor motivasi yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di Kantor Dinas Terminal Kota adalah *technical supervision, working condition, interpersonal relationship, responsibility, attractiveness, company policies and adm., recognition, achievement dan advancement.*
2. Secara skala prioritas, maka faktor – faktor motivasi yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan UPTD Terminal Purabaya adalah *working condition, technical supervision, interpersonal relationship, company policies dan administration, attractiveness, recognition, advancement dan achievement.*
3. Secara skala prioritas, maka faktor – faktor motivasi yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan UPTD Terminal Tambak Osowilangun adalah *working condition, technical supervision, responsibility, interpersonal relationship, company policies and adm, attractiveness, recognition, advancement dan achievement.*
4. Secara skala prioritas, maka faktor – faktor motivasi yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan UPTD Jooyoboyo adalah *technical supervision, working condition, interpersonal relationship, responsibility, attractiveness, company policies and adm., advancement, recognition dan achievement.*
5. Secara skala prioritas, maka faktor – faktor motivasi yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan UPTD Bratang adalah *working condition, technical supervision, interpersonal relationship, responsibility, attractiveness, company policies and administration, recognition, advancement dan achievement.*

6. Secara skala prioritas, maka faktor – faktor motivasi yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan di 5 kantor dinas terminal di kota Surabaya adalah *working condition, technical supervision, interpersonal relationship, responsibility, attractiveness, company policies and adm. Recognition, advancement, dan achievement.*
7. Secara rata – rata faktor yang dipentingkan karyawan adalah motivasi yang berupa *pemeliharaan kondisi lingkungan kerja yang baik, pelaksanaan pengawasan dalam artian pemberian perhatian, pemeliharaan hubungan baik di kantor, kepercayaan atasan dalam memberi tanggung jawab atas tugas dan peningkatan daya tarik pekerjaan.*

#### 6.2. Saran

Saran yang diusulkan kepada Dinas Terminal di kota Surabaya antara lain :

1. Hasil penelitian ini perlu ditindak lanjuti suatu strategi layanan organisasi kepada langganan internal tentang upaya minimalisasi selisih (*discrepansy*) antara harapan-harapan, kebutuhan-kebutuhan atau nilai-nilai yang seharusnya dengan apa yang menurut saat ini dirasakan atau telah diperoleh dan dicapai. Apabila kenyataan yang ada dirasakan lebih besar dari apa yang diinginkan, maka karyawan akan menjadi lebih puas, sebaliknya semakin besar selisih antara kenyataan dengan standard yang diinginkan, maka semakin besar pula ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaan.
2. Meningkatkan perbaikan kondisi lingkungan kerja
3. Meningkatkan perhatian atasan kepada bawahan
4. Meningkatkan hubungan baik dan memberi perhatian pada faktor sosial
5. Meningkatkan kepercayaan atasan kepada bawahan
6. Meningkatkan daya tarik pekerjaan.



DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji, Dan Suyyati, S. 1995. **Perilaku Organisasi**. Cetakan Pertama. Jakarta Pustaka Jaya.
- Gomez, Faustino C. 1995. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Cetakan ke tiga. Yogyakarta : Andi Offset.
- Hadi, Sutrisno. 1997. **International Management**. Terjemahan. Ed.3 : Mc Graw Hill Company.
- Hodgetts, M Richard. And Fred Luthans. 1997. **International Management**. Third Edition : The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Ivancevich, John M. 1997. **Human Resources Management**. Seventh Ed. : Richard D. Irwin, Inc.
- Kreitner, Robert. 1995. **Management**. Boston : Houghton Mifflin, Co.
- Milkovich, George T. and John W. Boudreau. 1994. **Human Resources Management : A Diagnostic Approach**. Seventh Ed. Boston : Richard D Irwin, Inc.
- Porter, M. 1985. **Comperatitive Advantage**, Collier Macmillan, New York.
- Saaty L. Thomas and Varggas G. Luis. 1994. **Decision Making in Economic, Political, Social and Technological Environment : The Analytic Hierarchy Process**. First Edition : University of Pittsburgh.
- Sawitri, Hunik S.R. 1998. **Faktor-Faktor yang Memotivasi Manajer Perusahaan Swasta dan BUMN di Surakarta**, Tesis Program Studi Manajemen, Program Pasca Sarjana, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Srimulyo, Koko. 1999. **Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Motivasi Terhadap Kinerja Pustakawan di Kotamadya Surabaya**. Tesis Program Studi Ilmu Manajemen. PPs. Univ. Airlangga.
- Tjandra, Stevanus Andrianto. Soetanto, Tessa Vanina. Dan Linggawati, Heni. 2000. **Perancangan Sistem Seleksi Jurnal yang Akan Dilanggan Perpustakaan**, Jurnal Teknik Industri Vol. 2. No 1. Juni.

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



**Lampiran 1. Rangking Faktor Kepuasan Kerja**

**1.1 Rangking Faktor Kepuasan Kerja di Kantor UPTD Terminal Pusat**

No.	Faktor-Faktor Kepuasan Kerja	Data Hasil Kuesioner										G	Bobot	Rangking
1	Achievement (X1)	4	1	2	4	3	4	1	3	2	3	2,421	0,046	8
2	Recognition (X2)	3	5	3	2	6	2	3	2	4	4	3,174	0,060	7
3	Attractiveness (X3)	8	7	7	5	4	6	6	6	7	7	6,193	0,117	5
4	Responsibility (X4)	7	8	6	7	7	9	7	7	5	8	7,019	0,133	4
5	Advancement (X5)	2	2	1	1	2	5	4	4	3	1	2,130	0,040	9
6	Salary (X6)	1	3	4	3	1	1	1	1	1	2	1,534	0,029	10
7	Technical Supervision (X7)	10	10	9	9	10	8	8	8	8	10	8,955	0,169	1
8	Company Policies & Adm. (X8)	5	6	5	6	4	3	5	5	6	6	4,998	0,094	6
9	Interpersonal Relationship (X9)	6	4	8	8	9	10	10	10	10	5	7,655	0,145	3
10	Working Condition (X10)	9	9	10	10	8	7	9	9	9	9	8,859	0,167	2
Total											52,937	1,000		

*G = Geometrik Mean*

**1.2 Rangking Faktor Kepuasan Kerja di Kantor UPTD Terminal Purabaya**

No.	Faktor-Faktor Kepuasan Kerja	Data Hasil Kuesioner										G	Bobot	Rangking
1	Achievement (X1)	1	2	1	3	1	2	3	4	4	2	2,024	0,038	10
2	Recognition (X2)	3	1	5	5	3	1	4	2	3	1	2,362	0,044	8
3	Attractiveness (X3)	6	4	6	6	6	4	5	5	6	4	5,123	0,096	6
4	Responsibility (X4)	7	6	7	8	7	9	8	7	9	7	7,444	0,140	4
5	Advancement (X5)	4	3	2	1	4	3	2	1	2	3	2,259	0,042	9
6	Salary (X6)	2	5	3	2	2	5	1	3	1	5	2,486	0,047	7
7	Technical Supervision (X7)	10	9	9	10	10	8	9	9	7	10	9,047	0,170	2
8	Company Policies & Adm. (X8)	5	7	4	4	5	6	6	6	5	6	5,320	0,100	5
9	Interpersonal Relationship (X9)	8	8	8	7	8	7	7	8	8	8	7,686	0,144	3
10	Working Condition (X10)	9	10	10	9	9	10	10	10	10	9	9,587	0,180	1
Total											53,337	1,000		

*G = Geometrik Mean*

**1.3 Rangking Faktor Kepuasan Kerja di Kantor UPTD Terminal Osowilangun**

No.	Faktor-Faktor Kepuasan Kerja	Data Hasil Kuesioner										G	Bobot	Rangking
1	Achievement (X1)	4	2	1	1	1	4	3	3	2	3	2,107	0,040	10
2	Recognition (X2)	2	1	3	5	3	3	5	4	1	6	2,825	0,053	7
3	Attractiveness (X3)	5	4	6	6	6	6	6	5	4	4	5,123	0,096	6
4	Responsibility (X4)	7	8	7	7	7	9	8	8	8	7	7,572	0,142	3
5	Advancement (X5)	1	3	4	2	4	2	1	2	3	2	2,169	0,041	8
6	Salary (X6)	3	5	2	3	2	1	2	1	5	1	2,116	0,040	9
7	Technical Supervision (X7)	9	10	10	9	10	7	10	9	9	8	9,047	0,170	2
8	Company Policies & Adm. (X8)	6	6	5	4	5	5	4	6	7	5	5,223	0,098	5
9	Interpersonal Relationship (X9)	8	7	8	8	8	8	7	7	6	9	7,556	0,142	4
10	Working Condition (X10)	10	9	9	10	9	10	9	10	10	10	9,587	0,180	1
Total											53,327	1,000		

*G = Geometrik Mean*

1.4 Rangking Faktor Kepuasan Kerja di Kantor UPTD Terminal Joyoboyo

No.	Faktor-Faktor Kepuasan Kerja	Data Hasil Kuesioner										G	Bobot	Rangking
1	Achievement (X1)	3	2	4	1	4	3	2	3	4	1	2,421	0,047	9
2	Recognition (X2)	4	5	2	3	2	4	1	2	2	4	2,622	0,050	8
3	Attractiveness (X3)	6	7	5	6	5	5	4	6	6	3	5,169	0,099	5
4	Responsibility (X4)	7	8	8	7	7	8	8	7	9	6	7,456	0,143	4
5	Advancement (X5)	2	3	6	4	1	2	3	4	5	1	2,653	0,051	7
6	Salary (X6)	1	1	1	2	3	1	5	1	1	2	1,506	0,029	10
7	Technical Supervision (X7)	9	10	9	10	9	9	10	8	8	8	8,967	0,173	1
8	Company Policies & Adm. (X8)	8	6	3	5	6	6	6	5	3	5	5,090	0,098	6
9	Interpersonal Relationship (X9)	5	4	10	8	8	7	7	10	10	10	7,581	0,146	3
10	Working Condition (X10)	10	8	7	9	10	10	9	9	7	7	8,514	0,164	2
Total											51,978	1,000		

G = Geometrik Mean

1.5 Rangking Faktor Kepuasan Kerja di Kantor UPTD Terminal Bratang

No.	Faktor-Faktor Kepuasan Kerja	Data Hasil Kuesioner										G	Bobot	Rangking
1	Achievement (X1)	4	3	3	1	2	4	1	1	4	1	2,024	0,039	9
2	Recognition (X2)	3	4	6	5	1	2	3	3	2	4	2,961	0,056	7
3	Attractiveness (X3)	6	5	4	6	4	5	6	6	6	3	4,977	0,095	5
4	Responsibility (X4)	9	8	7	7	8	7	8	7	9	6	7,544	0,144	4
5	Advancement (X5)	2	2	2	2	3	1	4	5	5	2	2,502	0,048	8
6	Salary (X6)	1	1	1	3	5	3	2	2	1	1	1,681	0,032	10
7	Technical Supervision (X7)	7	9	8	9	10	10	10	10	8	7	8,719	0,166	2
8	Company Policies & Adm. (X8)	5	6	5	4	6	6	5	4	3	5	4,799	0,091	6
9	Interpersonal Relationship (X9)	8	7	9	8	7	9	8	9	10	10	8,438	0,161	3
10	Working Condition (X10)	10	10	10	10	9	8	9	8	7	8	8,837	0,168	1
Total											52,482	1,000		

G = Geometrik Mean

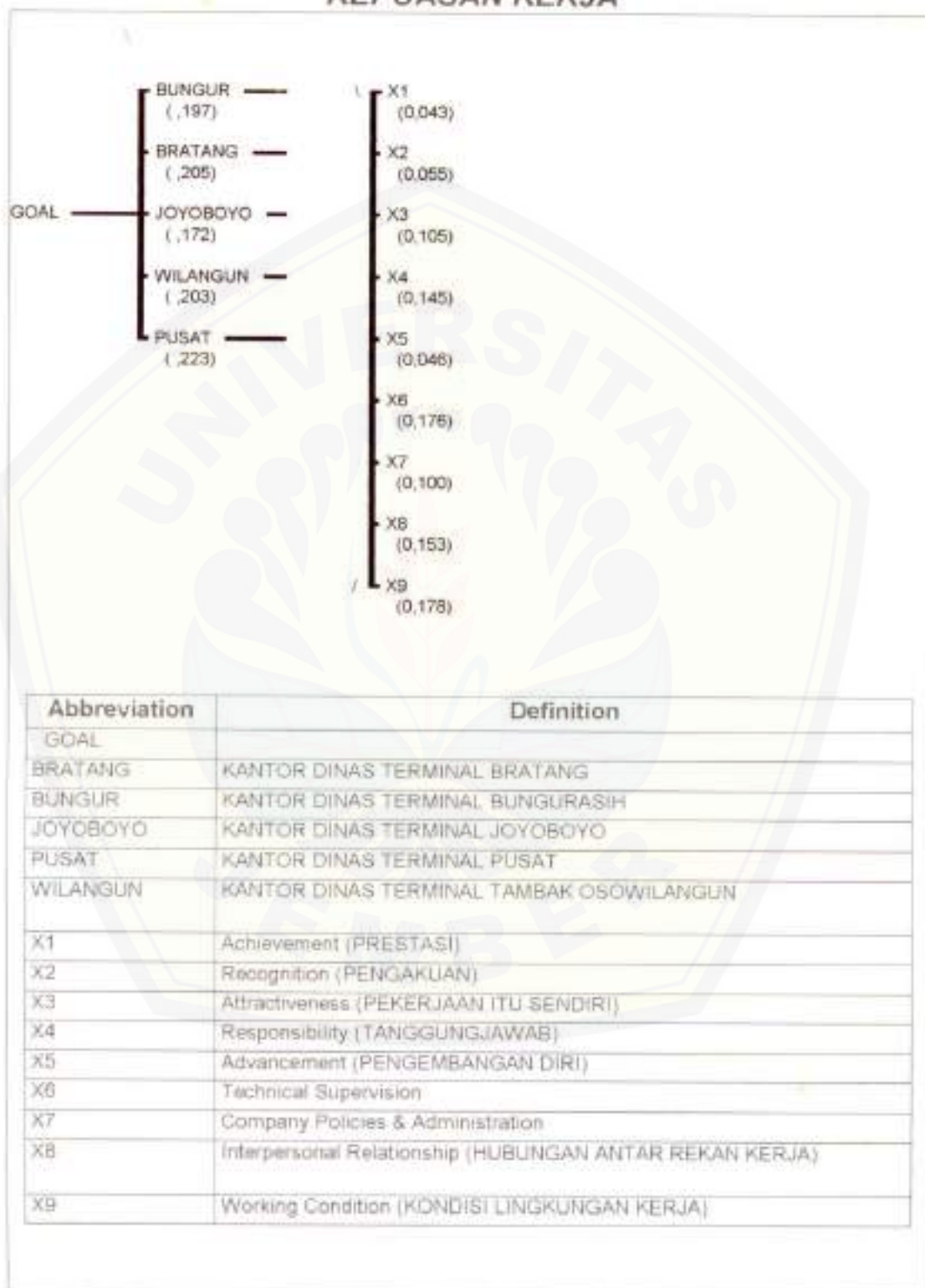
1.6 Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan UPTD Terminal Kota di Surabaya

No.	Lokasi Kantor Dinas	Data Hasil Kuesioner										G	Bobot	Rangking
1	Terminal Pusat	3	2	2	4	4	3	3	5	4	3	3,174	0,223	1
2	Terminal Bungurasih	3	4	4	3	2	3	2	2	3	3	2,814	0,197	4
3	Terminal Tambak Osowilangun	4	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2,896	0,203	3
4	Terminal Joyoboyo	3	3	2	2	3	2	1	4	3	3	2,449	0,172	5
5	Terminal Bratang	3	3	4	3	2	2	3	4	3	3	2,930	0,205	2
Total											14,263	1,000		

G = Geometrik Mean

Lampiran 2. Hirarki Kepuasan Kerja Karyawan Dinas Terminal Kota di Surabaya

KEPUASAN KERJA



**Lampiran 3. Bobot Relatif Faktor Kepuasan Kerja Karyawan**

**3.1 Bobot Relatif Faktor Kepuasan Kerja Karyawan di Kantor Terminal Pusat**

**KEPUASAN KERJA**

Data with respect to: PUSAT < GOAL

Node: 50000

X1	2421,
X2	3174,
X3	6193,
X4	7019,
X5	2130,
X6	8955,
X7	4998,
X8	7655,
X9	8859,

Abbreviation	Definition
Goal	KEPUASAN KERJA
PUSAT	KANTOR DINAS TERMINAL PUSAT
X1	Achievement (PRESTASI)
X2	Recognition (PENGAKUAN)
X3	Attractiveness (PEKERJAAN ITU SENDIRI)
X4	Responsibility (TANGGUNGJAWAB)
X5	Advancement (PENGEMBANGAN DIRI)
X6	Technical Supervision
X7	Company Policies & Administration
X8	Interpersonal Relationship (HUBUNGAN ANTAR REKAN KERJA)
X9	Working Condition (KONDISI LINGKUNGAN KERJA)



3.2 Bobot Relatif Faktor Kepuasan Kerja Karyawan di Kantor UPTD Terminal Purabaya

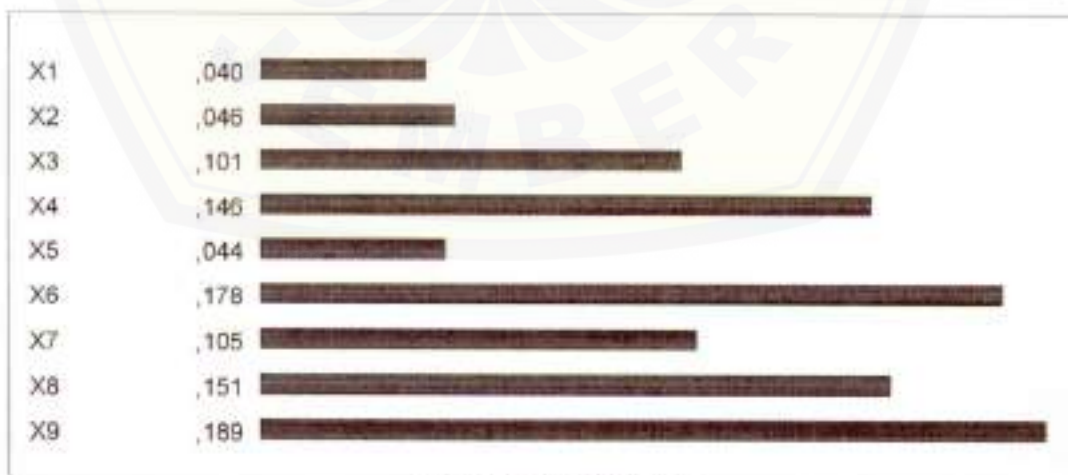
**KEPUASAN KERJA**

Node: 10000

Data with respect to: BUNGUR < GOAL

X1	2024,
X2	2362,
X3	5123,
X4	7444,
X5	2259,
X6	9047,
X7	5320,
X8	7886,
X9	9587,

Abbreviation	Definition
Goal	KEPUASAN KERJA
BUNGUR	KANTOR DINAS TERMINAL BUNGURASIH
X1	Achievement (PRESTASI)
X2	Recognition (PENGAKUAN)
X3	Attractiveness (PEKERJAAN ITU SENDIRI)
X4	Responsibility (TANGGUNGJAWAB)
X5	Advancement (PENGEMBANGAN DIRI)
X6	Technical Supervision
X7	Company Policies & Administration
X8	Interpersonal Relationship (HUBUNGAN ANTAR REKAN KERJA)
X9	Working Condition (KONDISI LINGKUNGAN KERJA)



Inconsistency Ratio =0,0

3.3 Bobot Relatif Faktor Kepuasan Kerja Karyawan di Kantor UPTD Terminal Tambak Osowilangun

**KEPUASAN KERJA**

Node: 40000

Data with respect to: WILANGUN < GOAL

X1	2107,
X2	2825,
X3	5123,
X4	7572,
X5	2169,
X6	9047,
X7	5223,
X8	7556,
X9	9587,

Abbreviation	Definition
Goal	KEPUASAN KERJA
WILANGUN	KANTOR DINAS TERMINAL TAMBAK OSOWILANGUN
X1	Achievement (PRESTASI)
X2	Recognition (PENGAKUAN)
X3	Attractiveness (PEKERJAAN ITU SENDIRI)
X4	Responsibility (TANGGUNGJAWAB)
X5	Advancement (PENGEMBANGAN DIRI)
X6	Technical Supervision
X7	Company Policies & Administration
X8	Interpersonal Relationship (HUBUNGAN ANTAR REKAN KERJA)
X9	Working Condition (KONDISI LINGKUNGAN KERJA)



Inconsistency Ratio =0,0



3.4 Bobot Relatif Faktor Kepuasan Kerja Karyawan di Kantor UPTD Terminal Joyoboyo

**KEPUASAN KERJA**

Node: 30000

Data with respect to JOYOBOYO < GOAL

X1	2421,
X2	2622,
X3	5169,
X4	7456,
X5	2653,
X6	8967,
X7	5090,
X8	7581,
X9	8514,

Abbreviation	Definition
Goal	KEPUASAN KERJA
JOYOBOYO	KANTOR DINAS TERMINAL JOYOBOYO
X1	Achievement (PRESTASI)
X2	Recognition (PENGAKUAN)
X3	Attractiveness (PEKERJAAN ITU SENDIRI)
X4	Responsibility (TANGGUNGJAWAB)
X5	Advancement (PENGEMBANGAN DIRI)
X6	Technical Supervision
X7	Company Policies & Administration
X8	Interpersonal Relationship (HUBUNGAN ANTAR REKAN KERJA)
X9	Working Condition (KONDISI LINGKUNGAN KERJA)



3.5 Bobot Relatif Faktor Kepuasan Kerja Karyawan di Kantor Dinas Terminal Bratang

**KEPUASAN KERJA**

Data with respect to: BRATANG < GOAL

Node: 20000

X1	2024,
X2	2961,
X3	4977,
X4	7544,
X5	2502,
X6	8719,
X7	4799,
X8	8438,
X9	8837,

Abbreviation	Definition
Goal	KEPUASAN KERJA
BRATANG	KANTOR DINAS TERMINAL BRATANG
X1	Achievement (PRESTASI)
X2	Recognition (PENGAKUAN)
X3	Attractiveness (PEKERJAAN ITU SENDIRI)
X4	Responsibility (TANGGUNGJAWAB)
X5	Advancement (PENGEMBANGAN DIRI)
X6	Technical Supervision
X7	Company Policies & Administration
X8	Interpersonal Relationship (HUBUNGAN ANTAR REKAN KERJA)
X9	Working Condition (KONDISI LINGKUNGAN KERJA)



3.6. Bobot Relatif Faktor Kepuasan Kerja Karyawan Dinas Terminal Surabaya

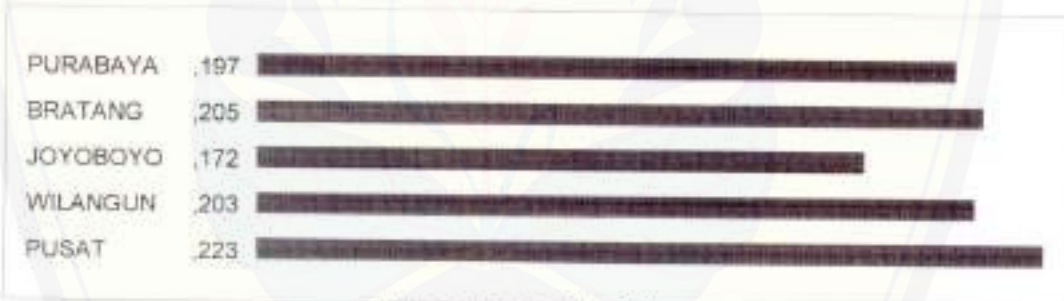
**KEPUASAN KERJA**

Data with respect to: GOAL

Node: 0

PURABAYA	2814
BRATANG	2930
JOYOBOYO	2449
WILANGUN	2896
PUSAT	3174

Abbreviation	Definition
Goal	KEPUASAN KERJA
PURABAYA	KANTOR DINAS TERMINAL PURABAYA
BRATANG	KANTOR DINAS TERMINAL BRATANG
JOYOBOYO	KANTOR DINAS TERMINAL JOYOBOYO
WILANGUN	KANTOR DINAS TERMINAL TAMBAK OSOWILANGUN
PUSAT	KANTOR DINAS TERMINAL PUSAT



Inconsistency Ratio =0,0

Lampiran 4. Pengumpulan Metode Eigen Value Untuk Bobot Relatif

4.1 Bobot Relatif Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Dinas Terminal Kota di Surabaya

GOAL (1,000)				
BUNGUR	BRATANG	JOYOSOYO	WILANGUN	PUSAT

4.2 Bobot Relatif Faktor Kepuasan Kerja di Kantor UPTD Terminal Purabaya

BUNGUR (0,197)								
BRATANG								
JOYOSOYO								
WILANGUN								
PUSAT								
X1 (0,008)	X2 (0,009)	X3 (0,020)	X4 (0,029)	X5 (0,009)	X6 (0,036)	X7 (0,021)	X8 (0,030)	X9 (0,037)

4.3 Bobot Relatif Faktor Kepuasan Kerja di Kantor UPTD Terminal Bratang

GOAL (1,000)								
BUNGUR								
BRATANG (0,206)								
JOYOSOYO								
WILANGUN								
PUSAT								
X1 (0,008)	X2 (0,032)	X3 (0,020)	X4 (0,031)	X5 (0,010)	X6 (0,035)	X7 (0,019)	X8 (0,034)	X9 (0,016)

4.4 Bobot Relatif Faktor Kepuasan Kerja di Kantor UPTD Terminal Joyoboyo

GOAL (1,000)									
BUNGUR			BRATANG		JOYOBOYO (0,172)	WILANGUN		PUSAT	
X1 (0,002)	X2 (0,009)	X3 (0,018)	X4 (0,025)	X5 (0,009)	X6 (0,011)	X7 (0,017)	X8 (0,026)	X9 (0,029)	

4.5 Bobot Relatif Faktor Kepuasan Kerja di Kantor UPTD Terminal Tambak Osowilangun

GOAL (1,000)									
BUNGUR			BRATANG		JOYOBOYO	WILANGUN (0,203)		PUSAT	
X1 (0,002)	X2 (0,011)	X3 (0,020)	X4 (0,030)	X5 (0,009)	X6 (0,016)	X7 (0,021)	X8 (0,030)	X9 (0,030)	

4.6 Bobot Relatif Faktor Kepuasan Kerja di Kantor Dinas Terminal Pusat

GOAL (1,000)									
BUNGUR			BRATANG		JOYOBOYO	WILANGUN		PUSAT (0,223)	
X1 (0,010)	X2 (0,014)	X3 (0,027)	X4 (0,030)	X5 (0,009)	X6 (0,029)	X7 (0,027)	X8 (0,033)	X9 (0,034)	

Lampiran 5 : Kuisioner

Daftar Pertanyaan

1. Secara umum, bagaimana pendapat saudara tentang kepuasan kerja yang saudara rasakan selama bekerja di instansi ini ?
  - a. Sangat puas
  - b. Puas
  - c. Cukup Puas
  - d. Kurang Puas
  - e. Tidak Puas
  
2. Dibawah ini faktor-faktor yang dapat menimbulkan kepuasan kerja karyawan. Berilah nomor urut sesuai dengan tingkat kepentingannya :
  - a. *Achievement* (Prestasi) ( )
  - b. *Recognition* (Pengakuan) ( )
  - c. *Attractiveness* (Daya tarik pekerjaan itu sendiri) ( )
  - d. *Responsibility* (Tanggung jawab) ( )
  - e. *Advancement* (Peluang untuk pengembangan) ( )
  - f. *Salary* (Gaji) ( )
  - g. *Technical supervision* (Pengawasan) ( )
  - h. *Company policies and administration*  
(Peraturan dan Kebijaksanaan) ( )
  - i. *Interpersonal relationship* (Hubungan antar karyawan) ( )
  - j. *Workingcondition* (Kondisi lingkungan pekerjaan) ( )