



**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA OPERATOR BAHAN
BAKAR PADA SPBU PASTI PAS DI KABUPATEN JEMBER**

***INFLUENCE OF INDIVIDUAL CHARACTERISTICS AND WORK
ENVIRONMENT ON JOB SATISFACTION AND PERFORMANCE OF
OPERATORS TO SPBU PASTI PAS IN JEMBER DISTRICT***

TESIS

Oleh :

**NIKE NORMA EPRILYANA
NIM. 090820101039**

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

2011



**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA OPERATOR BAHAN
BAKAR PADA SPBU PASTI PAS DI KABUPATEN JEMBER**

***INFLUENCE OF INDIVIDUAL CHARACTERISTICS AND WORK
ENVIRONMENT ON JOB SATISFACTION AND PERFORMANCE OF
OPERATORS TO SPBU PASTI PAS IN JEMBER DISTRICT***

TESIS

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen (S2)
dan mendapat gelar Magister Manajemen

Oleh :
NIKE NORMA EPRILİYANA
NIM. 090820101039

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

TESIS

**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA OPERATOR BAHAN
BAKAR PADA SPBU PASTI PAS DI KABUPATEN JEMBER**

***INFLUENCE OF INDIVIDUAL CHARACTERISTICS AND WORK
ENVIRONMENT ON JOB SATISFACTION AND PERFORMANCE OF
OPERATORS TO SPBU PASTI PAS IN JEMBER DISTRICT***

Oleh :

NIKE NORMA EPRILIYANA, S.E.

NIM. 090820101039

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Prof. Dr. Murdijanto Purbanggoro, S.U.
Dosen Pembimbing Anggota : Dr. Siti Komariyah, S.E., M. Si.

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

2011

LEMBAR PERSETUJUAN

Tesis ini disetujui

Tanggal 23 Mei 2011

Oleh :

Pembimbing Utama

Prof. Dr. Murdijanto Purbangkoro, S.U.

NIP. 19431129 197008 1 001

Pembimbing Anggota

Dr. Siti Komariyah, S.E., M. Si.

NIP. 19710610 200112 2 002

Mengetahui/Menyetujui
Pascasarjana Universitas Jember
Program Magister Manajemen
Ketua Program Studi

Prof. Dr. R. Andi Sularso, M.S.M.

NIP. 19600413 198603 1 002

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Tesis berjudul “*PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA OPERATOR BAHAN BAKAR PADA SPBU PASTI PAS DI KABUPATEN JEMBER*” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Hari : Selasa
Tanggal : 7 Juni 2011
Tempat : Gedung Pascasarjana Universitas Jember

Susunan Tim Pembimbing/Penguji
Ketua

Dr. Imam Suroso, S.E., M.Si.
NIP. 19591013 198802 1 001

Anggota I

Anggota II

Prof. Dr. Murdijanto Purbanggoro, S.U
NIP. 19431129 197008 1 001

Dr. Siti Komariyah, S.E., M. Si.
NIP. 19710610 200112 2 002

Mengetahui/Menyetujui
Ketua Program Studi Manajemen

Prof. Dr. R. Andi Sularso, M.S.M
NIP. 19600413 198603 1 002

Mengetahui/Menyetujui,
Universitas Jember
Dekan Fakultas Ekonomi,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc.
NIP.19560831 198403 1 002

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nike Norma Epriliyana, S.E.

NIM : 090820101039

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Operator Bahan Bakar pada SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 7 Juni 2011

Yang menyatakan,

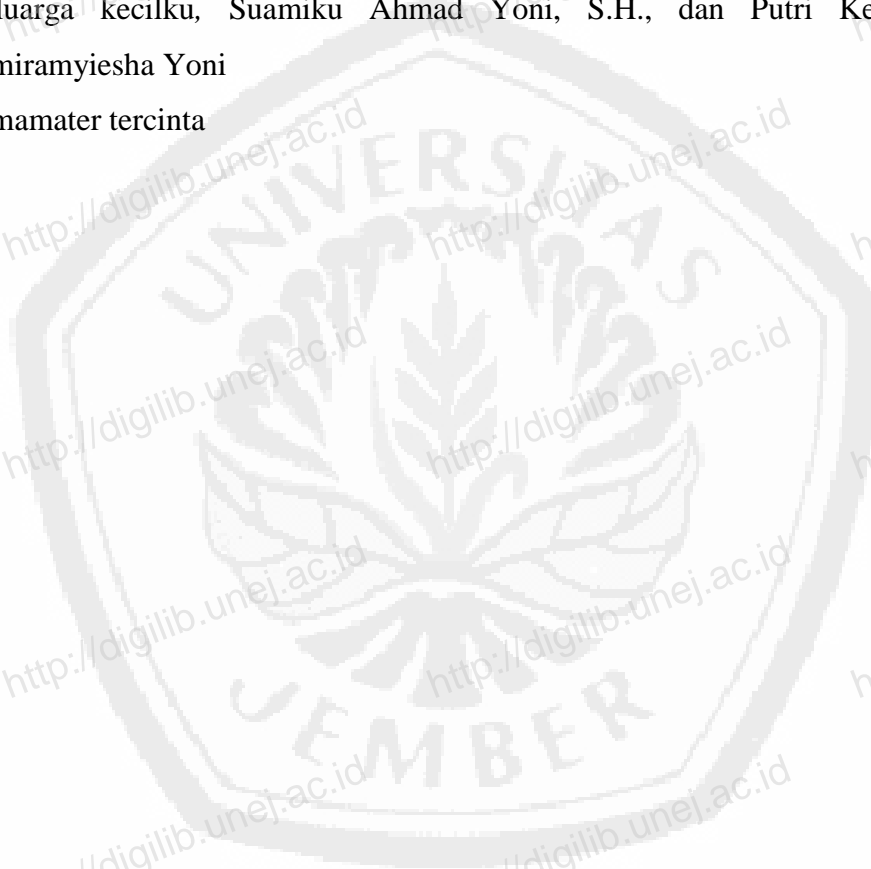


Nike Norma Epriliyana, S.E.

PERSEMBAHAN

Tesis ini kupersembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku, Almh. Ibu Musniwati Yuani dan Bapak Hariyanto, S.E.
2. Adikku, Niska Norma Gustavia
3. Keluarga Almh. Ibu Ismiatun dan Bapak Abu Yamin
4. Keluarga kecilku, Suamiku Ahmad Yoni, S.H., dan Putri Kecilku Rabbani Almiramyiesha Yoni
5. Almamater tercinta



MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh- sungguh (urusan yang lain). Dan hanya kepada –Ku lah hendaknya kamu berharap”

(Qs. Al- Insiyiroh: 5 – 8)

Kepasrahan membuat kita memahami betul makna hidup.
Kepasrahan mengajarkan pula kepada kita arti kuasa Allah atas manusia.
Bagaimana Allah menentukan nasib kita melalui jalan yang tidak terduga.

(Anonim)

Waktu yang tersedia takkan terlahir kembali, tak akan mengajak kita untuk bersamanya. Ia juga tak diam ditempat, takkan mundur ke belakang tetapi senantiasa bergulir ke depan.

(DR. Awadh Bin Muhammad Al- Qarim)

“Kita tidak dapat melakukan hal besar di dunia,
kita hanya dapat melakukan hal yang kecil dengan cinta kasih yang besar”

(Ibunda Theresia)

“Bila kita menyadari bahwa hidup ini tidak adil, kita akan merasa peduli pada diri kita dan orang lain. Rasa peduli merupakan emosi tulus yang mengirimkan kebaikan penuh kasih pada setiap orang yang disentuhnya”

(Richard Carlson)

ABSTRAKSI

Oleh : Nike Norma Epriliyana, S.E.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh langsung dan tidak langsung antara karakteristik individu, lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja operator bahan bakar pada SPBU Pasti Pas. Rancangan penelitian ini merupakan *explanatory research* dengan metode sampel *proportional random sampling*. Sampel diambil 100 operator bahan bakar. Hasil penelitian menunjukkan secara langsung variabel karakteristik individu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja operator bahan bakar. Variabel lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja operator bahan bakar baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan variabel kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja operator bahan bakar. Variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh yang paling kuat terhadap kinerja operator bahan bakar jika dibandingkan dengan variabel karakteristik individu dan lingkungan kerja. Supervisor perlu memperhatikan variabel kepuasan kerja operator bahan bakar agar tercipta kinerja yang baik dari operator bahan bakar.

Kata Kunci : Karakteristik Individu, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Kinerja

ABSTRACT

By : Nike Norma Epriliyana, S.E.

This study aims to explain the direct and indirect effects between individual characteristics, work environment on job satisfaction and performance operators. This research is expected to be useful for SPBU 's performance and Pertamina's performance. The design of this research is explanatory research with proportional random sampling method. Samples taken 100 operators. Results showed direct individual characteristic variables did not significantly influence job satisfaction and performance of operators. Work environment variables significantly influence job satisfaction and performance of operators either directly or indirectly. While job satisfaction variables significantly affect performance of operators. Variables of job satisfaction have the strongest influence on the performance of operators when compared with individual characteristics variables and work environment. Supervisors need to pay attention to job satisfaction variable operators to create a good performance from operators.

Keywords: *Individual Characteristics, Work Environment, Job Satisfaction and Performance*

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tesis yang berjudul “Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Operator Bahan Bakar pada SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember”. Tesis ini disusun guna memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Dua Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Tesis ini merupakan sebuah karya kecil yang diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi semua pihak yang membacanya. Selama penelitian sampai dengan penulisan Tesis, penulis telah mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

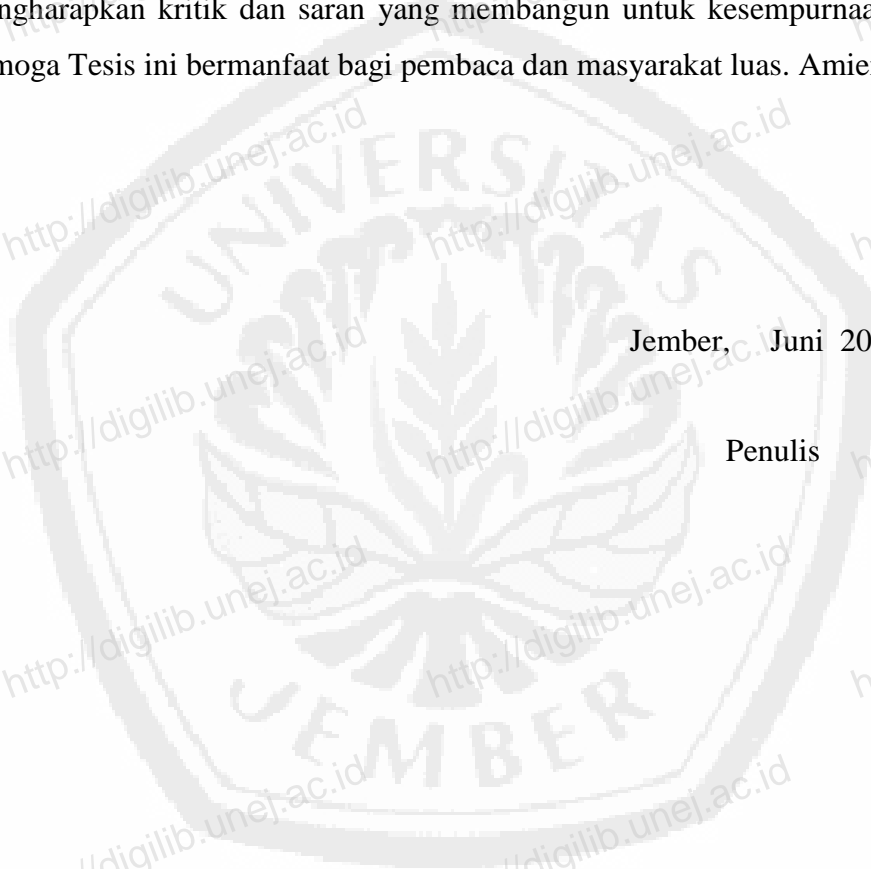
1. Prof. Dr. Murdijanto Purbangkoro, S.U., selaku Dosen Pembimbing Utama (DPU) yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan Tesis ini dapat terselesaikan.
2. Dr. Siti Komariyah, S.E., M. Si., selaku Dosen Pembimbing Anggota (DPA) yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan Tesis ini dapat terselesaikan.
3. Dr. Imam Suroso, S.E., M. Si., yang telah banyak memberikan masukan untuk kesempurnaan Tesis ini.
4. Seluruh Dosen dan Karyawan Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Jember
5. Bapak Eko Cahyono, selaku Pembimbing SPBU Pasti Pas Pertamina Wilayah Jember dan Lumajang yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian.
6. Seluruh Supervisor dan Operator Bahan Bakar SPBU Pasti Pas Kabupaten Jember yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian penulis.
7. Bapak Ahmad Yoni, S.H., yang telah membantu dalam penyelesaian Tesis serta menjaga putri kecil penulis.
8. Bulik Minarsih dan adik Niska yang tak putus memberi semangat dan terus menjaga putri kecil penulis.

9. Rabbani Almiramyiesha Yoni, putri kecil yang telah memberi semangat terbesar penulis dalam penyelesaian Tesis ini.
10. Sahabat – sahabatku Magister Manajemen 2009 terima kasih atas segala kebersamaan selama ini dan kenangan yang tiada pernah terlupa. Semoga kita semua menjadi orang yang berguna bagi orang lain.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tesis belum sempurna. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan penulisan. Semoga Tesis ini bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat luas. Amien.....

Jember, Juni 2011

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
ABSTRAKSI	viii
ABSTRACT	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Teoritis	9
2.1.1 Karakteristik Individu.....	9
2.1.2 Lingkungan Kerja.....	12
2.1.3 Kepuasan Kerja.....	14
2.1.4 Kinerja.....	17
2.1.5 Hubungan Karakteristik Individu dengan Kepuasan kerja.....	20
2.1.6 Hubungan Lingkungan Kerja dengan Kepuasan Kerja.....	21
2.1.7 Hubungan Karakteristik Individu dengan Kinerja.....	22
2.1.9 Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja.....	22
2.1.8 Hubungan Lingkungan Kerja dengan Kinerja.....	23

2.2 Tinjauan Empiris.....	24
2.2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
2.2.2 Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu.....	28
2.2.3 Kerangka Konseptual.....	29
2.2.4 Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Rancangan Penelitian.....	34
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	34
3.3 Obyek Penelitian.....	35
3.4 Populasi dan Sampel.....	35
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.5.1 Jenis Data.....	38
3.5.2 Sumber Data.....	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.7 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran.....	39
3.7.1 Identifikasi Variabel.....	39
3.7.2 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran.....	40
3.8 Uji Normalitas Data.....	45
3.9 Menghitung Zscore	45
3.10 Metode Pengujian Data.....	46
3.11 Metode Analisis Data.....	48
3.11.1 Analisis Jalur.....	48
3.12 Uji Asumsi Klasik.....	49
3.13 Menghitung Jalur	50
3.14 Uji Model Analisis Jalur.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN, ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Hasil Penelitian.....	53
4.1.1 Pengertian SPBU Pasti Pas	53
4.1.2 Struktur Organisasi SPBU Pasti Pas.....	54
4.1.3 Pelatihan, Disiplin dan Tata Kerja Operator SPBU Pasti Pas...	56
4.1.4 Standar Pelayanan Operator Bahan Bakar SPBU Pasti Pas.....	61
4.1.5 Prosedur Penanganan Konsumen.....	66

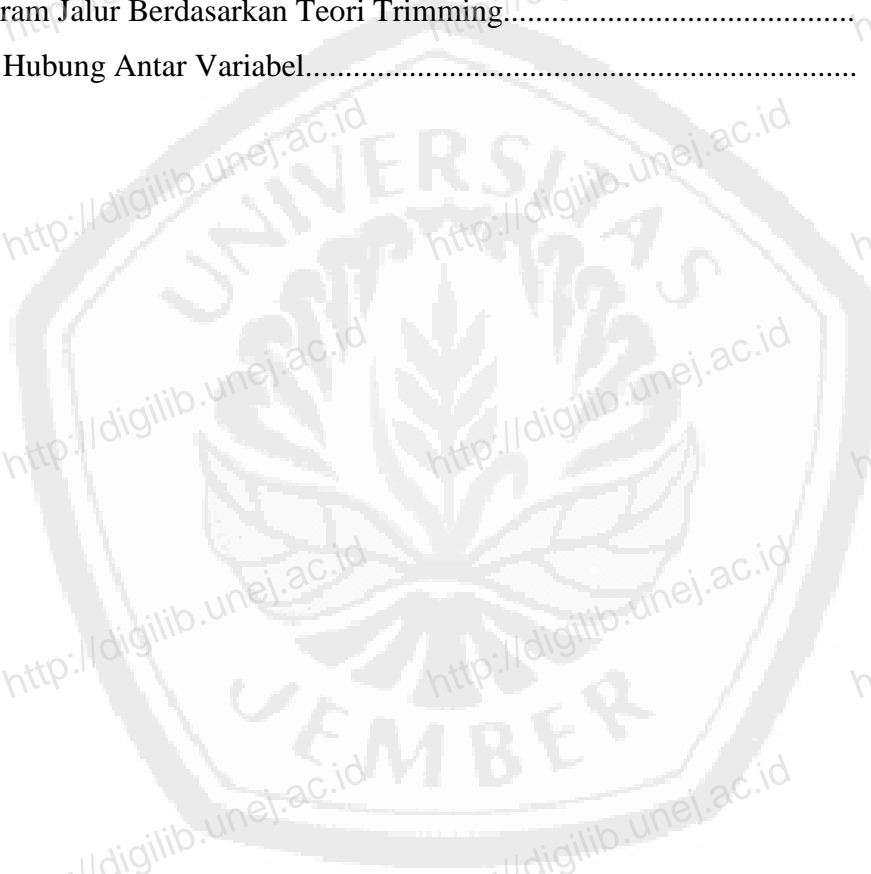
4.1.6 Kebersihan Lingkungan.....	68
4.1.7 Keluhan Operator.....	69
4.2 Analisis.....	69
4.2.1 Karakteristik Responden.....	69
4.2.2 Metode Pengujian Data.....	74
4.2.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	79
4.2.4 Analisis Jalur.....	85
4.2.5 Uji Asumsi Klasik.....	86
4.2.6 Menghitung Jalur.....	87
4.2.7 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total Antar Variabel.....	90
4.2.8 Uji Model Analisis Jalur.....	92
4.3 Pembahasan.....	95
4.3.1 Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kepuasan Kerja.....	98
4.3.2 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja.....	100
4.3.3 Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja.....	101
4.3.4 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja.....	103
4.3.5 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja.....	104
4.4 Implikasi Hasil Penelitian.....	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	108
5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Populasi Penelitian.....	36
3.2 Sampel Penelitian.....	37
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	70
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	71
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	72
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	73
4.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Karakteristik Individu (X_1).....	74
4.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Lingkungan Kerja (X_2).....	75
4.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Kerja (Z).....	76
4.9 Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja (Y).....	78
4.10 Penilaian Responden terhadap Variabel Lingkungan Kerja(X_2).....	79
4.11 Penilaian Responden terhadap Variabel Kepuasan Kerja (Z).....	81
4.12 Penilaian Responden terhadap Variabel Kinerja (Y).....	83
4.13 Analisis Jalur.....	85
4.14 Uji Autokorelasi.....	86
4.15 Uji Multikolinieritas.....	87
4.16 Hasil Pengujian Hipotesis.....	88
4.17 Pengaruh Langsung Antar Variabel.....	90
4.18 Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel.....	91
4.19 Pengaruh Total Antar Variabel.....	92
4.20 Hasil Koefisien Determinasi.....	93
4.21 Tata Hubung Antar Variabel.....	95

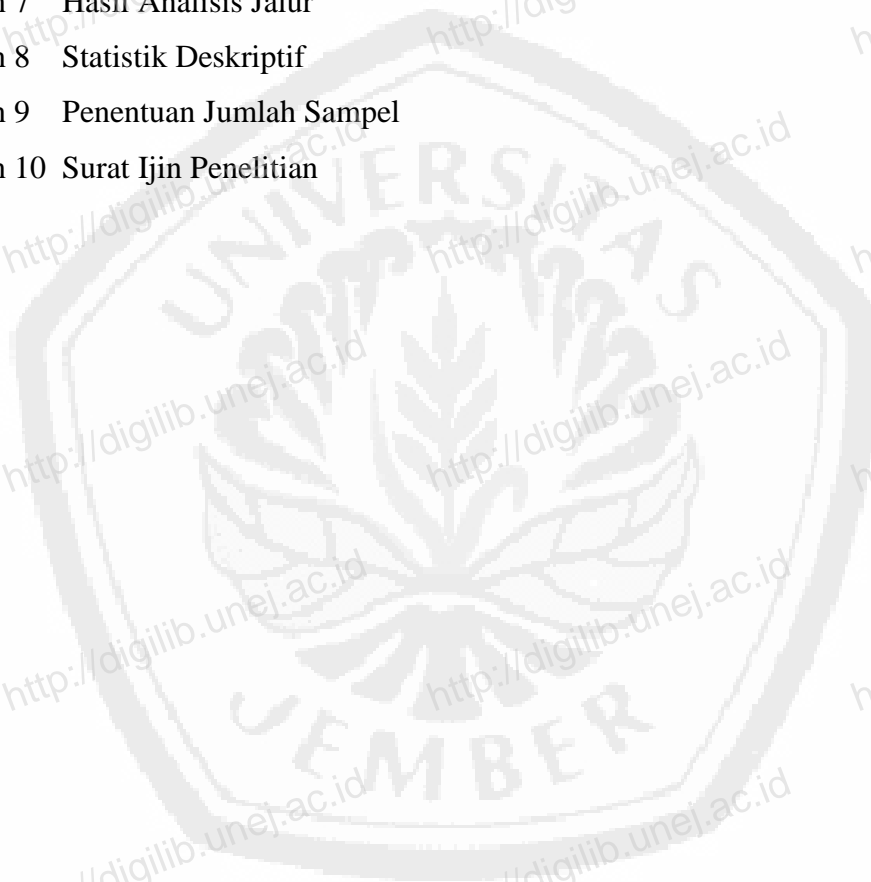
DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Proses Berfikir	30
2.2 Kerangka Konseptual	31
3.1 Model Analisis Jalur	48
4.1 Struktur Organisasi SPBU Pasti Pas	54
4.2 Hasil Diagram Jalur Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja.....	88
4.3 Diagram Jalur Berdasarkan Teori Trimming.....	94
4.4 Tata Hubung Antar Variabel.....	97



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Mentah Responden
- Lampiran 3 Peta Teori
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Uji Normalitas Data
- Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Hasil Analisis Jalur
- Lampiran 8 Statistik Deskriptif
- Lampiran 9 Penentuan Jumlah Sampel
- Lampiran 10 Surat Ijin Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri Ritel Bahan Bakar Minyak Indonesia di era globalisasi terus berkembang. Sektor pengadaan minyak dan gas akan dibuka secara bebas. Pertamina tidak lagi memonopoli dan mengatur pengadaan minyak dan gas di Indonesia. Bahkan, Pemerintah mulai mendistribusikan Bahan Bakar Minyak bersubsidi pada pelaku bisnis selain Pertamina.

Petronas dan Shell merupakan dua perusahaan yang bergerak di bidang pengadaan minyak dan gas di Indonesia. Keduanya merupakan pesaing Pertamina dalam pengadaan minyak dan gas. Kedua perusahaan ini telah lebih dahulu menetapkan standar kinerja para karyawannya untuk meraih simpati pelanggan.

Petronas yang dahulu berguru pada Pertamina, kini mulai menguasai pasar migas di dunia dan menjadi salah satu perusahaan yang disegani. Petronas kini memiliki 103 anak perusahaan dengan sebagian saham dari 19 perusahaan besar dan bekerjasama dengan lebih dari 55 perusahaan internasional. Shell telah memiliki kurang lebih 45 Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum yang selanjutnya disingkat SPBU dengan standar kelas internasional yang tersebar di Jabodetabek dan Surabaya (www.arsipberita.com, tanggal akses 19 Maret 2011). Fatalnya, SPBU yang dibangun Shell selalu berdekatan dengan SPBU milik Pertamina.

Kondisi persaingan yang terus berlanjut antara Petronas, Shell dan Pertamina dalam pengadaan dan distribusi minyak dan gas di Indonesia akan membawa dampak terhadap tingkat kepercayaan pelanggan. Sejumlah pelanggan akan mulai melakukan perbandingan terkait pelayanan dan fasilitas yang diberikan tiga perusahaan ini. Pelanggan akan terus setia menggunakan jasa atau fasilitas yang diberikan Petronas, Shell maupun Pertamina jika pelanggan merasa puas.

Data Tim Pertamina Way (2007:4) menunjukkan 293 responden atau sekitar 46% dari 645 responden Pertamina, menyatakan kurang puas akan jaminan mutu, takaran, pelayanan serta fasilitas SPBU yang dikelola Pertamina. Sementara, hingga penelitian ini dilakukan, belum ditemukan adanya keluhan pelanggan terkait pelayanan, fasilitas dan takaran yang ada pada Petronas dan Shell. Kondisi ini membuktikan bahwa Pertamina memiliki citra perusahaan yang kurang bagus dibandingkan dua pesaingnya.

Citra baik Pertamina tidak terlepas dari peran SPBU yang menjadi ujung tombak dan kepanjangan tangan Pertamina dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Melalui karyawan SPBU, khususnya operator bahan bakar, persepsi pelanggan terhadap kinerja Pertamina akan terbentuk. Apabila pelayanan yang diberikan operator bahan bakar dapat memuaskan pelanggan, maka akan terbentuk persepsi bahwa kinerja Pertamina baik. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan operator bahan bakar kurang memuaskan pelanggan, maka akan terbentuk persepsi bahwa kinerja Pertamina kurang baik.

Posisi operator bahan bakar menjadi penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Operator bahan bakar merupakan bagian paling bawah dari mata rantai kinerja Pertamina, namun operator bahan bakar merupakan pelaksana dan penggerak pekerjaan yang secara langsung berhubungan dengan pelanggan. Sehingga, kinerja operator bahan bakar perlu mendapat perhatian dan penanganan yang serius. Upaya dan perhatian serius untuk mendapatkan kepercayaan dan memperbaiki citra dari pelanggan terus dilakukan Pertamina. Berbagai perbaikan dan transformasi utamanya terhadap pelayanan SPBU, khususnya pelayanan operator bahan bakar mulai dibenahi. Pembinaan dan perombakan besar Pertamina terbukti dengan ditetapkan standar Pasti Pas bagi SPBU di seluruh Indonesia sejak tahun 2007.

Mengusung nama Pasti Pas, Pertamina memastikan bahwa takaran, mutu dan pelayanan yang diberikan SPBU di Indonesia pasti tepat dan memuaskan pelanggan. SPBU Pasti Pas adalah SPBU yang telah tersertifikasi dapat memberikan pelayanan terbaik dan memenuhi standar kelas internasional. SPBU yang bersertifikat Pasti Pas memiliki operator bahan bakar yang terlatih dan

bermotivasi dengan standar kinerja mengutamakan 3S (senyum, salam, sapa), mengucapkan selamat pagi/siang/sore/malam, memastikan pada pelanggan bahwa pengisian BBM dimulai dari angka “Nol” dan mengucapkan terima kasih.

Kedisiplinan operator SPBU Pasti Pas juga menjadi penilaian. Supervisor dibekali formulir daftar hadir karyawan, hal ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kehadiran setiap karyawan. Sehingga dapat diketahui karyawan yang rajin dan yang kurang rajin serta karyawan yang sakit atau izin.

Kenyataan yang terjadi, sejumlah SPBU Pasti Pas di Indonesia belum sepenuhnya melaksanakan konsep Pasti Pas. Kondisi ini dapat diketahui melalui data keluhan pelanggan pada salah satu SPBU Pasti Pas di Kabupaten Pati pada tahun 2007 terkait takaran BBM yang tidak sesuai standar, keluhan tentang kualitas BBM, keluhan terhadap pelayanan karyawan, keluhan terhadap kebersihan fasilitas dan keluhan terhadap kebersihan toilet (Suhari, 2007 : 19). Adanya kenyataan belum sesuainya pelaksanaan Pasti Pas dengan standar yang ada, membuat pelanggan kembali meragukan akan mutu, takaran dan pelayanan SPBU Pasti Pas. Persepsi pelanggan yang kurang bagus terhadap mutu, takaran dan pelayanan SPBU Pasti Pas lambat laun akan benar – benar terbentuk, jika tidak dilakukan pembenahan.

SPBU di Kabupaten Jember juga memiliki standar pasti Pas Pertamina. SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember juga berupaya memastikan bahwa takaran, mutu dan pelayanan yang tersedia telah memenuhi standar Pasti Pas. Data Pertamina Jember menunjukkan dari 33 SPBU, telah ada 25 SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember yang tersebar di 31 Kecamatan.

Kondisi yang terjadi juga tidak jauh berbeda, belum semua SPBU di Kabupaten Jember melakukan proses kerja sesuai standar Pasti Pas. Data auditor Pertamina Jember menyebutkan meski SPBU telah memiliki nama Pasti Pas, masih saja ditemui keluhan pelanggan yang rata – rata mengeluhkan kurangnya fasilitas SPBU, Rendahnya tingkat ketelitian operator bahan bakar dalam menghitung pengembalian uang, operator bahan bakar tidak melakukan 3S (senyum, sapa dan salam), penampilan operator bahan bakar yang tidak sesuai standar Pasti Pas serta pelayanan yang buruk.

Sertifikasi SPBU Pasti Pas telah berlangsung sejak tahun 2007. Namun, belum semua operator bahan bakar SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember memberikan kinerja yang sesuai dengan kriteria Pasti Pas. Hal ini terbukti masih ditemukannya SPBU Pasti Pas di Jember yang memberi pelayanan kurang sesuai dengan standar Pasti Pas.

Pelayanan kepada pelanggan SPBU menjadi isu yang sangat penting mengingat munculnya pesaing Pertamina. Pelayanan operator bahan bakar terhadap pelanggan perlu mendapatkan perhatian khusus baik dari pihak Pertamina maupun manajemen SPBU. Pelayanan karyawan SPBU yang ada dan telah diatur sesuai standar Pertamina tidak akan berjalan dengan baik jika operator bahan bakar SPBU masih memiliki kinerja yang buruk karena tidak puas terhadap kondisi di tempat kerjanya.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, satu diantaranya adalah kepuasan kerja. Hubungan antara kepuasan kerja dan kinerja merupakan isu kontroversial yang masih banyak diperdebatkan (Ivancevich *and* Matteson dalam Komariyah, 2006). Ada tiga pandangan terkait kepuasan kerja dan kinerja yaitu : 1) kepuasan kerja mempengaruhi kinerja; 2) kinerja mempengaruhi kepuasan kerja; dan 3) hubungan kepuasan kerja dan kinerja dimoderasi variabel lain seperti *reward*. Walaupun dua pandangan pada point 2 dan 3 berhubungan, banyak studi yang menemukan bahwa hubungan keduanya adalah lemah. Hubungan yang masih kontroversi tersebut, menarik untuk dikaji dan dianalisis dengan pertimbangan banyak penelitian yang mendukung hubungan kuat antara kepuasan kerja dengan kinerja.

Nerkar *et al.*, dalam Komariyah (2006) menemukan bahwa kepuasan sebagai mediasi kuat terhadap kinerja seseorang. Hal ini berarti agar kinerja positif dan mendukung pencapaian organisasi maka perusahaan harus memenuhi kebutuhan terhadap kepuasan kerja. Shipto *et al.*, dalam Komariyah (2006) menemukan bahwa kepuasan kerja secara agregat memprediksi motivasi produk dan inovasi teknologi atau proses produksi yang berarti bahwa bila seseorang telah mendapat kepuasan di tempat kerja, maka akan berusaha menciptakan berbagai inovasi produk untuk mencapai posisi yang lebih tinggi.

Beberapa ahli juga telah melakukan penelitian terkait kinerja. Ahyari (2009:147) menyatakan bahwa lingkungan kerja juga menentukan persepsi karyawan tentang pekerjaan dan hasil kerjanya. Sementara, Setiawan (2007:196) menyatakan terdapat hubungan signifikan antara kinerja dengan karakteristik individu. Dari beberapa pendapat tersebut, dapat diketahui bahwa kinerja karyawan yang dipengaruhi berbagai faktor merupakan sesuatu yang sangat penting untuk mendapatkan simpati dari pelanggan.

Studi empiris Amriyati dkk., (2003) mengemukakan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja perawat. Sementara karakteristik individu memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja perawat. Hal ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja menjadi faktor penting bagi peningkatan kinerja. Parwanto dkk., (2006) mengemukakan bahwa kepuasan kerja karyawan memiliki hubungan positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Sehingga, kepuasan kerja karyawan menjadi sesuatu yang harus diperhatikan oleh Pimpinan Perusahaan agar kinerja karyawan dapat meningkat.

Berbeda dengan penelitian Kushdaryanto (2008) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini menemukan bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan maka, Pimpinan Perusahaan juga harus mempertimbangkan faktor kepuasan kerja karyawan. Sedangkan Gatot dkk., (2008) menemukan ada hubungan positif signifikan antara karakteristik individu perawat dengan kepuasan kerja. Hal ini mengindikasikan bahwa karakteristik individu juga memiliki pengaruh penting bagi kepuasan kerja.

Berdasarkan studi literatur yang dilakukan para ahli, dapat disimpulkan bahwa kinerja dapat dipengaruhi oleh karakteristik individu, lingkungan kerja dan kepuasan kerja. Kinerja karyawan menjadi suatu tolak ukur penting bagi kelangsungan hidup suatu organisasi tidak terkecuali organisasi yang dikelola SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember. Oleh karena itu, kinerja karyawan khususnya operator bahan bakar SPBU perlu ditingkatkan agar kinerja organisasi memiliki citra yang baik.

Telah menjadi harapan banyak pihak, munculnya SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember dapat menambah kepercayaan masyarakat terhadap takaran, mutu dan pelayanan karyawan SPBU di Kabupaten Jember. Sehingga, penambahan nama Pasti Pas tidak hanya sekedar menjadi simbol Pertamina untuk membuat seluruh SPBU di Kabupaten Jember memiliki sertifikat Pasti Pas. Penambahan nama Pasti Pas selanjutnya harus mencerminkan adanya pembenahan Pertamina terhadap SPBU sebagai mitra untuk meningkatkan citra baik Pertamina di masa yang akan datang.

Kinerja operator bahan bakar SPBU Pasti Pas menarik untuk dikaji lebih lanjut. Oleh karena itu, perlu dilakukan kajian terhadap kinerja operator bahan bakar SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember yang ditinjau dari kepuasan kerja karyawan, lingkungan kerja dan karakteristik individu. Kajian tersebut bertujuan untuk memperbaiki kinerja operator bahan bakar yang kurang sesuai standar Pasti Pas yang ditetapkan Pertamina.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja operator bahan bakar SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember ?
2. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja operator bahan bakar SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember ?
3. Apakah karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja operator bahan bakar SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember ?
4. Apakah lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja operator bahan bakar SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember ?
5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja operator bahan bakar SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian ini adalah :

1. Menguji dan menganalisis pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan kerja operator bahan bakar SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja operator bahan bakar SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja operator bahan bakar SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember.
4. Menguji dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja operator bahan bakar SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember.
5. Menguji dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja operator bahan bakar SPBU Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Pasti Pas di Kabupaten Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara langsung dan tidak langsung bagi :

1. Ilmu Pengetahuan

Untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan dan pengembangan pengetahuan serta sebagai acuan maupun referensi guna memberikan informasi bagi pihak yang berkepentingan terhadap penelitian dengan topik yang sama.

2. Perusahaan

- a. Pertamina

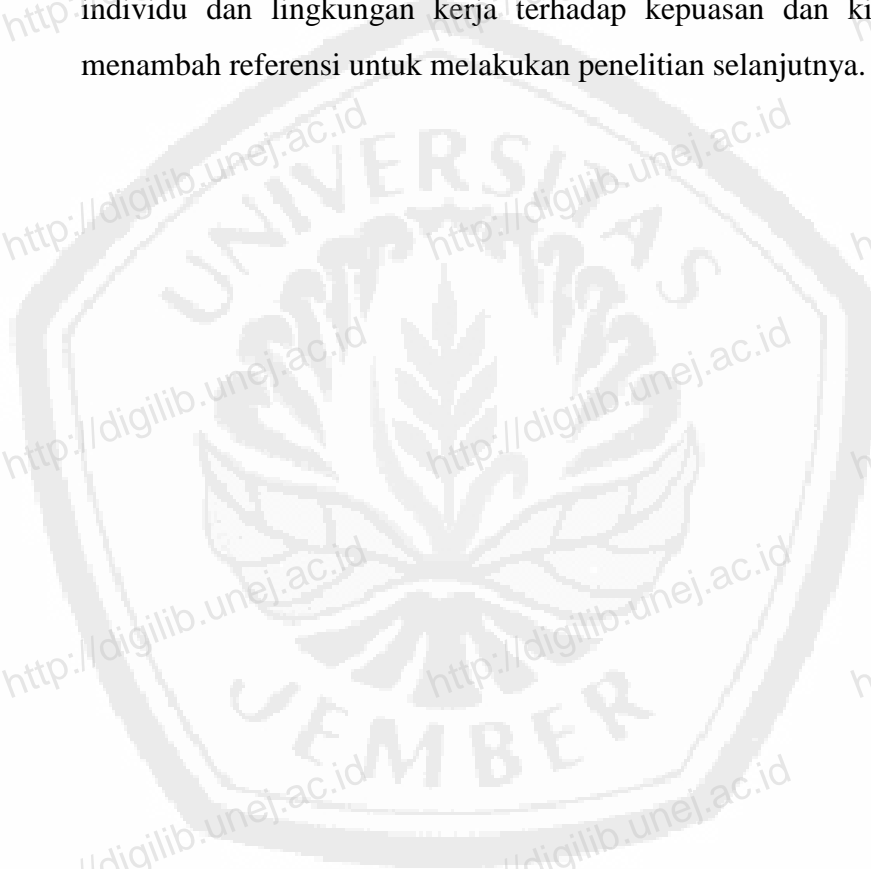
Sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi Pertamina dalam menetapkan kebijakan standar Pasti Pas pada SPBU di Kabupaten Jember untuk mencapai tujuan memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan dan membentuk citra baik bagi perusahaan

b. SPBU

Sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi manajemen SPBU yang terkait dengan upaya pengelolaan karyawan dengan memperhatikan faktor karakteristik individu, lingkungan kerja dan kepuasan kerja karyawan pada masa yang akan datang.

3. Peneliti

Sebagai bahan pertimbangan untuk kajian tentang pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kepuasan dan kinerja serta menambah referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teoritis

2.1.1 Karakteristik Individu

Setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain. Perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan perilaku individu satu dengan yang lain berbeda pula, meskipun bekerja ditempat yang sama. Pemahaman terhadap perilaku individu sangatlah penting. Dengan memahami perilaku individu lain seperti rekan kerja, atasan atau bawahan baik di lingkungan organisasi maupun masyarakat umum dapat membuat kita mampu beradaptasi dengan lingkungan.

Latar belakang individu dapat menjadikan ciri – ciri individu. Berkaitan dengan karakteristik individu bahwa individu membawa tatanan organisasi, kemampuan, kepercayaan pribadi, pengharapan dan pengalaman. Karakteristik ini akan membawa individu dalam lingkungan organisasi (Thoha, 2003 : 98). Gibson (2003 : 124) menyatakan bahwa karakteristik individu terdiri dari kemampuan, keterampilan, pengalaman, latar belakang individu dan demografi individu yang bersangkutan. Steers (2007 : 223) mengemukakan bahwa karakteristik individu meliputi masa kerja, tingkat pendidikan dan kebutuhan berprestasi.

Setiap individu adalah unik baik bentuk dan perilakunya. Oleh karena itu, pimpinan perlu memiliki sifat bijak dalam memperlakukan karyawannya sehingga tujuan organisasi tercapai. Untuk dapat memahami individu, kita perlu memahami karakteristik yang melekat pada individu yang terdiri dari ciri – ciri biografis dan kepribadian (Sopiah, 2008 : 68). Ciri biografis individu terdiri dari umur, status perkawinan, masa kerja, jenis kelamin dan tingkat pendidikan (Robbins, 2001 : 187). Kepribadian terdiri dari sikap, nilai, minat dan upaya.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, karakteristik individu yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari umur, tingkat pendidikan, masa kerja dan jumlah tanggungan yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Umur

Karyawan yang berumur tua dianggap kurang luwes dan menolak teknologi baru. Namun di lain pihak ada sejumlah kualitas positif yang ada pada karyawan yang lebih tua, meliputi pengalaman, pertimbangan, etika kerja yang kuat, dan komitmen terhadap mutu. Karyawan yang lebih muda cenderung mempunyai fisik yang kuat, sehingga diharapkan dapat bekerja keras dan pada umumnya mereka belum berkeluarga atau bila sudah berkeluarga anaknya relatif masih sedikit. Tetapi karyawan yang lebih muda umumnya kurang berdisiplin, kurang bertanggung jawab dan sering berpindah – pindah pekerjaan dibandingkan karyawan yang lebih tua (Nitisemito, 2002 : 57).

2. Tingkat Pendidikan

Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan mempengaruhi pola pikir yang nantinya berdampak pada tingkat kepuasan kerja (Kreitner and Kinicki, 2003 : 277). Pendapat lain juga menyebutkan bahwa semakin tinggi tingkat pendidikan maka tuntutan – tuntutan terhadap aspek – aspek kepuasan kerja di tempat kerjanya akan semakin meningkat (Wexley and Yukl, 2003 : 149). Setiap jenis pekerjaan yang memiliki tuntutan yang berbeda terhadap karyawan dan para karyawan juga memiliki kemampuan kerja yang berbeda. Prestasi kerja karyawan dengan sendirinya akan meningkat, ada kesesuaian antara kemampuan dan jenis pekerjaannya (Handoko, 2003:98). Dalam hal ini pendidikan sangat mempengaruhi kemampuan dari karyawan tersebut terutama untuk pekerjaan - pekerjaan yang membutuhkan keahlian dan ketrampilan khusus. Menurut Gomes (2001:1) Pendidikan dalam suatu organisasi adalah suatu proses pengembangan kemampuan kearah yang diinginkan oleh suatu organisasi yang bersangkutan. Pendidikan pada umumnya berkaitan dengan mempersiapkan calon tenaga kerja yang diperlukan suatu organisasi atau instansi untuk pengembangan secara umum. Pendidikan merupakan aktivitas yang dilakukan suatu organisasi untuk

mengembangkan individu dengan tujuan agar individu atau pegawai perusahaan dapat berperan dan bergerak dalam organisasi, sesuai dengan pertumbuhan organisasi di masa depan. Menurut Notoatmojo (1998:97) pendidikan dapat dilakukan melalui cara sebagai berikut :

- a. Pendidikan secara formal dapat dilihat dari latar belakang pendidikan karyawan sebelumnya dan dapat pula ditempuh dengan memberikan kesempatan pada karyawan untuk mengikuti pendidikan lanjutan secara resmi dalam suatu lembaga pendidikan yang mampu memberikan nilai tambah bagi perusahaan.
- b. Pendidikan informal dapat dilakukan melalui lembaga pendidikan yang membuka penambahan pengetahuan praktis yang dinilai dapat menambah pengetahuan karyawan.

3. Masa Kerja

Masa kerja ternyata konsisten berhubungan secara negatif dengan keluar masuknya karyawan dan kemangkiran, namun memiliki hubungan yang positif terhadap produktivitas kerja. Masa kerja yang lama akan cenderung membuat seorang karyawan lebih merasa betah dalam suatu organisasi, hal ini disebabkan diantaranya karena telah beradaptasi dengan lingkungannya yang cukup lama sehingga seorang karyawan akan merasa nyaman dengan pekerjaannya. Penyebab lain juga dikarenakan adanya kebijakan dari instansi atau perusahaan mengenai jaminan hidup dihari tua (Kreitner *and* Kinicki, 2003:275). Menurut Gibson dkk., (2007: 43) masa kerja seseorang akan menentukan prestasi individu yang merupakan dasar prestasi dan kinerja organisasi. Semakin lama seseorang bekerja di suatu organisasi, maka tingkat prestasi individu akan semakin meningkat yang dibuktikan dengan tingginya tingkat penjualan dan akan berdampak kepada kinerja.

2.1.2 Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja merupakan tempat dimana para karyawan melakukan aktivitas bekerja. Lingkungan kerja dapat membawa dampak positif dan negatif bagi karyawan dalam rangka mencapai hasil kerjanya. Lingkungan kerja yang kondusif akan membawa dampak baik bagi kelangsungan karyawan bekerja, sebaliknya, lingkungan kerja yang kurang kondusif akan membawa dampak negatif bagi kelangsungan karyawan bekerja.

Steers (2005 : 78) mengemukakan bahwa lingkungan kerja merupakan segenap faktor yang berwujud dan berada disekitar ruang kerja dan pada umumnya mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan karyawan. Steers membagi lingkungan kerja mejadi dua aspek yaitu :

1. Lingkungan internal, yaitu faktor didalam organisasi yang menciptakan nilai kultural dan sosial tempat berlangsungnya kegiatan kearah tujuan
2. Lingkungan eksternal, yaitu lingkungan yang pada umumnya menggambarkan kekuatan yang berada di luar organisasi

Sarwoto (2000:45) mendefinisikan lingkungan kerja sebagai lingkungan tempat kerja yang dapat mempengaruhi efisiensi kerja yang meliputi tata kerja yang tepat, cahaya dalam ruang yang tepat, suhu dan kelembaban udara yang tepat dan suara yang tidak mengganggu konsentrasi dalam bekerja. Sementara menurut Menurut Ahyari (2000 : 147) Kondisi tempat kerja adalah kondisi yang dipersiapkan oleh pihak manajemen perusahaan yang bersangkutan pada tempat kerja yang disediakan oleh perusahaan.

Berdasarkan pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan lingkungan dimana karyawan menjalankan aktivitas kerja termasuk didalamnya lingkungan fisik non fisik termasuk tingkah laku yang mempengaruhi tingkah laku karyawan dalam bekerja. Hal ini disebabkan karyawan setiap hari akan melakukan aktivitas kerja dalam kondisi lingkungan kerja dengan segala kondisi yang ada. Oleh karena itu, lingkungan kerja dapat memberikan keadaan kondusif sehingga kinerja karyawan optimal.

Siswanto (2007: 28) mengemukakan beberapa faktor lingkungan kerja yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan diantaranya :

1. Lingkungan Kerja Fisik, meliputi terjaganya kebersihan lingkungan kerja, keadaan udara yang baik, penerangan di tempat kerja yang cukup, keamanan terjamin, terhindar dari kebisingan dan pewarnaan ruangan.
2. Lingkungan Kerja Sosial, meliputi adanya hubungan baik antar karyawan, hubungan baik karyawan dengan atasan, kebijakan perusahaan, kerjasama, sugesti teman, dan hubungan emosi sesama teman.

Perubahan lingkungan kerja akan menambah produksi dan membuat pekerjaan lebih menyenangkan, Perubahan yang dimaksud merupakan perubahan positif dan kondusif dari lingkungan kerja (Kerlinger dan Pedhazur, 2000). Berdasarkan beberapa pengukuran lingkungan kerja tersebut, maka indikator lingkungan kerja dalam penelitian ini adalah :

1. Lingkungan kerja fisik

- a. Kondisi Kerja

Kondisi kerja merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Jika kondisi tempat kerja baik (bersih, sekelilingnya menarik), para pekerja dapat dengan mudah membawa hasil pekerjaan, dan sebaliknya apabila tempat kerjanya jelek. Bagaimanapun tahun-tahun terakhir, karena meningkatnya perbedaan kekuatan kerja, kondisi tempat kerja baru menjadi penting (Luthans, 2002 : 79).

Sesuai dengan SK Menteri Kesehatan tahun 1998, kondisi lingkungan kerja yang sesuai dengan persyaratan kesehatan antara lain harus memenuhi persyaratan tersedianya air bersih dengan kapasitas minimal 40 liter /orang/hari, kualitas air bersih memenuhi syarat kesehatan yang meliputi persyaratan fisika, kimia, mikrobiologi dan radioaktif, suhu antara 18 – 26 derajat dan kelembaban antara 40% - 60%. Kondisi kerja di tempat kerja perlu meminimalisir debu, memiliki penerangan yang baik.

b. Fasilitas Kerja

SK Menteri Kesehatan tahun 1998 menyebutkan bahwa setiap perkantoran harus dilengkapi dengan tempat sampah yang terbuat dari bahan yang kuat, cukup ringan, tahan karat, kedap air dan mempunyai permukaan yang halus pada bagian dalamnya serta dilengkapi dengan penutup. Lokasi usaha memiliki bangunan kuat, terpelihara, bersih dan tidak memungkinkan terjadinya gangguan kesehatan dan kecelakaan, serta setiap kantor harus memiliki toilet, wastafel, dan jamban.

2. Lingkungan kerja non fisik

a. Hubungan dengan sesama rekan kerja

Rekan sekerja yang mendukung mengandung pengertian bahwa orang – orang mendapatkan lebih dari pada sekedar uang atau prestasi yang berwujud dari dalam kerja, tetapi kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial, sehingga sangat penting bagi mereka untuk memiliki rekan kerja yang mendukung dan dapat bekerja sama dengan baik.

b. Hubungan dengan atasan

Hubungan baik dengan atasan seperti perhatian atasan akan tingkat kesejahteraan para pegawai, bimbingan dan bantuan dalam melaksanakan pekerjaan, komunikatif, serta mau melibatkan diri dalam pekerjaan juga dapat membuat lingkungan kerja kondusif (Luthans, 2002 : 76).

2.1.3 Kepuasan Kerja

Pierce and Gardner (2002:192) menyatakan orang yang percaya bahwa pekerjaan memberikan peluang untuk mencapai nilai-nilai yang berharga baik secara langsung (misalnya prestasi kerja) maupun secara tidak langsung (misalnya upah yang diterima setiap bulan), orang tersebut mengembangkan sikap positif terhadap pekerjaan dan organisasi. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seorang individu terhadap pekerjaan. Williams (2004:1) menyatakan bahwa “*job satisfaction is the feeling(s) which an employee has about the total job situation, including other job alternatives available besides the present job.*” Definisi ini menyarankan kepuasan kerja adalah reaksi individu tentang kerjanya.

George and Jones (2005:80) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sekumpulan perasaan dan kepercayaan yang dimiliki seseorang tentang pekerjaan yang sedang dijalani. Kepuasan kerja mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi secara meluas dari perilaku dalam organisasi dan berkontribusi pada level kepuasan pekerja. Merhorn *et al.*, (2004:10) mendefinisikan kepuasan kerja adalah bagaimana orang merasakan tentang pekerjaan mereka dan keadaan pekerjaan yang dimiliki.

Pierce and Gardner (2002:192) menyatakan “Kepuasan kerja adalah refleksi dari gap antara apa yang diinginkan dari kerja (berharga) dan apa yang diterima dari pekerjaan. Kepuasan kerja secara keseluruhan (kadang disebut kepuasan kerja umum) menerangkan reaksi yang mempengaruhi seseorang secara keseluruhan kedalam serangkaian kerja dan faktor yang berhubungan dengan kerja. Kepuasan kerja keseluruhan adalah kombinasi dari faktor kepuasan. Robbins (2001 : 148) kepuasan kerja dapat diukur melalui beberapa kriteria diantaranya sifat dasar pekerjaan, penyeliaan, upah, kesempatan promosi, dan hubungan dengan rekan kerja. Sementara Luthans (2001 : 431) mengemukakan bahwa kepuasan kerja dapat diukur dengan pembayaran seperti gaji atau upah, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, promosi pekerjaan dan penyelia.

Berbeda dengan pendapat Gilmer dalam As'ad (2003 : 114) kepuasan kerja dapat diukur melalui kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, perusahaan dan manajemen, pengawasan, faktor intrinsik pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial pekerjaan, komunikasi, dan fasilitas. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, maka kepuasan kerja karyawan dalam penelitian ini terdiri atas :

1. Ganjaran yang pantas

Ganjaran yang pantas merupakan keinginan pegawai akan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, tidak kembar arti, dan segaris dengan pengharapan mereka (Robbins, 2001 : 241). Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan. Tidak semua orang mengejar uang, banyak orang bersedia menerima baik uang yang lebih kecil untuk bekerja dilokasi yang lebih diinginkan atau

dalam pekerjaan yang kurang menuntut atau mempunyai keleluasaan yang lebih besar dalam kerja yang mereka lakukan dan jam-jam kerja. Tetapi kunci yang menautkan upah dengan kepuasan bukanlah jumlah mutlak yang dibayarkan, lebih penting adalah persepsi keadilan. Serupa pula, pegawai berusaha mendapatkan praktik promosi yang adil, karena promosi memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, tanggung jawab yang lebih banyak, dan status sosial yang ditingkatkan.

2. Sikap Pengawas

Perilaku pengawas juga merupakan determinan utama dari kepuasan. Umumnya studi mendapatkan bahwa kepuasan karyawan meningkat bila pengawas langsung bersifat ramah dan memahami, memberikan pujian, mendengarkan pendapat karyawan serta menunjukkan minat pribadi. Pengawas yang berperilaku buruk pada karyawan menyebabkan absensi dan *turnover* (As'ad, 2003 : 114). Pengawas menurut Handoko (2003 : 264) berarti atasan mengarahkan, memimpin dan mempengaruhi bawahan. Secara sederhana adalah untuk membuat atau mendapatkan para karyawan yang menjadi bawahannya melakukan apa yang diinginkan, dan harus mereka lakukan dengan menggunakan kemampuan motivasi, komunikasi dan kepemimpinan untuk mengarahkan karyawan mengerjakan sesuatu yang ditugaskan kepada bawahannya. Terdapat dua dimensi dari gaya pengawasan yang mempengaruhi kepuasan kerja. Pegawai yang bekerja bukan dikantor pusat dan kinerjanya dinilai oleh pengawas untuk menentukan besarnya imbalan yang ia peroleh, tentunya akan berpengaruh terhadap personal interests karena menentukan jumlah yang akan mereka peroleh (Luthans, 2002: 67). Pegawai di Amerika umumnya memprotes para pengawas yang tidak bekerja dengan baik pada pekerjaannya. Suatu survey skala besar menemukan bahwa lebih dari setengah responden merasa supervisor mereka secara reguler menampung umpan balik atau mencoba untuk memecahkan masalah mereka.

3. Keamanan Kerja

Gilmer dalam As'ad (2003 : 114) mengemukakan bahwa keadaan yang aman dapat membuat karyawan nyaman dalam bekerja. Keamanan karyawan juga berhubungan dengan kepuasan kerja. Keamanan karyawan terdiri dari beberapa unsur antara lain keamanan akan status karyawan dan jaminan keamanan akan peralatan selama bekerja. Status karyawan adalah kedudukan seseorang dalam melakukan pekerjaan di suatu unit usaha/kegiatan. Indikator status pekerjaan pada dasarnya melihat empat kategori yang berbeda tentang kelompok penduduk yang bekerja yaitu tenaga kerja dibayar (buruh), pekerja yang berusaha sendiri, pekerja bebas dan pekerja keluarga (Sakernas, 2007). Dalam melakukan pekerjaan, karyawan dibekali dengan berbagai peralatan kerja. Peralatan kerja yang dipakai karyawan haruslah aman baik bagi karyawan maupun seluruh anggota perusahaan. Keadaan peralatan yang aman dan tidak mudah rusak membuat karyawan betah bekerja (Robbins, 2001:98)

2.1.4 Kinerja

Mangkunegara (2002 : 67) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya. Kinerja pegawai merupakan tujuan akhir dan merupakan cara bagi manajer untuk memastikan bahwa aktivitas pegawai dan output yang dihasilkan sinergi dengan tujuan organisasi. Kinerja merupakan kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan.

Menurut As'ad (2003:48) adalah hasil yang dicapai oleh seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Sedangkan menurut Hasibuan (2000 :105) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas - tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan kecakapan, pengalaman dan kesungguhan. Byars (2004: 311) mengatakan bahwa prestasi kerja atau kinerja adalah hasil dari keterkaitan antara usaha, kemampuan, dan persepsi tugas.

Usaha merupakan hasil motivasi yang menunjukkan sejumlah energi (fisik dan atau mental) yang digunakan oleh individu dalam menjalankan suatu tugas. Kemampuan merupakan karakteristik individu yang digunakan dalam menjalankan suatu pekerjaan. Kemampuan ini tidak dapat dipengaruhi secara langsung dalam jangka pendek. Persepsi tugas merupakan petunjuk dimana individu percaya bahwa mereka dapat mewujudkan usaha-usaha mereka dalam pekerjaannya.

Evaluasi pencapaian kinerja karyawan serta evaluasi terhadap besarnya penyimpangan adalah dengan cara membandingkan hasil pekerjaan dengan hasil yang telah ditetapkan atau diharapkan perusahaan. Oleh karena itu, perlu ditetapkan standar dan pengukuran yang jelas dalam mengukur kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan perolehan organisasi atas hasil kerja, prestasi, atau kinerja para karyawannya. Kinerja karyawan perlu terus menerus diperhatikan dan dinilai, sehingga bahwa kinerja menggambarkan langkah-langkah organisasi ke arah yang lebih efektif benar-benar terwujud.

Untuk keperluan tersebut, maka perlu diciptakan kondisi-kondisi yang mendukung, seperti disiplin karyawan, tingkat supervisor terhadap para karyawan, dan kreativitas dan sikap-sikap lain yang menguntungkan organisasi dan karyawan. Menurut Bernardin *and* Russel dalam As'ad (2003:61) pengukuran kinerja pegawai berdasarkan kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, kebutuhan penyelia, dan hubungan antar karyawan. Sementara, Blumberg dan Pringle (2002: 92) mengatakan bahwa penentu daripada kinerja adalah kapasitas (seperti pengetahuan, keterampilan dan pendidikan), kesempatan (seperti prosedur organisasi, kepemimpinan dan kebijakan organisasi), dan kemauan (seperti motivasi, kepuasan kerja dan status pekerjaan). Kinerja karyawan merupakan suatu bentuk sikap sehari-hari yang dilakukan karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan. Menurut Sayudi (2000 : 27) faktor-faktor penilaian kinerja meliputi efektivitas dan efisiensi, tanggung jawab, disiplin dan inisiatif.

Amstrong *and* Baron (2002) menyatakan bahwa faktor-faktor dalam kinerja dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang harus dipertimbangkan ketika mengelola, mengukur, memodifikasi, dan menghargai kinerja. Pertama, faktor-faktor pribadi seperti keahlian pribadi, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen. Kedua, faktor-faktor kepemimpinan seperti kualitas dorongan, arahan dan dukungan yang diberikan manajer dan pemimpin tim. Ketiga, faktor-faktor tim seperti dukungan yang diberikan oleh kolega. Keempat, faktor sistem seperti sistem kerja dan fasilitas (instrumen tenaga kerja) yang diberikan oleh organisasi. Kelima, faktor-faktor kontekstual (situasional) seperti tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Ada lima (5) faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi (Chien, 2004) yaitu: *model of motive, leadership style, Organizational culture and environment, Job design, Human resource policies*. Simamora (2001: 418) mengatakan bahwa beberapa dimensi kinerja karyawan adalah ketidakhadiran, keterlambatan, lama waktu dinas, penyelesaian tugas terandalkan atau memenuhi tolok ukur minimal kuantitas dan kualitas, kerja sama, tindakan protektif, gagasan konstruktif, pelatihan diri, dan sikap-sikap yang menguntungkan.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli tersebut, maka pengukuran kinerja dalam penelitian ini terdiri atas :

1. Kualitas Kerja

Kualitas pekerjaan menggambarkan tingkat keterandalan pekerjaan yang dihasilkan oleh para karyawan pada periode waktu tertentu. Keterandalan dimaksudkan bahwa pengukuran pelaksanaan pekerjaan karyawan telah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan (Certo, 2005 ; 277). Bernadin *and* Russel (2000 : 341) menyatakan kualitas kerja merupakan tingkatan dimana proses/hasil diperoleh dengan sempurna tampilan kerja secara ideal dan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan (rapi, tertib, akurat, terorganisasi dengan baik) serta memiliki tanggung jawab dan kejujuran.

2. Kuantitas Kerja

Kuantitas pekerjaan karyawan dapat diukur melalui tingkat absensi yaitu keadaan yang menggambarkan tingkat kemangkiran kerja para karyawan. Tingkat keterlambatan hadir ke kantor yang menggambarkan tingkat kedisiplinan karyawan. Tingkat cekatan karyawan yang menggambarkan tingkat kelambanan atau keterlambatan para karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan. Serta lamanya waktu yang dipergunakan para karyawan dalam memberikan pelayanan publik (Certo, 2005 : 278).

3. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu yaitu tingkatan dimana antar kegiatan dengan hasil yang diproduksi tepat waktu atau lebih awal khususnya antara koordinasi dengan keluaran yang lain, sebisa mungkin memaksimalkan waktu untuk kegiatan lain (Bernardin *and* Russel, 2000 : 341).

Kinerja karyawan merupakan perolehan organisasi atas hasil kerja, prestasi, atau kinerja para karyawannya. Kinerja karyawan perlu terus menerus diperhatikan dan dinilai, sehingga bahwa kinerja menggambarkan langkah-langkah organisasi ke arah yang lebih efektif benar-benar terwujud. Untuk keperluan tersebut, maka perlu diciptakan kondisi-kondisi yang mendukung, seperti disiplin karyawan, tingkat supervisor terhadap para karyawan, dan kreativitas dan sikap-sikap lain yang menguntungkan organisasi dan karyawan.

2.1.5 Hubungan Karakteristik Individu dengan Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja berhubungan dengan umur mengandung arti bahwa karyawan yang cenderung lebih tua akan merasa lebih puas daripada karyawan yang berumur relatif lebih muda, karena diasumsikan bahwa karyawan yang tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan dan karyawan dengan usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila antara harapannya dengan realita kerja terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas (Nitisemito, 2002 : 231).

Mangkunegara (2002:120) mengemukakan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu faktor yang ada pada diri pegawai dan faktor pekerjaannya. Faktor yang ada pada diri karyawan yaitu kecerdasan (*IQ*), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi, dan sikap kerja. Sedangkan faktor pekerjaan yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan keuangan, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Senada dengan penelitian Gatot dkk., (2009) yang menunjukkan karakteristik perawat memiliki hubungan positif dengan kepuasan kerja perawat, Isi pekerjaan memiliki hubungan positif dengan kepuasan kerja perawat. Sementara lingkungan pekerjaan memiliki hubungan positif dengan kepuasan kerja perawat serta karakteristik perawat, isi pekerjaan dan lingkungan pekerjaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat. Hal ini membuktikan bahwa karakteristik yang ada dalam suatu individu dapat mempengaruhi kepuasan individu dalam bekerja.

2.1.6 Hubungan Lingkungan Kerja dengan Kepuasan Kerja

Koesmono (2005 : 26) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian, perasaan atau sikap seseorang atau karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, kompensasi, hubungan antar teman kerja, hubungan sosial ditempat kerja dan sebagainya. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja adalah dipenuhinya beberapa keinginan dan kebutuhannya melalui kegiatan kerja atau bekerja.

Senada dengan penelitian Gatot dkk., (2009) yang menunjukkan karakteristik perawat memiliki hubungan positif dengan kepuasan kerja perawat, Isi pekerjaan memiliki hubungan positif dengan kepuasan kerja perawat. Sementara lingkungan pekerjaan memiliki hubungan positif dengan kepuasan kerja perawat serta karakteristik perawat, isi pekerjaan dan lingkungan pekerjaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat.

2.1.7 Hubungan Karakteristik Individu dengan Kinerja

Manusia dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, mereka mempunyai motivasi yang berbeda-beda. Motivasi inilah yang sangat mempengaruhi karakteristik individu dari masing-masing individu itu sendiri, oleh karena itu perbedaan karakteristik individu dari setiap karyawan, jika suatu perusahaan ingin mencapai tujuan organisasi maka karakteristik individu haruslah diperhatikan. Menurut James (2002 : 87) “Karakteristik individu adalah minat, sikap dan kebutuhan yang dibawa seseorang didalam situasi kerja”.

Minat adalah sikap yang membuat seseorang senang akan obyek kecenderungan atau ide – ide tertentu. Hal ini diikuti dengan perasaan senang dan kecenderungan untuk mencari obyek yang disenangi. Bila karyawan tidak dapat menjalankan tugasnya dengan minat gembira maka suatu perusahaan tidak akan mencapai hasil yang semestinya dapat dicapai.

Didalam suatu perusahaan karakteristik individu yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Penelitian Lubis (2009) menunjukkan karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kinerja dokter. Berbeda dengan penelitian Komariyah (2006 : 168) yang menunjukkan hasil bahwa tidak ada pengaruh antara karakteristik individu dengan kinerja kepala desa. Hal ini disebabkan kurangnya kesempatan aktualisasi diri kepala desa, kurangnya kerjasama antar kepala desa serta terjadinya transformasi sistem kepala desa.

2.1.8 Hubungan Lingkungan Kerja dengan Kinerja

Lingkungan kerja merupakan faktor penting yang dapat menghasilkan pendayagunaan sumber daya manusia yang optimal bagi perusahaan. Jika lingkungan kerja tidak diperhatikan oleh perusahaan secara maksimal maka karyawan tidak dapat bekerja secara optimal dan tujuan perusahaan tidak akan tercapai (Gibson, 2006 : 94). Lingkungan kerja merupakan faktor yang paling banyak mempengaruhi perilaku karyawan terutama dalam lingkungan pekerjaan yang secara tidak langsung maupun langsung mempengaruhi kinerja karyawan.

Lingkungan kerja menurut Kartono (2001 : 177) dapat diartikan sebagai lingkungan yang merupakan aspek dari kinerja. Dikatakan lebih lanjut bahwa lingkungan kerja merupakan kondisi-kondisi material dan psikologis yang ada dalam perusahaan karyawan tersebut bekerja. Dalam melaksanakan tugas-tugasnya, setiap tenaga kerja berhubungan langsung dan sangat dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Lingkungan kerja dapat dibagi menjadi tiga kelompok. Pertama adalah disediakannya berbagai macam fasilitas untuk karyawan, seperti pelayanan kesehatan dan pengadaan kamar kecil. Kelompok kedua adalah kondisi kerja. Kelompok yang ketiga adalah masalah hubungan karyawan. Umumnya karyawan menghendaki tempat kerja yang menyenangkan (Ahyari, 2000 : 206).

Amriyati dkk., (2003) dalam penelitiannya mengemukakan bahwa ada hubungan positif signifikan antara lingkungan kerja dengan kinerja. Penelitian ini membuktikan bahwa giat atau tidaknya karyawan dalam bekerja juga tergantung dari kondisi lingkungan kerja di tempat karyawan bekerja. Jika kondisi kerja kondusif, maka kinerja karyawan meningkat atau sebaliknya, jika kondisi kerja kurang kondusif, maka kinerja karyawan akan menurun.

2.1.9 Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja

Sylvana (2002:4) mengemukakan bahwa kepuasan kerja anggota organisasi dapat dihubungkan dengan kinerja dan hasil kerja mereka serta imbalan dan hukuman yang mereka terima. Oleh karena itu, tingkat kepuasan kerja dalam organisasi dapat ditunjukkan dengan hasil seperti sikap anggota organisasi, pergantian pekerjaan anggota organisasi, kemangkiran atau absensi, keterlambatan, dan keluhan yang biasa terjadi dalam suatu organisasi. Koesmono (2005:28) mengemukakan bahwa seorang manajer akan sangat peduli pada aspek kepuasan kerja, karena mempunyai tanggung jawab moral apakah dapat memberikan lingkungan yang memuaskan kepada karyawannya dan percaya bahwa perilaku pekerja yang puas akan membuat kontribusi yang positif terhadap organisasi.

Para manajer merasakan usaha dan kinerja mereka berhasil apabila keadilan dalam penghargaan memberikan tingkat kepuasan kerja dan kinerja. Situasi pekerjaan yang seimbang akan meningkatkan perasaan dalam kontrol

terhadap kehidupan kerja dan menghasilkan kepuasan kerja. Sehingga para manajer mempunyai tanggung jawab untuk meningkatkan kepuasan kerja para bawahannya agar dapat memberikan kontribusi yang positif pada organisasinya (Jansen, 2001 : 246). Temuan ini didukung Wahyuningrum (2008) yang mengemukakan kepuasan kerja memiliki hubungan positif dengan kinerja.

2.2 Tinjauan Empiris

2.2.1 Penelitian Terdahulu

Mary Ann Mc Clenney (2002) dalam penelitian berjudul “ *A Study of the Relationship Between Absenteeism and Job Satisfaction, Certain Personal Characteristics, and Situational Factors for Employees in a Public Agency*” menggunakan *Multiple Regression Analysis*. Variabel bebas terdiri dari *absenteeism, certain personal characteristics, dan situational factors*. Sedangkan variabel terikatnya *Job Satisfaction*. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa *absenteeism, certain personal characteristic and situational factors* memiliki pengaruh positif terhadap *job satisfaction*.

Amriyati dkk., (2003) dalam jurnal yang berjudul “Kinerja Perawat ditinjau dari Lingkungan Kerja dan Karakteristik Individu” menggunakan analisis Regresi Linear Berganda. Variabel bebas terdiri dari lingkungan kerja (kejelasan visi, kejelasan misi, kejelasan nilai dasar, kejelasan tujuan, mempertajam fokus, mempertajam kemampuan, umpan balik yang berhasil, insentif), karakteristik individu (umur, jenis kelamin, lama kerja, status perkawinan, tingkat pendidikan) dan variabel terikat terdiri dari kinerja. Hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja perawat dan karakteristik individu memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja perawat.

Karatepea *et al.*, (2004) dalam penelitiannya yang berjudul “*The effects of selected individual characteristics on frontline employee performance and job satisfaction*” menggunakan *path analysis*. Variabel bebas yang digunakan *Trait competitiveness, self-efficacy dan individual characteristics*. Sedangkan variabel perantara terdiri dari *effort, performance dan job satisfaction*. Variabel terikatnya *intention to leave*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Trait*

competitiveness memiliki hubungan positif dengan *frontline employee effort*, *Self-efficacy* memiliki hubungan positif dengan *frontline employee effort*, *Trait competitiveness* memiliki hubungan positif dengan *performance*, *Effort* memiliki pengaruh signifikan terhadap *performance*, *Self-efficacy exerts* memiliki pengaruh signifikan terhadap *performance*, *Self-efficacy* memiliki hubungan positif dengan *frontline employees' job satisfaction*, *Effort* memiliki hubungan positif dengan *frontline employees' job satisfaction*, *Performance* memiliki hubungan negatif dengan *intention to leave* dan *Job satisfaction* memiliki hubungan negatif dengan *frontline employees intentions to leave*.

Brahmasari dkk., (2005) dalam jurnalnya “Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi kasus pada PT. Pei Hai International Wiratama Indonesia)” menggunakan Analisis SEM. Variabel bebas terdiri dari motivasi kerja, kepemimpinan, dan budaya organisasi. Variabel perantara terdiri dari kepuasan kerja karyawan dan variabel terikat terdiri dari kinerja. Hasil penelitian menunjukkan motivasi kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, kepemimpinan mempunyai pengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, budaya organisasi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan, kepemimpinan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja perusahaan, budaya organisasi mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja perusahaan, kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif signifikan dengan kinerja perusahaan.

Jansen *et al.*, (2006) dalam jurnalnya berjudul “*The effects of job characteristics and individual characteristics on job satisfaction and burnout in community nursing*” menggunakan *Multiple Regression Analysis*. Variabel bebas terdiri dari *job characteristics* dan *individual characteristics*. Variabel terikat terdiri dari *Job satisfaction burnout*. Hasil penelitian menunjukkan *Job characteristics and individual characteristic* memiliki pengaruh positif terhadap *job satisfaction burnout*.

Parwanto dkk., (2006) dalam jurnal berjudul “Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pusat Pendidikan Komputer Akuntansi IMKA di Surakarta” menggunakan Regresi Linear Berganda. Variabel bebas kepuasan kerja dan variabel terikatnya kinerja. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja.

Siti Komariyah (2006) dalam disertasinya berjudul “Pengaruh Karakteristik Individu, Motivasi dan Iklim Organisasi terhadap Kepuasan kerja dan Kinerja Kepala Desa pada Era Otonomi Daerah di Kabupaten Sidoarjo” menggunakan analisis SEM. Variabel bebas terdiri dari karakteristik individu, motivasi dan iklim organisasi. Variabel perantara terdiri dari kepuasan kerja serta variabel terikat terdiri dari kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik individu tidak berpengaruh terhadap kepuasan dan kinerja kepala desa, motivasi dan iklim organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja kepala desa serta kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja kepala desa.

Teguh Setiawan (2007) dalam penelitiannya yang berjudul “Hubungan antara Karakteristik Individu dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di RS. Banyumanik” menggunakan analisis *Chi Square* dan *T test*. Variabel bebas dalam penelitiannya meliputi umur, jenis kelamin, masa kerja, tingkat pendidikan, status perkawinan sedangkan variabel terikat dalam penelitiannya adalah kepuasan kerja. Hasil penelitian menunjukkan karakteristik individu memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan kerja perawat.

Parlinda dkk., (2007) dalam jurnal berjudul “Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Pelatihan, dan Lingkungan Kerja terhadap kinerja Karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta” menggunakan analisis Regresi Linear Berganda. Variabel bebas terdiri dari pelatihan dan lingkungan kerja sedangkan variabel terikat terdiri dari kinerja. Hasil penelitian menunjukkan pelatihan dan lingkungan kerja secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Surakarta dan pelatihan dan lingkungan kerja secara bersama – sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Surakarta.

Herman Kusdharyanto (2008) dalam tesisnya yang berjudul “Hubungan Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di KPU Kabupaten Grobogan” menggunakan Analisis Korelasi Kendall. Variabel Bebas terdiri dari kepemimpinan, lingkungan kerja, dan motivasi. Variabel terikat terdiri dari kepuasan kerja. Hasil penelitian menunjukkan kepemimpinan, lingkungan kerja dan motivasi secara parsial berhubungan positif dengan kepuasan kerja pegawai di lingkungan KPU Kabupaten Grobogan dan kepemimpinan, lingkungan kerja dan motivasi kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai di lingkungan KPU Kabupaten Grobogan.

Wahyuningrum (2008) dalam tesisnya berjudul “Hubungan Kemampuan, Kepuasan dan Disiplin Kerja dengan Kinerja Pegawai di kecamatan Tanggunharjo Kabupaten Grobogan” menggunakan analisis Korelasi Kendall. Variabel bebas terdiri dari kemampuan, kepuasan Kerja dan disiplin Kerja. Variabel terikat terdiri dari kinerja. Hasil penelitian menunjukkan kemampuan memiliki hubungan positif dengan kinerja, kepuasan kerja memiliki hubungan positif dengan kinerja, disiplin kerja memiliki hubungan positif dengan kinerja,serta kemampuan, kepuasan dan disiplin Kerja memiliki hubungan positif secara bersama – sama dengan kinerja.

Elynar Lubis (2009) dalam tesisnya yang berjudul “Pengaruh Karakteristik Individu dan Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Dokter dalam Kelengkapan Pengisian Rekam Medis Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit PT. Perkebunan Nusantara Persero IV tahun 2008”. Penelitian menggunakan Regresi Linear Berganda dengan variabel bebas karakteristik Individu (umur , jenis kelamin, tingkat pendidikan, lama kerja) dan motivasi ekstrinsik (kompensasi, kondisi kerja, status kepegawaian, prosedur kerja, supervisi) serta variabel terikat Kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel karakteristik individu tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja dokter. Sedangkan variabel motivasi ekstrinsik berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja dokter.

Gatot dkk., (2009) dalam jurnal berjudul “Hubungan Karakteristik Perawat, Isi Pekerjaan dan Lingkungan Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Gunung jati Cirebon”. Penelitian menggunakan Regresi Linear Berganda. Variabel Bebas terdiri dari karakteristik perawat (umur, jenis kelamin, lama kerja, status pernikahan, pendidikan, status pegawai, jenis pekerjaan, jabatan), Isi Pekerjaan (otonomi, pengakuan, kesempatan pengembangan karir, penghargaan, beban kerja), Lingkungan Pekerjaan (kebijakan rurnah sakit, hubungan dengan atasan, imbalan, hubungan dengan rekan, kualitas kepala ruangan, kondisi tempat kerja). Sedangkan variabel terikat terdiri dari kepuasan kerja. Hasil penelitian menunjukkan karakteristik perawat, isi pekerjaan dan lingkungan pekerjaan secara parsial dan bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat.

2.2.2 Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu

Studi ini bertujuan untuk mengembangkan studi sebelumnya dan hubungan yang belum diteliti. Secara umum, originalitas studi ini adalah :

1. Fokus penelitian adalah kinerja operator bahan bakar pada SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember yang memegang peranan sebagai ujung tombak SPBU dan Pertamina dalam berhubungan dengan pelanggan.
 2. Mengembangkan model simultan yang menghubungkan variabel karakteristik individu, lingkungan kerja, kepuasan kerja dan kinerja. Variabel karakteristik individu dan lingkungan kerja berfungsi sebagai variabel *eksogen*. Variabel kepuasan kerja berfungsi sebagai variabel *intervening*. Variabel kinerja berfungsi sebagai variabel *endogen*. Temuan dalam studi ini diharapkan mampu menyumbangkan pemikiran secara teoritik.
 3. Secara praktikal, Temuan dalam studi ini diharapkan memberikan masukan yang berarti bagi pihak Pertamina dan SPBU dalam membuat kebijakan terutama yang berhubungan dengan peningkatan kinerja operator bahan bakar.
- Secara ringkas perkembangan penelitian yang berhubungan dengan variabel yang terdapat dalam studi ini dijelaskan pada lampiran 3 (tiga).

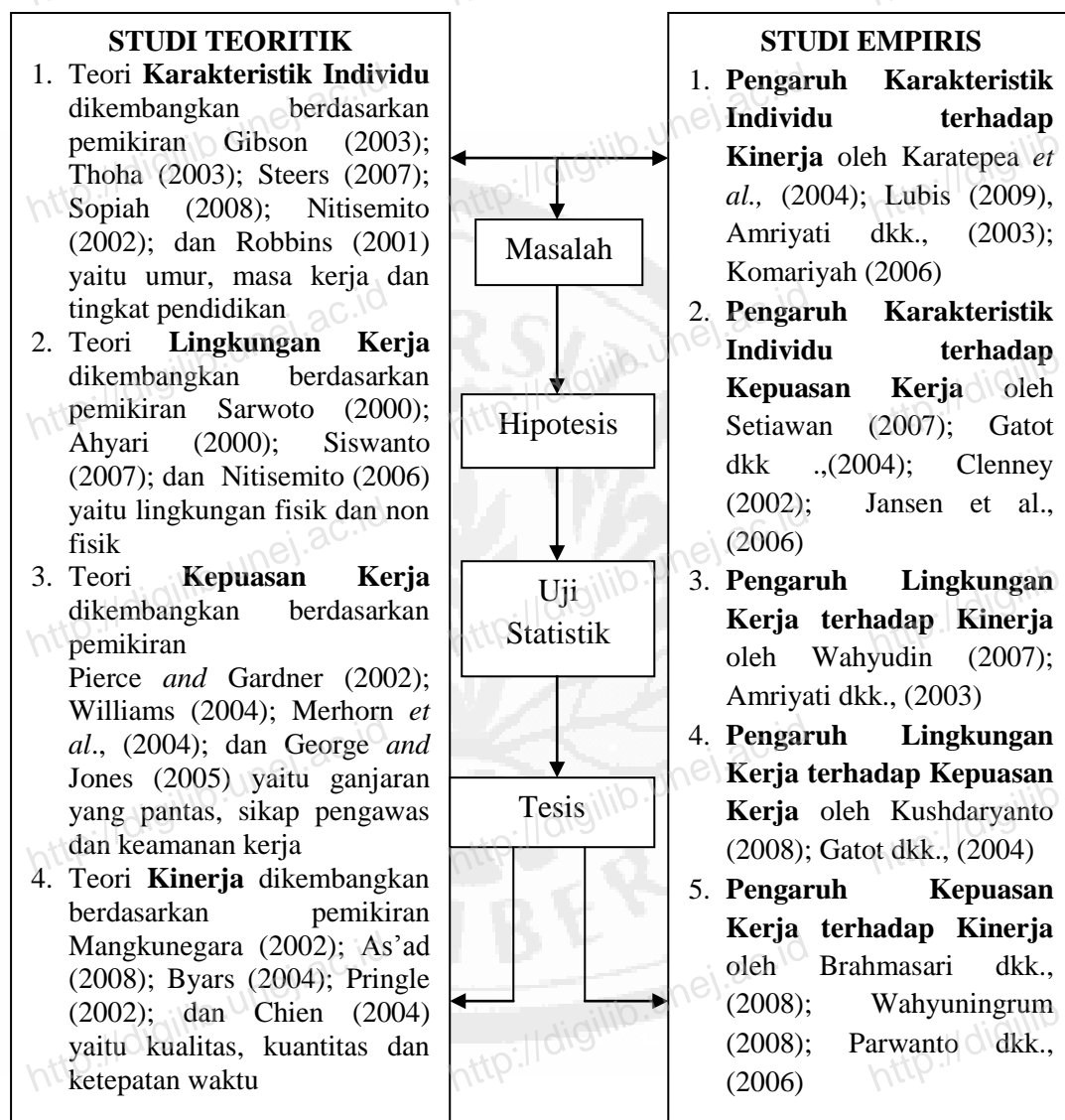
2.2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, rumusan masalah serta tujuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa studi ini dilakukan untuk mengkaji dan menganalisis empat hubungan variabel penting yakni karakteristik individu, lingkungan kerja, kepuasan kerja dan kinerja. Penulisan studi ini mengacu pada pentingnya peranan operator bahan bakar SPBU sebagai ujung tombak SPBU dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pelanggan. Kinerja operator bahan bakar SPBU sangat menentukan citra baik SPBU dan Pertamina. Untuk itulah, studi ini mencoba untuk melihat pengaruh karakteristik individu, dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja operator bahan bakar SPBU.

Sebelum menyusun kerangka konseptual, studi ini dimulai dari studi teoritik dan studi empirik. Studi teoritik yaitu mempelajari teori karakteristik individu yang mengulas tentang ciri khas individu dalam bekerja mulai dari umur, tingkat pendidikan hingga masa kerja yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja maupun kinerja anggota organisasi. Teori lingkungan kerja yang menjelaskan tentang kondisi lingkungan tempat kerja serta hubungan antara operator dengan rekan kerja maupun pimpinan yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja serta kinerja anggota organisasi. Selanjutnya teori kepuasan kerja yang membahas penilaian anggota organisasi terhadap pekerjaannya, imbalan yang sesuai serta sikap pimpinan yang berpengaruh terhadap pengembangan organisasi secara efektif dan efisien.

Teori tersebut menuntun untuk berpikir secara deduktif karena teori bersifat universal yang berlaku umum. Namun, teori juga dapat diterapkan untuk kasus – kasus yang bersifat spesifik. Studi empirik yang dikaji dalam tesis ini dimaksudkan untuk melengkapi wawasan penyusunan Tesis. Studi empirik merupakan suatu proses generalisasi dari hal – hal yang bersifat spesifik menjadi kesimpulan yang bersifat umum. Studi empiris memberikan inspirasi untuk berpikir secara induktif. Dari proses interaksi secara deduktif dan induktif maka disusun hipotesis. Hipotesis dalam penelitian ini merupakan solusi sementara atau rumusan masalah yang perlu dikaji kebenarannya, sehingga hipotesis perlu diuji dengan uji statistik yang relevan. Dari hasil uji statistik dihasilkan konsep Tesis.

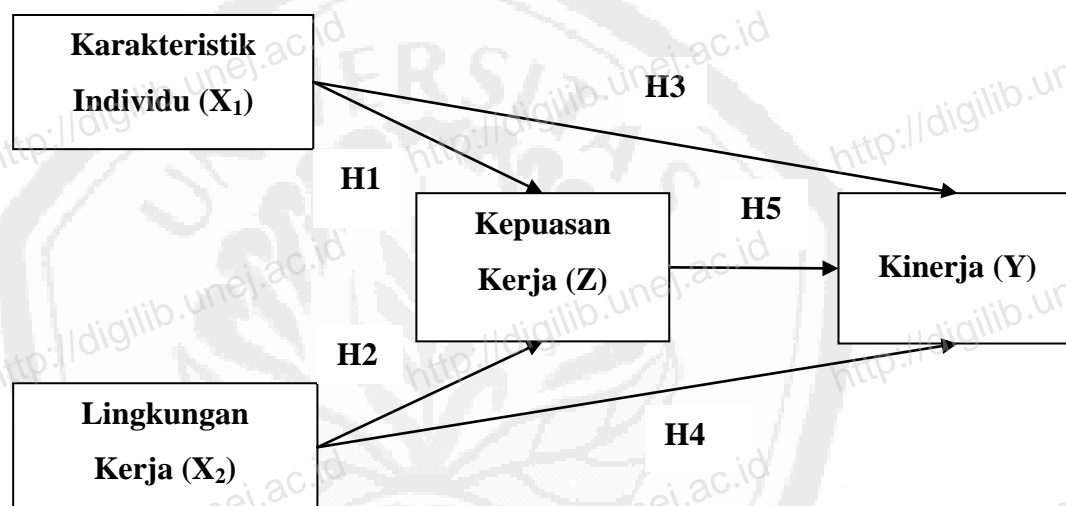
Konsep Tesis didalamnya menghasilkan temuan baru. Temuan baru akan memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu atau teori, sedangkan temuan empirik memberikan kontribusi terhadap kebijakan. Secara singkat uraian tersebut dapat dilihat pada kerangka proses berpikir pada Gambar 2.1 berikut ini :



Gambar 2.1 Kerangka Proses Berpikir
 Sumber : Data diolah peneliti, 2011

Setelah disusun kerangka proses berpikir, maka disusun kerangka konseptual. Kerangka konseptual menjelaskan variabel yang berkedudukan sebagai variabel *eksogen*, variabel *endogen* dan variabel *intervening*. Kerangka konseptual dalam tesis ini secara keseluruhan menggambarkan pengaruh langsung

antara variabel *Karakteristik Individu* (X_1); dan *Lingkungan Kerja* (X_2); terhadap *Kepuasan Kerja* (Z) dan *Kinerja* (Y). Pengaruh tidak langsung variabel *Karakteristik Individu* (X_1); dan *Lingkungan Kerja* (X_2) terhadap *Kinerja* (Y) melalui *Kepuasan Kerja* (Z). Variabel-variabel tersebut merupakan variabel terukur (*Measured variable*), oleh karena itu pengukurannya melalui instrumen-instrumen penelitian. Berdasarkan uraian tersebut, hubungan pengaruh antar variabel dalam penelitian ini secara keseluruhan dapat dilihat pada Gambar 2.2 sebagai berikut :



Gambar 2.2 Kerangka Konseptual
Sumber : Data diolah peneliti, 2011

Karakteristik individu memiliki tiga dimensi yaitu umur, tingkat pendidikan dan masa kerja. Menurut Nitisemito (2002:57) karyawan yang berumur tua dianggap kurang luwes dan menolak teknologi baru. Namun di lain pihak ada sejumlah kualitas positif yang ada pada karyawan yang lebih tua, meliputi pengalaman, pertimbangan, etika kerja yang kuat, dan komitmen terhadap mutu. Penelitian tentang pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan kerja dan kinerja dilakukan oleh Setiawan (2007) dan Lubis (2009). Variabel karakteristik individu yang terdiri dari umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan masa kerja memiliki hubungan yang positif dan signifikan

terhadap obyek penelitian. Kondisi ini dapat terjadi karena semakin lama seorang karyawan bekerja pada suatu instansi, maka akan mendapatkan pengalaman yang semakin bertambah. Semakin tinggi tingkat pendidikan, maka keahlian semakin meningkat dan semakin tua, maka kondisi psikis karyawan akan semakin matang.

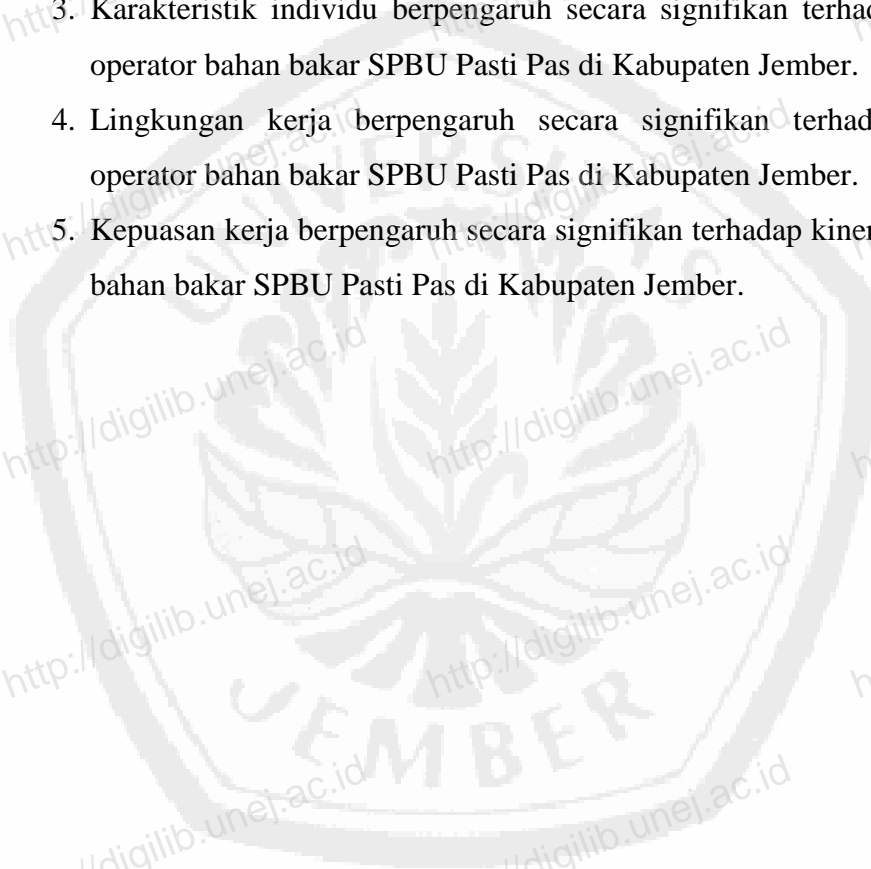
Penelitian tentang pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dilakukan oleh Gatot dkk., (2009). Variabel lingkungan kerja dengan dimensi kebijakan rumah sakit, hubungan dengan atasan, imbalan, hubungan dengan rekan, kualitas kepala ruangan, kondisi tempat kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Kondisi ini dapat terjadi karena lingkungan kerja yang terdiri dari faktor fisik dan non fisik mampu berjalan kondusif sehingga kepuasan kerja perawat dapat terpenuhi. Penelitian tentang pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja dilakukan oleh Amriyati dkk., (2003). Variabel lingkungan kerja dengan dimensi kejelasan visi, kejelasan misi, kejelasan nilai dasar, kejelasan tujuan, mempertajam fokus, mempertajam kemampuan, umpan balik yang berhasil, insentif berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja. Kondisi ini dapat terjadi karena lingkungan kerja yang terdiri dari faktor fisik dan non fisik mampu berjalan kondusif sehingga kinerja perawat dapat ditingkatkan.

Penelitian tentang pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja dilakukan oleh Parwanto dkk., (2006). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kondisi ini dapat terjadi karena kepuasan kerja karyawan yang mampu dipenuhi sehingga karyawan juga mampu meningkatkan kinerjanya. Selanjutnya, penelitian ini dikembangkan oleh Wahyuningrum (2008). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Variabel kepuasan kerja terdiri dari rekan kerja, gaji dan jenjang karier. Kondisi ini dapat terjadi karena jika faktor kepuasan kerja yang terdiri dari rekan kerja, gaji dan jenjang karier yang jelas dapat dipenuhi oleh perusahaan, maka hal tersebut dapat mendorong peningkatan kinerja karyawan.

2.2.4 Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, tinjauan pustaka, dan kerangka konseptual dalam Tesis ini maka hipotesis yang diajukan adalah :

1. Karakteristik individu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja operator bahan bakar SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember.
2. Lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja operator bahan bakar SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember.
3. Karakteristik individu berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja operator bahan bakar SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember.
4. Lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja operator bahan bakar SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember.
5. Kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja operator bahan bakar SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah disebutkan sebelumnya, maka penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan suatu wawasan mengenai suatu obyek penelitian. Wawasan tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas terkait pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja. Gambaran yang ditemukan dalam karakteristik individu, lingkungan kerja, kepuasan kerja dan kinerja diharapkan menjadi acuan untuk pelaksanaan kebijakan perusahaan terhadap pengelolaan karyawan.

Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan mengemukakan pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja. Penelitian ini merupakan *explanatory research* yang memberikan penjelasan dengan mengkombinasikan pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan pada SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember. Data diperoleh dari perusahaan dan penilaian supervisor SPBU Pasti Pas sebagai obyek penelitian. Peneliti juga melakukan penelitian terkait adanya fakta – fakta yang terungkap terhadap sampel penelitian yaitu SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember.

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu penelitian dimulai sejak pembuatan proposal hingga penelitian berakhir yaitu sekitar 6 bulan terhitung dari bulan Desember 2010 hingga Mei 2011. Pengumpulan data penelitian dilakukan sekitar 1 bulan yaitu selama bulan April 2011. Pengolahan data dilakukan selama 1 bulan yaitu selama bulan Mei 2011. Lokasi yang diambil dalam penelitian ini adalah di Kabupaten Jember, khususnya SPBU Pasti Pas yang menjadi sampel penelitian.

3.3 Obyek Penelitian

Obyek yang diteliti adalah kinerja operator bahan bakar SPBU Pasti Pas ditinjau dari karakteristik individu, lingkungan kerja serta kepuasan kerja operator bahan bakar. Karakteristik individu merupakan karakter yang melekat pada individu ditinjau dari segi demografi, yaitu umur, tingkat pendidikan, dan masa kerja. Lingkungan kerja ditinjau dari lingkungan fisik dan non fisik.

Kepuasan kerja operator bahan bakar menunjukkan telah terpenuhinya segala harapan operator bahan bakar dalam pekerjaannya. Dengan demikian operator bahan bakar menganggap bahwa pekerjaannya merupakan bagian yang sangat penting. Sehingga, operator bahan bakar menganggap pekerjaannya merupakan obyek yang harus ditempatkan sebagai bagian penting dalam hidupnya, agar tercipta kinerja yang baik dari para operator bahan bakar.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan kelompok subyek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian (Azwar, 2000:77). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh operator SPBU Pasti pas di Kabupaten Jember. Berdasarkan data Pertamina, SPBU Pasti Pas di Jember memiliki populasi 25 perusahaan dengan total jumlah operator bahan bakar 525 orang yang dirinci pada Tabel 3.1.

Menurut Arikunto (2002:34) bila populasi kurang dari 100 lebih baik diambil semua untuk sampel sedangkan bila jumlah populasi lebih dari 100 maka diambil 10% sampai 15%. Berdasarkan kriteria tersebut, penelitian ini mengambil sampel 100 operator bahan bakar SPBU atau setara dengan 19% dari total populasi. Sedangkan populasi SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember berjumlah 25 perusahaan. Menurut Winarno Surachmad dalam Cholid (2000:110) bahwa populasi di bawah 100 dapat dipergunakan sampel sebesar 50%. Berdasarkan kriteria tersebut, maka diambil sampel penelitian 13 SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember atau setara dengan 52% dari total populasi.

Tabel. 3.1 Populasi Penelitian

No.	Nomor SPBU Pasti Pas	Kecamatan	Populasi
1.	SPBU 54.681.02	Sukorambi	28
2.	SPBU 54.681.03	Kencong	22
3.	SPBU 54.681.04	Kaliwates	28
4.	SPBU 54.681.06	Arjasa	26
5.	SPBU 54.681.07	Rambipuji	24
6.	SPBU 54.681.12	Ajung	18
7.	SPBU 54.681.13	Patrang	18
8.	SPBU 54.681.14	Kalisat	18
8.	SPBU 54.681.16	Puger	19
10.	SPBU 54.681.17	Bangsalsari	24
11.	SPBU 54.681.18	Sumpersari	11
12.	SPBU 54.681.20	Jenggawah	15
13.	SPBU 54.681.21	Sempolan	22
14.	SPBU 54.681.22	Pakusari	25
15.	SPBU 54.681.23	Kaliwates	21
16.	SPBU 54.681.24	Balung	23
17.	SPBU 54.681.25	Kaliwates	26
18.	SPBU 54.681.26	Sukowono	20
19.	SPBU 54.681.27	Gumukmas	23
20.	SPBU 54.681.28	Arjasa	24
21.	SPBU 54.681.29	Kencong	17
22.	SPBU 54.681.30	Balung	19
23.	SPBU 54.681.31	Tempurejo	6
24.	SPBU 54.681.32	Tanggul	22
25.	SPBU 54.681.33	Tanggul	26
Total Populasi			525

Sumber : Pertamina Jember, 2011

Teknik sampling dalam penelitian ini menggunakan dua teknik, yaitu *Simple Random Sampling* dan *Proportional Random Sampling*. Teknik *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak. Teknik pengambilan dengan *Simple Random Sampling* digunakan untuk menentukan sampel SPBU

Pasti Pas dengan alasan bahwa populasi homogen dan telah memiliki daftar populasi (Zainuddin, 1995:84). Teknik *Proportional Random Sampling* yaitu sampel ditarik dari proporsi populasi yang memiliki sifat – sifat tertentu (Nazir, 1998 : 54). Teknik *Proportional Random Sampling* digunakan untuk menentukan sampel operator bahan bakar masing – masing SPBU Pasti Pas akan diambil sampel dengan rumus (Supranto, 2000:151) :

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

Dimana :

- n_i = Sampel yang diambil pada masing – masing obyek
 n = Sampel total yang tersedia
 N_i = Jumlah populasi yang ada pada masing – masing obyek
 N = Jumlah populasi total

Berdasarkan rumus tersebut, maka diperoleh rincian sampel pada Tabel 3.2 sebagai berikut :

Tabel. 3.2 Sampel Penelitian

No.	Nama SPBU Pasti Pas	Populasi	Sampel
1.	SPBU 54.681.23	21	8
2.	SPBU 54.681.02	28	10
3.	SPBU 54.681.12	18	6
4.	SPBU 54.681.18	11	5
5.	SPBU 54.681.29	17	6
6.	SPBU 54.681.30	19	7
7.	SPBU 54.681.16	19	7
8.	SPBU 54.681.25	26	9
9.	SPBU 54.681.06	26	9
10.	SPBU 54.681.07	24	9
11.	SPBU 54.681.13	18	6
12.	SPBU 54.681.03	22	8
13.	SPBU 54.681.04	28	10
Total Sampel			100

Sumber : Data diolah peneliti, 2011

3.5 Jenis dan Sumber Data

3.5.1 Jenis Data

Data merupakan fakta yang digambarkan melalui angka, simbol, dan bentuk lainnya. Berdasarkan karakteristiknya, jenis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data kualitatif

Data kualitatif adalah data yang tidak berupa hitungan. Secara sederhana dapat disebut dengan data kategorikal atau pemberian kode untuk data yang berupa kata-kata. Data kualitatif ini didapatkan dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden yaitu supervisor dan operator bahan bakar SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember terkait karakteristik individu, lingkungan kerja, kepuasan kerja dan kinerja.

2. Data kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang berupa hitungan statistik, yang dapat disebut dengan data angka dalam arti sebenarnya. Data kuantitatif ini didapatkan dari data Pertamina Jember terkait data jumlah SPBU Pasti pas yang menjadi obyek penelitian. Sementara data jumlah operator bahan bakar didapatkan melalui data dari masing – masing SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember.

3.5.2 Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan peneliti adalah :

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh melalui wawancara dan kuesioner. Sumber data primer adalah obyek penelitian yaitu responden. Dengan cara menyebarkan kuesioner dan wawancara mengenai karakteristik individu, lingkungan kerja, kepuasan kerja dan kinerja pada SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari arsip atau laporan yang tersedia baik dari Pertamina Jember maupun SPBU Pasti Pas. Mengenai gambaran umum SPBU Pasti Pas yang meliputi jaminan takaran, sertifikat dalam bentuk gambar atau uraian.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data menggunakan metode :

1. Kuesioner

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengajukan daftar pertanyaan yang disampaikan pada responden dan harus dijawab.

2. Wawancara

Yaitu metode pengumpulan data dengan melakukan wawancara pada beberapa sumber informasi pada obyek penelitian.

3. Studi pustaka

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara membaca buku, jurnal, tesis, dan mempelajari literatur yang berhubungan dengan penelitian.

3.7 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran

3.7.1 Identifikasi Variabel

Variabel adalah sesuatu yang mempunyai variasi nilai atau memiliki bermacam-macam nilai (Kerlinger, 2006:49). Sementara Singarimbun dan Effendi (2005:42) menyatakan bahwa variabel sebagai segala sesuatu yang menjadi obyek pengamatan penelitian. Sesuai dengan kerangka konseptual, maka variabel-variabel di dalam penelitian ini dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Eksogen atau *independent variable* yang terdiri dari : Karakteristik Individu sebagai variabel eksogen pertama (X_1), Lingkungan Kerja sebagai variabel eksogen kedua (X_2).
2. Endogen atau *dependent variable* yaitu kinerja karyawan atau (Y)
3. Perantara atau *intervening variable* yaitu kepuasan kerja (Z)

3.7.2 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran

Definisi operasional dibuat untuk menyamakan persepsi antara peneliti dengan pembaca, atau pengguna hasil penelitian (Hasan, 2002:151). Adapun definisi operasional dari masing-masing variabel penelitian digambarkan sebagai berikut:

1. Variabel Karakteristik Individu (X_1) yaitu ciri - ciri yang melekat pada individu sebagai responden penelitian. Variabel karakteristik individu memiliki indikator :

- a. Umur

Dihitung sejak operator bahan bakar lahir hingga penelitian dilakukan yang diukur dengan satuan tahun. Setelah diperoleh data dari responden, indikator umur dibuat rentang skor dengan batas minimal yaitu umur responden yang terendah dan batas maksimal yaitu umur responden yang tertinggi. Setelah diperoleh rentang umur responden, maka rentang tersebut akan dibagi menjadi 5 dengan jumlah bagian yang sama. Indikator umur diukur dengan Skala Likert. Data hasil rentang skor diperoleh melalui Tabel 4.2.

- b. Tingkat pendidikan

Yaitu pendidikan formal yang diperoleh operator bahan bakar dan diukur dalam satuan tahun dengan kriteria :

- 1) Lulusan SD/ sederajat setara dengan nilai 6
- 2) Lulusan SMP/ sederajat setara dengan nilai 9
- 3) Lulusan SMA/ sederajat setara dengan nilai 12
- 4) Lulusan D3/ sederajat setara dengan nilai 15
- 5) Lulusan Sarjana S1 setara dengan lama nilai 16

Setelah diperoleh data dari responden, indikator tingkat pendidikan dibuat rentang skor dengan batas minimal yaitu tingkat pendidikan responden yang terendah dan batas maksimal yaitu tingkat pendidikan responden yang tertinggi. Indikator tingkat pendidikan diukur dengan Skala Likert. Data hasil rentang skor diperoleh melalui Tabel 4.3.

c. Masa kerja

Menunjukkan lamanya operator bahan bakar bekerja yang diukur dalam satuan tahun. Setelah diperoleh data dari responden, indikator masa kerja akan dibuat rentang skor dengan batas minimal yaitu masa kerja responden yang terendah dan batas maksimal yaitu masa kerja responden yang tertinggi. Setelah diperoleh rentang masa kerja responden, maka rentang tersebut akan dibagi menjadi 5 dengan jumlah bagian yang sama. Indikator masa kerja diukur dengan Skala Likert. Data hasil rentang skor diperoleh melalui data masa kerja pada Tabel 4.4.

2. Variabel Lingkungan Kerja (X_2) yaitu segenap faktor fisik dan non fisik yang berada di sekitar tempat kerja dan berhubungan langsung dengan obyek penelitian yang diukur berdasarkan persepsi operator bahan bakar. Variabel lingkungan kerja memiliki indikator :

a. Fasilitas Kerja

diukur melalui persepsi operator bahan bakar terhadap kondisi fasilitas umum yang disediakan bagi karyawan pada saat bekerja maupun pada waktu istirahat kerja misalnya, ketersediaan air bersih, tempat ibadah, ruang makan, ruang istirahat bagi karyawan.

b. Kualitas peralatan kerja

diukur melalui persepsi operator bahan bakar terhadap kualitas peralatan seperti kondisi mesin, kondisi dispenser serta peralatan lain yang mendukung pelaksanaan kerja

c. Kekeluargaan

diukur melalui persepsi operator bahan bakar terhadap suasana kekeluargaan yang terjalin antar karyawan mulai awal bekerja hingga penelitian dilakukan

d. Kenyamanan

diukur melalui persepsi operator bahan bakar terhadap suasana kenyamanan terhadap : 1) penggunaan fasilitas fisik; dan 2) hubungan sosial antar karyawan mulai awal bekerja hingga penelitian dilakukan.

e. Kerja Sama

diukur melalui persepsi operator bahan bakar terhadap suasana kerja sama yang terjalin antar karyawan mulai awal bekerja hingga penelitian dilakukan

f. Hubungan kerja dengan supervisor

diukur melalui persepsi operator bahan bakar terhadap hubungan kerja yang terjalin dengan supervisor mulai awal bekerja hingga penelitian dilakukan

g. Hubungan kerja dengan rekan kerja

diukur melalui persepsi operator bahan bakar terhadap hubungan kerja yang terjalin dengan rekan kerja mulai awal bekerja hingga penelitian dilakukan

Indikator lingkungan kerja diukur menggunakan Skala Likert dengan rentang skor :

5 = sangat bagus;

4 = bagus;

3 = cukup bagus;

2 = kurang bagus;

1 = sangat tidak bagus.

3. Variabel Kepuasan Kerja (Z) yaitu persepsi operator bahan bakar terhadap keadaan pekerjaan, ganjaran yang diterima hingga keamanan kerja yang ada di tempat kerja yang bersifat positif maupun negatif dengan indikator :

a. Gaji

diukur melalui persepsi operator bahan bakar untuk menilai kesesuaian antara gaji yang diterima dengan volume pekerjaan yang ada

b. Bonus

diukur melalui persepsi operator bahan bakar untuk menilai kesesuaian antara bonus yang diterima dengan volume pekerjaan yang ada

c. Tunjangan Kesejahteraan

diukur melalui persepsi operator bahan bakar untuk menilai kesesuaian antara tunjangan kesejahteraan seperti Tunjangan Hari Raya, Tunjangan Kesehatan yang diterima dengan pengabdian pada perusahaan

d. Kedisiplinan

diukur melalui persepsi operator bahan bakar terhadap kedisiplinan yang diterapkan di tempat kerja mulai awal bekerja hingga penelitian dilakukan

e. Supervisor

diukur melalui persepsi operator bahan bakar terhadap sikap supervisor meliputi: 1) Perlakuan terhadap operator; 2) Cara menanggapi keluhan operator; 3) Menyelesaikan masalah operator; 4) Cara memberikan bimbingan kerja; 5) Cara melakukan evaluasi pekerjaan; 6) Cara membangun kerjasama antar operator; 7) Memimpin diskusi sebelum shift dimulai; 8) memimpin diskusi setelah shift berakhir.

f. Status Karyawan

diukur melalui persepsi operator bahan bakar terhadap kesesuaian status dengan pengabdian yang selama ini dilakukan

g. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Kerja

diukur melalui persepsi operator bahan bakar terhadap adanya jaminan keamanan dan keselamatan dalam menggunakan peralatan kerja meliputi : 1) Jaminan keamanan menggunakan peralatan kerja; 2) Jaminan keselamatan menggunakan peralatan kerja.

Indikator kepuasan kerja diukur menggunakan Skala Likert dengan rentang skor:

5 = sangat puas;

4 = puas;

3 = cukup puas;

2 = kurang puas;

1 = sangat tidak puas.

4. Variabel Kinerja (Y) merupakan persepsi supervisor terhadap hasil pekerjaan operator bahan bakar secara kualitas dan kuantitas yang dicapai di tempat kerja dengan indikator :

a. Prosedur Pekerjaan

diukur melalui persepsi supervisor terhadap kesesuaian pekerjaan yang dilakukan operator bahan bakar dengan standar Pasti Pas meliputi: 1) Menyambut pelanggan dengan senyum; 2) Menyambut pelanggan dengan salam; 3) Menyambut pelanggan dengan sapa; 4) Menawarkan produk; 5) Mengucapkan nilai “Nol”; 6) Mengucapkan nilai nominal rupiah; 7) Menghitung pengembalian uang dengan benar; 8) Membuka dan menutup tangki pelanggan; 9) Mengucapkan “terima kasih”; 10) Mengajukan pelanggan agar tidak antri terlalu panjang; 11) Menanggapi keluhan dengan senyuman.

b. Penampilan

diukur melalui persepsi supervisor terhadap kesesuaian penampilan operator bahan bakar dengan standar Pasti Pas meliputi : 1) Seragam; 2) Penampilan fisik.

c. Tanggung jawab

diukur melalui persepsi supervisor terhadap tanggung jawab yang dimiliki operator bahan bakar selama bekerja

d. Kejujuran

diukur melalui persepsi supervisor terhadap kejujuran yang dimiliki operator bahan bakar selama bekerja

e. Kemampuan

diukur melalui persepsi supervisor terhadap kemampuan operator bahan bakar melakukan pekerjaan sesuai standar Pasti Pas dalam berbagai kondisi meliputi: 1) Memiliki masalah pribadi; 2) Memiliki masalah keluarga.

f. Tingkat Kehadiran

diukur melalui persepsi supervisor terhadap tingkat kehadiran operator bahan bakar meliputi: 1) ketepatan waktu pada saat datang; 2) Ketepatan waktu saat pulang dari tempat kerja

Indikator kinerja diukur menggunakan Skala Likert dengan rentang skor:

5 = selalu;

4 = sering;

3 = kadang – kadang ;

2 = jarang;

1 = tidak pernah.

3.8 Uji Normalitas Data

Uji normalitas untuk mendeteksi apakah distribusi data variabel bebas dan terikat adalah normal. Suatu data dikatakan normal dapat dilihat pada *Normal Probability Plot* pada program *SPSS v 16.00 for windows* (Nugroho, 2006 : 67). Dasar pengambilan keputusan pada uji normalitas dengan kriteria jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model analisis data yang ada memenuhi asumsi normalitas.

3.9 Menghitung Z score

Teknik analisis dilakukan setelah data semua terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif yang bermanfaat untuk mendiskripsikan hubungan antara data yang diperoleh dengan landasan teori yang dipakai secara sistimatis. Sedangkan teknik analisis secara kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan program *SPSS v 16.00 for Windows*.

Oleh karena data yang didapat dalam pengumpulan data mengenai tingkat kesetujuan tersebut adalah data ordinal, maka untuk keperluan analisis parametrik maka data ordinal tersebut perlu ditransformasikan sehingga mendekati data interval. Proses transformasi dilakukan untuk mencari nilai Z (*Zscore*). Rumus *Zscore* adalah sebagai berikut :

$$Z \text{ score} = \frac{(X - \bar{X})^2}{SD}$$

Dimana :

$Z \text{ score}$ = Standar score

X = Nilai data ke-1

\bar{X} = Mean data

SD = Standar deviasi

3.10 Metode Pengujian Data

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan guna memastikan akurasi alat ukur yang digunakan. Semakin tinggi validitas suatu item pertanyaan maka akan semakin mengenai sasaran penelitian serta menunjukkan sesuatu yang seharusnya ditunjukkan. Cara pengujian validitas instrumen adalah menghitung korelasi antara masing-masing item pertanyaan dengan menggunakan rumus teknik korelasi *product moment*.

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Dimana :

r_{xy} = koefisien korelasi

N = jumlah responden

x = nilai per butir

y = total kuesioner masing-masing responden

Validitas item pertanyaan dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *product moment* dengan menggunakan *SPSS v 16.00 for windows* yang merupakan korelasi antara skor item pertanyaan dengan total skor item pertanyaan yang digunakan untuk menguji validitas instrumen. Kriteria setiap item pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai r (koefisien korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total skor) $> 0,30$ (Santoso, 2001 : 285).

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas erat hubungannya dengan kepercayaan. Suatu tes dikatakan mempunyai taraf kepercayaan jika tes memberikan hasil yang tepat. Reliabilitas berhubungan dengan masalah ketepatan hasil tes. Nilai reliabilitas yang digunakan adalah rata-rata belah dua semua hasil koefisien dari perbedaan cara belah 2 setiap skala item pertanyaan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan alat uji reliabilitas data menggunakan *SPSS v 16.00 for windows*. Uji reliabilitas penelitian ini menggunakan rumus *alpha cronbach* (α) didasarkan pada konsistensi internal suatu instrumen penelitian. Rumus (Sugiyono, 2003) :

$$\alpha = \frac{K \cdot \overline{Cov/Var}}{1 + (K-1) \overline{Cov/Var}}$$

Dimana :

α = *alpha*

K = jumlah butir skala

Cov = rata-rata kovarian diantara butir

Var = rata-rata varian dari butir

r tabel dicari dengan daftar nilai *Cronbach Alpha*, dengan tingkat signifikansi 5 %.

Apabila $r_{\alpha(\text{alpha})}$ positif, dan $r_{\alpha(\text{alpha})} > 0,60$ maka kuesioner reliabel (Nugroho, 2006 : 54).

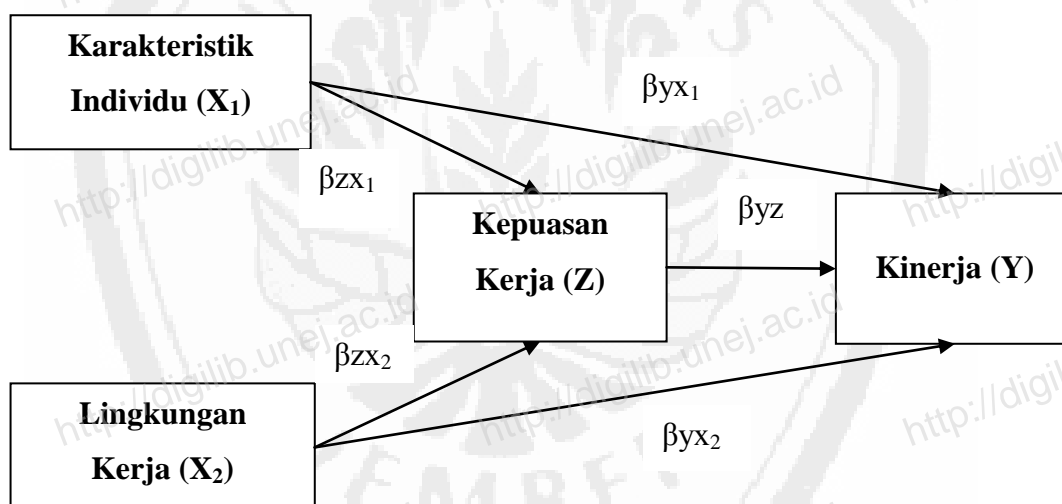
3.11 Metode Analisis Data

3.11.1 Analisis Jalur

Analisis jalur (*path analysis*) merupakan bagian dari analisis regresi yang digunakan untuk menganalisis hubungan kausal antar variabel di mana variabel-variabel bebas mempengaruhi variabel tergantung, baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui satu atau lebih variabel perantara (Sarwono, 2006:147). Berdasarkan kerangka konseptual dan hipotesis penelitian dilakukan pemilihan model analisis. Untuk menganalisis hubungan kausal antar variabel dan menguji hipotesis penelitian secara matematis maka alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis*) dengan menggunakan *software SPSS v. 16.00 for Windows*.

Dengan *path analysis* akan dilakukan estimasi pengaruh kausal antar variabel dan kedudukan masing-masing variabel dalam jalur baik secara langsung maupun tidak langsung. Signifikansi model tampak berdasarkan koefisien beta (β) yang signifikan terhadap jalur. Pada dasarnya model statistika yang digunakan dalam *path analysis* adalah model *multiple* regresi biasa, kecuali bahwa variabel-variabel yang terlibat di dalamnya telah distandarisasi terlebih dahulu.

Chun dalam Titisari (2000:61) menyebutkan manfaat *path analysis* adalah perluasan dari persamaan regresi sederhana atau berganda (*single multiple regression equation*) yang diperlakukan pada jalur hubungan (*network*) variabel-variabel yang melibatkan lebih dari satu persamaan. Untuk penyelesaian analisis jalur maka perlu mengetahui adanya *path diagram* maupun *path coefficients* (koefisien jalur) Model analisis jalur disajikan pada Gambar 3.1 berikut ini :



Gambar 3.1 Model Analisis Jalur
Sumber : Data diolah peneliti, 2011

Keterangan:

β_{zx_1} : koefisien jalur pengaruh langsung karakteristik individu terhadap kepuasan kerja

β_{zx_2} : koefisien jalur pengaruh langsung lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja

β_{yx_1} : koefisien jalur pengaruh langsung karakteristik individu terhadap kinerja

β_{yx_2} : koefisien jalur pengaruh langsung lingkungan kerja terhadap kinerja

β_{yz} : koefisien jalur pengaruh langsung kepuasan kerja terhadap kinerja

Model analisis jalur (*path analysis*) yang digunakan dalam penelitian ini dapat diuraikan dalam persamaan struktural berikut:

$$Z = \beta_{zx_1}X_1 + \beta_{zx_2}X_2 + \varepsilon_1 \dots \dots \text{(persamaan 1)}$$

$$Y = \beta_{yx_1}X_1 + \beta_{yx_2}X_2 + \beta_{yz}Z + \varepsilon_2 \dots \dots \text{(persamaan 2)}$$

Dimana:

Y = Kinerja

X₁ = Karakteristik Individu

X₂ = Lingkungan Kerja

Z = Kepuasan kerja

$\varepsilon_{1,2}$ = *Residual variabel/error*

3.12 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji multikolinieritas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas. Keseluruhan uji asumsi klasik diproses dengan menggunakan program *SPSS v. 16.00 for Windows*.

1. Uji Multikolinieritas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel eksogen. Apabila koefisien korelasi variabel yang bersangkutan nilainya terletak di luar batas-batas penerimaan (*critical value*) maka koefisien korelasi bermakna dan terjadi masalah multikolinieritas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel eksogen.

Menurut Yanrest (2004:68) untuk mengukur ada tidaknya multikolinieritas dapat dilihat pada tabel *collinearity statistics* dari masing-masing variabel bebas. *Level of significant* yang digunakan dalam penelitian adalah 5%. Pengambilan keputusan pengujian dilakukan dengan kriteria jika nilai *condition index* < nilai 15 maka tidak terjadi multikolinieritas.

2. Uji Autokorelasi

Autokorelasi menyatakan bahwa dalam pengamatan-pengamatan yang berbeda tidak terdapat korelasi antar *error term*. Autokorelasi terjadi kebanyakan pada serangkaian data runtut waktu. Maka intisari dari autokorelasi adalah bahwa *error term* pada satu periode waktu secara sistematis tergantung kepada *error term* pada periode-periode yang lain.

Pengujian yang dipergunakan yaitu uji *Durbin-Watson* untuk mendeteksi adanya korelasi dalam setiap model. *Level of significant* yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5%. Pengambilan keputusan pengujian dengan kriteria jika nilai *Durbin-Watson* statistik terletak pada -2 sampai dengan 2 maka tidak terdapat adanya gejala autokorelasi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Asumsi ini menyatakan bahwa apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan yang lain. Jika varians satu residual satu pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Namun jika varians residual satu pengamatan lain berbeda, disebut heteroskedastisitas (Santoso, 2002:210). Pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas dilakukan dengan kriteria jika tidak ada pola tertentu diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dan data menyebar maka dapat dikatakan bahwa model penelitian tidak terjadi adanya heteroskedastisitas.

3.13 Menghitung Jalur

Perhitungan jalur menjelaskan tentang pengaruh karakteristik individu (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja (Y) melalui *intervening* variabel kepuasan kerja (Z). Sebelum menguji ada tidaknya pengaruh langsung maupun tidak langsung tersebut masing-masing jalur diuji signifikansi terlebih dahulu.

Apabila terdapat jalur yang tidak signifikan maka diberlakukan *trimming theory* yaitu dengan menghilangkan atau menghapus jalur yang tidak signifikan. Kemudian dari hasil struktur yang baru tersebut dihitung kembali masing-masing

koefisien jalurnya (*path coefficient*). Berdasarkan hasil tersebut dapat diketahui besarnya pengaruh langsung dan tidak langsung maupun pengaruh totalnya.

Langkah perhitungannya adalah menghitung pengaruh langsung dan tidak langsung serta pengaruh total penilaian kinerja dan motivasi sebagai variabel bebas terhadap kinerja sebagai variabel terikat melalui kepuasan kerja sebagai variabel perantara kemudian menghitung *residual variabel* (ϵ) atau variabel sisa yaitu variabel selain variabel bebas dan variabel perantara yang juga mempengaruhi variabel tergantung tetapi tidak dimasukkan dalam model penelitian. Proses perhitungannya adalah sebagai berikut :

1. Menghitung pengaruh langsung (*Direct Effect* atau DE)
 - a. Pengaruh variabel karakteristik individu terhadap kinerja.
DE $y_{x_1} : X_1 \rightarrow Y$
 - b. Pengaruh variabel karakteristik individu terhadap kepuasan kerja
DE $z_{x_1} : X_1 \rightarrow Z$
 - c. Pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kinerja
DE $y_{x_2} : X_1 \rightarrow Y$
 - d. Pengaruh variabel motivasi terhadap kinerja
DE $z_{x_2} : X_2 \rightarrow Z$
 - e. Pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap kinerja
DE $y_z : Z \rightarrow Y$
2. Menghitung pengaruh tidak langsung (*Indirect Effect* atau IE)
 - a. Pengaruh variabel karakteristik individu terhadap kinerja melalui kepuasan kerja
IE $yzx_1 : X_1 \rightarrow Z \rightarrow Y$
 - b. Pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja
IE $yzx_2 : X_2 \rightarrow Z \rightarrow Y$
3. Menghitung pengaruh total (*Total Effect* atau TE)
 - a. Pengaruh variabel karakteristik individu terhadap kinerja melalui kepuasan kerja
TE $yzx_1 = DE y_{x_1} + IE yzx_1$

b. Pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja

$$TE_{yzx_2} = DE_{yx_2} + IE_{yzx_2}$$

c. Pengaruh variabel karakteristik individu terhadap kinerja

$$DE_{yx_1} : X_1 \rightarrow Y$$

d. Pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap kinerja

$$DE_{yx_2} : X_2 \rightarrow Y$$

e. Pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap kinerja

$$DE_{yz} : Z \rightarrow Y$$

4. Menghitung pengaruh sisa (*Residual Effect*)

$$\text{Pengaruh sisa } (\epsilon) \text{ terhadap } Y = \sqrt{1 - R^2}$$

5. Analisis perbandingan antara pengaruh langsung (β_{yx}) karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja serta pengaruh tidak langsung (β_{yzx}) karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja.

3.14 Uji Model Analisis Jalur

1. Koefisien Determinasi Total (R^2_m)

Total keragaman yang dapat dijelaskan oleh model diukur dengan rumus (Solimun, 2002 : 54):

$$R^2_m = 1 - (P_{e1})^2 - (P_{e2})^2$$

$$P_{e1,2} = 1 - (R^2_i)$$

Dimana :

R^2_m = koefisien determinasi (R^2) pada analisis regresi

2. Teori Trimming

Uji Validitas korelasi *path* setiap jalur menggunakan nilai p pada uji t , yaitu pengujian koefisien regresi secara parsial. Berdasarkan teori trimming, maka jalur yang tidak signifikan dibuang, sehingga diperoleh model yang diukur dengan data empirik (Solimun, 2002 : 54).

BAB IV

HASIL PENELITIAN, ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Pengertian SPBU Pasti Pas

SPBU Pertamina Pasti Pas adalah SPBU yang telah tersertifikasi dapat memberikan pelayanan terbaik memenuhi standar kelas dunia. Pelanggan dapat mengharapkan kualitas dan kuantitas BBM yang terjamin, pelayanan yang ramah, serta fasilitas nyaman. Kualitas dan kuantitas BBM terjamin karena menggunakan alat-alat pengukur kualitas dan kuantitas lebih akurat juga menerapkan prosedur monitoring yang lebih ketat.

Untuk menjamin ketepatan takaran, SPBU melakukan test ketepatan volume secara rutin dengan batas toleransi akurasi lebih ketat dari SPBU biasa. Dinas Metrologi akan melakukan kalibrasi ulang pompa yang telah melewati batas toleransi. Untuk menjamin kualitas BBM, SPBU melakukan pengujian kualitas 3 kali lebih banyak dari SPBU biasa, juga dengan batas toleransi lebih ketat.

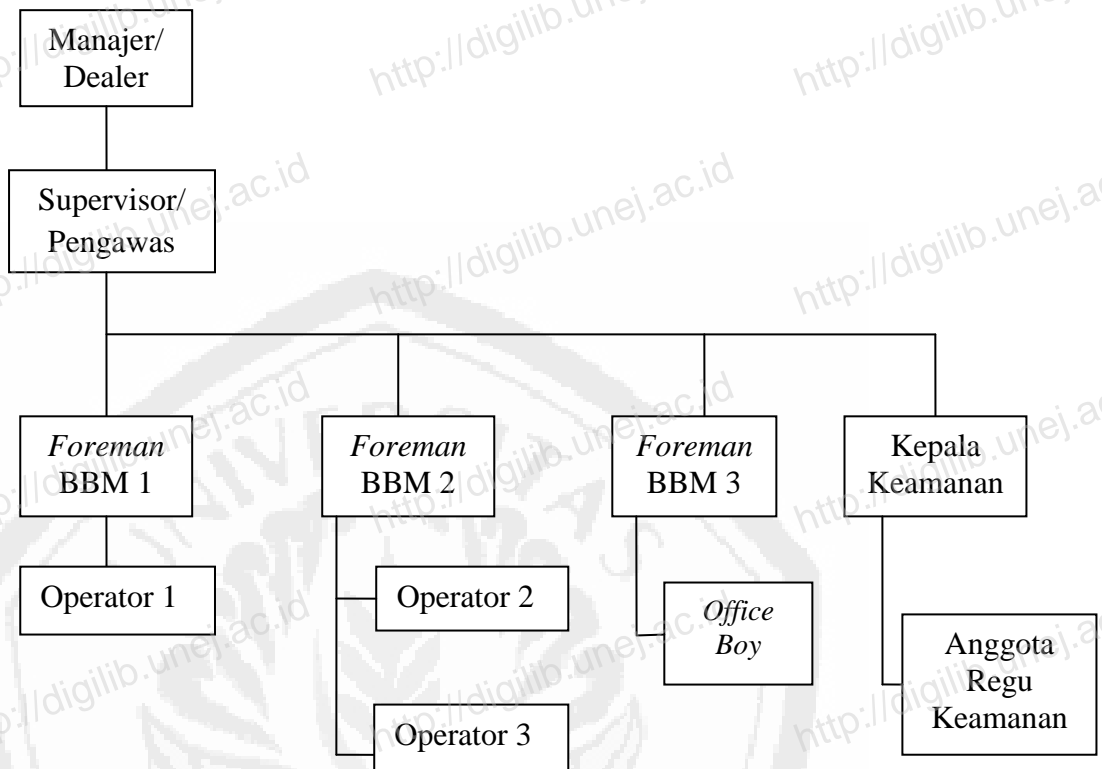
SPBU Pasti Pas adalah SPBU yang telah menerima sertifikat Pasti Pas dan telah lolos audit serta dinyatakan telah menerapkan program *Pertamina Way*. Pengauditan dilakukan oleh auditor independen *Bureau Veritas Indonesia* dan sesuai dengan ketentuan yang ada. Program *Pertamina Way* ini terdapat 5 tahapan, antara lain :

1. Operator yang terlatih dan bermotivasi
2. Jaminan kualitas dan kuantitas
3. Penawaran produk dan pelayanan tambahan yang selaras dengan strategi Pertamina.
4. Format fisik yang konsisten, sesuai strategi Pertamina.
5. Peralatan yang terawat baik.

Selain telah menerapkan *Pertamina Way*, SPBU memberikan informasi mengenai hak konsumen kepada para pelanggan, yaitu mendapatkan Senyum, Salam, dan Sapa. Sebelum pengisian BBM, mesin tera menunjukkan angka 0. Pelanggan mendapatkan bukti pembayaran, dan mendapatkan penanganan yang baik terhadap keluhan yang diajukan ke pihak SPBU.

4.1.2 Struktur Organisasi SPBU Pasti Pas

Struktur organisasi SPBU Pasti Pas digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi SPBU Pasti Pas
Sumber : Pertamina, 2007

Berdasarkan struktur tersebut adapun tugas masing – masing pelaku kegiatan operasi dalam SPBU Pasti Pas dijelaskan sebagai berikut :

1. Manajer/ Dealer

Tugas manajer/ dealer adalah :

- a. Mewakili SPBU di hadapan Pertamina
- b. Menetapkan keputusan internal SPBU
- c. Melakukan proses pengadaan BBM
- d. Melaksanakan proses personalia SPBU

2. Supervisor

Tugas supervisor adalah :

- a. Bertanggungjawab terhadap seluruh kegiatan operasional
- b. Monitoring konsistensi kualitas dan kuantitas BBM
- c. Monitoring penjualan dan pengadaan BBM

3. *Foreman* BBM 1

Tugas *foreman* BBM 1 adalah :

- a. Bertanggungjawab atas kegiatan operasi penjualan BBM
- b. Mengkoordinasi kegiatan shift

4. *Foreman* BBM 2

Tugas *foreman* BBM 2 adalah :

- a. Bertanggungjawab atas kegiatan perawatan dan fasilitas
- b. Mengkoordinasi kegiatan shift

5. *Foreman* BBM 3

Tugas *foreman* BBM 3 adalah :

- a. Menyelesaikan kegiatan administrasi umum
- b. Melakukan pembukuan transaksi keuangan

6. Kepala Keamanan

Tugas kepala keamanan adalah :

- a. Bertanggungjawab terhadap keamanan di SPBU
- b. Mengkordinasikan kegiatan penjagaan keamanan

7. Operator 1

- a. Melayani konsumen dalam pengisian BBM, air dan angin
- b. Menjaga kebersihan lingkungan dan alat pada pulau

8. Operator 2

Melakukan kegiatan harian untuk pompa, tangki dan generator

9. Operator 3

Membersihkan seluruh fasilitas dalam kompleks SPBU

10. *Office Boy*

Membantu kegiatan administrasi dan umum

11. Anggota Regu Keamanan

Membantu kepala keamanan mengamankan lokasi kompleks SPBU

4.1.3 Pelatihan, Disiplin dan Tata Kerja Operator SPBU Pasti Pas

1. Pelatihan Operator Bahan Bakar

Kinerja operator bahan bakar tidak hanya menyangkut masalah teknis (ketrampilan pengoperasian peralatan), namun juga masalah-masalah non-teknis (seperti penampilan, pelayanan prima dan penanganan keluhan pelanggan). Pelatihan operator bahan bakar difokuskan pada kemampuan untuk melayani pelanggan dengan baik serta didukung oleh materi teknis sebagai bekal pengetahuan operator bahan bakar dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

Pelatihan operator bahan bakar menggunakan pendekatan yang berbeda dengan pelatihan – pelatihan pada umumnya, mengingat latar belakang operator bahan bakar yang beraneka ragam. Karakter operator bahan bakar sangat dipengaruhi hal-hal berikut :

- a. Latar belakang pendidikan
- b. Lingkungan tempat mereka kerja
- c. Karakter pelanggan
- d. Karakter serta perlakuan Pengusaha kepada operator bahan bakar

Pada umumnya SPBU dengan Pengusaha yang memiliki hubungan baik dengan para operator bahan bakar akan memiliki operator yang berdedikasi tinggi, serta lebih termotivasi untuk memberikan layanan kepada pelanggan lebih baik dibandingkan operator bahan bakar lainnya. Mengingat latar belakang pendidikan operator pada umumnya tidak terlalu tinggi, pendekatan pelatihan dilakukan dengan materi yang lebih membaur.

2. Disiplin Operator Bahan Bakar

Untuk meningkatkan kualitas atau kedisiplinan operator bahan bakar, perusahaan SPBU membuat formulir daftar hadir setiap operator bahan bakar. Hal ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kehadiran setiap operator bahan bakar. Sehingga pimpinan perusahaan dapat mengetahui operator bahan bakar mana yang rajin dan mana yang kurang rajin serta operator bahan bakar mana yang sakit atau izin.

Dengan adanya daftar hadir ini diharapkan setiap operator bahan bakar dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Operator bahan bakar yang memiliki tingkat absensi yang tinggi dapat mengakibatkan pimpinan perusahaan mengeluarkan sanksi kepada operator bahan bakar tersebut. Sanksi dapat berupa teguran, *skorsing*, atau diliburkan untuk sementara waktu dan sanksi yang paling berat adalah di keluarkan dari tempat kerjanya.

SPBU memberikan *reward* atau penghargaan yang dapat berupa bonus kepada pihak operator bahan bakar yang berprestasi. Hal ini dapat mendorong operator bahan bakar SPBU untuk lebih disiplin lagi dalam menjalankan tugasnya. Dalam memberikan *reward* atau bonus kepada operator bahan bakar pihak SPBU memberikan penilaian-penilaian kepada seluruh operator bahan bakar SPBU, penilaian tersebut antara lain yaitu :

- a. Kerajinan
- b. Berpakaian seragam (rapi)
- c. Sopan, baik terhadap pimpinan atau pelanggan SPBU
- d. Disiplin

3. Tata Kerja Operator Bahan Bakar

a. Persiapan awal bekerja

Untuk meningkatkan kualitas kinerjanya, operator bahan bakar harus datang tepat pada waktunya. Operator bahan bakar harus mengisi formulir kehadiran yang diisi sendiri sesuai dengan namanya. Sebelum memulai pekerjaan terlebih dahulu melakukan persiapan-persiapan yang nantinya dapat mempermudah dalam melayani para pelanggan, diantara persiapan tersebut yaitu:

- 1) Menyediakan atau mempersiapkan modal awal dan uang receh

Hal ini bertujuan untuk mempermudah para operator dalam melayani pelanggan terutama dalam mengembalikan uang kembalian kepada pelanggan. Sehingga pelanggan kendaraan dapat menerima uang kembalian dengan pas atau sesuai dengan uang yang diterimanya.

- 2) Pemeriksaan alat-alat perlengkapan

Yang dimaksud pemeriksaan alat-alat perlengkapan di sini adalah alat-alat yang digunakan untuk mengisi bahan bakar ke tank kendaraan pelanggan SPBU, sehingga apabila terjadi kesalahan atau kerusakan dapat segera di tangani.

- 3) Penampilan operator

Penampilan operator merupakan hal yang sangat penting bagi pelayanan terhadap pelanggan sebab seorang operator spbu melakukan kontak langsung dengan para pelanggan sebab pelanggan lebih senang dilayani oleh operator yang berpenampilan rapi ketimbang operator yang berpenampilan seperti preman.

b. Pelayanan Pelanggan

Dari sisi penampilan, SPBU Pertamina harus memperhatikan kerapian penampilan, baik penampilan SPBU-nya maupun penampilan operator bahan bakar. SPBU dituntut untuk menjaga kebersihan, mulai dari kebersihan pulau pompa, dan sarana pendukung lainnya. Sedangkan operator bahan bakar sebagai lini terdepan SPBU harus tampil bersih dan rapi, memakai seragam sesuai ketentuan Pertamina, dan memakai sepatu. Selain tampilan fisik SPBU dan operator bahan bakar, kebersihan toilet di SPBU juga harus diperhatikan, karena kebersihan toilet merupakan salah satu dari tiga hal yang paling diinginkan pelanggan saat memasuki SPBU. Walaupun operator tidak bertanggung jawab langsung atas kebersihan toilet (karena SPBU umumnya menggunakan perusahaan *cleaning service* tersendiri untuk menjaga kebersihan toilet), namun operator bahan bakar diharapkan dapat turut menjaga kebersihan toilet SPBU.

Dari sisi pelayanan, operator bahan bakar diharapkan memiliki kemampuan berkomunikasi dengan baik, dalam artian menunjukkan bahasa tubuh yang baik, memiliki etiket komunikasi yang baik, dan mampu melakukan basa-basi baik dengan pelanggan. Dengan bekal kemampuan komunikasi tersebut, operator bahan bakar diharapkan mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan, serta menghadapi keluhan pelanggan. Menghadapi keluhan pelanggan tidak berarti operator bahan bakar harus mampu menyelesaikan semua keluhan pelanggan, namun operator bahan bakar harus dapat menanggapi keluhan pelanggan dengan cara yang baik, dan jika tidak bisa diselesaikan, dapat membantu pelanggan menyampaikan keluhannya kepada Pengawas/Supervisor. Jika keluhan pelanggan masih belum dapat diselesaikan, Pengawas akan mencatat keluhan pelanggan tersebut pada *form* keluhan pelanggan, dan pihak SPBU berkewajiban menindaklanjuti keluhan pelanggan tersebut dan mengkomunikasikan solusinya kepada pelanggan.

Untuk memudahkan para operator bahan bakar mengingat prosedur pelayanan pelanggan, operator bahan bakar dikenalkan terhadap 3S-PAS. 3S merupakan standar penampilan Operator dalam menghadapi pelanggan, yaitu Senyum-Salam-Sapa. Sedangkan PAS adalah jaminan pelayanan operator bahan bakar saat melayani pelanggan, yaitu Pas Takaran, Pas Kembalian, dan Pas Layanan. Pas Takaran adalah ketepatan takaran dispenser saat mengisi BBM ke tangki kendaraan pelanggan, Pas Kembalian adalah ketepatan pemberian uang kembalian hingga pecahan Rp 100,-, dan Pas Layanan adalah jaminan bahwa pelanggan akan memperoleh pelayanan secara cepat dan tepat sesuai prosedur.

c. Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan oleh Operator SPBU

SPBU merupakan salah satu badan usaha pelayanan bahan bakar baik bahan bakar bensin atau solar yang harus menerapkan ketiga langkah tersebut. Secara umum, dalam memberikan pelayanan pengusaha dan operator bahan bakar diharuskan untuk :

- 1) Pada saat pelanggan datang, segera ditemui
- 2) Selalu senyum, sapa, salam kepada pelanggan
- 3) Menyediakan cara yang paling mudah bagi pelanggan ketika hendak membeli
- 4) Menjawab seluruh pertanyaan yang diajukan pelanggan secara profesional
- 5) Memberikan kesan kepada pelanggan bahwa SPBU dijalankan secara profesional

d. Kaidah pelayanan yang harus diperhatikan

Kaidah pelayanan yang harus diperhatikan SPBU dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan adalah sebagai berikut :

- 1) Pengusaha atau manajer SPBU harus menerapkan standar pelayanan pelanggan karena penting bagi pelanggan.
- 2) Pelanggan yang puas merupakan media yang terbaik untuk promosi dan akan menghasilkan pelanggan untuk kembali.
- 3) Pelanggan tidak tergantung kepada SPBU, tetapi SPBU yang tergantung kepada pelanggan.
- 4) Pelanggan bukan seseorang untuk operator berargumentasi dan bersaing karena tidak seorangpun yang pernah menang berargumentasi dengan seorang pelanggan.
- 5) Pelanggan adalah seorang yang menunjukkan kepada operator apa yang diinginkan. Tugas operator untuk melayani pelanggan yang pada akhirnya akan menguntungkan pelanggan dan tentunya bagi operator sendiri.

4.1.4 Standar Pelayanan Operator Bahan Bakar SPBU Pasti Pas

1. Sikap Operator Bahan Bakar

Sikap operator bahan bakar yang sesuai dengan standar Pasti Pas dalam memberikan pelayanan pelanggan sebagai berikut :

a. Ramah

Sikap ini penting untuk menciptakan suasana santai pada diri pelanggan. Dalam suasana santai, pelanggan akan lebih mudah untuk menyampaikan keinginannya sehingga operator bahan bakar lebih mudah memahaminya dan dapat menghindari kemungkinan salah paham. Sikap ramah dapat dikembangkan dengan cara-cara sebagai berikut :

- 1) Menciptakan suasana hati yang riang
- 2) Melupakan hal-hal yang menjengkelkan
- 3) Wajah yang selalu tersenyum
- 4) Nada suara yang hangat
- 5) Tidak membeda – bedakan pelanggan dan setiap pelanggan adalah pribadi yang penting.

b. Sopan santun

Sikap sopan dan santun adalah wajib, walaupun pelanggan bersikap negatif kepada operator bahan bakar. Sikap sopan dan santun merupakan cermin dari kepribadian yang tinggi sehingga pelanggan akan menunjukkan rasa hormatnya kepada operator bahan bakar .

c. Selalu peduli siap membantu

Pelanggan telah bermurah hati menggunakan produk dan pelayanan maka operator bahan bakar harus selalu peduli dan siap membantu agar pelayanan yang di berikan tidak mengecewakan.

d. Yakin dan percaya diri

Sikap yakin dan percaya diri harus dimiliki oleh setiap operator bahan bakar. Tanpa sikap percaya diri operator bahan bakar tidak akan dapat meyakinkan dan membuat pelanggan percaya. Yakin dan percaya diri tersebut dapat dikembangkan dengan cara-cara berikut :

- 1) Menghargai diri sendiri
- 2) Memahami cara kerja
- 3) Memahami peraturan yang berlaku
- 4) Melaksanakan semua standar pelayanan yang ditetapkan
- 5) Pengetahuan yang memadai

e. Teliti dan hati-hati

Dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, operator bahan bakar pasti tidak ingin melakukan kesalahan walaupun kesalahan tersebut tidak begitu penting untuk dipersoalkan. Untuk itu dalam meningkatkan kepercayaan kepada konsumen, operator bahan bakar harus memiliki ketelitian atau kecermatan dan kehati-hatian dalam pelayanan.

f. Informatif

Operator bahan bakar diharuskan menguasai tentang produk yang di jual serta pengetahuan tentang fasilitas SPBU, sehingga dapat memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan.

g. Menghargai waktu

Operator bahan bakar diharuskan sigap dalam melakukan pelayanan, karena pada umumnya pelanggan menghendaki pelayanan yang cepat.

2. Tanggung Jawab Operator Bahan Bakar

Dalam melayani pelanggan, operator SPBU memiliki tanggung jawab yang harus taati dan dilaksanakan diantaranya yaitu :

- a. Membuang sampah ditempat sampah.
- b. Mengosongkan tempat sampah bila sudah hampir penuh.
- c. Mengelap atau membersihkan dispenser, tiang kanopi, laci kerja serta peralatan penting lain yang ada disekitar pengisian bahan bakar setelah akhir kerja atau waktu luang diantara pengisian BBM
- d. Membersihkan langsung jika ada ceceran minyak atau kotoran.
- e. Melaporkan kepada pengawas atau pimpinan jika menemukan fasilitas (misal : lampu, dispenser atau *nozzle*) yang rusak.

Operator juga harus menghindari hal-hal yang dapat membahayakan atau mengotori peralatan yang ada disekitar area SPBU antara lain :

- a. Bersandar pada area pengisian BBM.
- b. Mengelap tangan di fasilitas area pengisian BBM.
- c. Meletakkan atau menempelkan barang-barang pribadi (stiker, foto, dsb) di fasilitas area pengisian BBM.

3. Prinsip – Prinsip Pelayanan

Prinsip-prinsip operator bahan bakar SPBU Pasti Pas dalam melayani pelanggan dikenal dengan istilah 3S (senyum, salam, sapa) yaitu :

- a. Senyum

Melayani selalu dengan senyum, walaupun menghadapi pelanggan yang sedang emosi. Dalam hati operator bahan bakar harus merasa riang, nyaman dan tulus melayani.

- b. Salam

Salam maksudnya disini adalah melayani selalu dengan mengucapkan selamat pagi/siang/sore/malam atau selamat datang/jalan atau yang lainnya.

- c. Sapa

Yaitu dengan ucapan yang hangat dan bersahabat, seperti Bapak, Ibu, Adik dan yang lainnya, atau dengan nama jika mengetahui dengan pasti nama pelanggan.

4. Penampilan Operator Bahan Bakar SPBU Pasti Pas

Standar penampilan operator bahan bakar SPBU Pasti Pas diatur sebagai berikut :

- a. Memakai seragam harus bersih dan rapi harus sesuai dengan standar Pertamina.
- b. Semua kancing baju telah dikancingkan dengan benar.
- c. *Ritsleting* harus di kenakan dengan benar.
- d. Harus memakai sepatu dan kaos kaki.

- e. Aksesoris yang diperbolehkan yaitu ikat pinggang, ikat rambut, subang/anting-anting yang serasi dengan busana dan tubuh (untuk wanita).
- f. Tanda pengenal dikenakan dengan tepat di dada sebelah kiri.
- g. Tata rambut harus sesuai dengan wajah, usia, dan suasana kerja. Sebagai pedoman, tata rambut yang aman adalah potongan yang pendek dan rapi untuk pria dan memakai ikat rambut untuk wanita yang berambut panjang atau dipotong pendek di atas bahu.
- h. Kumis, jenggot dan cambang harus dicukur rapi, wajah yang bersih menimbulkan kesan sikap yang “bersih”.
- i. Dalam melayani pelanggan, selain wajah yang paling sering terlihat oleh pelanggan adalah tangan. Perhatikanlah tangan operator harus bersih dan kuku terpotong rapi.

5. Standar Peralatan

Beberapa peralatan yang wajib tersedia bagi operator bahan bakar SPBU Pasti Pas adalah :

- a. Kalkulator
- b. Bon pembelian dan alat tulis
- c. Uang kembalian
- d. Pakaian seragam dan tanda pengenal
- e. Form keluhan pelanggan

6. Prosedur Pengisian BBM

Ada beberapa prosedur yang harus diperhatikan dalam pengisian BBM untuk menghindari tindakan-tindakan yang dapat membahayakan operator atau pelanggan. Prosedur tersebut yaitu :

- a. Mengarahkan kendaraan yang datang ke unit pompa produk yang sesuai, dengan antrian yang paling sedikit serta memperhatikan posisi lubang tangki kendaraan.
- b. Segera menemui pelanggan dengan tersenyum, menyapa, dan mengucapkan salam.

- c. Menanyakan kebutuhan BBM yang diinginkan (dalam jumlah liter atau jumlah uang
- d. Membantu membuka tutup tangki bahan bakar kendaraan yang akan diisi.
- e. Menginformasikan kepada pelanggan bahwa angka meter telah menunjukkan angka “Nol”.
- f. Mengeset jumlah BBM yang diminta oleh pelanggan pada pompa dispenser. Angka *nozzle* dan kemudian isi BBM kendaraan sesuai yang diminta pelanggan.
- g. Mengembalikan *nozzle* kepada tempatnya dan membantu pelanggan menutup tangki kendaraan bahan bakar kendaraannya.
- h. Memberitahukan jumlah liter yang diisikan, daftar harga, dan nominal uang yang harus pelanggan bayar, kemudian menulis bonnya.
- i. Menerima uang dari pelanggan dengan menggunakan tangan kanan dan menyebutkan nilai uang yang diterima dari pelanggan.
- j. Memberikan uang kembalian dan menyebutkan nilai nominalnya kepada pelanggan berikut bonnya dengan menggunakan tangan kanan seraya mengucapkan terima kasih, senyum, dan menyampaikan ucapan selamat jalan.

Sebelum melakukan pengisian seorang operator harus memperhatikan keadaan atau situasi yang ada disekitar tempat pengisian BBM tersebut diantaranya adalah :

- a. Mengingatkan pelanggan dengan sopan apabila belum mematikan mesin kendaraan, sedang merokok, atau sedang menggunakan telepon seluler.
- b. Pengisian BBM harus berlangsung dengan cepat, tepat, dan profesional.
- c. Tidak boleh membelakangi konsumen dan meninggalkan unit pompa saat pengisian BBM.

- d. Mengusahakan membuat pelanggan merasa nyaman saat menunggu pengisian dengan tetap tersenyum, berbasa-basi bila mungkin, atau mendengarkan saja.

4.1.5 Prosedur Penanganan Konsumen

Umumnya pelanggan menginginkan pelayanan yang sempurna, namun ada kalanya pelayanan tersebut tidak terpenuhi. Hal ini akan menyebabkan pelanggan akan kecewa kepada karyawan SPBU. Dalam keadaan tersebut, seorang karyawan yang sudah terlatih harus bisa menghadapi kondisi ini dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Mendengarkan keluhan pelanggan dengan teliti dan simpati tanpa memotong pembicaraannya.
- b. Tetap tenang. Bila perlu ambil tindakan yang diperlukan seperti mencatat, mencari data, mengecek apakah komplain tersebut benar atau tidak.
- c. Mengajukan pertanyaan-pertanyaan untuk memperjelas atau menegaskan.
- d. Menjawab komplain setelah pelanggan selesai bicara
- e. Jika pihak SPBU memang bersalah, akui kesalahan, minta maaf dan perbaiki kesalahan jika dapat mengakhiri masalah.
- f. Jika masih tidak puas, tawarkan solusi singkat dan sederhana sesuai dengan wewenang yang diberikan.
- g. Jika tidak berhasil tawarkan pelanggan untuk menemui pengusaha SPBU atau karyawan lain yang telah diberikan wewenang untuk mengatasi masalah ini dengan waktu penyelesaian yang spesifik dan konsisten dengan waktu tersebut.
- h. Mencatat setiap keluhan pada buku keluhan untuk perbaikan.

Ada kalanya seorang pelanggan SPBU merasa tidak nyaman atau kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak SPBU yang disampaikan secara langsung ataupun dengan tulisan.

Berikut ini adalah tips-tips yang dilakukan oleh seorang operator apabila menghadapi keluhan dari pelanggan adalah :

- a. Tetap tenang dan sabar
- b. Keluhan sekecil apapun tetap ditanggapi dan diselesaikan sampai tuntas.
- c. Harus tetap rasional dan fokus pada permasalahan dan menghindari gaya bicara berlebihan.
- d. Tidak boleh mencari alasan pembenaran, selalu bersikap diplomatis dan sopan.
- e. Tidak boleh terpancing emosi.
- f. Bertanya dengan sopan bila kurang jelas
- g. Menyampaikan pengertian operator atas keluhan pelanggan
- h. Berpikir sebelum menjawab
- i. Memutuskan dengan akal sehat sebelum menyelesaikannya
- j. Minta maaf dengan sopan atas permasalahan pelanggan
- k. Meyakinkan bahwa permasalahan pelanggan tidak akan terulang
- l. Berterima kasih atas keluhan yang diberikan
- m. Jika masalah tidak dapat diselesaikan, operator perlu mengantar pelanggan menemui pengawas / penanggung jawab SPBU

Beberapa pelanggan tidak banyak berkomentar dan tidak mengeluh, tetapi mereka tidak kembali lagi. Pengusaha SPBU harus menyadari bahwa pengusaha membutuhkan pelanggan lebih dari pelanggan membutuhkan pengusaha. Keluhan pelanggan perlu tangani karena :

- a. Pelanggan adalah penting
- b. Keluhan pelanggan berguna untuk peningkatan kinerja SPBU
- c. Keluhan yang tidak ditangani dapat memperburuk citra SPBU
- d. Jika dapat diselesaikan dengan cepat dan baik akan membuat pelanggan tidak meninggalkan SPBU.
- e. Keluhan pelanggan adalah “ pernyataan ketidakpuasan atau kekecewaan mengenai harapan yang tidak terpenuhi untuk mendapatkan respon / tanggapan.

Seorang operator SPBU bertanggung jawab penuh terhadap peralatan yang digunakannya untuk mengisi bahan bakar BBM kepada pelanggan. Alat tersebut merupakan hal yang sangat penting operator SPBU. Yang perlu diingat dalam menghadapi keluhan pelanggan adalah :

- a. Harapan pelanggan berkembang seiring dengan waktu dan volume transaksi.
- b. Pernyataan keluhan dapat disampaikan dengan berbagai cara, media dan sasaran.
- c. Semua keluhan pelanggan sekecil apapun harus ditangani secara serius.

4.1.6 Kebersihan Lingkungan

Pelayanan kepada pelanggan tidak hanya melayani dalam mengisi bahan bakar saja, namun pelayanan dapat mencakup kebersihan di lingkungan sekitar SPBU. Kebersihan di area SPBU harus selalu terjaga dan bebas dari sampah dan tumpahan minyak, saluran air harus dalam keadaan bersih dan lancar, disekitar SPBU harus ditempatkan bak sampah yang mencukupi selain itu ruang penjaga, kantor, toilet harus selalu dalam keadaan bersih dan baik karena pelanggan akan lebih nyaman bila SPBU yang didatanginya bersih dari sampah atau tumpahan minyak. Menjaga kebersihan sangat penting bagi setiap karyawan SPBU karena :

- a. Kebersihan termasuk 3 keluhan utama pelanggan SPBU Pertamina.
- b. Pelanggan beranggapan bahwa kebersihan terkait erat dengan jaminan kualitas dari SPBU tersebut.
- c. Sebagai operator, diwajibkan untuk memperbaiki citra Pertamina.
- d. Dapat meningkatkan kesehatan dan semangat kerja operator dan karyawan lainnya.
- e. Kebersihan peralatan SPBU juga penting diperhatikan seperti dispenser atau *nozzle* harus bersih dari segala macam coretan yang dapat mengganggu keindahan dari alat tersebut. Selain itu pelanggan bisa beranggapan bahwa SPBU tersebut memiliki kualitas kebersihan yang baik.

4.1.7 Keluhan Operator

Tidak hanya pelanggan saja yang mempunyai keluhan-keluhan terhadap pelayanan SPBU, tetapi operator SPBU juga mempunyai masalah atau keluhan-keluhan yang biasa disampaikan kepada pimpinannya. Keluhan-keluhan operator dapat berupa gangguan atau kerusakan pada alat pengisian BBM yang membuat operator tersebut merasa tidak nyaman dalam menggunakannya. Oleh karena itu, Pimpinan perusahaan harus selalu memperhatikan dan mengetahui permasalahan yang dihadapi seorang operator sehingga dapat diselesaikan dengan baik, karena ini semua berpengaruh terhadap pelayanan pelanggan.

4.2 Analisis

4.2.1 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah operator bahan bakar pada SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember. Data karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan, masa kerja, dan status perkawinan. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner terhadap responden yang dilakukan selama 1 bulan terhitung mulai 1 – 30 April 2011.

Kuesioner disebar pada 14 SPBU di Kabupaten Jember. Untuk menghindari kuesioner yang tidak kembali atau tidak valid maka peneliti menyebar kuesioner sebanyak 120 kuesioner. Dari jumlah tersebut, jumlah kuesioner yang tidak kembali sebanyak 9 kuesioner, kuesioner yang tidak valid sebanyak 11 kuesioner dan kuesioner yang kembali dan dinyatakan valid ada 100 kuesioner. Karakteristik responden penelitian ini dijelaskan sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada Tabel

4.1 sebagai berikut :

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin Responden	Jumlah Responden	Prosentase
Laki – Laki	65	65 %
Perempuan	35	35 %
Total	100	100 %

Sumber : Data diolah peneliti, 2011

Berdasarkan data pada Tabel 4.1 tentang karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin diperoleh data jumlah responden berjenis kelamin laki – laki sebesar 65 atau 65% dari total sampel. Sedangkan responden berjenis kelamin perempuan sebesar 35 orang atau 35% dari total sampel. Hal ini mengindikasikan bahwa operator SPBU yang menjadi sampel penelitian masih didominasi laki – laki.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur disajikan pada Tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur Responden (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase
19 sampai dengan 23	36	36 %
24 sampai dengan 28	31	31 %
29 sampai dengan 33	12	12%
34 sampai dengan 38	10	10%
39 sampai dengan 43	11	11%
Total	100	100 %

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan data pada Tabel 4.2 tentang karakteristik responden berdasarkan umur diperoleh data bahwa mayoritas responden berumur 19 sampai dengan 23 tahun. Hal ini terbukti dengan jumlah sampel tertinggi yaitu 36 responden atau 36 % dari total sampel. Urutan berikutnya adalah responden dengan usia 24 sampai dengan 28 tahun yang memiliki jumlah sampel 31 responden atau 31% dari total sampel.

Urutan ketiga yaitu responden yang berumur 29 sampai dengan 33 tahun yang memiliki 12 responden atau 12% dari total sampel. Urutan keempat adalah responden yang berumur 39 sampai dengan 43 yang memiliki total sampel 11 responden atau 11% dari total sampel. Urutan akhir ditempati responden yang berumur 34 sampai dengan 38. Responden pada urutan ini, memiliki jumlah sampel 10 atau 10% dari total sampel. Hal ini mengindikasikan bahwa operator SPBU yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas berusia produktif.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan disajikan pada Tabel 4.3 sebagai berikut :

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan Responden (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase
SD/ Sederajat	1	1 %
SMP/ Sederajat	12	12 %
SMA/ Sederajat	74	74 %
Diploma III/ sederajat	12	12%
Sarjana Strata I/ Sederajat	1	1 %
Total	100	100 %

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan data pada Tabel 4.3 tentang karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan diperoleh data bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan setara dengan SMA. Hal ini terbukti dengan jumlah sampel tertinggi yaitu 74 responden atau 74 % dari total sampel. Urutan berikutnya adalah responden dengan tingkat pendidikan setara dengan SMP dan Diploma yang masing – masing memiliki jumlah responden sebanyak 12 atau 12% dari total sampel.

Urutan ketiga yaitu responden dengan tingkat pendidikan SD dan Strata 1 yang masing – masing memiliki 1 responden atau 1% dari total sampel. Kondisi ini menunjukkan bahwa operator SPBU yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas memiliki tingkat pendidikan yang cukup tinggi yaitu Sekolah Menengah Atas atau SMA.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Karakteristik responden berdasarkan masa kerja disajikan pada Tabel 4.4 sebagai berikut :

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja Responden (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase
0 sampai dengan 2	44	44 %
3 sampai dengan 5	38	38 %
6 sampai dengan 8	5	5 %
9 sampai dengan 11	4	4 %
12 sampai dengan 14	9	9 %
Total	100	100 %

Sumber : Lampiran 2

Berdasarkan data pada Tabel 4.4 tentang karakteristik responden berdasarkan masa kerja diperoleh data bahwa responden tertinggi memiliki masa kerja 0 sampai dengan 2 tahun yang mempunyai jumlah responden 44 atau setara dengan 44% dari total sampel. Urutan berikutnya adalah responden dengan masa kerja 3 sampai dengan 5 tahun yang memiliki jumlah responden sebanyak 38 atau 38% dari total sampel. Urutan ketiga yaitu responden dengan masa kerja 12 sampai dengan 14 tahun yang memiliki 9 responden atau 9% dari total sampel.

Urutan keempat adalah responden dengan masa kerja 6 sampai dengan 8 tahun yang memiliki jumlah responden 5 atau setara dengan 5% dari total sampel. Selanjutnya, urutan terakhir adalah responden dengan masa kerja 9 sampai dengan 11 tahun yang mempunyai responden 4 atau setara dengan 4% dari total sampel. Kondisi ini menunjukkan bahwa operator SPBU yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas memiliki pengalaman kerja maksimal 2 tahun, hal ini terjadi karena mayoritas responden merupakan responden berusia produktif dengan umur 19 sampai dengan 23 tahun.

5. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Karakteristik responden berdasarkan status perkawinan disajikan pada Tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Status Perkawinan Responden	Jumlah Responden	Persentase
Lajang	50	50 %
Menikah	48	48 %
Janda	1	1 %
Duda	1	1 %
Total	100	100 %

Sumber : Data diolah peneliti, 2011

Berdasarkan data pada Tabel 4.5 tentang karakteristik responden berdasarkan status perkawinan diperoleh data bahwa responden tertinggi memiliki status lajang yang mempunyai jumlah responden 50 atau setara dengan 50% dari total sampel. Urutan berikutnya adalah responden dengan status menikah yang memiliki jumlah responden sebanyak 48 atau 48% dari total sampel. Urutan ketiga yaitu responden dengan status janda dan duda yang masing – masing memiliki 1 responden atau 1% dari total sampel. Kondisi ini menunjukkan bahwa operator SPBU yang menjadi responden dalam penelitian ini mayoritas sebagian besar belum menikah.

Data mentah responden yang diperoleh dalam penelitian ini adalah data ordinal. Sementara, data yang diperlukan dalam analisis jalur adalah data interval. Sebelum melakukan proses pengolahan data, data mentah yang telah diperoleh diproses dengan menghitung nilai *Z score* dan hasil konversi data dengan *Z score* dapat dilihat pada Lampiran 2.

4.2.2 Metode Pengujian Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk meyakinkan bahwa data dalam penelitian ini adalah valid dan dapat dipercaya serta untuk mengetahui tingkat kepercayaan terhadap alat ukur. Pengujian validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dilakukan melalui program *SPSS v 16.00 for windows* dengan melihat koefisien korelasi dan nilai *Cronbach Alpha* instrumen. Hasil uji validitas dan reliabilitas disajikan pada lampiran 4.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai masing – masing item pertanyaan dengan total skor. Item pertanyaan dikatakan valid jika hasil koefisien korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total skor $> 0,30$ (Santoso, 2001 : 285). Uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada nilai *Alpha Cronbach*. Indikator dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *Alpha Cronbach* lebih besar atau sama dengan syarat minimal apabila *Alpha Cronbach* yakni 0,6. Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Karakteristik Individu (X_1)

Hasil uji validitas dan reliabilitas indikator karakteristik individu yang terdiri dari umur, tingkat pendidikan, masa kerja dapat dilihat pada Tabel 4.6 berikut:

Tabel 4.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Karakteristik Individu (X_1)

No	Item Pertanyaan	Uji Validitas		Uji Reliabilitas	
		Koefisien Korelasi	Kategori	<i>Cronbach Alpha</i>	Kategori
1.	X_{1pert1}	0,923	Valid	0,611	Reliabel
2.	X_{1pert2}	0,530	Valid		
3.	X_{1pert3}	0,890	Valid		

Sumber : Lampiran 4 diolah

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas karakteristik individu (X_1) yang disajikan pada Tabel 4.6 menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi pada kolom uji validitas dari indikator karakteristik individu (X_1) yaitu 0,923; 0,530; dan 0,890. Keseluruhan nilai koefisien korelasi dari indikator karakteristik individu (X_1) lebih besar dari batas minimal nilai

koefisien korelasi yang ditentukan untuk validitas data yaitu 0,3. Nilai *Cronbach Alpha* pada kolom uji reliabilitas adalah sebesar 0,611. Nilai *Cronbach Alpha* tersebut lebih besar dari batas minimal *Cronbach Alpha* yang ditentukan untuk reliabilitas data yaitu 0,6. Dengan demikian, semua indikator karakteristik individu (X_1) adalah valid dan reliabel serta dapat dianalisis lebih lanjut

2. Uji Validitas dan Reliabilitas Lingkungan Kerja (X_2)

Hasil uji validitas dan reliabilitas indikator lingkungan kerja yang terdiri dari fasilitas kerja, kualitas peralatan, kekeluargaan, kenyamanan, kerjasama, hubungan dengan supervisor, hubungan dengan rekan kerja dapat dilihat pada Tabel 4.7 berikut :

Tabel 4.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Lingkungan Kerja (X_2)

No	Item Pertanyaan	Uji Validitas		Uji Reliabilitas	
		Koefisien Korelasi	Kategori	<i>Cronbach Alpha</i>	Kategori
1.	X_{2pert1}	0,559	Valid	0,816	Reliabel
2.	X_{2pert2}	0,520	Valid		
3.	X_{2pert3}	0,629	Valid		
4.	X_{2pert4}	0,748	Valid		
5.	X_{2pert5}	0,790	Valid		
6.	X_{2pert6}	0,743	Valid		
7.	X_{2pert7}	0,626	Valid		
8.	X_{2pert8}	0,669	Valid		

Sumber : Lampiran 4 diolah

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas lingkungan kerja (X_2) yang disajikan pada Tabel 4.7 menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi pada kolom uji validitas dari indikator lingkungan kerja (X_2) yaitu 0,559; 0,520; 0,629; 0,748; 0,790; 0,743; 0,626; dan 0,669. Keseluruhan nilai koefisien korelasi dari indikator lingkungan kerja (X_2) lebih besar dari batas minimal nilai koefisien korelasi yang ditentukan untuk validitas data yaitu 0,3. Nilai *Cronbach Alpha* pada kolom uji reliabilitas adalah sebesar 0,816. Nilai *Cronbach Alpha* tersebut lebih besar dari batas minimal *Cronbach*

Alpha yang ditentukan untuk reliabilitas data yaitu 0,6. Dengan demikian, semua indikator lingkungan kerja (X_2) adalah valid dan reliabel serta dapat dianalisis lebih lanjut.

3. Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Kerja (Z)

Hasil uji validitas dan reliabilitas indikator kepuasan kerja yang terdiri dari gaji, bonus, tunjangan kesejahteraan, kedisiplinan, supervisor, status karyawan, jaminan keamanan dan keselamatan kerja dapat dilihat pada Tabel 4.8 berikut :

Tabel 4.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Kerja (Z)

No	Item Pertanyaan	Uji Validitas		Uji Reliabilitas	
		Koefisien Korelasi	Kategori	<i>Cronbach Alpha</i>	Kategori
1.	Z _{pert1}	0,652	Valid	0,886	Reliabel
2.	Z _{pert2}	0,680	Valid		
3.	Z _{pert3}	0,730	Valid		
4.	Z _{pert4}	0,551	Valid		
5.	Z _{pert5}	0,493	Valid		
6.	Z _{pert6}	0,653	Valid		
7.	Z _{pert7}	0,707	Valid		
8.	Z _{pert8}	0,647	Valid		
9.	Z _{pert9}	0,649	Valid		
10.	Z _{pert10}	0,648	Valid		
11.	Z _{pert11}	0,582	Valid		
12.	Z _{pert12}	0,681	Valid		
13.	Z _{pert13}	0,530	Valid		
14.	Z _{pert14}	0,600	Valid		
15.	Z _{pert15}	0,573	Valid		

Sumber : Lampiran 4 diolah

Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas kepuasan kerja (Z) yang disajikan pada Tabel 4.8 menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi pada kolom uji validitas dari indikator kepuasan kerja (Z) yaitu 0,652; 0,680; 0,730; 0,551; 0,493; 0,653; 0,707; 0,647; 0,649; 0,648; 582; 681; 0,530; 0,600; dan 0,573. Keseluruhan nilai koefisien korelasi dari indikator kepuasan kerja (Z) lebih besar dari batas minimal nilai koefisien korelasi yang ditentukan untuk validitas data yaitu 0,3. Nilai *Cronbach Alpha* pada kolom uji reliabilitas adalah sebesar 0,886. Nilai *Cronbach Alpha* tersebut lebih besar dari batas minimal *Cronbach Alpha* yang ditentukan untuk reliabilitas data yaitu 0,6. Dengan demikian, semua indikator kepuasan kerja (Z) adalah valid dan reliabel serta dapat dianalisis lebih lanjut.

4. Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja (Y)

Hasil uji validitas dan reliabilitas indikator kinerja yang terdiri dari prosedur kerja, penampilan, tanggung jawab, kejujuran, kemampuan, dan ketepatan waktu dapat dilihat pada Tabel 4.9. Berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas kinerja (Y) yang disajikan pada Tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi pada kolom uji validitas dari indikator kinerja (Y) yaitu 0,841; 0,816; 0,794; 0,651; 0,772; 0,729; 0,673; 0,570; 0,694; 0,787; 0,879; 0,315; 0,307; 0,734; 0,721; 0,871; 0,874; 0,598; dan 0,65. Keseluruhan nilai koefisien korelasi dari indikator kinerja (Y) lebih besar dari batas minimal nilai koefisien korelasi yang ditentukan untuk validitas data yaitu 0,3. Nilai *Cronbach Alpha* pada kolom uji reliabilitas adalah sebesar 0,946. Nilai *Cronbach Alpha* tersebut lebih besar dari batas minimal *Cronbach Alpha* yang ditentukan untuk reliabilitas data yaitu 0,6. Dengan demikian, semua indikator kinerja (Y) adalah valid dan reliabel serta dapat dianalisis lebih lanjut.

Tabel 4.9 Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja (Y)

No	Item Pertanyaan	Uji Validitas		Uji Reliabilitas	
		Koefisien Korelasi	Kategori	<i>Cronbach Alpha</i>	Kategori
1.	Y _{pert1}	0,841	Valid	0,946	Reliabel
2.	Y _{pert2}	0,816	Valid		
3.	Y _{pert3}	0,794	Valid		
4.	Y _{pert4}	0,651	Valid		
5.	Y _{pert5}	0,772	Valid		
6.	Y _{pert6}	0,729	Valid		
7.	Y _{pert7}	0,673	Valid		
8.	Y _{pert8}	0,570	Valid		
9.	Y _{pert9}	0,694	Valid		
10.	Y _{pert10}	0,787	Valid		
11.	Y _{pert11}	0,879	Valid		
12.	Y _{pert12}	0,315	Valid		
13.	Y _{pert13}	0,307	Valid		
14.	Y _{pert14}	0,734	Valid		
15.	Y _{pert15}	0,721	Valid		
16.	Y _{pert16}	0,871	Valid		
17.	Y _{pert17}	0,874	Valid		
18.	Y _{pert18}	0,598	Valid		
19.	Y _{pert19}	0,656	Valid		

Sumber : Lampiran 4 diolah

2. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas dalam penelitian ini adalah mengetahui sebaran data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada lampiran 5. Berdasarkan hasil uji normalitas, data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model analisis data yang ada memenuhi asumsi normalitas dan dapat dianalisis lebih lanjut.

4.2.3 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian menggambarkan frekuensi dan presentase jawaban responden terhadap semua item pertanyaan dalam setiap variabel penelitian. Deskripsi variabel penelitian dijelaskan sebagai berikut :

1. Variabel Karakteristik Individu (X_1)

Deskripsi responden berdasarkan variabel karakteristik individu yang menggambarkan frekuensi dan presentase jawaban responden terhadap indikator umur ($X_{1.1}$) dapat dilihat pada Tabel 4.1; jawaban responden terhadap indikator tingkat pendidikan ($X_{1.2}$) dapat dilihat pada Tabel 4.2; dan jawaban responden terhadap indikator masa kerja ($X_{1.3}$) dapat dilihat pada Tabel 4.3.

2. Variabel Lingkungan Kerja (X_2)

Deskripsi responden berdasarkan variabel lingkungan kerja yang menggambarkan frekuensi dan presentase jawaban responden terhadap indikator lingkungan kerja yang dijelaskan pada Tabel 4.10 sebagai berikut :

Tabel 4.10 Penilaian Responden terhadap Variabel Lingkungan Kerja (X_2)

No	Item Pertanyaan	Nilai Jawaban Responden												
		1		2		3		4		5		Mo dus	Sta tus	Jml
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
1.	X_{2pert1}	-	-	3	3	17	17	53	53	27	27	4	B	100
2.	X_{2pert2}	-	-	5	5	22	22	50	50	23	23	4	B	100
3.	X_{2pert3}	-	-	4	4	28	28	42	42	26	26	4	B	100
4.	X_{2pert4}	-	-	4	4	25	25	52	52	19	19	4	B	100
5.	X_{2pert5}	-	-	6	6	34	34	36	36	24	24	4	B	100
6.	X_{2pert6}	-	-	2	2	37	37	41	41	20	20	4	B	100
7.	X_{2pert7}	-	-	2	2	20	20	52	52	26	26	4	B	100
8.	X_{2pert8}	-	-	1	1	32	32	44	44	23	23	4	B	100

Sumber : Lampiran 8 diolah

Ket : Tanda (-) menandakan tidak ada jawaban responden

Modus = skor yang paling sering muncul

B = bagus

Tabel 4.10 menunjukkan penilaian responden berdasarkan masing – masing indikator lingkungan kerja yang terdiri dari fasilitas kerja, kualitas peralatan, kekeluargaan, kenyamanan, kerjasama, hubungan dengan supervisor, Hubungan dengan rekan kerja. Modus merupakan skor yang paling sering muncul dibanding skor – skor lainnya. Berdasarkan hasil penilaian responden, modus jawaban responden pada pertanyaan 1 memiliki nilai 4, hal tersebut menunjukkan bahwa responden cenderung memiliki penilaian bahwa fasilitas kerja dari SPBU Pasti Pas memiliki kriteria bagus. Modus jawaban responden pada pertanyaan 2 sebesar 4; hal tersebut menunjukkan bahwa responden cenderung memiliki penilaian bahwa kualitas peralatan kerja yang disediakan SPBU Pasti Pas memiliki kriteria bagus. Modus jawaban responden pada pertanyaan 3 sebesar 4; hal tersebut menunjukkan bahwa responden cenderung memiliki penilaian bahwa suasana kekeluargaan yang terjalin baik antar sesama operator maupun antara operator dengan supervisor bagus. Modus jawaban responden pada pertanyaan 4 sebesar 4; hal tersebut menunjukkan bahwa responden cenderung memiliki penilaian bahwa suasana kenyamanan selama menjalankan pekerjaan di tempat kerja bagus. Modus jawaban responden pada pertanyaan 5 sebesar 4; hal tersebut menunjukkan bahwa responden cenderung memiliki penilaian bahwa suasana kenyamanan hubungan antar operator dalam menjalankan pekerjaan di tempat kerja bagus. Modus jawaban responden pada pertanyaan 6 sebesar 4; hal tersebut menunjukkan bahwa responden cenderung memiliki penilaian bahwa suasana kerjasama baik antar sesama operator maupun antara operator dengan supervisor selama menjalankan pekerjaan di tempat kerja bagus. Modus jawaban responden pada pertanyaan 7 sebesar 4; hal tersebut menunjukkan bahwa responden cenderung memiliki penilaian bahwa hubungan kerja yang terjalin antara operator dengan supervisor selama menjalankan pekerjaan di tempat kerja bagus. Modus jawaban responden pada pertanyaan 8 sebesar 4; hal tersebut menunjukkan bahwa responden cenderung memiliki penilaian bahwa hubungan kerja yang terjalin antar sesama operator selama menjalankan pekerjaan di tempat kerja cukup bagus.

3. Variabel Kepuasan Kerja

Deskripsi responden berdasarkan variabel kepuasan kerja yang menggambarkan frekuensi dan presentase jawaban responden terhadap indikator kepuasan kerja yang dapat dijelaskan pada Tabel 4.11 sebagai berikut :

Tabel 4.11 Penilaian Responden terhadap Variabel Kepuasan Kerja (Z)

No	Item Pertanyaan	Nilai Jawaban Responden										Modus	Status	Jml
		1		2		3		4		5				
		f	%	f	%	f	%	f	%	F	%			
1.	Z _{pert1}	3	3	15	15	29	29	41	41	12	12	4	P	100
2.	Z _{pert2}	4	4	15	15	39	39	34	34	8	8	3	CP	100
3.	Z _{pert3}	3	3	15	15	37	37	40	40	5	5	4	P	100
4.	Z _{pert4}	1	1	2	2	35	35	47	47	15	15	4	P	100
5.	Z _{pert5}	-	-	3	3	26	26	50	50	21	21	4	P	100
6.	Z _{pert6}	-	-	4	4	34	34	46	46	16	16	4	P	100
7.	Z _{pert7}	-	-	4	4	20	20	57	57	19	19	4	P	100
8.	Z _{pert8}	-	-	3	3	25	25	45	45	27	27	4	P	100
9.	Z _{pert9}	-	-	4	4	32	32	47	47	17	17	4	P	100
10.	Z _{pert10}	-	-	1	1	34	34	55	55	10	10	4	P	100
11.	Z _{pert11}	-	-	1	1	37	37	52	52	10	10	4	P	100
12.	Z _{pert12}	2	2	4	4	39	39	41	41	14	14	4	P	100
13.	Z _{pert13}	-	-	1	1	37	37	52	52	10	10	4	P	100
14.	Z _{pert14}	-	-	12	12	28	28	47	47	13	13	4	P	100
15.	Z _{pert15}	1	1	9	9	30	30	40	40	20	20	4	P	100

Sumber : Lampiran 8 diolah

Ket : Tanda (-) menandakan tidak ada jawaban responden

Modus = skor yang paling sering muncul

P = Puas

CP = Cukup Puas

Tabel 4.11 menunjukkan penilaian responden berdasarkan masing – masing indikator kepuasan kerja yang terdiri dari gaji, bonus, tunjangan kesejahteraan, kedisiplinan, supervisor, status karyawan, jaminan keamanan dan keselamatan kerja. Berdasarkan penilaian responden menunjukkan modus jawaban responden pada pertanyaan 1 sebesar 4; hal tersebut menunjukkan bahwa responden puas dengan gaji yang diterima selama bekerja. Modus jawaban responden pada pertanyaan 2 sebesar 3; hal tersebut menunjukkan bahwa responden cukup puas dengan bonus yang diterima selama bekerja. Modus jawaban responden pada pertanyaan 3 sebesar 4; hal tersebut menunjukkan bahwa responden puas dengan tunjangan kesejahteraan yang didapatkan selama bekerja. Modus jawaban responden pada pertanyaan 4 sebesar 4; hal tersebut menunjukkan bahwa responden puas dengan kedisiplinan yang diterapkan di tempat kerja namun tingkat kepuasan yang dirasakan responden terhadap kedisiplinan di tempat kerja lebih tinggi dibandingkan kepuasan kerja terhadap gaji, bonus dan tunjangan kesejahteraan. Modus jawaban responden pada pertanyaan 5 hingga 12 sebesar 4; hal tersebut menunjukkan bahwa responden puas dengan perilaku dan kepemimpinan supervisor di tempat kerja. Modus jawaban responden pada pertanyaan 13 sebesar 4; hal tersebut menunjukkan bahwa responden puas dengan status karyawan yang disandang ditempat kerja. Modus jawaban responden pada pertanyaan 14 dan 15 sebesar 4; hal tersebut menunjukkan bahwa responden puas dengan jaminan keamanan dan keselamatan kerja yang ada ditempat kerja.

4. Variabel Kinerja (Y)

Deskripsi responden berdasarkan variabel kinerja yang menggambarkan frekuensi dan presentase jawaban responden terhadap indikator kinerja dijelaskan pada Tabel 4.12 sebagai berikut :

Tabel 4.12 Penilaian Responden terhadap Variabel Kinerja (Y)

No	Item Perta nyaan	Nilai Jawaban Responden										Mo dus	Sta tus	Jml
		1		2		3		4		5				
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%			
1.	Y _{pert1}	-	-	5	5	15	15	33	33	47	47	5	S	100
2.	Y _{pert2}	-	-	8	8	19	19	28	28	45	45	5	S	100
3.	Y _{pert3}	-	-	4	4	18	18	30	30	48	48	5	S	100
4.	Y _{pert4}	1	1	2	2	5	5	10	10	82	82	5	S	100
5.	Y _{pert5}	1	1	3	3	8	8	27	27	61	61	5	S	100
6.	Y _{pert6}	1	1	-	-	3	3	21	21	75	75	5	S	100
7.	Y _{pert7}	1	1	2	2	5	5	10	10	81	81	5	S	100
8.	Y _{pert8}	-	-	1	1	9	9	29	29	61	61	5	S	100
9.	Y _{pert9}	-	-	4	4	12	12	19	19	65	65	5	S	100
10.	Y _{pert10}	-	-	3	3	12	12	41	41	44	44	5	S	100
11.	Y _{pert11}	1	1	7	7	11	11	32	32	49	49	5	S	100
12.	Y _{pert12}	-	-	-	-	-	-	5	5	95	95	5	S	100
13.	Y _{pert13}	-	-	-	-	-	-	5	5	95	95	5	S	100
14.	Y _{pert14}	-	-	2	2	11	11	18	18	69	69	5	S	100
15.	Y _{pert15}	-	-	1	1	5	5	17	17	77	77	5	S	100
16.	Y _{pert16}	1	1	4	4	15	15	30	30	50	50	5	S	100
17.	Y _{pert17}	1	1	4	4	15	15	34	34	46	46	5	S	100
18.	Y _{pert18}	-	-	1	1	9	9	27	27	63	63	5	S	100
19.	Y _{pert19}	-	-	1	1	5	5	17	17	77	77	5	S	100

Sumber : Lampiran 8 diolah

Ket : Tanda (-) menandakan tidak ada jawaban responden

Modus = skor yang paling sering muncul

S = Sesuai standar Pasti Pas

Tabel 4.12 menunjukkan penilaian responden berdasarkan masing – masing indikator kinerja yang terdiri dari prosedur kerja, penampilan, tanggung jawab, kejujuran, kemampuan, dan ketepatan waktu Berdasarkan hasil penilaian responden modus jawaban responden pada pertanyaan 1 hingga 11 sebesar 5; hal tersebut menunjukkan bahwa supervisor SPBU Pasti Pas menilai kinerja operator bagus dan cenderung selalu menjalankan ketentuan kerja sesuai dengan standar kerja Pasti Pas. Modus jawaban responden pada pertanyaan 12 dan 13 sebesar 5; hal tersebut menunjukkan bahwa supervisor SPBU Pasti Pas menilai penampilan operator bagus dan selalu sesuai dengan standar kerja Pasti Pas. Modus jawaban responden pada pertanyaan 14 sebesar 5; hal tersebut menunjukkan bahwa supervisor SPBU Pasti Pas menilai operator memiliki tanggung jawab yang tinggi selama menjalankan pekerjaan. Modus jawaban responden pada pertanyaan 15 sebesar 5; hal tersebut menunjukkan bahwa supervisor SPBU Pasti Pas menilai operator memiliki kejujuran yang tinggi selama menjalankan pekerjaan. Modus jawaban responden pada pertanyaan 16 dan 17 sebesar 5; hal tersebut menunjukkan bahwa supervisor SPBU Pasti Pas menilai operator memiliki kemampuan yang bagus selama menjalankan pekerjaan, namun penilaian supervisor terhadap tingkat kemampuan yang dimiliki oleh operator lebih rendah dibandingkan tingkat kedisiplinan, kejujuran dan tanggung jawab. Modus jawaban responden pada pertanyaan 18 dan 19 sebesar 5; hal tersebut menunjukkan bahwa supervisor SPBU Pasti Pas menilai operator tepat waktu pada saat datang dan pulang di tempat kerja serta selama menjalankan pekerjaan.

4.2.4 Analisis Jalur

Pada sub bab sebelumnya telah dibahas tentang pengujian item pertanyaan setiap variabel dengan uji validitas dan reliabilitas penelitian dan seluruh item pertanyaan telah berhasil pula diidentifikasi makna dari masing – masing penilaian responden. Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk menguji pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja item pertanyaan tersebut kemudian diproses dengan analisis jalur menggunakan *SPSS v 16.00 for windows* agar dapat diketahui pengaruh antar variabel, baik variabel eksogen, variabel endogen dan variabel *intervening*. Hasil analisis jalur disajikan pada Tabel 4.13 sebagai berikut :

Tabel 4.13 Analisis Jalur

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.001	.100		-.012	.990		
Zscore: X1rata -rata	.051	.102	.050	.496	.621	.970	1.031
Zscore: X2rata -rata	.178	.102	.178	2.748	.008	.970	1.031
2 (Constant)	.001	.098		.008	.993		
Zscore: X1rata -rata	.056	.100	.056	.565	.573	.969	1.032
Zscore: X2rata -rata	.204	.134	.302	2.151	.009	.538	1.860
Zscore: Zrata -rata	.292	.132	.393	2.215	.003	.549	1.821

Sumber : Lampiran 7

Berdasarkan Tabel 4.13 koefisien jalur pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja dapat dikemukakan dalam persamaan struktural sebagai berikut :

$$Z = 0,050_{\text{karakteristik individu}} + 0,178_{\text{lingkungan kerja}} + e_1 \dots \dots \dots \text{substruktur 1}$$

$$Y = 0,056_{\text{karakteristik individu}} + 0,302_{\text{lingkungan kerja}} + 0,393_{\text{kepuasan kerja}} + e_2 \dots \text{substruktur 2}$$

Hasil persamaan struktural koefisien jalur pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja belum dapat dimaknai sebelum diuji asumsi klasik. Untuk dapat dianalisis lebih lanjut, persamaan struktural harus terbebas dari uji asumsi klasik yang terdiri dari multikolinieritas, heterokedastisitas dan autokorelasi.

4.2.5 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik pada analisis jalur memiliki kemiripan dengan uji asumsi pada analisis regresi karena pada dasarnya keduanya memiliki beberapa kesamaan. Uji asumsi klasik yang terdiri dari :

1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah pada model analisis jalur ditemukan adanya korelasi antar variabel eksogen. Persamaan struktural pada penelitian ini dinyatakan terbebas dari multikolinieritas jika nilai *condition index* < nilai 15. Hasil uji multikolinieritas disajikan pada Tabel 4.14 sebagai berikut :

Tabel 4.14 Uji Multikolinieritas

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Zscore: X1rata -rata	Zscore: X2rata - rata	Zscore: Zrata - rata
1	1	1.174	1.000	.00	.41	.41	
	2	1.001	1.083	.99	.00	.00	
	3	.824	1.193	.01	.58	.58	
2	1	1.722	1.000	.00	.04	.15	.15
	2	1.003	1.310	.93	.06	.00	.00
	3	.950	1.346	.06	.89	.01	.03
	4	.324	2.304	.00	.02	.84	.82

Sumber : Lampiran 6

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada Tabel 4.14 menunjukkan nilai *condition index* variabel eksogen < nilai 15 maka persamaan struktural penelitian ini terbebas dari multikolinieritas dan dapat dianalisis lebih lanjut.

2. Uji Autokorelasi

Autokorelasi menyatakan bahwa dalam pengamatan-pengamatan yang berbeda tidak terdapat korelasi antar *error term*. Pengujian autokorelasi dalam penelitian ini yaitu uji *Durbin-Watson*. Persamaan struktural dalam penelitian ini dinyatakan terbebas dari autokorelasi jika nilai *Durbin-Watson* statistik terletak pada -2 sampai dengan 2. Hasil uji autokorelasi disajikan pada Tabel 4.15 sebagai berikut :

Tabel 4.15 Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.793 ^a	.737	.722	.99135414	
2	.891 ^b	.846	.756	.97177515	1.712

Sumber : Lampiran 6

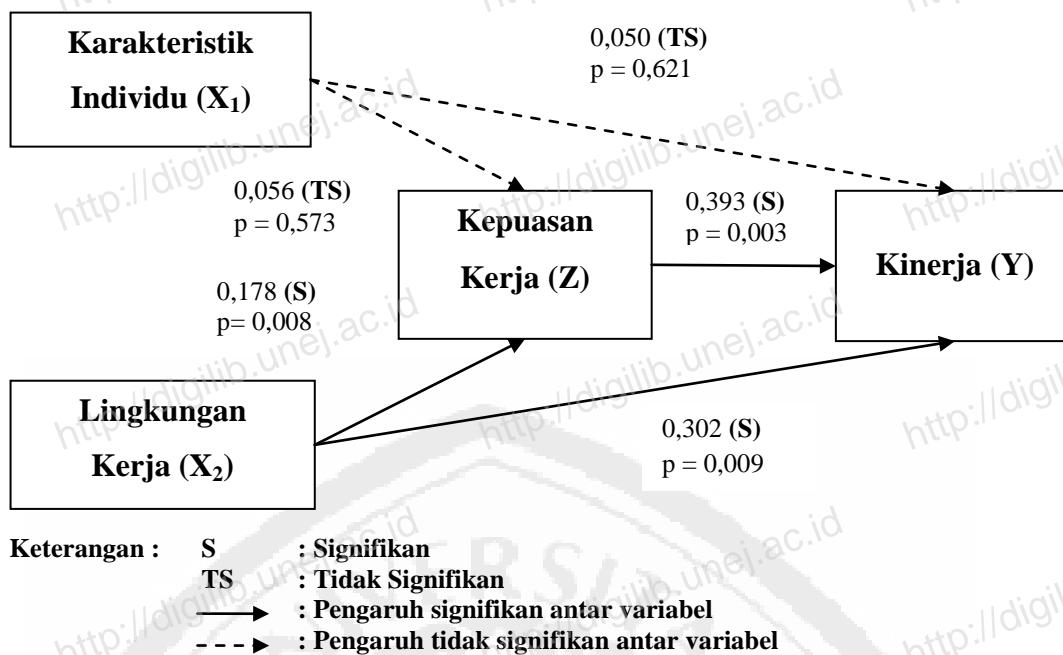
Berdasarkan hasil uji autokorelasi pada Tabel 4.15 menunjukkan bahwa nilai *Durbin-Watson* sebesar 1,712. Nilai *Durbin-Watson* pada penelitian ini, berada diantara -2 sampai dengan 2. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa persamaan struktural penelitian ini terbebas dari autokorelasi dan dapat dianalisis lebih lanjut.

3. Uji Heteroskedastisitas

Asumsi dalam uji heteroskedastisitas menyatakan bahwa apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan yang lain. Jika varians satu residual satu pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Namun jika varians residual satu pengamatan lain berbeda, disebut heteroskedastisitas (Santoso, 2002:210) Hasil uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini disajikan pada Lampiran 6. Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas pada data penelitian tidak ditemukan pola tertentu diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y serta data menyebar. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa persamaan struktural penelitian ini terbebas dari heterokedastistas dan dapat dianalisis lebih lanjut.

4.2.6 Menghitung jalur

Setelah persamaan struktural dinyatakan terbebas dari uji asumsi klasik yaitu multikolinieritas, autokorelasi dan heterokedastisitas, maka dari persamaan struktural yang terbentuk dapat dihitung jalurnya. Hasil penghitungan jalur disajikan pada Gambar 4.2 sebagai berikut :



Gambar 4.2 Hasil Diagram Jalur Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja
Sumber : Data primer diolah, 2011

Koefisien jalur pada Gambar 4.2 menunjukkan masing – masing hubungan antar variabel yang digunakan dalam penelitian untuk menguji hipotesis. Nilai koefisien jalur secara ringkas disajikan pada Tabel 4.16 sebagai berikut :

Tabel 4.16 Hasil Pengujian Hipotesis

Variabel	Standardized Coefficients	Probabilitas Signifikansi	Keterangan
Karakteristik Individu (X ₁) terhadap Kepuasan Kerja (Z)			
X ₁ → Z	0,056	0,573	Tidak Signifikan
Lingkungan Kerja (X ₂) terhadap Kepuasan Kerja (Z)			
X ₂ → Z	0,178	0,008	Signifikan
Karakteristik Individu (X ₁) terhadap Kinerja (Y)			
X ₁ → Y	0,050	0,621	Tidak Signifikan
Lingkungan Kerja (X ₂) terhadap Kinerja (Y)			
X ₂ → Y	0,302	0,009	Signifikan
Kepuasan Kerja (Z) terhadap Kinerja (Y)			
Z → Y	0,393	0,003	Signifikan

Sumber : Lampiran 7 diolah

Hasil analisis jalur pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja dengan program *SPSS v 16.00 for Windows* dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Koefisien jalur karakteristik individu (X_1) terhadap kepuasan kerja (Z) sebesar 0,056 dan diperoleh probabilitas signifikansi 0,573. Nilai Koefisien jalur lebih kecil dari probabilitas signifikansi yang ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara karakteristik individu (X_1) terhadap kepuasan kerja (Z) operator. Dengan demikian, hipotesis ke satu tidak terbukti atau ditolak.
2. Koefisien jalur lingkungan kerja (X_2) terhadap kepuasan kerja (Z) sebesar 0,178 dan diperoleh probabilitas signifikansi 0,008. Nilai Koefisien jalur lebih besar dari probabilitas signifikansi yang ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara lingkungan kerja (X_2) terhadap kepuasan kerja (Z) operator. Dengan demikian, hipotesis ke dua terbukti atau diterima.
3. Koefisien jalur karakteristik individu (X_1) terhadap kinerja (Y) sebesar 0,050 dan diperoleh probabilitas signifikansi 0,621. Nilai Koefisien jalur lebih kecil dari probabilitas signifikansi yang ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara karakteristik individu (X_1) terhadap kinerja (Y) operator. Dengan demikian, hipotesis ke tiga tidak terbukti atau ditolak.
4. Koefisien jalur lingkungan kerja (X_2) terhadap kinerja (Y) sebesar 0,302 dan diperoleh probabilitas signifikansi 0,009. Nilai Koefisien jalur lebih besar dari probabilitas signifikansi yang ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara lingkungan kerja (X_2) terhadap kinerja (Y) operator. Dengan demikian, hipotesis ke empat terbukti atau diterima.
5. Koefisien jalur kepuasan kerja (Z) terhadap kinerja (Y) sebesar 0,393 dan diperoleh probabilitas signifikansi 0,003. Nilai Koefisien jalur lebih besar dari probabilitas signifikansi yang ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kepuasan kerja (Z) terhadap kinerja (Y) operator. Dengan demikian, hipotesis ke lima terbukti atau diterima.

4.2.7 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total Antar Variabel Penelitian

Analisis berikut digunakan untuk mengetahui kekuatan pengaruh antar variabel baik secara langsung, secara tidak langsung maupun pengaruh variabel secara total. Pengaruh langsung merupakan koefisien dari semua garis koefisien anak panah satu ujung atau sering disebut koefisien jalur. Pengaruh tidak langsung adalah pengaruh yang disebabkan oleh variabel *intervening*. Sedangkan pengaruh total merupakan penghitungan total antara pengaruh langsung dan tidak langsung.

Menurut Sumarno dalam Purbangkoro (1994 : 195) apabila pengaruh antar variabel signifikan, besarnya koefisien jalur dalam analisis jalur menunjukkan kuat lemahnya pengaruh antar variabel. Kriteria koefisien jalur diatur sebagai berikut :

1. Nilai koefisien jalur sebesar 0,05 sampai dengan 0,09 maka pengaruh antar variabel lemah
2. Nilai koefisien jalur sebesar 0,10 sampai dengan 0,29 maka pengaruh antar variabel sedang
3. Nilai koefisien jalur lebih dari 0,30 maka pengaruh antar variabel kuat

Pengaruh antar variabel baik secara langsung, secara tidak langsung maupun pengaruh variabel secara total disajikan sebagai berikut :

1. Pengaruh Langsung Antar Variabel

Perhitungan pengaruh langsung antar variabel karakteristik individu (X_1), lingkungan kerja (X_2), kepuasan kerja (Z) dan kinerja (Y) disajikan pada Tabel 4.17 sebagai berikut :

Tabel 4.17 Pengaruh Langsung Antar Variabel

Pengaruh Langsung				
Variabel		Koefisien	Keterangan	Nilai Koefisien
X_1	Z	0,056	Tidak Sig.	0,000
X_2	Z	0,178	Sig.	0,178
X_1	Y	0,050	Tidak Sig.	0,000
X_2	Y	0,202	Sig.	0,202
Z	Y	0,293	Sig.	0,293

Sumber : Lampiran 7 diolah

Berdasarkan Tabel 4.17 variabel karakteristik individu (X_1) tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja (Z) dan kinerja (Y). Sehingga meskipun variabel karakteristik individu (X_1) memiliki nilai koefisien 0,056 dan 0,050; secara otomatis nilai koefisien tersebut bernilai 0,000. Variabel lingkungan kerja (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja (Z) dan kinerja (Y). Sehingga nilai koefisien pengaruh lingkungan kerja (X_2) terhadap kepuasan kerja (Z) memiliki pengaruh sedang yang ditunjukkan dengan nilai koefisien sebesar 0,178, sedangkan terhadap kinerja (Y) memiliki pengaruh kuat sebesar 0,302. Variabel kepuasan kerja (Z) berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja (Y). Sehingga nilai koefisien kepuasan kerja (Z) memiliki pengaruh kuat sebesar 0,393 terhadap kinerja (Y).

2. Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel

Perhitungan pengaruh tidak langsung antar variabel karakteristik individu (X_1), lingkungan kerja (X_2), kepuasan kerja (Z) dan kinerja (Y) disajikan pada Tabel 4.18 sebagai berikut :

Tabel 4.18 Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel

Pengaruh Tidak Langsung						
Variabel			Jalur	koefisien	Keterangan	Nilai Koefisien
X_1	Z	Y	$X_1 \rightarrow Z$	0,050	Tidak Sig.	0,000
			$Z \rightarrow Y$	0,393	Sig.	0,393
Jumlah Nilai Koefisien (0,000 x 0,393)						0,000
X_2	Z	Y	$X_2 \rightarrow Z$	0,178	Sig.	0,178
			$Z \rightarrow Y$	0,393	Sig.	0,393
Jumlah Nilai Koefisien (0,178 x 0,393)						0,069

Sumber : Lampiran 7 diolah

Berdasarkan Tabel 4.18 variabel karakteristik individu (X_1) tidak memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kinerja (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien 0,000. Sedangkan, variabel lingkungan kerja (X_2) berpengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,069. Hasil pengujian pengaruh tidak langsung antar kedua variabel menunjukkan variabel karakteristik individu tidak memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap kinerja (Y) sedangkan variabel lingkungan kerja (X_2) memiliki pengaruh tidak langsung yang lemah terhadap kinerja (Y) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien 0,069.

3. Pengaruh Total Antar Variabel

Perhitungan pengaruh total antar variabel karakteristik individu (X_1), lingkungan kerja (X_2), kepuasan kerja (Z) dan kinerja (Y) disajikan pada Tabel 4.19 sebagai berikut :

Tabel 4.19 Pengaruh Total Antar Variabel

Pengaruh Total						
Variabel			Jalur	Koefisien	Keterangan	Nilai Koefisien
X_1	Z	Y	$X_1 \rightarrow Z$	0,056	Tidak Sig.	0,000
			$X_1 \rightarrow Y$	0,050	Tidak Sig.	0,000
			$Z \rightarrow Y$	0,393	Sig.	0,393
Jumlah Nilai Koefisien (0,000 + (0,000 x 0,393))						0,000
X_2	Z	Y	$X_2 \rightarrow Z$	0,178	Sig.	0,178
			$X_2 \rightarrow Y$	0,302	Sig.	0,302
			$Z \rightarrow Y$	0,393	Sig.	0,393
Jumlah Nilai Koefisien (0,302 + (0,178 x 0,393))						0,371

Sumber : Lampiran 7 diolah

Berdasarkan Tabel 4.19 variabel karakteristik individu (X_1) tidak memiliki pengaruh total terhadap kinerja (Y). Hal ini ditunjukkan dengan nilai koefisien 0,000. Sedangkan, variabel lingkungan kerja (X_2) berpengaruh secara total terhadap kinerja (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,371. Hasil pengujian pengaruh total antar kedua variabel yaitu karakteristik individu (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) terhadap kinerja (Y) operator menunjukkan variabel karakteristik individu (X_1) tidak memiliki pengaruh secara total terhadap kinerja (Y) sedangkan variabel lingkungan kerja (X_2) memiliki pengaruh secara total yang kuat terhadap kinerja (Y) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien 0,371.

4.2.8 Uji Model Analisis Jalur

Uji model dalam analisis jalur dilakukan dengan dua cara yaitu koefisien determinasi dan teori trimming sebagai berikut :

1. Koefisien Determinasi

Total keragaman yang dapat dijelaskan oleh model diukur dengan rumus (Solimun, 2002 : 54):

$$R^2_m = 1 - (P_{e1})^2 (P_{e2})^2$$

$$P_{e1,2} = 1 - (R^2_i)$$

Dimana :

R^2_m = koefisien determinasi R square (R^2) pada analisis regresi

Nilai koefisien determinasi pada analisis jalur pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja disajikan pada Tabel 4.20 sebagai berikut :

Tabel 4.20 Nilai Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.793 ^a	.737	.722	.99135414	
2	.891 ^b	.846	.756	.97177515	1.712

Sumber : Lampiran 7

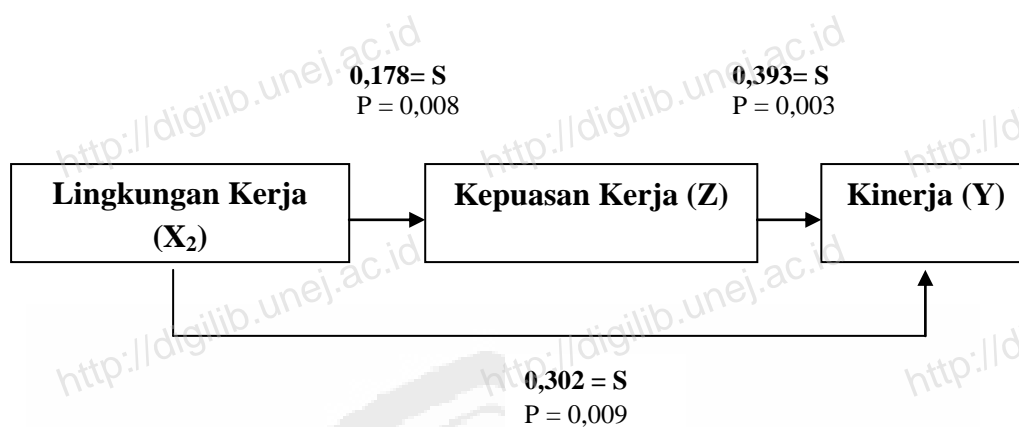
Tabel 4.20 menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi pada model 1 yaitu karakteristik individu (X1), lingkungan kerja (X2) dan kepuasan kerja (Z) memiliki nilai koefisien 0,737. Sedangkan nilai koefisien determinasi pada model 2 yaitu karakteristik individu (X1), lingkungan kerja (X2), kepuasan kerja (Z) dan kinerja (Y) memiliki nilai koefisien 0,846; dengan demikian :

$$\begin{aligned}
 R^2_m &= 1 - (P_{e1})^2 (P_{e2})^2 \\
 &= 1 - (1 - 0,737)^2 (1 - 0,846)^2 \\
 &= 1 - (0,263)^2 (0,154)^2 \\
 &= 1 - (0,069169) (0,023716) \\
 &= 1 - 0,00164041 \\
 &= 0,9983596
 \end{aligned}$$

Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai 0,9983596; artinya, variabel yang dibangun oleh kedua model mampu menjelaskan 99% informasi dari obyek penelitian.

2. Teori Trimming

Berdasarkan teori trimming, maka jalur yang tidak signifikan dibuang, sehingga diperoleh model yang diukur dengan data empirik (Solimun, 2002 : 54). Model dalam bentuk diagram jalur berdasarkan teori trimming disajikan pada gambar 4.3 sebagai berikut :



Keterangan : \longrightarrow : Pengaruh signifikan antar variabel
Gambar 4.3 Diagram Jalur Berdasarkan Teori Trimming

Gambar 4.3 menunjukkan bahwa lingkungan kerja (X_2) berpengaruh langsung secara signifikan terhadap kinerja (Y) operator bahan bakar pada SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember. Kepuasan kerja juga berpengaruh langsung secara signifikan terhadap kinerja (Y) operator bahan bakar pada SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember. Lingkungan kerja (X_2) berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja (Y) operator bahan bakar pada SPBU pasti Pas di Kabupaten Jember.

Secara teoritis, model dalam bentuk diagram jalur berdasarkan teori trimming mengandung makna bahwa lingkungan kerja merupakan anteseden fundamental yang berperan penting bagi terciptanya kepuasan kerja dan kinerja. Supervisor perlu memperhatikan lingkungan kerja yang terdiri fasilitas fisik dan non fisik meliputi fasilitas kerja dan hubungan kerja antar operator untuk menciptakan kinerja yang baik. Kepuasan kerja juga merupakan variabel yang menentukan kinerja operator. Semakin bagus lingkungan kerja, maka kepuasan kerja operator semakin meningkat dan kinerja operator akan semakin baik.

4.3 Pembahasan

Pembahasan penelitian ini akan mengkaji hasil penelitian yang telah diuraikan pada subbab sebelumnya yaitu tentang pengaruh karakteristik individu (X_1) dan lingkungan kerja (X_2) terhadap kepuasan kerja (Z) dan kinerja (Y). Pembahasan juga dilakukan untuk menjawab rumusan masalah berdasarkan koefisien jalur. Pembahasan dilakukan berdasarkan temuan studi teoritik dan studi empiris yang relevan dengan variabel penelitian. Dengan adanya perpaduan studi teoritik dan empirik diharapkan akan diperoleh sebuah temuan baru yang menghasilkan pengembangan teori yang sudah ada. Hasil uji statistik akan disajikan pada tata hubung antar variabel pada Tabel 4.21 sebagai berikut :

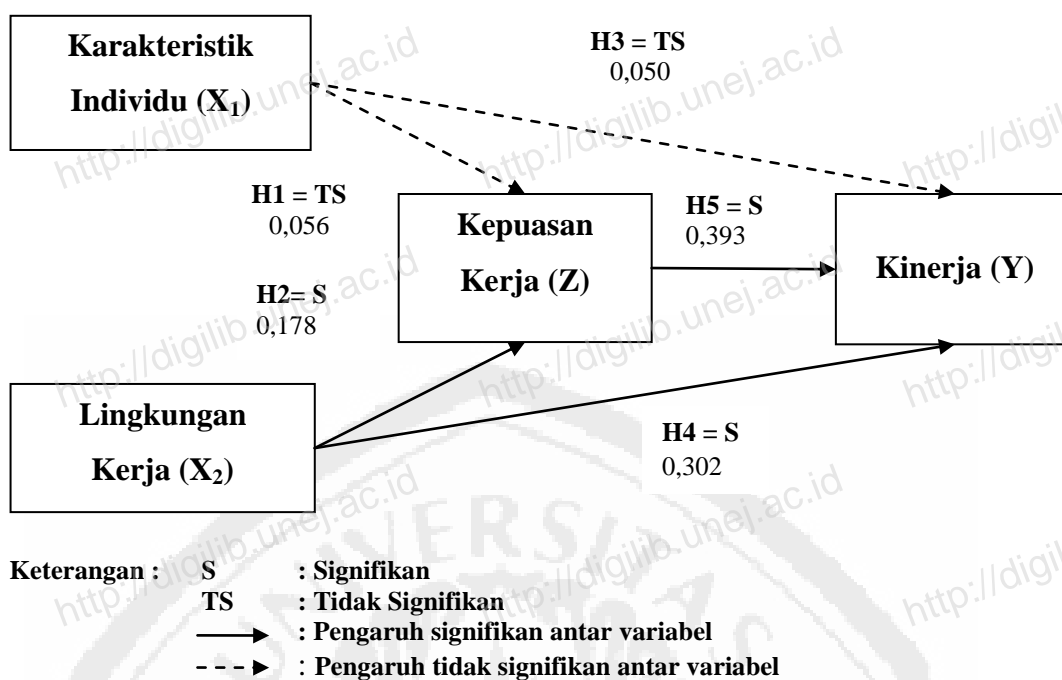
Tabel 4.21 Tata Hubung Antar Variabel

No	Tata Hubung Antar Variabel	Hipotesis Penelitian	Studi Teoritik dan Studi Empiris	Hasil Penelitian
1.	Karakteristik Individu terhadap Kepuasan Kerja	Karakteristik individu berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja operator bahan bakar SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember	<p>Teoritik ;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gibson (2003) 2. Thoha (2003) 3. Steers (2007) 4. Sopiha (2008) 5. Nitisemito (2002) 6. Robbins (2001) <p>Empiris :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Setiawan (2007) 2. Gatot dkk., (2004), 3. Clenney (2002) 4. Jansen <i>et al.</i>, (2006) 	Tidak terbukti /ditolak
2.	Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja	Lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja operator bahan bakar SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember	<p>Teoritik :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sarwoto (2000) 2. Ahyari (2000) 3. Siswanto (2007) 4. Nitisemito (2006) <p>Empiris :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kushdaryanto (2008) 2. Gatot dkk., (2004) 	Terbukti/ diterima

3.	Karakteristik Individu terhadap Kinerja	Karakteristik individu berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja operator bahan bakar SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember	Teoritik : <ol style="list-style-type: none"> 1. Gibson (2003) 2. Thoha (2003) 3. Steers (2007) 4. Sopiha (2008) 5. Robbins (2001) 6. James (2002) Empiris : <ol style="list-style-type: none"> 1. Karatepea <i>et al.</i>, (2004) 2. Lubis (2009) 3. Amriyati dkk., (2003) 4. Komariyah (2006) 	Tidak terbukti /ditolak
4.	Lingkungan Kerja terhadap Kinerja	Lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja operator bahan bakar SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember	Teoritik : <ol style="list-style-type: none"> 1. Gibson (2000) 2. Ahyari (2000) 3. Kartono (2001) 4. Nitisemito (2002) Empiris : <ol style="list-style-type: none"> 1. Wahyudin (2007) 2. Amriyati dkk., (2003) 	Terbukti/ diterima
5.	Kepuasan Kerja terhadap Kinerja	Kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja operator bahan bakar SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember	Teoritik : <ol style="list-style-type: none"> 1. Pierce dan Gardner (2002) 2. Williams (2004) 3. Merhorn <i>et al.</i>, (2004) 4. George dan Jones (2005) Empiris : <ol style="list-style-type: none"> 1. Brahmasari dkk., (2008) 2. Wahyuningrum (2008) 3. Parwanto dkk., (2006) 	Terbukti/ diterima

Sumber : Data diolah peneliti, 2011

Berdasarkan Tabel 4.21 maka dapat dibangun sebuah tata hubung antar variabel. Dengan melihat tata hubung antar variabel, maka dapat diketahui variabel yang berpengaruh signifikan dan variabel yang tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. Tata hubung antar variabel dapat digambarkan secara jelas pada Gambar 4.4 sebagai berikut :



Gambar 4.4 Tata Hubung Antar Variabel

Sumber : Tabel 4.16

Berdasarkan Gambar 4.4 dapat dilihat bahwa dari lima hipotesis yang dikemukakan dua hipotesis yaitu hipotesis 1 (karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja) dan hipotesis 3 (karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja) tidak terbukti/ ditolak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik individu tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja maupun terhadap kinerja. Tiga hipotesis yaitu hipotesis 2 (lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja), hipotesis 4 (lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja) dan hipotesis 5 (kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja) terbukti/ diterima. Hasil penelitian menunjukkan lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja serta kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

4.3.1 Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kepuasan Kerja

Hasil pengujian hipotesis pada Tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai koefisien dari karakteristik individu (X_1) terhadap kepuasan kerja (Z) sebesar 0,056 dan diperoleh probabilitas signifikansi 0,573. Nilai koefisien jalur lebih kecil dari probabilitas signifikansi. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara karakteristik individu (X_1) terhadap kepuasan kerja (Z) operator bahan bakar. Hal ini berarti hipotesis ke satu tidak terbukti atau ditolak.

Indikator dari variabel karakteristik individu yang terdiri dari umur, tingkat pendidikan dan masa kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja operator bahan bakar. Temuan hasil penelitian ini tidak sejalan dengan apa yang dikemukakan Nitisemito (2002: 231) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan umur. Hal mengandung arti bahwa karyawan yang cenderung lebih tua akan merasa lebih puas daripada karyawan yang berumur relatif lebih muda, karena diasumsikan bahwa karyawan yang tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan dan karyawan dengan usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila antara harapannya dengan realita kerja terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas. Temuan dalam penelitian ini juga tidak mendukung pernyataan Mangkunegara (2002:120) yang mengemukakan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu faktor yang ada pada diri pegawai dan faktor pekerjaannya. Faktor yang ada pada diri karyawan yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi, dan sikap kerja.

Secara empiris, temuan hasil penelitian ini juga tidak mendukung hasil penelitian Setiawan (2007), Gatot dkk., (2004), Clenney (2002) dan Jansen *et al.*, (2006) yang pada prinsipnya menemukan bahwa karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja seseorang ditempat kerja. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan teori maupun empiris yang telah dikemukakan sebelumnya disebabkan beberapa faktor yang mempengaruhi antara lain :

1. Adanya keseragaman pekerjaan

Kondisi pekerjaan yang seragam pada seluruh SPBU yang disebabkan adanya standar kinerja tidak akan dapat memberikan pembeda atas kepuasan maupun ketidakpuasan operator bahan bakar. Keseragaman pekerjaan operator bahan bakar pada satu SPBU dan SPBU yang lain tidak akan mampu memperlihatkan kondisi yang nyata terhadap kondisi psikis yang dimiliki operator bahan bakar atas pekerjaan yang dilakukannya. Pelanggan atau supervisor juga tidak dapat membedakan antara operator yang puas dan tidak puas jika ditinjau dari umur dan tingkat pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja operator bahan bakar tidak dipengaruhi oleh karakteristik individu.

2. Tidak ada jenjang karier

Adanya umur yang lebih tua, tingkat pendidikan yang tinggi serta masa kerja yang lama tidak akan membuat seorang operator bahan bakar memiliki jenjang karier menduduki posisi yang lebih tinggi dibanding operator lain dengan umur, tingkat pendidikan dan masa kerja yang lebih rendah. Tidak adanya jenjang karier yang jelas membuat operator SPBU tidak akan terpacu untuk bekerja lebih baik ataupun berprestasi. Dengan adanya kondisi tersebut, operator bahan bakar yang puas maupun operator yang tidak puas dengan pekerjaannya tidak akan dapat dibedakan secara nyata. Operator bahan bakar cenderung akan bekerja apa adanya sesuai standar yang sudah ada tanpa berupaya meningkatkan kualitas pekerjaan dan tingkat pendidikan yang dimiliki. Hal ini disebabkan peningkatan jenjang pendidikan yang dimiliki operator bahan bakar tidak akan menggeser kedudukan atau posisi operator bahan bakar menuju posisi yang lebih tinggi.

3. Pekerjaan operator bahan bakar tidak membutuhkan kriteria karakteristik individu yang ideal

SPBU tidak menetapkan standar khusus pada fisik operator bahan bakar yang terdiri dari umur dan tingkat pendidikan, asal operator bahan bakar memiliki kemampuan melayani pelanggan dan bekerja sesuai dengan standar Pasti Pas maka operator sudah dianggap layak bekerja. Sehingga karakteristik individu tidak mempengaruhi kepuasan kerja.

4.3.2 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Hasil pengujian hipotesis pada Tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai koefisien dari lingkungan kerja (X_2) terhadap kepuasan kerja (Z) sebesar 0,178 dan diperoleh probabilitas signifikansi 0,008. Nilai koefisien jalur lebih besar dari probabilitas signifikansi. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara lingkungan kerja (X_2) terhadap kepuasan kerja (Z) operator bahan bakar. Hal ini berarti hipotesis ke dua terbukti atau diterima.

Indikator dari variabel lingkungan kerja yang terdiri dari fasilitas kerja, kualitas peralatan kerja, kekeluargaan, kenyamanan, kerja sama, hubungan kerja dengan supervisor, dan hubungan kerja dengan rekan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja operator bahan bakar. Temuan hasil penelitian ini sejalan dengan apa yang dikemukakan Koesmono (2005 : 26) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan penilaian, perasaan atau sikap seseorang atau karyawan terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, kompensasi, hubungan antar teman kerja, hubungan sosial ditempat kerja dan sebagainya. Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja adalah dipenuhinya beberapa keinginan dan kebutuhannya melalui kegiatan kerja atau bekerja.

Secara empiris, temuan hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Amriyati dkk., (2003), Parlinda dkk., (2007), Kushdaryanto (2008) dan Gatot dkk., (2004) yang pada prinsipnya menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja seseorang ditempat kerja. Beberapa kenyataan yang terjadi pada SPBU di Kabupaten Jember rata – rata SPBU memiliki ruang khusus bagi operator untuk beribadah, istirahat dan toilet yang bersih. Keadaan lingkungan fisik yang nyaman akan membuat operator bahan bakar betah untuk berlama – lama bekerja. Sistem kekeluargaan dan toleransi yang terbangun dengan baik akan membuat operator juga mendapatkan kepuasan atas perlakuan supervisor maupun rekan kerja di luar pekerjaannya. Hal ini mengakibatkan operator mampu memiliki kepuasan yang meningkat dan berdampak pada citra serta pelayanan SPBU Pasti Pas.

4.3.3 Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja

Hasil pengujian hipotesis pada Tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai koefisien dari karakteristik individu (X_1) terhadap kinerja (Y) sebesar 0,050 dan diperoleh probabilitas signifikansi 0,621. Nilai koefisien jalur lebih kecil dari probabilitas signifikansi. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara karakteristik individu (X_1) terhadap kinerja (Y) operator bahan bakar. Hal ini berarti hipotesis ke tiga tidak terbukti atau ditolak.

Indikator dari variabel karakteristik individu yang terdiri dari umur, tingkat pendidikan dan masa kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja operator bahan bakar. Temuan hasil penelitian ini tidak sejalan dengan apa yang dikemukakan James (2002: 87) yang menyatakan bahwa karakteristik individu memiliki pengaruh terhadap prestasi kerja seseorang. Temuan dalam penelitian ini juga tidak mendukung pernyataan Gibson dkk., (2007: 43) yang mengemukakan bahwa semakin lama seseorang bekerja di suatu organisasi, maka tingkat prestasi individu akan semakin meningkat.

Secara empiris, temuan hasil penelitian ini juga tidak mendukung hasil penelitian Lubis (2009) yang pada prinsipnya menemukan bahwa karakteristik individu berpengaruh signifikan terhadap kinerja seseorang ditempat kerja. Meski demikian, temuan penelitian ini mendukung hasil penelitian Komariyah (2006) yang menemukan bahwa karakteristik individu tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan teori maupun empiris yang telah dikemukakan sebelumnya disebabkan beberapa faktor yang mempengaruhi antara lain :

1. Organisasi dalam SPBU kurang memberikan ruang bagi operator bahan bakar untuk aktualisasi diri

Aktualisasi diri yang dimaksud adalah pemberian kesempatan bagi operator untuk mengembangkan bakat pribadi maupun kelebihan yang dimiliki untuk dipraktekkan dalam dunia kerja, misalnya, bakat dibidang kesenian maupun ketrampilan. Kesempatan pemberian ruang untuk aktualisasi diri bagi operator bahan bakar sebenarnya dapat dilakukan dengan cara memberikan kesempatan operator bahan bakar untuk menunjukkan kelebihan yang dimiliki. Salah satu

contohnya yaitu apabila seorang operator memiliki bakat dibidang seni lukis. Supervisor dapat memberikan kesempatan kepada operator untuk melukis di luar jam kerjanya, kemudian hasilnya akan ditampilkan di ruang lobby SPBU atau di ruang istirahat operator bahan bakar. Contoh lain misalnya, jika ada seorang operator bahan bakar yang trampil membuat ketrampilan bunga. Supervisor dapat memberikan kesempatan bagi operator bahan bakar untuk membuat atau meronce bunga diluar jam kerja, kemudian hasilnya dapat dipajang untuk hiasan di ruang lobby atau di kantor. Selanjutnya, jika disediakan minimarket pada SPBU hasil karya operator bahan bakar dapat dijual untuk mendapatkan keuntungan dan nilai lebih bagi SPBU maupun operator yang bersangkutan.

2. Kinerja operator bahan bakar tidak dipengaruhi umur tetapi lebih dipengaruhi oleh kemampuan operator bahan bakar dalam bekerja

Umur yang beragam pada operator bahan bakar SPBU tidak akan mempengaruhi tingkat maupun kualitas kerja karena supervisor pada SPBU lebih melihat kemampuan, kecepatan serta kepekaan operator dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Kenyataan ini dapat dilihat pada beberapa SPBU yang menjadi sampel penelitian. Misalnya, ada dua operator bahan bakar pada sebuah SPBU. Operator bahan bakar pertama memiliki umur 30 tahun sedangkan operator bahan bakar kedua memiliki umur 25 tahun. Ketika menjalankan pekerjaan sebagai operator bahan bakar, ternyata operator bahan bakar kedua bisa memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan dibanding operator bahan bakar pertama. Hal ini menunjukkan bahwa, pelayanan terbaik tidak hanya bisa diberikan seorang operator dengan umur yang lebih tua. Dari kondisi ini dapat ditarik kesimpulan bahwa umur tidak mempengaruhi kinerja seorang operator bahan bakar.

3. Pekerjaan yang bersifat monoton

Pekerjaan sebagai operator bahan bakar pada SPBU Pasti Pas merupakan pekerjaan yang selalu sama, statis dan berulang. Pekerjaan yang dimaksud adalah menunggu pelanggan datang, melayani, kemudian mengucapkan terima kasih setelah pelanggan proses pelayanan selesai. Pekerjaan sebagai operator

bahan bakar akan berlangsung kurang lebih delapan jam dalam satu hari pada satu shift di SPBU. Tipe pekerjaan yang statis dan selalu berulang, tidak akan mempengaruhi ketrampilan dan menambah keahlian operator bahan bakar dalam upaya peningkatan kinerjanya. Pekerjaan yang dimiliki oleh operator juga tidak akan mampu membedakan tingkat pendidikan dan pengalaman operator bahan bakar dengan kualitas pekerjaan yang dihasilkan. Hal ini disebabkan betapapun tingginya tingkat pendidikan yang dimiliki atau lamanya masa kerja operator bahan bakar, pekerjaan yang dilakukan akan tetap sama dari waktu ke waktu. Ada beberapa contoh yang terjadi di SPBU yang menjadi sampel penelitian, misalnya operator bahan bakar pada sebuah SPBU ada yang memiliki tingkat pendidikan SMP/ sederajat, SMA/ Sederajat dan Sarjana. Ternyata, tingkat pendidikan yang dimiliki operator bahan bakar, tidak mampu membedakan kualitas kerjanya. Operator yang memiliki tingkat pendidikan yang berbeda tersebut melakukan satu pekerjaan yang sama yaitu menunggu pelanggan datang, melayani, kemudian mengucapkan terima kasih setelah pelanggan proses pelayanan selesai

4.3.4 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja

Hasil pengujian hipotesis pada Tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai koefisien dari lingkungan kerja (X_2) terhadap kinerja (Y) sebesar 0,302 dan diperoleh probabilitas signifikansi 0,009. Nilai koefisien jalur lebih besar dari probabilitas signifikansi. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara lingkungan kerja (X_2) terhadap kinerja (Y) operator bahan bakar. Hal ini berarti hipotesis ke empat terbukti atau diterima.

Indikator dari variabel lingkungan kerja yang terdiri dari fasilitas kerja, kualitas peralatan kerja, kekeluargaan, kenyamanan, kerja sama, hubungan kerja dengan supervisor, dan hubungan kerja dengan rekan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja operator bahan bakar. Temuan hasil penelitian ini sejalan dengan apa yang dikemukakan Kartono (2001 : 177) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja merupakan kondisi-kondisi material dan psikologis yang ada dalam perusahaan karyawan tersebut bekerja. Dalam melaksanakan tugas-

tugasnya, setiap tenaga kerja berhubungan langsung dan sangat dipengaruhi oleh lingkungan kerja. Temuan hasil penelitian juga ini sejalan dengan apa yang dikemukakan Nitisemito (2002 : 109) yang menyatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja, yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan padanya.

Secara empiris, temuan hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Amriyati dkk., (2003), dan Gatot dkk., (2004) yang pada prinsipnya menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja seseorang ditempat kerja. Kondisi yang ada pada beberapa sampel SPBU menunjukkan bahwa SPBU yang memiliki tingkat kekeluargaan dan toleransi yang bagus antar sesama operator bahan bakar, memiliki ruang istirahat atau ruang makan tersendiri bagi operator akan membuat operator nyaman dan betah berada pada lingkungan kerjanya. Hal ini berdampak pada kinerja operator bahan bakar baik secara fisik yang ditunjukkan dengan kerapian dan penampilan SPBU yang terawat serta secara non fisik yang ditunjukkan dengan keramahan dan perhatian penuh operator selama melayani pelanggan.

4.3.5 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja

Hasil pengujian hipotesis pada Tabel 4.18 menunjukkan bahwa nilai koefisien dari kepuasan kerja (Z) terhadap kinerja (Y) sebesar 0,393 dan diperoleh probabilitas signifikansi 0,003. Nilai koefisien jalur lebih besar dari probabilitas signifikansi. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kepuasan kerja (Z) terhadap kinerja (Y) operator bahan bakar. Hal ini berarti hipotesis ke lima terbukti atau diterima.

Indikator dari variabel kepuasan kerja yang terdiri dari gaji, bonus, tunjangan kesejahteraan, kedisiplinan, supervisor, status karyawan, dan jaminan keamanan dan keselamatan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja operator bahan bakar. Temuan hasil penelitian ini sejalan dengan apa yang dikemukakan Sylvana (2002:4) mengemukakan bahwa kepuasan kerja anggota organisasi dapat dihubungkan dengan kinerja dan hasil kerja mereka serta imbalan dan hukuman yang mereka terima. Oleh karena itu, tingkat kepuasan kerja dalam

organisasi dapat ditunjukkan dengan hasil seperti sikap anggota organisasi, pergantian pekerjaan anggota organisasi, kemangkiran atau absensi, keterlambatan, dan keluhan yang biasa terjadi dalam suatu organisasi.

Secara empiris, temuan hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Parwanto dkk., (2006) yang pada prinsipnya menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja seseorang ditempat kerja. Dari beberapa sampel penelitian yang ada yakni SPBU Pasti Pas, kepuasan kerja operator bahan bakar memiliki nilai tertinggi dibandingkan lingkungan kerja. Hal ini mengindikasikan perlunya perhatian khusus pada faktor kepuasan kerja operator bahan bakar agar kinerjanya meningkat. Perlu diakui, selama ini belum semua SPBU Pasti Pas menjalankan pemberian imbalan pada operator sesuai standar Pasti Pas, misalnya tentang peraturan pemberian gaji. Aturan yang ada, SPBU yang berstandar Pasti Pas harus memberikan gaji operator sesuai Upah Minimum Kabupaten (UMK) pada masing – masing lokasi SPBU. Kenyataan yang ada, masih ada SPBU di Kabupaten Jember memberikan gaji operator di bawah UMK. Kepuasan kerja operator bahan bakar perlu mendapatkan perhatian khusus, sebab berawal dari kepuasan kerja operator maka kinerja seluruh SPBU dapat terlihat sehingga citra baik SPBU dan Pertamina dapat meningkat.

4.4 Implikasi Hasil Penelitian

Setelah dilakukan penelitian terhadap karakteristik individu, lingkungan kerja, kepuasan kerja dan kinerja operator bahan bakar pada SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember, ada beberapa persoalan yang perlu mendapatkan perhatian lebih. Perhatian tersebut dapat berupa perbaikan ataupun peningkatan manajemen SPBU demi kelancaran tugas dan pencapaian misi dan visi organisasi. Setelah dilakukan beberapa perbaikan dan pemberian perhatian terhadap persoalan dalam tubuh organisasi diharapkan dapat mendorong kinerja organisasi yang lebih baik.

Hasil penelitian tentang pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja operator bahan bakar pada SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember menunjukkan bahwa kepuasan kerja operator bahan bakar memiliki pengaruh positif dan signifikan yang tinggi terhadap kinerja.

Artinya, diharapkan supervisor SPBU Pasti Pas benar-benar memperhatikan persoalan yang menyangkut kepuasan kerja operator bahan bakar yang terdiri dari imbalan (gaji, bonus, dan tunjangan kesejahteraan), status kerja operator serta jaminan keamanan dan keselamatan kerja. Hal ini bertujuan agar kepuasan kerja operator tetap terjaga sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat berlangsung baik secara terus – menerus.

Hasil uji model analisis jalur berdasarkan teori trimming menunjukkan lingkungan kerja berpengaruh langsung secara signifikan terhadap kinerja operator bahan bakar pada SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember. Kepuasan kerja juga berpengaruh langsung secara signifikan terhadap kinerja operator bahan bakar pada SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember. Lingkungan kerja berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja operator bahan bakar pada SPBU pasti Pas di Kabupaten Jember.

Secara teoritis, model dalam bentuk diagram jalur berdasarkan teori trimming mengandung makna bahwa lingkungan kerja merupakan anteseden fundamental yang berperan penting bagi terciptanya kepuasan kerja dan kinerja. Supervisor perlu memperhatikan lingkungan kerja yang terdiri fasilitas fisik dan non fisik meliputi fasilitas kerja dan hubungan kerja antar operator untuk menciptakan kinerja yang baik. Kepuasan kerja juga merupakan variabel yang menentukan kinerja operator. Semakin bagus lingkungan kerja, maka kepuasan kerja operator semakin meningkat dan kinerja operator akan semakin baik.

Data penelitian menunjukkan bahwa pengukuran kinerja dengan menggunakan standar Pasti Pas masih dianggap sebagai simbol saja dan belum mengubah kepercayaan pelanggan. Hal ini terbukti, masih ada beberapa SPBU yang tidak menjalankan standar kerja sesuai ketentuan Pasti Pas baik dalam fisik. Ada pula SPBU yang belum menggaji operator sesuai dengan standar Pasti Pas yaitu membayar gaji operator sesuai dengan UMK.

Implikasinya bagi SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember adalah mengupayakan untuk memberikan kesempatan aktualisasi diri operator, memberikan *reward dan punishment* yang jelas, serta memperhatikan unsur kepuasan kerja operator utamanya unsur imbalan (gaji, bonus dan tunjangan

kesejahteraan). Selain itu pelayanan yang baik kepada pelanggan juga perlu menjadi fokus utama. Selama ini, pelayanan keluhan pelanggan memang telah dilakukan semua SPBU, namun terkadang hasil dari penanganan keluhan pelanggan belum menemukan jalan keluar secara *win – win solution*. Hal ini terbukti dengan banyaknya tulisan keluhan pelanggan yang tidak terselesaikan dan termuat secara terus menerus pada media massa.

Ada temuan yang menarik dari penelitian ini yaitu tidak adanya pengaruh yang tidak signifikan antara variabel karakteristik individu terhadap kepuasan kerja dan kinerja operator bahan bakar. Ada beberapa persoalan menjadi penyebab terjadinya keadaan tersebut, antara lain organisasi SPBU tidak memberikan ruang bagi operator bahan bakar untuk aktualisasi diri, kinerja operator bahan bakar tidak dipengaruhi umur tetapi lebih dipengaruhi oleh kemampuan operator bahan bakar dalam bekerja, pekerjaan yang bersifat monoton, adanya keseragaman pekerjaan, tidak adanya jenjang karier dan ada kemungkinan bahwa untuk menjadi operator bahan bakar tidak memerlukan karakteristik individu yang ideal. Dari temuan ini dapat disimpulkan, bahwa kinerja dan kepuasan kerja operator bahan bakar SPBU tidak dipengaruhi oleh umur, tingkat pendidikan dan lama bekerja operator, tetapi dipengaruhi faktor lain.

Dengan demikian, apabila supervisor SPBU menginginkan peningkatan kinerja operator bahan bakar, maka perlu memperhatikan hal – hal yang berhubungan dengan kepuasan kerja dan lingkungan kerja operator bahan bakar. Kepuasan kerja operator bahan bakar dapat dipenuhi dengan pemberian imbalan yang sesuai UMK, pemberian bonus, serta tunjangan yang adil. Memperhatikan kepuasan kerja operator juga dapat dilakukan menjaga hubungan baik antar rekan kerja dan personil dalam SPBU serta menjamin keamanan dan keselamatan kerja. Lingkungan kerja yang baik dapat diwujudkan dengan memberikan fasilitas kerja yang baik bagi operator serta bersikap bijaksana kepada seluruh operator dengan memperhatikan keluhan dan memberikan reward yang sesuai dengan berhubungan dengan kinerja operator bahan bakar.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian setelah melakukan pengujian pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik individu tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja operator bahan bakar SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember yang berarti hipotesis ke satu tidak terbukti/ ditolak. Hal ini bisa terjadi karena adanya keseragaman pekerjaan, tidak adanya jenjang karier dan ada kemungkinan bahwa untuk menjadi operator bahan bakar tidak memerlukan karakteristik individu yang ideal.
2. Lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja operator bahan bakar SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember yang berarti hipotesis ke dua terbukti/ diterima. Hal ini bisa terjadi karena SPBU yang memiliki lingkungan kerja yang bagus mampu membuat operator bahan bakar puas dengan pekerjaannya sehingga mampu memberikan pelayanan terbaik pada pelanggan.
3. Karakteristik individu tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja operator bahan bakar SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember yang berarti hipotesis ke tiga tidak terbukti/ ditolak. Hal ini bisa terjadi karena pada organisasi SPBU tidak memberikan ruang bagi operator bahan bakar untuk aktualisasi diri, kinerja operator bahan bakar tidak dipengaruhi umur tetapi lebih dipengaruhi oleh kemampuan operator bahan bakar dalam bekerja, dan pekerjaan yang bersifat monoton.
4. Lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja operator bahan bakar SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember yang berarti hipotesis ke empat terbukti/ diterima. Hal ini bisa terjadi karena SPBU yang memiliki lingkungan kerja yang bagus mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

5. Kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja operator bahan bakar SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember yang berarti hipotesis ke lima terbukti/ diterima. Hal ini bisa terjadi karena operator SPBU yang memiliki kepuasan dalam pekerjaan maupun dalam berinteraksi dengan personil disekitarnya akan membuat kinerja operator menjadi meningkat.

5.2 Saran

Berdasarkan analisis hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, beberapa saran yang dapat menjadi implikasi baik untuk kepentingan penelitian selanjutnya maupun kepentingan praktisi antara lain:

1. Bagi studi selanjutnya

Hasil penelitian ini menjadi dasar studi tentang operator bahan bakar SPBU. Mengingat betapa besarnya peran operator SPBU sebagai rantai terbawah Pertamina yang berhubungan langsung dengan pelanggan serta mampu membentuk citra Pertamina maupun SPBU dihadapan pelanggan. Studi selanjutnya dapat dilakukan di Kabupaten lain yang memiliki SPBU Pasti Pas dengan menambah variabel lain selain karakteristik individu, lingkungan kerja, kepuasan kerja dan kinerja. Sedangkan pengukuran kinerja operator dapat dilakukan dengan melibatkan pelanggan SPBU.

2. Bagi Pertamina

- a. Perlu adanya pemilahan atau pemberian perhatian khusus pada SPBU Pasti Pas yang belum memberikan kinerja sesuai standar Pasti Pas dengan memperhatikan data dari tim auditor SPBU. Dari pemilahan ini, dapat diketahui penilaian SPBU yang memiliki kinerja yang sesuai standar, kurang sesuai standar maupun tidak sesuai standar. Hal ini bertujuan agar dapat diketahui penanganan bagi SPBU yang memiliki kinerja kurang sesuai standar dan tidak sesuai standar Pasti Pas dan peningkatan kinerja SPBU yang telah benar – benar sesuai standar Pasti Pas.

- b. Perlu adanya pemberian *reward* bagi SPBU Pasti Pas yang berprestasi. Hal ini bertujuan untuk memacu semangat kinerja SPBU Pasti Pas untuk dapat bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

3. Bagi SPBU

- a. Perlu mendukung terciptanya suasana lingkungan kerja yang bagus bagi operator bahan bakar dengan memberikan fasilitas kerja yang bagus bagi operator bahan bakar serta menjaga hubungan kekeluargaan untuk menambah kenyamanan dalam bekerja.
- b. Perlu memperhatikan kepuasan kerja operator bahan bakar utamanya memperbaiki sistem penggajian operator. Misalnya, jika memang tidak mungkin ada jenjang karier yang jelas, sebaiknya perlu ada sistem penggajian yang jelas berdasarkan masa kerja. Operator dengan masa kerja lebih dari dua tahun akan mendapatkan gaji lebih tinggi dibanding operator yang bekerja kurang dari dua tahun.
- c. Perlu memberikan jaminan sosial tenaga kerja agar jaminan keselamatan dan kesehatan kerja operator dapat terpenuhi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyari, Agus. 2000. *Manajemen Operasi Sistem Produksi*. Yogyakarta : BPFE
- Amriyati dkk., 2003. *Kinerja Perawat Ditinjau dari Lingkungan Kerja dan Karakteristik Individu*, Buletin Sains Kesehatan 16 (2), FKM UGM, Yogyakarta.
- Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- As'ad, Moch.2003 . *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty
- Azwar, Saefuddin. 2000. *Metode Penelitian*. Bandung: Penerbit Sinar Baru
- Bernadin, H., John, and Joyce E.A. Russel. 2000. *Human Resources Management*. Mc. Graw Hill Inc, Singapura.
- Brahmasari dkk., 2005. "Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi kasus pada PT. Pei Hai International)". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol 5 September 2005. Hal. 56 - 68
- Byars, L, and Lesli W., Roe. 2004. *Human Resources and Personnel Management* . Richard D. Irwin Inc, Homewood Illinois.
- Clenney. 2004. *A Study of the Relationship Between Absenteeism and Job Satisfaction, Certain Personal Characteristics, and Situational Factors for Employees in a Public Agency*. *Journal Information and Management*. Vol 7 hal 209 – 214.
- Effendy, Nasrul. 2005. *Dasar-dasar Keperawatan Kesehatan Masyarakat*. Editor Yasmin Asih. Edisi 2. Jakarta : buku Kedokteran EGC
- Gatot dkk., 2009. "Hubungan Karakteristik Perawat, Isi Pekerjaan dan Lingkungan Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Gunung jati Cirebon". Bandung : Jurnal Kesehatan Masyarakat hal. 14 – 25.
- George, Jenifer M., and Jones, Gareth R. 2005. *Understanding and Managing Organization Behavior*. 4th Edition. New Jersey: Pearson, Prentice Hall.
- Gibson *et al.*, 2007. *Organisasi perilaku, Struktur, Proses*, Edisi ke – 5, cetakan ke – 5. Erlangga. Jakarta.

- Gibson and Donely. 2003. *Organization : Behaviour, Structure, Processed*. New York : Times Mirror Higher Education Group
- Gomes, F Cardoso. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gujarati, Damodar. 2000. *Ekonomika Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasan, Iqbal. 2002. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hasibuan, MSP.2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CV Haji Mas Agung.
- Jansen *et al.*, 2006. "The effects of job characteristics and individual characteristics on job satisfaction and burnout in community nursing". *International Journal Nurse Study*. Vol 33, No. 4. Hal. 407 – 421
- Kartono, Kartini. 2001. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Bandung : Alfabeta
- Karatepa *et al.*, 2005. "The effects of selected individual characteristics on frontline employee performance and job satisfaction". *Journal Tourism Management*. Received 22 August 2004. Accepted 11 February 2005 hal. 1 – 14.
- Koesmono, Teman H. 2005. "Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Motivasi dan Kepuasan Kerja serta Kinerja Karyawan pada Sub Sektor Industri Pengolahan Kayu Ekspor di Jawa Timur". Disertasi. Surabaya : Pascasarjana UNAIR
- Komariyah, Siti. 2006. "Pengaruh Karakteristik Individu, Motivasi dan Iklim Organisasi terhadap Kepuasan kerja dan Kinerja Kepala Desa pada Era Otonomi Daerah di Kabupaten Sidoarjo". Disertasi. Surabaya : Pascasarjana UNAIR
- Kuncoro, Mudrajat dkk., 2007. *Transformasi Pertamina*. Yogyakarta : UGM.
- Kushdaryanto, Herman. 2008. "Hubungan Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di KPU Kabupaten Grobogan". Tesis. Semarang : UNDIP.

- Lubis, Elynar. 2009. "Pengaruh Karakteristik Individu dan Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Dokter dalam Kelengkapan Pengisian Rekam Medis Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit PT. Perkebunan Nusantara Persero IV tahun 2008". <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/04/faktor-faktor-yang-mempengaruhi.html>. [19 Pebruari 2010]
- Luthans, Fred. 2002. *Organizational Behaviour*. Singapore: Mc. Graw Hill Book Co
- Mangkunegara. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Merhorn *et al.*, 2004. *Core Concept of Organization Behavior*. San Francisco: John Wiley and Son.
- Nitisemito, Alex. S. 2002. *Manajemen Personalialia*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Notoatmojo, Soekidjo. 1998. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nugroho, Bhuono Agung. 2006. *Strategi Jitu Memilih Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*. Yogyakarta : Andi Offset
- Parlinda dkk. 2007. "Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Pelatihan, dan Lingkungan Kerja terhadap kinerja Karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta". Jurnal. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Parwanto dkk. 2006. "Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pusat Pendidikan Komputer Akuntansi IMKA di Surakarta". Jurnal. Surakarta : Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Pierce, Jon L., and Gardner, Donald G., with Durham, Randall . 2002. *Management, Organizational Behavior, An Integrated Perspective*. Ohio: South Western, Thomson Learning.
- Robbins, Stephen, P. 2001. *Organizational Behaviour*. New Jersey: Prentice Hall
- Robert Kreitner and Angelo Kinicki. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Emban Patria
- Santoso, Singgih. 2002. *SPSS Release 7.5 For Windows*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

- Sarwono, Jonathan. 2006. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS 16*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2006. *Analisis Jalur untuk Riset Bisnis Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Setiawan, Teguh. 2007. *Hubungan antara Karakteristik Individu dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di RS. Banyumanik*. Tesis. Semarang : UNS
- Simamora, H. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : STIE YKPN
- Singarimbun, M, Effendi, S. 2005. *Metode Penelitian Survei, Edisi Revisi, Pustaka*. Jakarta: LP3ES.
- Solimun. 2002. *Multivariate Analysis Structural Equation Model Lisrel dan Amos*. Malang : Universitas Negeri Malang.
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta : Andi Offset
- Sugiyono. 2001. *Statistik Non Parametris Untuk Penelitian*. Bandung : Alfabeta
- _____. 2003. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. 2006. *Ekonometrika*. Jakarta: LPFEUI.
- _____. 2006. *Statistik, teori dan aplikasi II*. Jakarta : Erlangga.
- _____. 2006. *Analisis Multivariat*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tim Pertamina Way. 2007. *Buku Lapangan : Standar Operasional SPBU Pertamina*. Jakarta : PT. Pertamina.
- Wahyuningrum. 2008. “*Hubungan Kemampuan, Kepuasan dan Disiplin Kerja dengan Kinerja Pegawai di kecamatan Tanggunharjo Kabupaten Grobogan*”. Tesis. Semarang : UNDIP
- Wexley, Kenneth, N. and Gary, A. Yukl. 2003. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalita*. Jakarta : Rineka Cipta
- William.H. 2004. *Pergantian Karyawan : Sebab-Sebab Dan Pengendaliannya*. Penerjemah : Nurul Iman. Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo

KUESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Sdr Operator Bahan Bakar SPBU Pasti Pas

Di Kabupaten Jember

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa Magister Manajemen Universitas Jember yang sedang melakukan penelitian sebagai dasar penulisan Tesis. Judul Tesis yang saya ambil adalah :

“PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA OPERATOR BAHAN BAKAR PADA SPBU PASTI PAS DI KABUPATEN JEMBER”

Berkaitan dengan hal tersebut, kami mohon dengan hormat Bapak/Ibu/Sdr dapat berpartisipasi dalam pengisian daftar pertanyaan dengan berdasarkan keadaan yang sebenar-benarnya. Bapak/Ibu/Sdr tidak perlu khawatir akan bermasalah pada pekerjaan, karena kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Sdr tidak akan saya berikan pada pihak-pihak manapun dan data tersebut saya pergunakan hanya untuk penyelesaian penelitian ini.

Akhirnya saya mengucapkan banyak terimakasih atas segala bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr yang telah berkenan meluangkan waktu untuk mengisi daftar pertanyaan ini. Semoga Bapak/Ibu/Sdr selalu sukses dalam menjalankan tugasnya. Amien.

Jember, April 2011

Hormat saya,

Nike Norma Epriliyana, S.E.

**LEMBAR KUESIONER “PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU
DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN
KINERJA OPERATOR BAHAN BAKAR PADA SPBU PASTI PAS DI
KABUPATEN JEMBER”**

KUESIONER UNTUK OPERATOR BAHAN BAKAR

KELOMPOK I KARAKTERISTIK INDIVIDU

- Nama SPBU :
 Nama Responden :
 Umur : tahun
 Jenis Kelamin : (a.) Laki – Laki (b.) Perempuan
 Tingkat Pendidikan : (a.) SD/Sederajat (b.) SMP/ Sederajat
 (c.) SMA/ Sederajat (d.) Diploma (e.) Sarjana
 Status Perkawinan : (a.) Lajang (b.) Menikah
 (c.) Janda (d.) Duda
 Lama bekerja : tahun

KELOMPOK II LINGKUNGAN KERJA

Berilah tanda cek (√) pada pilihan jawaban yang menurut Saudara sesuai dengan Lingkungan Kerja Saudara !

Petunjuk pengisian :

- SB** = Sangat Bagus;
B = Bagus;
CB = Cukup Bagus;
KB = Kurang Bagus;
STB = Sangat Tidak Bagus.

No	PERTANYAAN	SB	B	CB	KB	STB
1	Bagaimana kondisi fasilitas bagi karyawan (air bersih, ruang makan, tempat ibadah, dan tempat beristirahat kerja) di tempat Saudara bekerja ?					
2	Bagaimana kualitas peralatan kerja (mesin dispenser, pompa) di tempat Saudara bekerja ?					
3	Bagaimana suasana kekeluargaan yang terjalin antar karyawan di tempat Saudara bekerja?					

4	Bagaimana suasana kenyamanan akan fasilitas (peralatan kerja dan fasilitas karyawan) di tempat Saudara bekerja?					
5	Bagaimana suasana kenyamanan akan hubungan sosial antar karyawan (toleransi dan saling menghargai) di tempat Saudara bekerja?					
6	Bagaimana suasana kerjasama yang terjalin antar karyawan di tempat Saudara bekerja?					
7	Bagaimana hubungan kerja yang terjalin selama ini antara Saudara dengan Pengawas/ Supervisor di tempat Saudara bekerja ?					
8	Bagaimana hubungan kerja yang terjalin selama ini antara Saudara dengan rekan kerja di tempat Saudara bekerja ?					

KELOMPOK III KEPUASAN KERJA

Berilah tanda cek (√) pada pilihan jawaban yang menurut Saudara sesuai dengan Kepuasan Kerja Saudara !

Petunjuk pengisian :

SP = Sangat Puas;

P = Puas;

CP = Cukup Puas;

KP = Kurang Puas;

STP = Sangat Tidak Puas.

No	PERTANYAAN	SP	P	CP	KP	STP
1.	Bagaimana perasaan Saudara terhadap kesesuaian gaji yang diterima dengan volume pekerjaan di tempat Saudara bekerja ?					
2.	Bagaimana perasaan Saudara terhadap kesesuaian bonus yang diterima dengan volume pekerjaan di tempat Saudara bekerja ?					
3.	Bagaimana perasaan Saudara terhadap kesesuaian tunjangan kesejahteraan yang diterima dengan pengabdian Saudara di tempat kerja ?					
4.	Bagaimana perasaan Saudara terkait kedisiplinan yang diterapkan di tempat Saudara bekerja ?					
5.	Bagaimana perasaan Saudara terhadap sikap Pengawas/ Supervisor dalam memperlakukan Saudara di tempat kerja ?					
6.	Bagaimana perasaan Saudara terhadap sikap Pengawas/ Supervisor dalam menanggapi keluhan yang Saudara hadapi ?					

7.	Bagaimana perasaan Saudara terhadap sikap Pengawas/ Supervisor dalam menyelesaikan masalah yang Saudara hadapi ?					
8.	Bagaimana perasaan Saudara terhadap sikap Pengawas/ Supervisor dalam memberikan bimbingan dan membangun kemampuan operator untuk bekerja sesuai standar Pasti Pas ?					
9.	Bagaimana perasaan Saudara terhadap sikap Pengawas/ Supervisor dalam melakukan evaluasi atas pekerjaan Saudara ?					
10.	Bagaimana perasaan Saudara terhadap sikap Pengawas/ Supervisor dalam membangun kerjasama antar operator dalam bekerja ?					
11.	Bagaimana perasaan Saudara terhadap sikap Pengawas/ Supervisor selama memimpin diskusi kerja sebelum shift dimulai (pembagian modal awal, checklist dan bagi tugas operator) ?					
12.	Bagaimana perasaan Saudara terhadap sikap Pengawas/ Supervisor selama memimpin diskusi kerja sebelum shift berakhir (membahas kerja operator dalam satu shift) ?					
13.	Bagaimana perasaan Saudara dengan status karyawan (karyawan kontrak, karyawan tetap) dengan pengabdian Saudara di tempat kerja ?					
14.	Bagaimana perasaan Saudara terhadap jaminan keamanan dalam menggunakan peralatan kerja (mesin dispenser, selang, pompa) di tempat Saudara bekerja ?					
15.	Bagaimana perasaan Saudara terhadap jaminan keselamatan dalam menggunakan peralatan kerja (mesin dispenser, selang, pompa) di tempat Saudara bekerja ?					

TERIMA KASIH

KUESIONER PENELITIAN

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Sdr Pengawas/ Supervisor SPBU Pasti Pas

Di Kabupaten Jember

Dengan hormat,

Saya adalah mahasiswa Magister Manajemen Universitas Jember yang sedang melakukan penelitian sebagai dasar penulisan Tesis. Judul Tesis yang saya ambil adalah :

“PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA OPERATOR BAHAN BAKAR PADA SPBU PASTI PAS DI KABUPATEN JEMBER”

Berkaitan dengan hal tersebut, kami mohon dengan hormat Bapak/Ibu/Sdr dapat berpartisipasi dalam pengisian daftar pertanyaan dengan berdasarkan keadaan yang sebenar-benarnya. Bapak/Ibu/Sdr tidak perlu khawatir akan bermasalah pada pekerjaan, karena kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Sdr tidak akan saya berikan pada pihak-pihak manapun dan data tersebut saya gunakan hanya untuk penyelesaian penelitian ini.

Akhirnya saya mengucapkan banyak terimakasih atas segala bantuan dan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr yang telah berkenan meluangkan waktu untuk mengisi daftar pertanyaan ini. Semoga Bapak/Ibu/Sdr selalu sukses dalam menjalankan tugasnya. Amien.

Jember, April 2011

Hormat saya,

Nike Norma Epriliyana, S.E.

**LEMBAR KUESIONER “PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU
DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN
KINERJA OPERATOR BAHAN BAKAR PADA SPBU PASTI PAS DI
KABUPATEN JEMBER”**

KUESIONER UNTUK PENGAWAS/ SUPERVISOR

KELOMPOK I KARAKTERISTIK INDIVIDU

- Nama SPBU :
Nama Karyawan yang dinilai :
Nama Responden :
Umur : tahun
Jenis Kelamin : (a.) Laki – Laki (b.) Perempuan
Tingkat Pendidikan : (a.) SD/Sederajat (b.) SMP/ Sederajat
(c.) SMA/ Sederajat (d.) Diploma (e.) Sarjana
Status Perkawinan : (a.) Lajang (b.) Menikah
(c.) Janda (d.) Duda
Lama bekerja Supervisor : tahun

KELOMPOK II KINERJA OPERATOR BAHAN BAKAR

Berilah tanda cek (√) pada pilihan jawaban yang menurut Saudara sesuai dengan Kinerja Operator Bahan Bakar Saudara !

Petunjuk pengisian :

- SL** = Selalu;
SR = Sering;
KK = Kadang - Kadang;
JR = Jarang;
TP = Tidak pernah.

No	PERTANYAAN	SL	SR	KK	JR	TP
1.	Operator bahan bakar menyambut pelanggan dengan Senyum					
2.	Operator bahan bakar menyambut pelanggan dengan Sapa					
3.	Operator bahan bakar menyambut pelanggan dengan Salam					
4.	Operator bahan bakar menawarkan produk yang tersedia kepada pelanggan (bensin, solar, pertamax)					

5.	Operator bahan bakar mengucapkan dan menunjukkan pengisian bahan bakar dimulai dari “Nol”					
6.	Operator bahan bakar mengucapkan nilai rupiah yang sesuai dengan nominal uang pelanggan					
7.	Operator bahan bakar menghitung pengembalian uang pelanggan dengan benar					
8.	Operator bahan bakar membantu membuka dan menutup tangki pelanggan					
9.	Operator bahan bakar mengucapkan “Terima Kasih” setelah proses pembelian bahan bakar selesai					
10.	Operator bahan bakar menganjurkan pelanggan berpindah pada pulau yang kosong jika dalam satu pulau memiliki antrian yang panjang					
11.	Operator bahan bakar menanggapi keluhan pelanggan dengan tetap tersenyum					
12.	Operator bahan bakar menggunakan seragam sesuai seragam Pasti Pas					
13.	Penampilan operator bahan bakar sesuai dengan standar Pasti Pas					
14.	Operator bahan bakar bertanggung jawab atas akibat buruk/ kesalahan dalam bekerja					
15.	Operator bahan bakar mengutamakan kejujuran dalam bekerja					
16.	Operator bahan bakar tetap bekerja sesuai standar Pasti Pas dalam kondisi memiliki masalah keluarga					
17.	Operator bahan bakar tetap bekerja sesuai standar Pasti Pas dalam kondisi memiliki masalah pribadi					
18.	Operator bahan bakar datang tepat waktu di tempat kerja					
19.	Operator bahan bakar pulang tepat waktu dari tempat kerja					

TERIMA KASIH

DATA MENTAH RESPONDEN

No	X1pert 1	X1pert 2	X1pert 3	X1T	X1R	X2pert 1	X2pert 2	X2pert 3	X2pert 4	X2pert 5	X2pert 6	X2pert 7	X2pert 8	X2T	X2R
1	3	3	2	8	2,666667	2	4	5	5	5	5	5	5	36	4,428571
2	2	3	2	7	2,333333	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
3	1	2	2	5	1,666667	4	3	4	3	3	4	5	4	30	3,857143
4	1	3	2	6	2	4	3	5	3	5	5	4	5	34	4,285714
5	4	3	2	9	3	4	3	4	3	3	3	4	4	28	3,571429
6	4	2	2	8	2,666667	3	3	4	3	4	4	5	5	31	3,928571
7	3	3	2	8	2,666667	2	2	3	2	3	3	4	4	23	2,928571
8	1	3	2	6	2	3	2	4	4	3	4	3	3	26	3,214286
9	2	3	2	7	2,333333	3	3	4	3	4	4	4	4	29	3,642857
10	2	3	1	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
11	3	3	1	7	2,333333	4	3	4	3	3	4	4	4	29	3,714286
12	3	3	2	8	2,666667	3	4	5	4	5	5	4	5	35	4,357143
13	2	5	2	9	3	5	3	3	3	4	3	3	3	27	3,357143
14	2	3	2	7	2,333333	4	4	5	4	5	5	4	4	35	4,357143
15	3	3	2	8	2,666667	5	4	5	4	5	5	5	5	38	4,785714
16	2	3	1	6	2	4	2	3	4	4	4	5	4	30	3,714286
17	2	4	1	7	2,333333	5	4	5	5	5	5	5	5	39	4,857143
18	1	3	1	5	1,666667	5	4	3	4	5	5	5	5	36	4,5
19	1	4	1	6	2	4	4	2	4	2	3	3	3	25	3,142857
20	2	3	1	6	2	4	4	2	3	2	2	4	3	24	3,071429
21	1	3	1	5	1,666667	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
22	1	3	1	5	1,666667	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3,142857
23	2	4	1	7	2,333333	3	3	4	2	3	3	3	3	21	3,083333
24	1	3	1	5	1,666667	4	3	2	3	2	3	4	3	24	3,071429
25	1	3	1	5	1,666667	4	2	5	4	5	5	5	5	35	4,357143
26	5	3	5	13	4,333333	5	4	3	5	4	4	4	5	34	4,214286
27	4	3	5	12	4	5	5	5	4	3	3	4	3	32	4,071429

28	4	4	5	13	4,333333	5	4	4	4	3	3	4	4	31	3,928571
29	5	2	5	12	4	4	5	4	5	4	4	4	5	35	4,357143
30	5	2	4	11	3,666667	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5
31	3	3	5	11	3,666667	3	4	3	3	2	3	3	4	25	3,214286
32	2	3	1	6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
33	2	3	2	7	2,333333	4	4	4	4	3	4	4	4	31	3,928571
34	1	3	1	5	1,666667	4	4	5	4	5	4	5	5	36	4,5
35	2	2	2	6	2	4	4	5	4	5	5	5	5	37	4,642857
36	1	3	1	5	1,666667	4	3	4	4	4	4	4	4	31	3,857143
37	2	3	1	6	2	4	3	5	5	4	4	3	5	33	4,071429
38	1	3	1	5	1,666667	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4,142857
39	2	3	2	7	2,333333	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
40	2	3	2	7	2,333333	4	4	3	3	3	3	2	4	26	3,285714
41	2	4	2	8	2,666667	5	5	5	4	3	3	3	4	32	4,071429
42	5	4	2	11	3,666667	3	5	3	4	3	3	2	3	26	3,214286
43	4	3	2	9	3	5	5	5	5	5	4	4	4	37	4,571429
44	2	3	2	7	2,333333	4	3	4	4	5	5	4	3	32	3,928571
45	2	3	2	7	2,333333	3	4	3	3	3	3	5	3	27	3,428571
46	2	3	2	7	2,333333	3	3	4	4	3	3	3	4	27	3,357143
47	2	3	2	7	2,333333	5	5	4	4	4	5	5	4	36	4,571429
48	4	3	2	9	3	5	4	5	4	4	5	4	4	35	4,428571
49	3	2	2	7	2,333333	4	4	5	4	4	5	4	4	34	4,285714
50	2	3	3	8	2,666667	3	4	4	3	4	4	5	4	31	3,928571
51	1	3	1	5	1,666667	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
52	1	3	1	5	1,666667	5	5	4	5	4	4	4	4	35	4,357143
53	4	1	4	9	3	3	4	3	3	4	4	4	4	29	3,642857
54	2	3	1	6	2	5	5	4	5	4	4	4	4	35	4,357143
55	5	3	5	13	4,333333	5	5	4	4	4	3	4	5	34	4,285714
56	1	3	1	5	1,666667	4	4	3	3	4	4	3	3	28	3,5

57	2	3	2	7	2,333333	4	4	4	3	4	4	4	3	30	3,785714
58	5	2	5	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
59	5	3	4	12	4	5	5	5	5	4	4	5	4	37	4,642857
60	3	3	4	10	3,333333	5	4	3	3	3	3	4	3	28	3,571429
61	5	2	5	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4
62	1	3	1	5	1,666667	4	5	4	4	3	3	4	3	30	3,785714
63	1	3	1	5	1,666667	4	3	4	4	5	3	3	3	29	3,5
64	1	3	1	5	1,666667	3	3	3	3	3	3	3	5	26	3,285714
65	1	2	1	4	1,333333	4	3	5	3	3	3	4	3	28	3,571429
66	3	3	1	7	2,333333	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3
67	3	3	1	7	2,333333	4	4	3	4	3	3	3	3	27	3,357143
68	1	3	2	6	2	4	4	3	4	3	3	4	3	28	3,5
69	1	2	1	4	1,333333	4	4	4	3	3	3	3	3	27	3,428571
70	1	3	2	6	2	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3,071429
71	1	3	1	5	1,666667	3	4	4	4	3	3	4	4	29	3,642857
72	1	2	1	4	1,333333	4	3	2	3	2	3	4	4	25	3,214286
73	2	3	1	6	2	4	5	5	5	5	4	4	4	36	4,428571
74	2	3	1	6	2	2	3	4	2	4	4	4	2	25	3,142857
75	1	3	2	6	2	4	4	3	4	2	3	4	4	28	3,571429
76	2	4	2	8	2,666667	4	5	3	4	3	4	5	4	32	4,071429
77	1	3	1	5	1,666667	5	5	4	5	5	4	5	3	36	4,428571
78	1	3	1	5	1,666667	5	5	5	4	3	5	5	4	36	4,642857
79	5	3	2	10	3,333333	5	5	4	4	4	3	4	3	32	4
80	4	4	2	10	3,333333	5	5	5	4	5	4	4	5	37	4,642857
81	1	3	1	5	1,666667	5	5	4	4	4	3	4	3	32	4
82	4	3	2	9	3	5	5	4	5	4	3	5	4	35	4,357143
83	1	4	1	6	2	5	5	3	4	4	4	5	3	33	4,142857
84	1	3	1	5	1,666667	5	5	4	5	5	4	3	5	36	4,428571
85	4	3	3	10	3,333333	4	4	3	4	3	3	3	3	27	3,357143

86	1	3	1	5	1,666667	4	4	3	3	3	4	4	3	28	3,571429
87	5	4	3	12	4	4	5	4	4	4	4	4	4	33	4,142857
88	1	3	1	5	1,666667	4	4	4	4	3	3	4	4	30	3,785714
89	3	3	3	9	3	4	4	5	4	3	3	3	3	29	3,642857
90	3	3	3	9	3	5	4	5	4	4	4	4	4	34	4,285714
91	1	4	1	6	2	4	4	3	5	5	5	5	5	36	4,428571
92	2	3	1	6	2	4	4	3	5	5	5	5	5	36	4,428571
93	2	3	2	7	2,333333	4	4	3	5	5	5	5	5	36	4,428571
94	2	3	2	7	2,333333	4	4	3	4	5	4	4	3	31	3,785714
95	1	4	2	7	2,333333	4	4	5	5	5	5	5	5	38	4,714286
96	1	3	2	6	2	4	4	5	5	5	5	5	5	38	4,714286
97	2	3	1	6	2	4	2	4	2	4	4	4	4	28	3,571429
98	5	2	5	12	4	4	4	5	4	3	2	4	4	30	3,785714
99	2	3	1	6	2	4	4	3	4	3	3	5	3	29	3,642857
100	1	3	1	5	1,666667	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4

Keterangan :

X..pert.. = X... pertanyaan....

X1T = X1 Total

X1R = X1 Rata - Rata

X2T = X2 Total

X2R = X2 Rata - Rata

No	Zpert 1	Zpert 2	Zpert 3	Zpert 4	Zpert 5	Zpert 6	Zpert 7	Zpert 8	Zpert 9	Zpert 10	Zpert 11	Zpert 12	Zpert 13	Zpert 14	Zpert 15	ZT	ZR
1	5	2	4	5	3	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	54	3,6
2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	3,866667
3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	48	3,2
4	4	5	3	4	3	5	4	5	3	5	5	3	5	3	2	59	3,933333
5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	2	45	3
6	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	2,8
7	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	36	2,4
8	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	49	3,266667
9	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	53	3,533333
10	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	52	3,466667
11	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	52	3,466667
12	2	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	2	3	3	56	3,733333
13	2	2	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	43	2,866667
14	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	53	3,533333
15	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	69	4,6
16	2	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	55	3,666667
17	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	4,933333
18	2	2	3	3	5	5	5	4	3	4	4	4	3	2	2	51	3,4
19	2	3	3	4	4	3	3	5	5	3	3	3	4	4	5	54	3,6
20	2	3	2	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	2	2	51	3,4
21	1	1	1	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	2,8
22	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	2,6
23	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	2,333333
24	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	52	3,466667
25	2	2	3	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	2	2	55	3,666667

26	4	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	55	3,666667		
27	3	4	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	56	3,733333		
28	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	57	3,8		
29	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	53	3,533333		
30	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	70	4,666667	
31	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	51	3,4	
32	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	62	4,133333	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	59	3,933333	
34	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61	4,066667	
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	56	3,733333
36	4	3	4	5	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	5	4	55	3,666667	
37	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	65	4,333333	
38	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	57	3,8
39	2	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	59	3,933333	
40	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	4	42	2,8	
41	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	49	3,266667	
42	3	3	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	4	5	5	5	50	3,333333	
43	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	67	4,466667	
44	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	4	57	3,8	
45	5	3	3	4	5	3	3	5	4	4	4	3	3	4	4	4	57	3,8	
46	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	57	3,8	
47	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	56	3,733333	
48	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	62	4,133333		
49	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	62	4,133333		
50	4	4	5	3	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	3	61	4,066667		
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4		
52	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	54	3,6	
53	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	58	3,866667	

54	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	54	3,6
55	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	65	4,333333
56	4	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3	60	4
57	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	53	3,533333
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4
59	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	2	5	5	65	4,333333
60	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	50	3,333333
61	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	70	4,666667
62	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	3,133333
63	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	54	3,6
64	2	3	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	2	4	54	3,6
65	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	52	3,466667
66	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	3,666667
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3
68	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	48	3,2
69	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55	3,666667
70	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	53	3,533333
71	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	56	3,733333
72	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	53	3,533333
73	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	63	4,2
74	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	39	2,6
75	3	2	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	2	3	55	3,666667
76	4	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	57	3,8
77	4	4	4	3	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	5	60	4
78	5	5	3	4	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	4	65	4,333333
79	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	5	55	3,666667
80	5	4	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	4	5	60	4
81	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4	3	4	5	55	3,666667

82	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	66	4,4
83	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	3	5	5	4	5	65	4,333333
84	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	65	4,333333
85	3	4	3	3	3	3	4	5	3	3	4	5	5	4	3	55	3,666667
86	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	50	3,333333
87	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	45	3
88	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	3,133333
89	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	47	3,133333
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4
94	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	65	4,333333
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4
97	2	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	45	3
98	2	1	2	5	4	3	4	4	4	2	4	3	1	2	2	43	2,866667
99	2	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	57	3,8
100	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	1	61	4,066667

Keterangan :

Z.pert.. = Z... pertanyaan....

ZT = Z Total

ZR = Z Rata - Rata

No	Ypert 1	Ypert 2	Ypert 3	Ypert 4	Ypert 5	Ypert 6	Ypert 7	Ypert 8	Ypert 9	Ypert 10	Ypert 11	Ypert 12	Ypert 13	Ypert 14	Ypert 15
1	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	5	5	3	3
2	2	2	2	2	1	1	1	4	2	3	2	4	4	3	2
3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	5	5	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4
5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
6	2	2	2	2	2	2	5	4	3	2	2	5	5	2	4
7	2	2	2	2	2	2	4	5	4	4	2	5	5	4	4
8	2	2	2	2	3	3	4	4	4	4	2	5	5	4	3
9	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	3	3	4	5	5	5	2	2	3	4	5	5	3	5
19	4	4	3	4	5	5	5	4	4	3	3	5	5	3	4
20	3	4	3	4	5	5	4	3	3	4	3	5	5	3	5
21	3	3	3	4	5	5	5	3	3	4	4	5	5	3	5
22	3	3	3	4	5	5	4	3	3	3	1	5	5	4	5
23	4	4	3	3	5	5	4	3	3	4	3	5	5	3	5
24	4	3	3	4	5	5	5	3	3	3	2	5	5	2	5
25	4	3	3	4	5	5	5	3	3	2	2	5	5	3	5
26	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5

55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
57	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
58	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
64	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
65	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
66	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
67	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
68	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
69	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
70	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
73	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
78	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
79	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
80	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
81	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4

82	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
83	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4
84	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	3	2	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
86	5	3	3	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
87	5	3	2	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
88	5	3	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5
89	4	3	2	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
90	4	2	2	3	5	3	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5
91	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
93	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
94	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5
95	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
96	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
97	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
98	3	3	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5
99	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
100	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5

No	Ypert 16	Ypert 17	Ypert 18	Ypert 19	YT	YR
1	3	3	3	3	63	3,315789
2	1	1	2	2	41	2,157895
3	2	2	3	3	56	2,947368
4	3	3	3	3	73	3,842105
5	4	4	5	5	86	4,526316
6	2	2	4	4	56	2,947368
7	3	2	5	5	64	3,368421
8	2	2	5	5	63	3,315789
9	4	4	4	4	76	4
10	5	5	5	5	95	5
11	5	5	5	5	95	5
12	5	5	5	5	95	5
13	5	5	5	5	95	5
14	5	5	5	5	95	5
15	5	5	5	5	95	5
16	5	5	5	5	95	5
17	5	5	5	5	95	5
18	3	3	4	5	73	3,842105
19	3	3	5	5	77	4,052632
20	3	3	3	4	72	3,789474
21	3	3	5	5	76	4
22	3	3	5	5	72	3,789474
23	2	3	5	5	74	3,894737
24	3	3	3	4	70	3,684211
25	3	3	5	5	73	3,842105

26	4	4	5	5	83	4,368421
27	4	4	5	5	87	4,578947
28	4	4	5	5	91	4,789474
29	5	5	4	5	85	4,473684
30	3	4	4	5	84	4,421053
31	4	4	5	5	87	4,578947
32	4	4	4	4	79	4,157895
33	3	3	3	3	68	3,578947
34	4	4	5	5	82	4,315789
35	4	4	5	5	84	4,421053
36	4	4	5	5	86	4,526316
37	3	3	3	3	69	3,631579
38	4	4	4	5	77	4,052632
39	3	3	4	4	71	3,736842
40	4	4	5	5	80	4,210526
41	5	5	4	4	90	4,736842
42	4	4	4	4	80	4,210526
43	4	4	5	5	82	4,315789
44	4	4	5	5	87	4,578947
45	4	4	3	4	73	3,842105
46	4	3	4	4	84	4,421053
47	5	5	5	4	85	4,473684
48	5	5	5	5	93	4,894737
49	5	5	5	5	93	4,894737
50	5	5	5	5	91	4,789474
51	5	5	5	5	93	4,894737
52	5	5	5	5	95	5
53	5	5	5	5	91	4,789474

54	5	4	4	5	90	4,736842
55	5	5	5	5	95	5
56	5	5	5	5	95	5
57	5	5	5	5	95	5
58	5	5	5	5	91	4,789474
59	5	4	4	5	91	4,789474
60	5	5	5	5	95	5
61	5	5	5	5	95	5
62	5	4	5	5	93	4,894737
63	5	5	5	5	95	5
64	4	4	4	5	90	4,736842
65	4	4	4	5	90	4,736842
66	4	4	5	5	91	4,789474
67	4	4	4	5	85	4,473684
68	5	5	4	5	87	4,578947
69	4	4	4	5	90	4,736842
70	4	4	3	5	88	4,631579
71	5	5	4	5	93	4,894737
72	5	5	5	5	94	4,947368
73	5	5	5	5	94	4,947368
74	5	5	5	5	94	4,947368
75	5	5	5	5	95	5
76	5	5	5	5	95	5
77	5	5	5	5	93	4,894737
78	4	4	4	5	86	4,526316
79	4	5	4	5	89	4,684211
80	5	5	5	5	91	4,789474
81	4	5	5	4	87	4,578947

82	5	4	5	4	91	4,789474
83	5	5	5	5	90	4,736842
84	5	5	4	5	91	4,789474
85	5	5	5	5	79	4,388889
86	5	5	5	5	86	4,526316
87	5	5	4	4	82	4,315789
88	5	5	5	5	86	4,526316
89	5	5	5	5	83	4,368421
90	5	4	5	5	77	4,052632
91	5	5	5	5	94	4,947368
92	5	5	5	5	94	4,947368
93	5	5	5	5	93	4,894737
94	4	4	5	4	89	4,684211
95	3	3	5	4	86	4,526316
96	5	4	5	5	92	4,842105
97	5	5	4	5	89	4,684211
98	4	4	4	5	82	4,315789
99	4	4	4	4	86	4,526316
100	4	4	4	5	85	4,473684

Keterangan :

Y..pert.. = Y... pertanyaan....

YT = Y Total

YR = Y Rata - Rata

KONVERSI DATA MELALUI Zscore

No	Zscore X1R	Zscore X2R	Zscore ZR	Zscore YR
1	0.3209080389875334	11.481.906.736.598.400	-0.1504770627164026	-2.110.821.048.706.420
2	-0.10696934632917665	0.19335435460799924	0.3775126310253634	-4.218.738.629.670.480
3	-0.9627241169625975	-0.2840638049179235	-0.9424616033290516	-2.781.522.097.194.990
4	-0.5348467316458873	0.6707725141339219	0.5095100544608044	-11.526.766.937.227.600
5	0.748785424304244	-0.7614819644438462	-13.384.538.736.353.700	0.0929109677559924
6	0.3209080389875334	-0.04535472515496212	-17.344.461.439.417.000	-2.781.522.097.194.990
7	0.3209080389875334	-1.955.027.363.258.650	-25.264.306.845.543.500	-2.015.006.613.208.060
8	-0.5348467316458873	-12.389.001.239.697.600	-0.8104641798936105	-2.110.821.048.706.420
9	-0.10696934632917665	-0.5227728846808848	-0.28247448615184456	-0.8652333872276684
10	-0.5348467316458873	0.19335435460799924	-0.41447190958728564	0.9552408872412876
11	-0.10696934632917665	-0.5227728846808848	-0.41447190958728564	0.9552408872412876
12	0.3209080389875334	0.9094815938968833	0.11351778415448041	0.9552408872412876
13	0.748785424304244	-10.001.910.442.068.000	-16.024.487.205.062.500	0.9552408872412876
14	-0.10696934632917665	0.9094815938968833	-0.28247448615184456	0.9552408872412876
15	0.3209080389875334	16.256.088.331.857.600	18.294.842.888.152.100	0.9552408872412876
16	-0.5348467316458873	-0.2840638049179235	-0.018479639280961538	0.9552408872412876
17	-0.10696934632917665	18.643.179.129.487.200	24.894.714.059.924.200	0.9552408872412876
18	-0.9627241169625975	11.481.906.736.598.400	-0.5464693330227276	-11.526.766.937.227.600
19	-0.5348467316458873	-14.776.092.037.327.300	-0.1504770627164026	-0.7694189517293029
20	-0.5348467316458873	-17.163.182.834.956.900	-0.5464693330227276	-12.484.911.292.211.300
21	-0.9627241169625975	-17.163.182.834.956.900	-17.344.461.439.417.000	-0.8652333872276684
22	-0.9627241169625975	-14.776.092.037.327.300	-21.304.384.142.480.200	-12.484.911.292.211.300
23	-0.10696934632917665	-17.163.182.834.956.900	-26.584.281.079.897.900	-10.568.622.582.244.000
24	-0.9627241169625975	-17.163.182.834.956.900	-0.41447190958728564	-14.401.200.002.178.600
25	-0.9627241169625975	0.9094815938968833	-0.018479639280961538	-11.526.766.937.227.600

26	2.460.294.965.571.080	0.6707725141339219	-0.018479639280961538	-0.19453233873910603
27	20.324.175.802.543.700	0.19335435460799924	0.11351778415448041	0.188725403254358
28	2.460.294.965.571.080	-0.04535472515496212	0.24551520758992149	0.5719831452478237
29	20.324.175.802.543.700	0.9094815938968833	-0.28247448615184456	-0.002903467742373196
30	16.045.401.949.376.600	210.302.699.271.169	19.614.817.122.506.600	-0.0987179032407388
31	16.045.401.949.376.600	-14.776.092.037.327.300	-0.5464693330227276	0.188725403254358
32	-0.5348467316458873	0.19335435460799924	0.9055023247671303	-0.57779008073257
33	-0.10696934632917665	-0.04535472515496212	0.5095100544608044	-16.317.488.712.145.900
34	-0.9627241169625975	11.481.906.736.598.400	0.7735049013316875	-0.2903467742374716
35	-0.5348467316458873	1.386.899.753.422.800	0.11351778415448041	-0.0987179032407388
36	-0.9627241169625975	-0.04535472515496212	-0.018479639280961538	0.0929109677559924
37	-0.5348467316458873	0.4320634343709606	13.014.945.950.734.500	-15.359.344.357.162.300
38	-0.9627241169625975	0.4320634343709606	0.24551520758992149	-0.7694189517293029
39	-0.10696934632917665	0.19335435460799924	0.5095100544608044	-13.443.055.647.194.900
40	-0.10696934632917665	-12.389.001.239.697.600	-17.344.461.439.417.000	-0.48197564523420444
41	0.3209080389875334	0.19335435460799924	-0.8104641798936105	0.4761687097494564
42	16.045.401.949.376.600	-12.389.001.239.697.600	-0.6784667564581687	-0.48197564523420444
43	0.748785424304244	1.386.899.753.422.800	15.654.894.419.443.300	-0.2903467742374716
44	-0.10696934632917665	0.19335435460799924	0.24551520758992149	0.188725403254358
45	-0.10696934632917665	-10.001.910.442.068.000	0.24551520758992149	-11.526.766.937.227.600
46	-0.10696934632917665	-10.001.910.442.068.000	0.24551520758992149	-0.0987179032407388
47	-0.10696934632917665	11.481.906.736.598.400	0.11351778415448041	-0.002903467742373196
48	0.748785424304244	0.9094815938968833	0.9055023247671303	0.7636120162445549
49	-0.10696934632917665	0.6707725141339219	0.9055023247671303	0.7636120162445549
50	0.3209080389875334	-0.04535472515496212	0.7735049013316875	0.5719831452478237
51	-0.9627241169625975	0.19335435460799924	0.6415074778962464	0.7636120162445549
52	-0.9627241169625975	0.9094815938968833	-0.1504770627164026	0.9552408872412876
53	0.748785424304244	-0.5227728846808848	0.3775126310253634	0.5719831452478237

54	-0.5348467316458873	0.9094815938968833	-0.1504770627164026	0.4761687097494564
55	2.460.294.965.571.080	0.6707725141339219	13.014.945.950.734.500	0.9552408872412876
56	-0.9627241169625975	-0.7614819644438462	0.6415074778962464	0.9552408872412876
57	-0.10696934632917665	-0.2840638049179235	-0.28247448615184456	0.9552408872412876
58	20.324.175.802.543.700	0.19335435460799924	0.6415074778962464	0.5719831452478237
59	20.324.175.802.543.700	1.386.899.753.422.800	13.014.945.950.734.500	0.5719831452478237
60	11.766.628.096.209.500	-0.7614819644438462	-0.6784667564581687	0.9552408872412876
61	20.324.175.802.543.700	0.19335435460799924	19.614.817.122.506.600	0.9552408872412876
62	-0.9627241169625975	-0.2840638049179235	-10.744.590.267.644.900	0.7636120162445549
63	-0.9627241169625975	-0.5227728846808848	-0.1504770627164026	0.9552408872412876
64	-0.9627241169625975	-12.389.001.239.697.600	-0.1504770627164026	0.4761687097494564
65	-13.906.015.022.793.000	-0.7614819644438462	-0.41447190958728564	0.4761687097494564
66	-0.10696934632917665	-17.163.182.834.956.900	-0.018479639280961538	0.5719831452478237
67	-0.10696934632917665	-10.001.910.442.068.000	-13.384.538.736.353.700	-0.002903467742373196
68	-0.5348467316458873	-0.7614819644438462	-0.9424616033290516	0.188725403254358
69	-13.906.015.022.793.000	-10.001.910.442.068.000	-0.018479639280961538	0.4761687097494564
70	-0.5348467316458873	-14.776.092.037.327.300	-0.28247448615184456	0.2845398387527252
71	-0.9627241169625975	-0.5227728846808848	0.11351778415448041	0.7636120162445549
72	-13.906.015.022.793.000	-14.776.092.037.327.300	-0.28247448615184456	0.8594264517429221
73	-0.5348467316458873	11.481.906.736.598.400	10.374.997.482.025.700	0.8594264517429221
74	-0.5348467316458873	-14.776.092.037.327.300	-21.304.384.142.480.200	0.8594264517429221
75	-0.5348467316458873	-0.7614819644438462	-0.018479639280961538	0.9552408872412876
76	0.3209080389875334	0.19335435460799924	0.24551520758992149	0.9552408872412876
77	-0.9627241169625975	11.481.906.736.598.400	0.6415074778962464	0.7636120162445549
78	-0.9627241169625975	11.481.906.736.598.400	13.014.945.950.734.500	0.0929109677559924
79	11.766.628.096.209.500	0.19335435460799924	-0.018479639280961538	0.3803542742510908
80	11.766.628.096.209.500	1.386.899.753.422.800	0.6415074778962464	0.5719831452478237
81	-0.9627241169625975	0.19335435460799924	-0.018479639280961538	0.188725403254358

82	0.748785424304244	0.9094815938968833	14.334.920.185.088.900	0.5719831452478237
83	-0.5348467316458873	0.4320634343709606	13.014.945.950.734.500	0.4761687097494564
84	-0.9627241169625975	11.481.906.736.598.400	13.014.945.950.734.500	0.5719831452478237
85	11.766.628.096.209.500	-10.001.910.442.068.000	-0.018479639280961538	0.5719831452478237
86	-0.9627241169625975	-0.7614819644438462	-0.6784667564581687	0.0929109677559924
87	20.324.175.802.543.700	0.4320634343709606	-13.384.538.736.353.700	-0.2903467742374716
88	-0.9627241169625975	-0.2840638049179235	-10.744.590.267.644.900	0.0929109677559924
89	0.748785424304244	-0.5227728846808848	-10.744.590.267.644.900	-0.19453233873910603
90	0.748785424304244	0.6707725141339219	0.6415074778962464	-0.7694189517293029
91	-0.5348467316458873	11.481.906.736.598.400	0.6415074778962464	0.8594264517429221
92	-0.5348467316458873	11.481.906.736.598.400	0.6415074778962464	0.8594264517429221
93	-0.10696934632917665	11.481.906.736.598.400	0.6415074778962464	0.7636120162445549
94	-0.10696934632917665	-0.04535472515496212	13.014.945.950.734.500	0.3803542742510908
95	-0.10696934632917665	16.256.088.331.857.600	0.6415074778962464	0.0929109677559924
96	-0.5348467316458873	16.256.088.331.857.600	0.6415074778962464	0.6677975807461892
97	-0.5348467316458873	-0.7614819644438462	-13.384.538.736.353.700	0.3803542742510908
98	20.324.175.802.543.700	-0.2840638049179235	-16.024.487.205.062.500	-0.2903467742374716
99	-0.5348467316458873	-0.5227728846808848	0.24551520758992149	0.0929109677559924
100	-0.9627241169625975	0.19335435460799924	0.7735049013316875	-0.002903467742373196

Keterangan :

ZscoreX1R = Nilai konversi Zscore X_1 Rata - Rata

ZscoreX2R = Nilai konversi Zscore X_2 Rata - Rata

ZscoreZR = Nilai konversi Zscore Z Rata - Rata

Zscore YR = Nilai konversi Zscore Y Rata - Rata

PETA TEORI

No	Author dan Co. Author/ Tahun/ Teks/ Artikel	Ruang Lingkup/ Masalah/Tujuan	Konsep Teori/ Hipotesis	Nilai Ilmiah/ Desain Sampel/ Uji Statistik	Hasil Penelitian
1.	Mary Ann Mc Clenney.2002. <i>A Study of the Relationship Between Absenteeism and Job Satisfaction, Certain Personal Characteristics, and Situational Factors for Employees in a Public Agency.</i> Journal Tourism Management.	<p><u>Ruang Lingkup</u> Menganalisis hubungan antara tingkat absensi, karakteristik individu dan faktor situasional terhadap kepuasan kerja karyawan pada perusahaan publik</p> <p><u>Tujuan</u> Mengetahui hubungan antara tingkat absensi, kepuasan kerja, Karakteristik individu dan faktor situasional pada perusahaan publik</p>	<p><u>Konsep Teori</u> Tingkat absensi, Karakteristik individu, Faktor situasional, Kepuasan kerja.</p> <p><u>Hipotesis</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat absensi, karakteristik individu, faktor situasional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja secara simultan. 2. Tingkat absensi, karakteristik individu, faktor situasional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja secara parsial. 	<p><u>Nilai Ilmiah</u> Studi ini menjelaskan hubungan antara tingkat absensi, karakteristik individu dan faktor situasional terhadap kepuasan kerja karyawan pada perusahaan publik</p> <p><u>Sampel</u> 150 karyawan pada 5 perusahaan publik di Texas</p> <p><u>Uji Statistik</u> Regresi Linear Berganda dengan program SPSS ver. 13.00</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat absensi, karakteristik individu, faktor situasional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja secara simultan. 2. Tingkat absensi, karakteristik individu, faktor situasional berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja secara parsial.
2.	Amriyati, Sumarni, Sutoto. 2003. Kinerja Perawat ditinjau dari Lingkungan Kerja dan Karakteristik Individu. Jurnal Manajemen Kesehatan.	<p><u>Ruang Lingkup</u> Menganalisis pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja perawat</p> <p><u>Tujuan</u> Mengetahui pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja perawat</p>	<p><u>Konsep Teori</u> Lingkungan Kerja, Karakteristik individu, Kinerja</p> <p><u>Hipotesis</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lingkungan kerja dan karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kinerja secara simultan. 2. Lingkungan kerja dan karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kinerja secara parsial. 	<p><u>Nilai Ilmiah</u> Studi ini menjelaskan pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kinerja perawat</p> <p><u>Sampel</u> 80 perawat di RSUD Banyumas</p> <p><u>Uji Statistik</u> Analisis Regresi Linear Berganda dengan program SPSS ver. 13.00</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lingkungan kerja dan karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kinerja secara simultan. 2. Secara Parsial, karakteristik individu berpengaruh negatif terhadap kinerja perawat. Sedangkan lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja perawat.

No	Author dan Co. Author/ Tahun/ Teks/ Artikel	Ruang Lingkup/ Masalah/Tujuan	Konsep Teori/ Hipotesis	Nilai Ilmiah/ Desain Sampel/ Uji Statistik	Hasil Penelitian
3.	Osman M. Karatepea, Orhan Uludagb, Ismet Menevisc, Lejla Hadzimehmedagicc, Lulu Baddarc. 2004. <i>The effects of selected individual characteristics on frontline employee performance and job satisfaction.</i> Journal Tourism Management	<p>Ruang Lingkup Menganalisis dampak seleksi karakteristik individu terhadap kinerja dan kepuasan kerja karyawan <i>frontline</i></p> <p>Tujuan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melihat dampak <i>trait competitiveness, self efficacy</i> dan <i>effort</i> terhadap kinerja 2. Melihat dampak <i>self efficacy</i> dan <i>effort</i> terhadap kepuasan kerja 3. Melihat dampak kinerja dan kepuasan kerja terhadap <i>intention to leave</i> 	<p>Konsep Teori <i>Individual Characteristics, job performance, job satisfaction</i></p> <p>Hipotesis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Competitiveness berhubungan positif dengan <i>effort</i> karyawan <i>frontline</i> 2. <i>Self-efficacy</i> berhubungan positif dengan <i>effort</i> karyawan <i>frontline</i> 3. <i>Trait competitiveness</i> berhubungan positif dengan kinerja karyawan <i>frontline</i> 4. <i>Effort</i> berhubungan positif dengan kinerja karyawan <i>frontline</i> 5. <i>Self-efficacy</i> berhubungan positif dengan kinerja karyawan <i>frontline</i> 6. <i>Self-efficacy</i> berhubungan positif dengan kepuasan kerja karyawan <i>frontline</i> 7. <i>Effort</i> berhubungan positif dengan kepuasan kerja karyawan <i>frontline</i> 8. Kinerja berhubungan positif dengan <i>intention to leave</i> karyawan <i>frontline</i> 9. Kepuasan kerja berhubungan positif dengan <i>intention to leave</i> karyawan <i>frontline</i> 	<p>Nilai Ilmiah Studi ini bertujuan menjelaskan dampak <i>trait competitiveness, self efficacy</i> dan <i>effort</i> terhadap kinerja dan kepuasan kerja. Selanjutnya, studi ini bertujuan untuk menjelaskan dampak kinerja dan kepuasan kerja terhadap <i>intention to leave</i>. Studi juga memasukkan variabel kontrol yaitu <i>gender, age, education</i> dan <i>organization tenure</i></p> <p>Sampel Sampel diambil dari 28 hotel berbintang 3,4 dan 5 di Northern Cyprus Hotel dengan jumlah total karyawan 983. Dari jumlah tersebut diambil sampel 443 karyawan.</p> <p>Uji Statistik Analisis Jalur dengan menggunakan program LISREL 8.30</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Competitiveness berhubungan positif dengan <i>effort</i> karyawan <i>frontline</i> 2. <i>Self-efficacy</i> berhubungan positif dengan <i>effort</i> karyawan <i>frontline</i> 3. <i>Trait competitiveness</i> berhubungan positif dengan kinerja karyawan <i>frontline</i> 4. <i>Effort</i> berhubungan positif dengan kinerja karyawan <i>frontline</i> 5. <i>Self-efficacy</i> berhubungan positif dengan kinerja karyawan <i>frontline</i> 6. <i>Self-efficacy</i> berhubungan positif dengan kepuasan kerja karyawan <i>frontline</i> 7. <i>Effort</i> berhubungan positif dengan kepuasan kerja karyawan <i>frontline</i> 8. Kinerja tidak berhubungan positif dengan <i>intention to leave</i> karyawan <i>frontline</i> 9. Kepuasan kerja berhubungan positif dengan <i>intention to leave</i> karyawan <i>frontline</i>

No	Author dan Co. Author/ Tahun/ Teks/ Artikel	Ruang Lingkup/ Masalah/Tujuan	Konsep Teori/ Hipotesis	Nilai Ilmiah/ Desain Sampel/ Uji Statistik	Hasil Penelitian
4.	<p>Ida Ayu Brahmasari, Agus Suprayetno. 2008. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan (Studi kasus pada PT. Pei Hai International Wiratama Indonesia). Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan.</p>	<p>Ruang Lingkup Menganalisis pengaruh motivasi kerja, kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan serta dampaknya pada kinerja perusahaan</p> <p>Tujuan Mengetahui pengaruh motivasi kerja, kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan serta dampaknya pada kinerja perusahaan</p>	<p>Konsep Teori Motivasi Kerja, Kepemimpinan, Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, Kinerja.</p> <p>Hipotesis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Motivasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan 2. Motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan 3. Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan 4. Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan 5. Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan 6. Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan 7. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan 	<p>Nilai Ilmiah Studi ini menjelaskan pengaruh motivasi kerja, kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan serta dampaknya pada kinerja perusahaan</p> <p>Sampel Seluruh karyawan PT. Pei Hai International Wiratama Indonesia di Surabaya dan Jombang sejumlah 1.737 orang</p> <p>Uji Statistik Analisis SEM dengan program AMOS ver. 5.0</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Motivasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan 2. Motivasi tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan 3. Kepemimpinan berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan 4. Kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan 5. Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan 6. Budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan 7. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan

No	Author dan Co. Author/ Tahun/ Teks/ Artikel	Ruang Lingkup/ Masalah/Tujuan	Konsep Teori/ Hipotesis	Nilai Ilmiah/ Desain Sampel/ Uji Statistik	Hasil Penelitian
5.	Patrick G. M. Jansen,* M.Sc., R.N., Ada Kerkstra, Ph.D., Huda Huijer Abu-Saad, Ph.D., Jouke Van Der Zee, Ph.D. 2006. <i>The effects of job characteristics and individual characteristics on job satisfaction and burnout in community nursing.</i> Journal Community Nursing.	<p>Ruang Lingkup Menganalisis pengaruh karakteristik pekerjaan dan karakteristik individu terhadap kepuasan kerja perawat</p> <p>Tujuan Mengetahui pengaruh karakteristik pekerjaan dan karakteristik individu terhadap kepuasan kerja perawat</p>	<p>Konsep Teori Karakteristik pekerjaan, Karakteristik individu, Kepuasan kerja</p> <p>Hipotesis 1. Karakteristik pekerjaan dan karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja secara simultan. 2. Karakteristik pekerjaan dan karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja secara parsial.</p>	<p>Nilai Ilmiah Studi ini menjelaskan hubungan antara karakteristik individu dan karakteristik individu terhadap kepuasan kerja perawat</p> <p>Sampel 100 perawat</p> <p>Uji Statistik Analisis Regresi Linear Berganda dengan program SPSS ver. 13.00</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karakteristik pekerjaan dan karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja secara simultan. 2. Karakteristik pekerjaan dan karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja secara parsial.
6.	Parwanto, Wahyuddin. 2006. Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pusat Pendidikan Komputer Akuntansi IMKA di Surakarta. Jurnal Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.	<p>Ruang Lingkup Menganalisis pengaruh faktor-faktor kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan</p> <p>Tujuan Mengetahui pengaruh faktor-faktor kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan</p>	<p>Konsep Teori Kepuasan kerja, Kinerja</p> <p>Hipotesis Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.</p>	<p>Nilai Ilmiah Studi ini menjelaskan pengaruh faktor-faktor kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan</p> <p>Sampel 60 karyawan Pusat Pendidikan Komputer Akuntansi IMKA di Surakarta</p> <p>Uji Statistik Analisis Regresi Linear Berganda dengan program SPSS 16.00</p>	Kepuasan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

No	Author dan Co. Author/ Tahun/ Teks/ Artikel	Ruang Lingkup/ Masalah/Tujuan	Konsep Teori/ Hipotesis	Nilai Ilmiah/ Desain Sampel/ Uji Statistik	Hasil Penelitian
7.	Siti Komariyah. 2006. Pengaruh Karakteristik Individu, Motivasi dan Iklim Organisasi terhadap Kepuasan kerja dan Kinerja Kepala Desa pada Era Otonomi Daerah di Kabupaten Sidoarjo. Disertasi.	<p>Ruang Lingkup Menganalisis peran strategis kepala desa di Era Otonomi Daerah dalam mengembangkan potensi desa secara optimal</p> <p>Tujuan Mengetahui faktor pengaruh kepuasan kerja dan kinerja kepala desa di Era Otonomi Daerah dalam mengembangkan potensi desa secara optimal</p>	<p>Konsep Teori Karakteristik Individu, Motivasi, Iklim Organisasi, Kepuasan kerja dan Kinerja</p> <p>Hipotesis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Karakteristik individu berpengaruh terhadap kepuasan kerja kepala desa 2. Motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja kepala desa 3. Iklim organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja kepala desa 4. Karakteristik individu berpengaruh terhadap kinerja kepala desa 5. Motivasi berpengaruh terhadap kinerja kepala desa 6. Iklim organisasi berpengaruh terhadap kinerja kepala desa 7. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja kepala desa 	<p>Nilai Ilmiah Studi ini menjelaskan dan menganalisis kepala desa di Era Otonomi Daerah dalam mengembangkan potensi desa secara optimal dengan mempertimbangkan faktor karakteristik individu, motivasi, iklim organisasi, kepuasan kerja dan kinerja</p> <p>Sampel 172 kepala desa di Kabupaten Sidoarjo</p> <p>Uji Statistik Analisis SEM dengan program AMOS ver. 5.0</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karakteristik individu tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja kepala desa 2. Motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja kepala desa 3. Iklim organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja kepala desa 4. Karakteristik individu tidak berpengaruh terhadap kinerja kepala desa 5. Motivasi berpengaruh terhadap kinerja kepala desa 6. Iklim organisasi berpengaruh terhadap kinerja kepala desa 7. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja kepala desa
8.	Teguh Setiawan. 2007. Hubungan antara Karakteristik Individu dengan Kepuasan Kerja Perawat Pelaksana di RS. Banyumanik. Tesis.	<p>Ruang Lingkup Menganalisis hubungan karakteristik individu terhadap kepuasan kerja perawat.</p> <p>Tujuan Melihat hubungan karakteristik individu dengan kepuasan kerja perawat.</p>	<p>Konsep Teori Karakteristik Individu dan kepuasan kerja</p> <p>Hipotesis Karakteristik Individu berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja perawat</p>	<p>Nilai Ilmiah Studi ini menjelaskan hubungan antara karakteristik individu dengan kepuasan kerja perawat.</p> <p>Sampel 31 perawat pelaksana di Rumah Sakit Banyumanik Semarang</p> <p>Uji Statistik <i>Chi Square</i> dan <i>T test</i> dengan <i>SPSS ver 13.00</i></p>	Karakteristik Individu berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja perawat

No	Author dan Co. Author/ Tahun/ Teks/ Artikel	Ruang Lingkup/ Masalah/Tujuan	Konsep Teori/ Hipotesis	Nilai Ilmiah/ Desain Sampel/ Uji Statistik	Hasil Penelitian
9.	Vera Parlinda, M. Wahyuddin. 2007. Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Pelatihan, dan Lingkungan Kerja terhadap kinerja Karyawan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta. Jurnal Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta.	<p>Ruang Lingkup Menganalisis pengaruh kepemimpinan, motivasi, pelatihan, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan</p> <p>Tujuan Mengetahui pengaruh kepemimpinan, motivasi, pelatihan, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan</p>	<p>Konsep Teori Kepemimpinan, Lingkungan kerja, Motivasi, Pelatihan, Kepuasan kerja</p> <p>Hipotesis 1. Kepemimpinan, lingkungan kerja, pelatihan dan motivasi memiliki pengaruh positif signifikan secara bersama – sama terhadap kepuasan kerja karyawan 2. Kepemimpinan, lingkungan kerja, pelatihan dan motivasi memiliki pengaruh positif signifikan secara bersama – sama terhadap kepuasan kerja karyawan</p>	<p>Nilai Ilmiah Studi ini menjelaskan pengaruh kepemimpinan, lingkungan kerja, pelatihan dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan</p> <p>Sampel 78 karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta</p> <p>Uji Statistik Analisis Regresi Linear Berganda dengan program SPSS 16.00</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepemimpinan, lingkungan kerja, pelatihan dan motivasi memiliki pengaruh positif signifikan secara bersama – sama terhadap kepuasan kerja karyawan 2. Kepemimpinan, lingkungan kerja, pelatihan dan motivasi memiliki pengaruh positif signifikan secara bersama – sama terhadap kepuasan kerja karyawan
10.	Herman Kusdharyanto. 2008. Hubungan Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Motivasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di KPU Kabupaten Grobogan. Tesis.	<p>Ruang Lingkup Menganalisis hubungan kepemimpinan, lingkungan kerjadan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan</p> <p>Tujuan Mengetahui hubungan kepemimpinan, lingkungan kerjadan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan</p>	<p>Konsep Teori Kepemimpinan, Lingkungan kerja, Motivasi, Kepuasan kerja</p> <p>Hipotesis 1. Kepemimpinan, lingkungan kerja dan motivasi memiliki hubungan positif signifikan secara bersama – sama terhadap kepuasan kerja karyawan 2. Kepemimpinan, lingkungan kerja dan motivasi memiliki hubungan positif signifikan secara bersama – sama terhadap kepuasan kerja karyawan</p>	<p>Nilai Ilmiah Studi ini menjelaskan hubungan kepemimpinan, lingkungan kerjadan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan</p> <p>Sampel 21 karyawan KPU Kabupaten Grobogan</p> <p>Uji Statistik Analisis korelasi kendall dengan program SPSS 16.00</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepemimpinan, lingkungan kerja dan motivasi memiliki hubungan positif signifikan secara bersama – sama terhadap kepuasan kerja karyawan 2. Kepemimpinan, lingkungan kerja dan motivasi memiliki hubungan positif signifikan secara bersama – sama terhadap kepuasan kerja karyawan

No	Author dan Co. Author/ Tahun/ Teks/ Artikel	Ruang Lingkup/ Masalah/Tujuan	Konsep Teori/ Hipotesis	Nilai Ilmiah/ Desain Sampel/ Uji Statistik	Hasil Penelitian
11.	Wahyuningrum. 2008. Hubungan Kemampuan, Kepuasan dan Disiplin Kerja dengan Kinerja Pegawai di Kecamatan Tanggunharjo Kabupaten Grobogan. Tesis.	<p>Ruang Lingkup Menganalisis hubungan kemampuan, kepuasan dan disiplin kerja dengan kinerja pegawai</p> <p>Tujuan Mengetahui hubungan kemampuan, kepuasan dan disiplin kerja dengan kinerja pegawai</p>	<p>Konsep Teori Kemampuan, Kepuasan kerja, Disiplin kerja, Kinerja</p> <p>Hipotesis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan, kepuasan dan disiplin kerja memiliki hubungan positif signifikan secara bersama – sama terhadap kinerja pegawai 2. Kemampuan, kepuasan dan disiplin kerja memiliki hubungan positif signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai 	<p>Nilai Ilmiah Studi ini menjelaskan hubungan kemampuan, kepuasan dan disiplin kerja dengan kinerja pegawai</p> <p>Sampel 15 pegawai Kecamatan Tanggunharjo Kabupaten Grobogan</p> <p>Uji Statistik Analisis korelasi kendall dengan program SPSS 16.00</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan, kepuasan dan disiplin kerja memiliki hubungan positif signifikan secara bersama – sama terhadap kinerja pegawai 2. Kemampuan, kepuasan dan disiplin kerja memiliki hubungan positif signifikan secara parsial terhadap kinerja pegawai
12.	Elynar Lubis. 2009. Pengaruh Karakteristik Individu dan Motivasi Ekstrinsik terhadap Kinerja Dokter dalam Kelengkapan Pengisian Rekam Medis Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit PT. Perkebunan Nusantara Persero IV tahun 2008. Tesis.	<p>Ruang Lingkup Menganalisis pengaruh karakteristik individu dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja dokter</p> <p>Tujuan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melihat pengaruh karakteristik individu dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja dokter secara simultan 2. Melihat pengaruh karakteristik individu dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja dokter secara parsial 	<p>Konsep Teori Karakteristik individu, motivasi ekstrinsik dan kinerja</p> <p>Hipotesis</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Karakteristik individu dan motivasi ekstrinsik berpengaruh secara simultan terhadap kinerja dokter 2. Karakteristik individu dan motivasi ekstrinsik berpengaruh secara parsial terhadap kinerja dokter 	<p>Nilai Ilmiah Studi ini menjelaskan pengaruh antara karakteristik individu dan motivasi ekstrinsik terhadap kinerja dokter</p> <p>Sampel 45 dokter di tiga Rumah Sakit rujukan PT. Perkebunan Nusantara Persero IV Medan yaitu di RS. Pabatu, RS. Laras dan RS. Balimbangan</p> <p>Uji Statistik Analisis Regresi Linear Berganda dengan program SPSS ver 13.00</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karakteristik individu dan motivasi ekstrinsik berpengaruh secara simultan terhadap kinerja dokter 2. Secara Parsial, karakteristik individu tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja dokter. Sedangkan motivasi ekstrinsik berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja dokter.

No	Author dan Co. Author/ Tahun/ Teks/ Artikel	Ruang Lingkup/ Masalah/Tujuan	Konsep Teori/ Hipotesis	Nilai Ilmiah/ Desain Sampel/ Uji Statistik	Hasil Penelitian
13.	Dewi Basmala Gatot, Wiku Adisasmito. 2009. Hubungan Karakteristik Perawat, Isi Pekerjaan dan Lingkungan Pekerjaan terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Gunung jati Cirebon. Jurnal Studi Keperawatan.	<p><u>Ruang Lingkup</u> Menganalisis hubungan karakteristik perawat, isi pekerjaan dan lingkungan pekerjaan terhadap kepuasan kerja perawat</p> <p><u>Tujuan</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melihat hubungan karakteristik perawat, isi pekerjaan dan lingkungan pekerjaan terhadap kepuasan kerja perawat secara simultan 2. Melihat hubungan karakteristik perawat, isi pekerjaan dan lingkungan pekerjaan terhadap kepuasan kerja perawat secara parsial 	<p><u>Konsep Teori</u> karakteristik perawat, isi pekerjaan, lingkungan pekerjaan dan kepuasan kerja</p> <p><u>Hipotesis</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. karakteristik perawat, isi pekerjaan dan lingkungan pekerjaan berhubungan positif terhadap kepuasan kerja perawat secara simultan 2. Melihat hubungan karakteristik perawat, isi pekerjaan dan lingkungan pekerjaan berhubungan positif terhadap kepuasan kerja perawat secara parsial 	<p><u>Nilai Ilmiah</u> Studi ini menjelaskan dan menganalisis hubungan karakteristik perawat, isi pekerjaan dan lingkungan pekerjaan terhadap kepuasan kerja perawat</p> <p><u>Sampel</u> 216 perawat di Instalasi Rawat Inap RSUD Gunung jati Cirebon</p> <p><u>Uji Statistik</u> Analisis Regresi Linear Berganda dengan program <i>SPSS ver 13.00</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. karakteristik perawat, isi pekerjaan dan lingkungan pekerjaan berhubungan positif terhadap kepuasan kerja perawat secara simultan 2. Melihat hubungan karakteristik perawat, isi pekerjaan dan lingkungan pekerjaan berhubungan positif terhadap kepuasan kerja perawat secara parsial

No	Author dan Co. Author/ Tahun/ Teks/ Artikel	Ruang Lingkup/ Masalah/Tujuan	Konsep Teori/ Hipotesis	Nilai Ilmiah/ Desain Sampel/ Uji Statistik	Hasil Penelitian
14.	Nike Norma Epriliyana. 2011. Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Operator Bahan Bakar Pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Pasti Pas di Kabupaten Jember. Tesis.	<p><u>Ruang Lingkup</u> Menganalisis pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja operator bahan bakar</p> <p><u>Tujuan</u> Mengetahui pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja operator bahan bakar</p>	<p><u>Konsep Teori</u> Karakteristik Individu, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, Kinerja</p> <p><u>Hipotesis</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja operator bahan bakar 2. Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja operator bahan bakar 3. Karakteristik individu berpengaruh positif terhadap kinerja operator bahan bakar 4. Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja operator bahan bakar 5. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja operator bahan bakar 	<p><u>Nilai Ilmiah</u> Studi ini menjelaskan pengaruh karakteristik individu dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja operator bahan bakar</p> <p><u>Sampel</u> 100 Operator Bahan Bakar Pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum Pasti Pas di Kabupaten Jember</p> <p><u>Uji Statistik</u> Analisis Jalur dengan program SPSS 16.00</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karakteristik individu tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja operator bahan bakar 2. Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja operator bahan bakar 3. Karakteristik individu tidak berpengaruh positif terhadap kinerja operator bahan bakar 4. Lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja operator bahan bakar 5. Kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja operator bahan bakar

UJI RELIABILITAS ITEM PERTANYAAN

1. Uji Reliabilitas Karakteristik Individu (X₁)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.611	3

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1pert1	2.2900	1.34311	100
X1pert2	3.0000	.56854	100
X1pert3	1.9600	1.21373	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1pert1	4.9600	1.473	.670	-.439 ^a
X1pert2	4.2500	5.705	-.208	.851
X1pert3	5.2900	1.885	.631	-.257 ^a

a. The value is negative due to a negative average covariance among items. This violates reliability model assumptions. You may want to check item codings.

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
7.2500	5.462	2.33712	3

2. Uji Reliabilitas Lingkungan Kerja (X₂)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.816	8

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X2pert1	4.0400	.75103	100
X2pert2	3.9100	.80522	100
X2pert3	3.9000	.83485	100
X2pert4	3.8600	.76568	100
X2pert5	3.7800	.88283	100
X2pert6	3.7900	.78232	100
X2pert7	4.0200	.73828	100
X2pert8	3.8900	.76403	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2pert1	27.1500	14.593	.417	.811
X2pert2	27.2800	14.688	.358	.820
X2pert3	27.2900	13.844	.484	.803
X2pert4	27.3300	13.334	.649	.779
X2pert5	27.4100	12.487	.686	.771
X2pert6	27.4000	13.293	.639	.780
X2pert7	27.1700	14.223	.499	.800
X2pert8	27.3000	13.848	.548	.793

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
31.1900	17.549	4.18920	8

3. Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja (Z)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	15

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Zpert1	3.4400	.98801	100
Zpert2	3.2700	.95193	100
Zpert3	3.2900	.89098	100
Zpert4	3.7300	.77662	100
Zpert5	3.8900	.76403	100
Zpert6	3.7400	.77355	100
Zpert7	3.9100	.73985	100
Zpert8	3.9600	.80302	100
Zpert9	3.7800	.70467	100
Zpert10	3.7700	.77662	100
Zpert11	3.7400	.64542	100
Zpert12	3.7100	.65590	100
Zpert13	3.6100	.85156	100
Zpert14	3.6100	.86334	100
Zpert15	3.6900	.92872	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Zpert1	51.7000	48.616	.566	.879
Zpert2	51.8700	48.498	.603	.876
Zpert3	51.8500	48.331	.668	.873
Zpert4	51.4100	51.517	.473	.882
Zpert5	51.2500	52.270	.411	.884
Zpert6	51.4000	50.343	.588	.877
Zpert7	51.2300	50.017	.653	.875
Zpert8	51.1800	50.169	.578	.878
Zpert9	51.3600	50.960	.590	.878
Zpert10	51.3700	50.377	.582	.877
Zpert11	51.4000	52.121	.521	.880
Zpert12	51.4300	51.056	.630	.876
Zpert13	51.5300	51.282	.442	.884
Zpert14	51.5300	50.292	.519	.880
Zpert15	51.4500	50.210	.480	.882

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
55.1400	57.394	7.57591	15

4. Uji Reliabilitas Kinerja (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.946	19

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Ypert1	4.4100	.80522	100
Ypert2	4.2200	.88283	100
Ypert3	4.1000	.97959	100
Ypert4	4.2200	.88283	100
Ypert5	4.7000	.74536	100
Ypert6	4.4400	.84471	100
Ypert7	4.6900	.63078	100
Ypert8	4.5000	.70353	100
Ypert9	4.4600	.84591	100
Ypert10	4.2600	.78650	100
Ypert11	4.2100	.96708	100
Ypert12	4.9500	.21904	100
Ypert13	4.9500	.21904	100
Ypert14	4.5400	.77094	100
Ypert15	4.7000	.61134	100
Ypert16	4.2400	.92245	100
Ypert17	4.2000	.91010	100
Ypert18	4.5200	.70324	100
Ypert19	4.7000	.61134	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Ypert1	80.6000	94.444	.816	.940
Ypert2	80.7900	93.683	.784	.941
Ypert3	80.9100	92.669	.755	.942
Ypert4	80.7900	96.713	.598	.945
Ypert5	80.3100	96.479	.740	.942
Ypert6	80.5700	95.783	.688	.943
Ypert7	80.3200	99.452	.637	.944
Ypert8	80.5100	100.030	.522	.945
Ypert9	80.5500	96.391	.648	.944
Ypert10	80.7500	95.624	.756	.942
Ypert11	80.8000	91.152	.855	.939
Ypert12	80.0600	106.481	.296	.948
Ypert13	80.0600	106.522	.287	.948
Ypert14	80.4700	96.716	.696	.943
Ypert15	80.3100	99.085	.691	.943
Ypert16	80.7700	92.037	.846	.940
Ypert17	80.8100	92.176	.851	.940
Ypert18	80.4900	99.626	.552	.945
Ypert19	80.3100	99.913	.620	.944

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
85.0100	107.869	10.38598	19

UJI VALIDITAS ITEM PERTANYAAN

1. Uji Validitas dan Reliabilitas Karakteristik individu (X₁)

Correlations

		X1Total	X1pert1	X1pert2	X1pert3
X1Total	Pearson Correlation	1	.923**	.530**	.890**
	Sig. (2-tailed)		.000	.004	.000
	N	100	100	100	100
X1pert1	Pearson Correlation	.923**	1	-.159	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000		.115	.000
	N	100	100	100	100
X1pert2	Pearson Correlation	.530**	-.159	1	-.234*
	Sig. (2-tailed)	.004	.115		.019
	N	100	100	100	100
X1pert3	Pearson Correlation	.890**	.745**	-.234*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.019	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Ypert15	Pearson Correlation	.721**	.560**	.442**	.388**	.348**	.709**	.610**	.673**	.211*	.387**	.479**	.518**	.415**	.566**	.562**	1	.630**	.635**	.461**	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.035	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Ypert16	Pearson Correlation	.871**	.723**	.579**	.577**	.443**	.605**	.498**	.598**	.560**	.647**	.707**	.770**	.210*	.260**	.725**	.630**	1	.929**	.506**	.541**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.036	.009	.000	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Ypert17	Pearson Correlation	.874**	.755**	.636**	.589**	.485**	.640**	.541**	.567**	.521**	.614**	.675**	.767**	.203*	.253*	.665**	.635**	.929**	1	.499**	.545**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.043	.011	.000	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Ypert18	Pearson Correlation	.598**	.458**	.335**	.320**	.188	.455**	.376**	.504**	.367**	.341**	.538**	.387**	.236*	.302**	.390**	.461**	.506**	.499**	1	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.001	.061	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.018	.002	.000	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Ypert19	Pearson Correlation	.656**	.396**	.329**	.304**	.255*	.621**	.532**	.647**	.282**	.406**	.458**	.484**	.339**	.339**	.454**	.649**	.541**	.545**	.695**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.002	.011	.000	.000	.000	.005	.000	.000	.000	.001	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

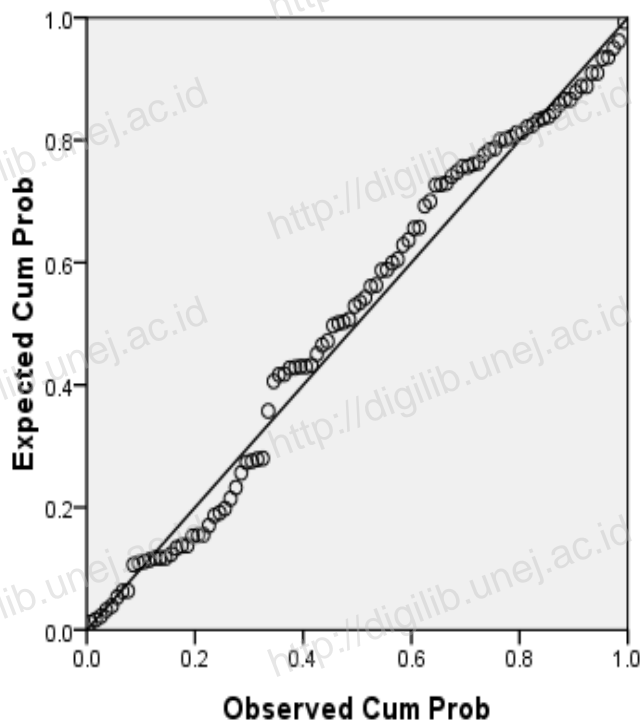
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI NORMALITAS DATA

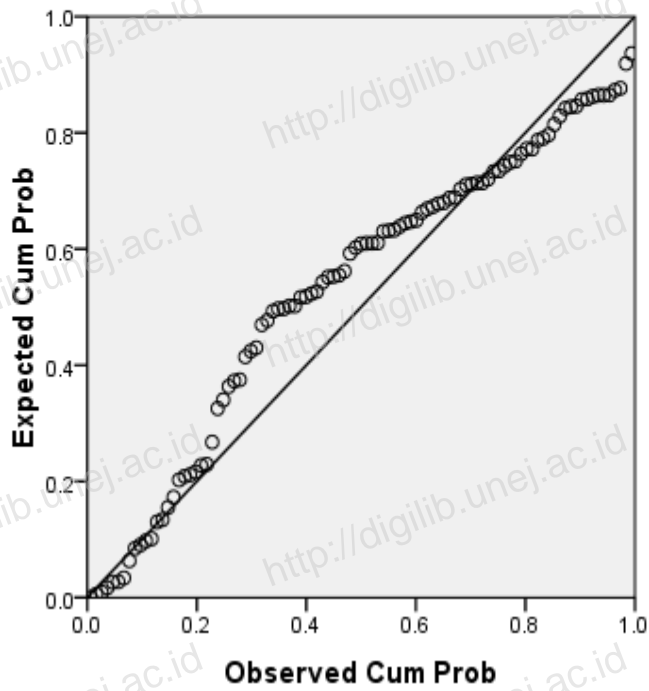
Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Zscore: Zrata - rata



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Zscore: Yrata -rata



UJI ASUMSI KLASIK

1. Uji Multikolinieritas

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions			
				(Constant)	Zscore: X1rata - rata	Zscore: X2rata - rata	Zscore: Zrata - rata
1	1	1.174	1.000	.00	.41	.41	
	2	1.001	1.083	.99	.00	.00	
	3	.824	1.193	.01	.58	.58	
2	1	1.722	1.000	.00	.04	.15	.15
	2	1.003	1.310	.93	.06	.00	.00
	3	.950	1.346	.06	.89	.01	.03
	4	.324	2.304	.00	.02	.84	.82

a. Dependent Variable: Zscore: Yrata -rata

2. Uji Autokorelasi

Model Summary^c

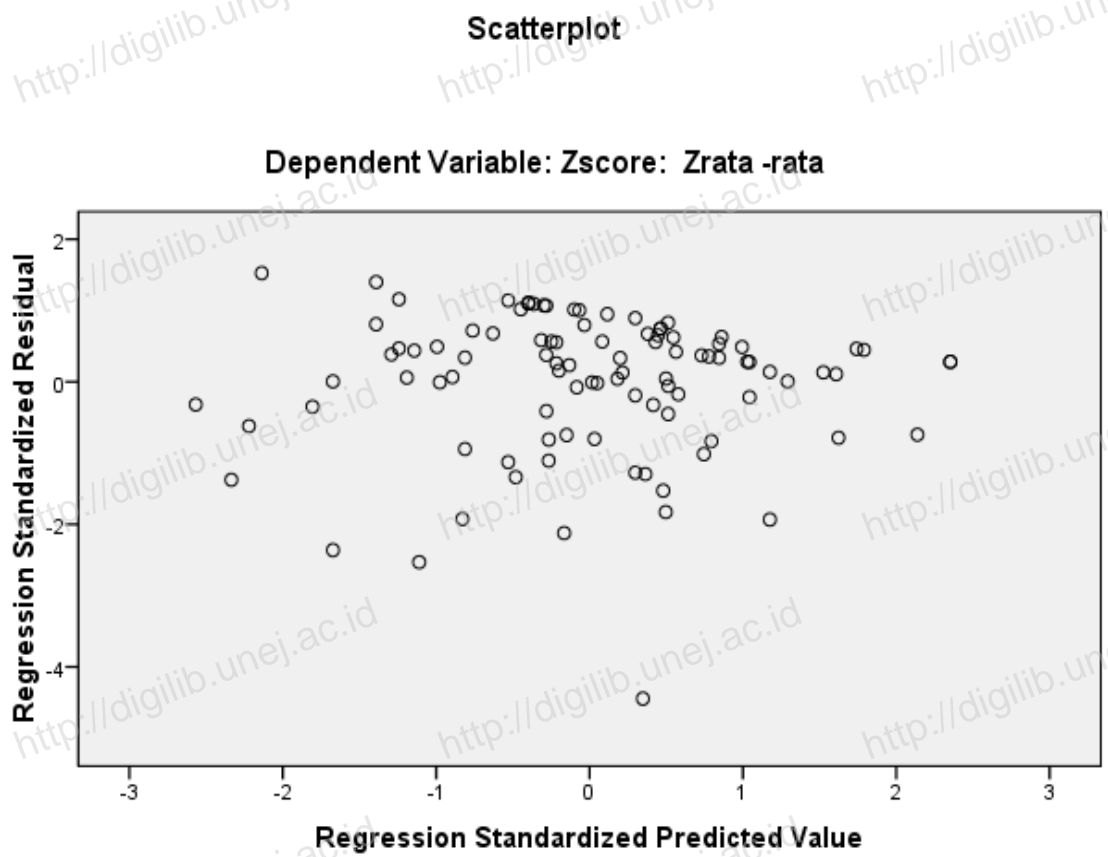
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.793 ^a	.737	.722	.99135414	
2	.891 ^b	.846	.756	.97177515	1.712

a. Predictors: (Constant), Zscore: X2rata - rata, Zscore: X1rata -rata

b. Predictors: (Constant), Zscore: X2rata - rata, Zscore: X1rata -rata, Zscore: Zrata - rata

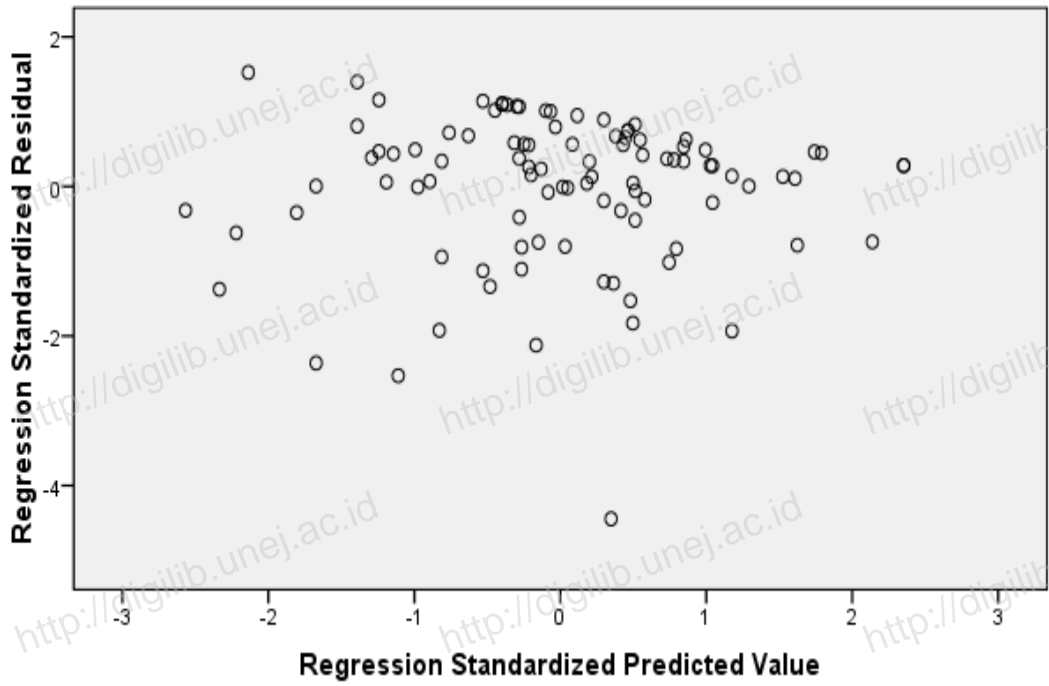
c. Dependent Variable: Zscore: Yrata -rata

3. Uji Heteroskedastisitas



Scatterplot

Dependent Variable: Zscore: Yrata -rata



ANALISIS JALUR

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Zscore: X2rata - rata, Zscore: X1rata -rata ^a		. Enter
2	Zscore: Zrata - rata ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Zscore: Yrata -rata

Model Summary^c

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.793 ^a	.737	.722	.99135414	
2	.891 ^b	.846	.756	.97177515	1.712

a. Predictors: (Constant), Zscore: X2rata - rata, Zscore: X1rata -rata

b. Predictors: (Constant), Zscore: X2rata - rata, Zscore: X1rata -rata, Zscore: Zrata - rata

c. Dependent Variable: Zscore: Yrata -rata

ANOVA^c

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.653	2	1.826	1.858	.161 ^a
	Residual	94.347	96	.983		
	Total	98.000	98			
2	Regression	8.287	3	2.762	2.925	.038 ^b
	Residual	89.713	95	.944		
	Total	98.000	98			

a. Predictors: (Constant), Zscore: X2rata - rata, Zscore: X1rata -rata

b. Predictors: (Constant), Zscore: X2rata - rata, Zscore: X1rata -rata, Zscore: Zrata - rata

c. Dependent Variable: Zscore: Yrata -rata

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-.001	.100		-.012	.990		
	Zscore: X1rata -rata	.051	.102	.050	.496	.621	.970	1.031
	Zscore: X2rata - rata	.178	.102	.178	2.748	.008	.970	1.031
2	(Constant)	.001	.098		.008	.993		
	Zscore: X1rata -rata	.056	.100	.056	.565	.573	.969	1.032
	Zscore: X2rata - rata	.204	.134	.202	2.151	.009	.538	1.860
	Zscore: Zrata - rata	.292	.132	.293	2.215	.003	.549	1.821

a. Dependent Variable: Zscore: Yrata -rata

Excluded Variables^b

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics		
						Tolerance	VIF	Minimum Tolerance
1	Zscore: Zrata - rata	.293 ^a	2.215	.029	.222	.549	1.821	.538

a. Predictors in the Model: (Constant), Zscore: X2rata - rata, Zscore: X1rata -rata

b. Dependent Variable: Zscore: Yrata -rata

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	7.4667686E-1	.6842782	.0000000	.29079485	99
Residual	4.31982803E0	1.48093569E0	7.96220553E-17	.95678543	99
Std. Predicted Value	-2.568	2.353	.000	1.000	99
Std. Residual	-4.445	1.524	.000	.985	99

a. Dependent Variable: Zscore: Yrata -rata

STATISTIK DESKRIPTIF

Frequency Table

X1pert1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	36	36.0	36.0	36.0
2	31	31.0	31.0	67.0
3	12	12.0	12.0	79.0
4	10	10.0	10.0	89.0
5	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1pert2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	12	12.0	12.0	13.0
3	74	74.0	74.0	87.0
4	12	12.0	12.0	99.0
5	1	1.0	1.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X1pert3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	44	44.0	44.0	44.0
2	38	38.0	38.0	82.0
3	5	5.0	5.0	87.0
4	4	4.0	4.0	91.0
5	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

X2pert1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	17	17.0	17.0	20.0
	4	53	53.0	53.0	73.0
	5	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2pert2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.0	5.0	5.0
	3	22	22.0	22.0	27.0
	4	50	50.0	50.0	77.0
	5	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2pert3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	28	28.0	28.0	32.0
	4	42	42.0	42.0	74.0
	5	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2pert4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	25	25.0	25.0	29.0
	4	52	52.0	52.0	81.0
	5	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2pert5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6.0	6.0	6.0
	3	34	34.0	34.0	40.0
	4	36	36.0	36.0	76.0
	5	24	24.0	24.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2pert6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	37	37.0	37.0	39.0
	4	41	41.0	41.0	80.0
	5	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2pert7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	20	20.0	20.0	22.0
	4	52	52.0	52.0	74.0
	5	26	26.0	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X2pert8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	32	32.0	32.0	33.0
	4	44	44.0	44.0	77.0
	5	23	23.0	23.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Zpert2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	4	4.0	4.0	4.0
	2	15	15.0	15.0	19.0
	3	39	39.0	39.0	58.0
	4	34	34.0	34.0	92.0
	5	8	8.0	8.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Zpert3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	3	3.0	3.0	3.0
	2	15	15.0	15.0	18.0
	3	37	37.0	37.0	55.0
	4	40	40.0	40.0	95.0
	5	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Zpert4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	2	2.0	2.0	3.0
	3	35	35.0	35.0	38.0
	4	47	47.0	47.0	85.0
	5	15	15.0	15.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Zpert5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	26	26.0	26.0	29.0
	4	50	50.0	50.0	79.0
	5	21	21.0	21.0	100.0
		Total	100	100.0	100.0

Zpert6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	34	34.0	34.0	38.0
	4	46	46.0	46.0	84.0
	5	16	16.0	16.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Zpert7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	20	20.0	20.0	24.0
	4	57	57.0	57.0	81.0
	5	19	19.0	19.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Zpert8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	25	25.0	25.0	28.0
	4	45	45.0	45.0	73.0
	5	27	27.0	27.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Zpert9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	32	32.0	32.0	34.0
	4	52	52.0	52.0	86.0
	5	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Zpert10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	32	32.0	32.0	36.0
	4	47	47.0	47.0	83.0
	5	17	17.0	17.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Zpert11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	34	34.0	34.0	35.0
	4	55	55.0	55.0	90.0
	5	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Zpert12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	37	37.0	37.0	38.0
	4	52	52.0	52.0	90.0
	5	10	10.0	10.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Zpert13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	4	4.0	4.0	6.0
	3	39	39.0	39.0	45.0
	4	41	41.0	41.0	86.0
	5	14	14.0	14.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Zpert14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	12	12.0	12.0	12.0
3	28	28.0	28.0	40.0
4	47	47.0	47.0	87.0
5	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Zpert15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	9	9.0	9.0	10.0
3	30	30.0	30.0	40.0
4	40	40.0	40.0	80.0
5	20	20.0	20.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Ypert1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.0	4.0	4.0
3	8	8.0	8.0	12.0
4	31	31.0	31.0	43.0
5	57	57.0	57.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Ypert2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	5.0	5.0	5.0
3	15	15.0	15.0	20.0
4	33	33.0	33.0	53.0
5	47	47.0	47.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Ypert3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	8.0	8.0	8.0
	3	19	19.0	19.0	27.0
	4	28	28.0	28.0	55.0
	5	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Ypert4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	18	18.0	18.0	22.0
	4	30	30.0	30.0	52.0
	5	48	48.0	48.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Ypert5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	2	2.0	2.0	3.0
	3	5	5.0	5.0	8.0
	4	10	10.0	10.0	18.0
	5	82	82.0	82.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Ypert6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	3	3.0	3.0	4.0
	3	8	8.0	8.0	12.0
	4	27	27.0	27.0	39.0
	5	61	61.0	61.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Ypert7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	3	3	3.0	3.0	4.0
	4	21	21.0	21.0	25.0
	5	75	75.0	75.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Ypert8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	9	9.0	9.0	10.0
	4	29	29.0	29.0	39.0
	5	61	61.0	61.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Ypert9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	11	11.0	11.0	15.0
	4	20	20.0	20.0	35.0
	5	65	65.0	65.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Ypert10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	3.0	3.0	3.0
	3	12	12.0	12.0	15.0
	4	41	41.0	41.0	56.0
	5	44	44.0	44.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Ypert11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	7	7.0	7.0	8.0
3	11	11.0	11.0	19.0
4	32	32.0	32.0	51.0
5	49	49.0	49.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Ypert12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	5	5.0	5.0	5.0
5	95	95.0	95.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Ypert13

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	5	5.0	5.0	5.0
5	95	95.0	95.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Ypert14

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	2.0	2.0	2.0
3	11	11.0	11.0	13.0
4	18	18.0	18.0	31.0
5	69	69.0	69.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Ypert15

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	1.0	1.0	1.0
3	5	5.0	5.0	6.0
4	17	17.0	17.0	23.0
5	77	77.0	77.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Ypert16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	4	4.0	4.0	5.0
	3	15	15.0	15.0	20.0
	4	30	30.0	30.0	50.0
	5	50	50.0	50.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Ypert17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0	1.0
	2	4	4.0	4.0	5.0
	3	15	15.0	15.0	20.0
	4	34	34.0	34.0	54.0
	5	46	46.0	46.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Ypert18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	9	9.0	9.0	10.0
	4	27	27.0	27.0	37.0
	5	63	63.0	63.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Ypert19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	5	5.0	5.0	6.0
	4	17	17.0	17.0	23.0
	5	77	77.0	77.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

PENENTUAN JUMLAH SAMPEL

No.	Nama SPBU Pasti Pas	Populasi	Penentuan Sampel ($n_i = \frac{N_i}{N} \times n$)	Sampel
1.	SPBU 54.681.23	21	$\frac{21}{277} \times 100$	8
2.	SPBU 54.681.02	28	$\frac{28}{277} \times 100$	10
3.	SPBU 54.681.12	18	$\frac{18}{277} \times 100$	6
4.	SPBU 54.681.18	11	$\frac{11}{277} \times 100$	5
5.	SPBU 54.681.29	17	$\frac{17}{277} \times 100$	6
6.	SPBU 54.681.30	19	$\frac{19}{277} \times 100$	7
7.	SPBU 54.681.16	19	$\frac{19}{277} \times 100$	7
8.	SPBU 54.681.25	26	$\frac{26}{277} \times 100$	9
9.	SPBU 54.681.06	26	$\frac{26}{277} \times 100$	9
10.	SPBU 54.681.07	24	$\frac{24}{277} \times 100$	9
11.	SPBU 54.681.13	18	$\frac{18}{277} \times 100$	6
12.	SPBU 54.681.03	22	$\frac{22}{277} \times 100$	8
13.	SPBU 54.681.04	28	$\frac{28}{277} \times 100$	10
Jumlah		277		100



LAMPIRAN 1



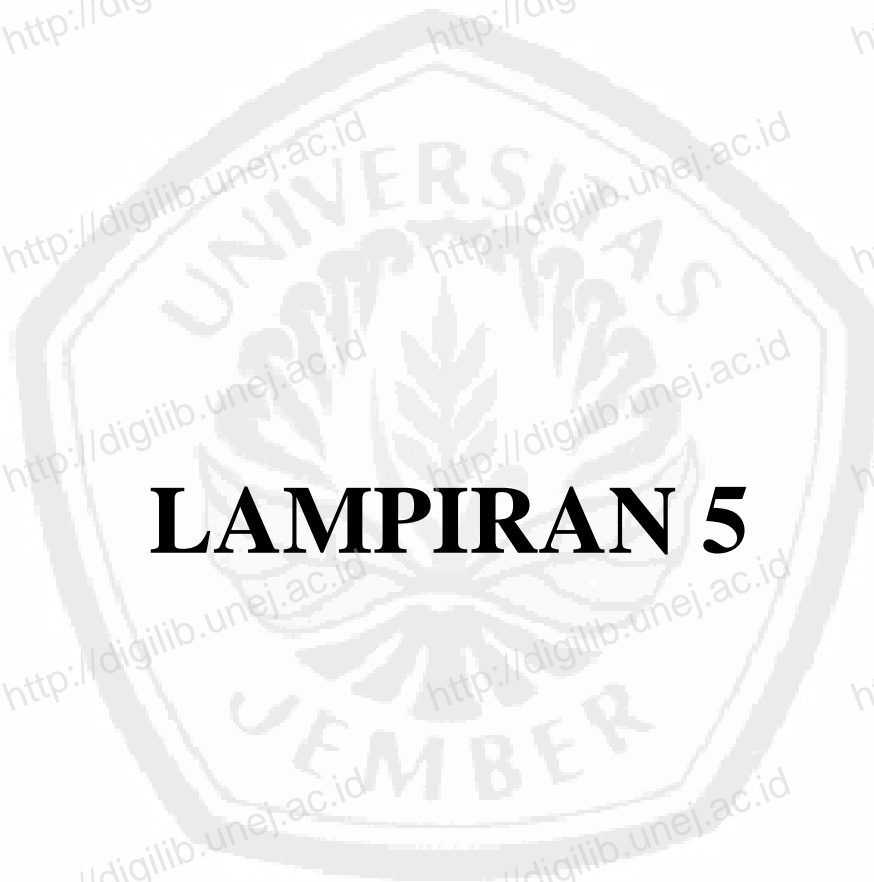
LAMPIRAN 2



LAMPIRAN 3



LAMPIRAN 4



LAMPIRAN 5



LAMPIRAN 6



LAMPIRAN 7



LAMPIRAN 8



LAMPIRAN 9



LAMPIRAN 10