



**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN KEPUASAN  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN SALES  
OFFICER PADA PT. X**

*(The Effect of Individual Characteristics and Job Satisfaction on Employee  
Performance Sales Officer at PT. X)*

**SKRIPSI**

oleh

**Tiara Gusti Amanda  
NIM 140910202004**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2018**



**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN KEPUASAN  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN SALES  
OFFICER PADA PT. X**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis

oleh

**Tiara Gusti Amanda  
NIM 140910202004**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER**

**2018**

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Mama dan papa saya tercinta, Ibu Maya Wulandari dan Alm. Bapak Bambang Setiawan yang telah mendoakan dan memberikan kasih sayang serta pengorbanan selama ini hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Adikku tersayang, Kaisah Hani Mastura yang selalu memberikan semangat dan doa untuk saya selama menyelesaikan skripsi ini.
3. Almamater yang saya banggakan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

**MOTO**

“ Dalam meraih kesuksesan, kemauan untuk sukses  
Harus lebih besar dari ketakutan anda akan kegagalan “  
(Bill Cosby)<sup>\*)</sup>



---

<sup>\*)</sup>kata mutiara Bill Cosby <http://www.usahamimpi.com/kata-kata-motivasi-sukses/> [15 Juni 2018]

**PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tiara Gusti Amanda

NIM : 140910202004

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “ Pengaruh Karakteristik Individu dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Sales Officer* Pada PT. X “ adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan 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 ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudia hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 19 Juli 2018

Yang menyatakan,

(Tiara Gusti Amanda)

NIM 140910202004

**SKRIPSI**

**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN KEPUASAN  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN SALES  
OFFICER PADA PT. X**

oleh

Tiara Gusti Amanda  
NIM 140910202004

Dosen Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Sasongko, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Sutrisno, M.Si

**PENGESAHAN**

Skripsi berjudul “ Pengaruh Karakteristik Individu dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Sales Officer* Pada PT.X “ telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

Hari/Tanggal : Kamis / 19 Juli 2018

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jam : 11.00 WIB

Tim Penguji,  
Ketua,

Dra. Sri Wahyuni, M.Si  
NIP. 19560409 198702 2 001

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Dr. Sasongko, M.Si  
NIP. 19570407 198609 1 001

Drs. Sutrisno, M.Si  
NIP. 19580705 198503 1 002

Penguji Anggota I,

Penguji Anggota II,

Drs. Sugeng Iswono, MA  
NIP. 19540202198403 1 004

Dra. Dwi Windradini BP, M.Si  
NIP. 196408141989022003

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

Dr. Ardiyanto, M.Si  
NIP. 19580810 198702 1 002



## RINGKASAN

**Pengaruh Karakteristik Individu Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Sales Officer Pada PT. X;** Tiara Gusti Amanda; 140910202004; 118 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Kinerja karyawan sangat perlu diperhatikan didalam suatu perusahaan, karena dengan melihat kinerja akan diketahui seberapa jauh kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Setiap perusahaan, terutama pada perusahaan pembiayaan konsumen mengharapkan karyawannya memiliki kinerja yang baik dalam mengerjakan tugas-tugas yang telah diberikan oleh perusahaan dalam mencapai target yang telah ditetapkan. Karyawan dituntut untuk mampu meningkatkan produktivitas kerjanya demi kelangsungan dan peningkatan kinerja, pendapatan, dan keuntungan perusahaan. Perusahaan harus memperlakukan karyawan sebaik mungkin agar karyawan memiliki kinerja yang baik untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Perusahaan perlu mengetahui apa saja yang dibutuhkan karyawan dalam bekerja agar mampu melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja pada perusahaan. Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan memperhatikan karakteristik individu dan kepuasan kerja setiap karyawannya. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan deskripsi karakteristik individu dan kepuasan kerja karyawan *sales officer* pada PT.X dan untuk menjelaskan pengaruh karakteristik individu dan kepuasan kerja secara parsial dan simultan terhadap kinerja karyawan *sales officer* pada PT.X. Penurunan dan peningkatan pencapaian target yang tidak tentu menjadi masalah dalam penelitian untuk membuktikan pengaruh karakteristik individu dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Sampel dalam penelitian ini adalah 30 karyawan tetap



*sales officer* pada PT.X. selain itu, data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil pengujian koefisien dari analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa karakteristik individu secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *sales officer* pada PT. X. Kepuasan kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *sales officer* pada PT. X. Secara bersama-sama (simultan) karakteristik individu dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan *sales officer* pada PT. X.



## PRAKATA

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “ Pengaruh Karakteristik Individu dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Sales Officer* Pada PT. X “ . Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. Ardiyanto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah membantu dan selalu memberikan motivasi kepada saya selama menjadi mahasiswa.
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi yang telah membimbing saya selama menjadi mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
3. Dr. Sasongko, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Utama dan Bapak Drs. Sutrisno, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Anggota yang selalu memberikan ide, saran, dan motivasi, serta selalu meluangkan waktunya untuk membimbing saya selama proses penyusunan dan penelitian skripsi ini.
4. Drs. Didik Eko Julianto, M.AB., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Binsis yang telah membimbing saya selama menjadi mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
5. Bapak Nanang selaku pimpinan dari PT. X yang telah membantu saya dalam memperoleh informasi untuk penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh pihak yang telah banyak memberikan bantuan, dorongan dan semangat yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga Allah SWT selalu memberikan Hidayah dan Rahmat kepada semua pihak yang telah membantu dengan ikhlas sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan tambahan pengetahuan bagi yang membaca.

Jember, 19 Juli 2018

Penulis



**DAFTAR ISI**

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	viii
<b>PRAKATA</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xvi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xviii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xix
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	15
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian</b> .....	16
1.2.1 Tujuan Penelitian .....	16
1.2.2 Manfaat Penelitian .....	17
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	18
<b>2.1 Landasan Teori</b> .....	18
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	18
2.1.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	19
2.1.3 Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	20
2.1.4 Pengertian Sumber Daya Manusia .....	23
2.1.5 Pengertian Karakteristik Individu .....	24
2.1.6 Dimensi dalam Karakteristik Individu .....	25
2.1.7 Indikator Karakteristik Individu .....	27

2.1.8 Pengertian Kepuasan Kerja .....	29
2.1.9 Penyebab Kepuasan Kerja .....	31
2.1.10 Dampak Pekerja yang Puas dan Tidak Puas Terhadap Tempat Kerja .32	
2.1.11 Indikator Kepuasan Kerja .....	33
2.1.12 Pengertian Kinerja .....	34
2.1.13 Membangun Kinerja .....	35
2.1.14 Penilaian Kinerja .....	36
2.1.15 Indikator Kinerja Karyawan .....	37
<b>2.2 Hubungan dan Pengaruh Antar Variabel .....</b>	<b>39</b>
2.2.1 Hubungan Karakteristik Individu Dengan Kinerja Karyawan .....	39
2.2.2 Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan .....	39
2.2.3 Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan .....	40
2.2.4 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan .....	40
2.2.5 Pengaruh Karakteristik Individu dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja .....	41
<b>2.3 Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>42</b>
<b>2.4 Model Analisis .....</b>	<b>45</b>
<b>2.5 Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>46</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
<b>3.1 Rancangan Penelitian .....</b>	<b>47</b>
<b>3.2 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>47</b>
3.2.1 Populasi .....	47
3.2.2 Sampel .....	48
<b>3.3 Jenis dan Sumber Data .....</b>	<b>49</b>
<b>3.4 Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>50</b>
<b>3.5 Definisi Operasional Variabel .....</b>	<b>51</b>
<b>3.6 Skala Pengukuran .....</b>	<b>55</b>
<b>3.7 Uji Instrumen Data .....</b>	<b>56</b>
3.7.1 Uji Validitas .....	56
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	57
<b>3.8 Metode Analisis Data .....</b>	<b>57</b>

3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	57
<b>3.9 Uji Asumsi Klasik</b> .....	58
3.9.1 Uji Normalitas .....	58
3.9.2 Uji Multikolinieritas .....	58
3.9.3 Uji Heterodastisitas .....	59
<b>3.10 Uji Hipotesis</b> .....	59
3.10.1 Uji t (Parsial) .....	59
3.10.2 Uji F (Simultan) .....	59
3.10.3 Uji Determinan ( $R^2$ ) .....	60
<b>3.11 Kerangka Pemecah Masalah</b> .....	61
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	63
<b>4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....	63
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan PT.X .....	63
4.1.2 Visi dan Misi PT.X Cabang Jember .....	64
4.1.3 Struktur Organisasi PT. X Cabang Jember .....	65
<b>4.2 Deskriptif Karakteristik Responden</b> .....	69
<b>4.3 Deskripsi Variabel Penelitian</b> .....	71
4.3.1 Deskripsi Variabel Karakteristik Individu ( $X_1$ ) .....	71
4.3.2 Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja ( $X_2$ ) .....	73
4.3.3 Deskripsi Variabel Kinerja (Y) .....	74
<b>4.4 Uji Instrumen</b> .....	75
4.4.1 Uji Validitas .....	75
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	77
<b>4.5 Analisis Regresi Linier Berganda</b> .....	78
<b>4.6 Uji Asumsi Klasik</b> .....	79
4.6.1 Uji Normalitas Data .....	79
4.6.2 Uji Multikolinieritas .....	79
4.6.3 Uji Heterokedastisitas .....	80
<b>4.7 Uji Hipotesis</b> .....	81
4.7.1 Uji t .....	81
4.7.2 Uji F .....	82

4.7.3 Uji R <sup>2</sup> .....	82
<b>4.8 Pembahasan</b> .....	<b>83</b>
4.8.1 Karakteristik Individu berpengaruh terhadap Kinerja .....	83
4.8.2 Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja .....	84
4.8.3 Karakteristik Individu dan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja .....	85
<b>4.9 Keterbatasan Penelitian</b> .....	<b>85</b>
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>86</b>
5.1 Kesimpulan .....	86
5.2 Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>91</b>



**DAFTAR TABEL**

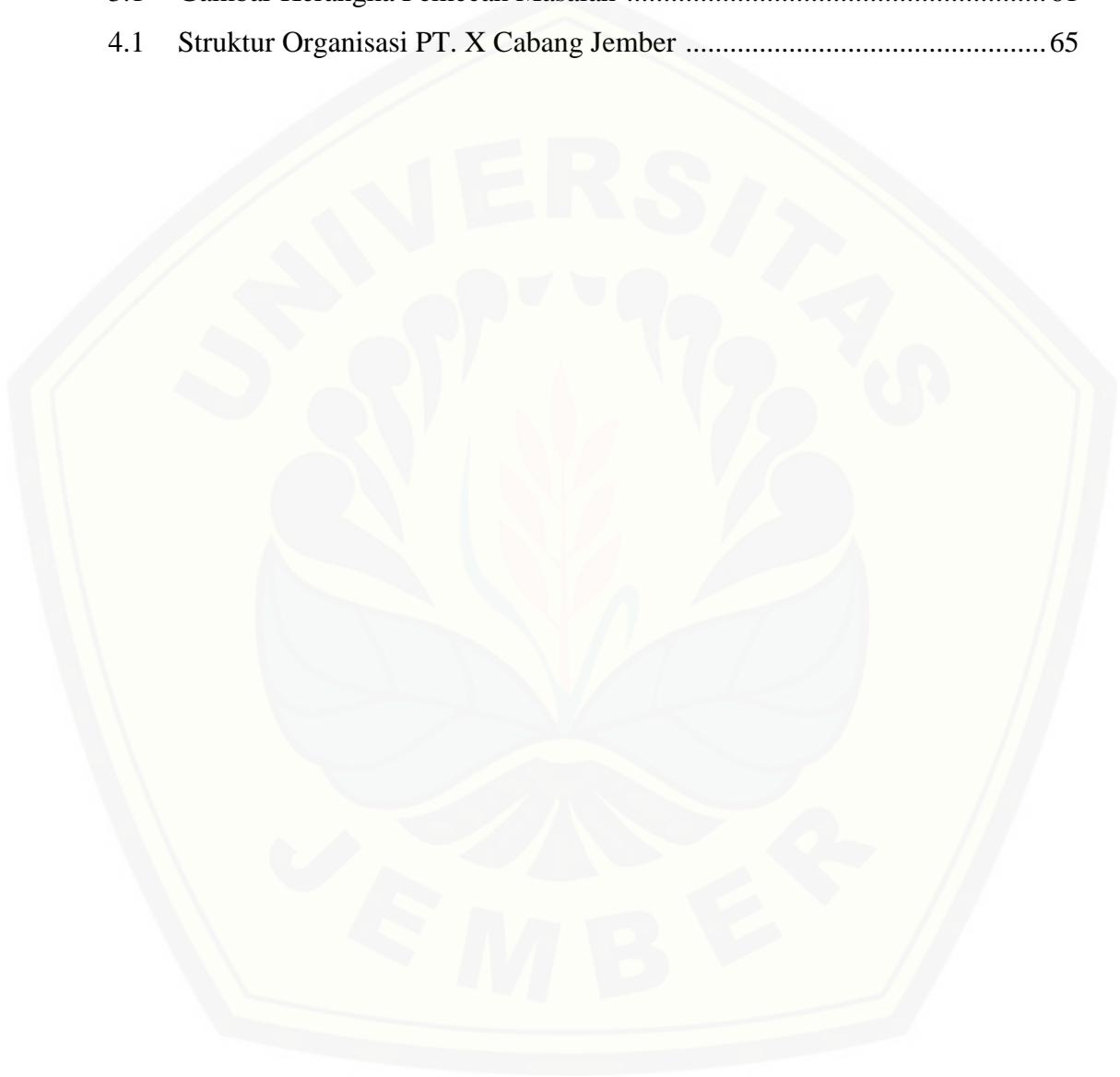
	<b>Halaman</b>
1.1 Perusahaan Pembiayaan di Jember 2017 .....	4
1.2 Jumlah, Tugas, dan Target Pencapaian Karyawan <i>Sales Officer</i> pada PT. X .....	8
1.3 Karakteristik Karyawan PT. X tahun 2017 .....	9
1.4 Kompensasi Non-Finansial dan Finansial PT. X .....	12
1.5 Data Jumlah Karyawan <i>Sales Officer</i> Pada PT. X Tahun 2015 – 2017 .....	13
1.6 Hasil Pencapaian Target (per unit) Karyawan <i>Sales Officer</i> Tahun 2017(satuan unit) .....	14
2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	42
3.1 Tabel Jumlah Karyawan Tetap <i>Sales Officer</i> PT. X Tahun 2017 .....	47
3.2 Masa Kerja Karyawan <i>Sales Officer</i> PT.X .....	48
3.3 Definisi Operasional Variabel .....	53
4.1 Umur Responden .....	69
4.2 Jenis Kelamin Responden .....	69
4.3 Pendidikan Responden.....	70
4.4 Tingkat Lama Kerja Responden .....	70
4.5 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Karakteristik Individu .....	71
4.6 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Kerja .....	73
4.7 Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kinerja .....	74
4.8 Hasil Uji Validitas .....	75
4.9 Hasil Uji Reliabilitas .....	77
4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	78
4.11 Hasil Uji Normalitas .....	79
4.12 Hasil Uji Multikolinieritas .....	80
4.13 Hasil Uji <i>Spearman Rho</i> .....	80
4.14 Hasil Uji t .....	81
4.15 Hasil Uji F .....	82

4.16 Uji  $R^2$  .....82



**DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
2.1 Gambar Model Analisis .....	45
3.1 Gambar Kerangka Pemecah Masalah .....	61
4.1 Struktur Organisasi PT. X Cabang Jember .....	65



**DAFTAR LAMPIRAN**

	<b>Halaman</b>
A. Kuesioner Penelitian .....	91
B. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden .....	96
C. Jawaban Responden .....	98
D. Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	106
E. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	111
F. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	112
G. Hasil Uji Asumsi Klasik .....	113
H. Hasil Uji Hipotesis .....	115
I. Rtabel .....	116
J. Surat Telah Melakukan Penelitian .....	117
K. Surat Ijin Penelitian .....	118

## **BAB 1. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan pendorong kesuksesan sebuah perusahaan, dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia merupakan aset yang paling berharga bagi instansi, organisasi atau perusahaan. Melihat pentingnya sumber daya manusia bagi organisasi, maka sumber daya manusia perlu dikelola dengan baik. Begitu halnya dalam menjalankan bisnis didalam suatu perusahaan, baik dalam skala kecil maupun besar hal tersebut tidak luput dari unsur sumber daya manusia. Perusahaan yang ingin berkembang harus mampu memanfaatkan sumberdaya yang telah ada secara optimal. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah orang-orang yang memberikan pemikiran, kreativitas, tenaga dan seluruh usahanya untuk perusahaan. Sumber daya manusia didalam perusahaan sebagai penggerak segala bidang kegiatan merupakan faktor utama karena eksistensi utama perusahaan tergantung pada manusia-manusia yang terlibat dibelakangnya.

Mencapai tujuan perusahaan yang telah dirumuskan diperlukan sumber daya manusia yang kompeten dalam melaksanakan tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya. Perusahaan berupaya agar sumber daya manusia yang direkrut mampu menghasilkan kinerja yang memuaskan bagi perusahaan. Setiap perusahaan berbondong-bondong untuk menciptakan daya saing yang sehat melalui kinerja pelayanan karyawan yang baik untuk menarik minat konsumen. Perusahaan perlu memperhatikan karyawan dalam bekerja untuk mengetahui seberapa besar kemampuan karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab yang telah diberikan.

Meningkatnya persaingan dalam dunia bisnis, maka perusahaan perlu mengembangkan dan meningkatkan kinerja karyawannya dengan berbagai cara yang tersusun agar perusahaan mampu mencapai tujuan sesuai apa yang telah dirumuskan. Pencapaian tujuan tersebut, sumber daya manusia dituntut untuk

mampu meningkatkan produktivitas kerjanya demi kelangsungan dan peningkatan kinerja, pendapatan, dan keuntungan perusahaan. Pemimpin perusahaan juga harus memikirkan tingkat kinerja karyawannya dengan mempertahankan kepuasan kerja karyawannya.

Perusahaan mengharapkan karyawannya memiliki kinerja yang baik dalam mengerjakan tugas-tugas yang telah diberikan oleh perusahaan, untuk itu perlu bagi perusahaan memperlakukan karyawan sebaik-baiknya agar karyawan memiliki kinerja yang baik untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Pemimpin dalam perusahaan sebaiknya mengetahui tingkat kemampuan karyawannya dalam bekerja dan kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan sebagai pendukung pekerjaan, sehingga kinerja karyawan tetap bermutu dan mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien.

Peningkatan kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya adalah karakteristik individu dan kepuasan kerja karyawan. Manusia ataupun individu memiliki karakteristik yang berbeda-beda antara satu dengan yang lainnya. Karakteristik individu merupakan ciri yang melekat pada individu yang membedakan antara individu satu dengan yang lainnya dan menjadi modal kemampuan kerja. Perbedaan individu ini memiliki dampak langsung terhadap perilaku. Orang yang memiliki kepribadian, pandangan, dan sikap yang berbeda akan berinteraksi dengan cara yang berbeda dengan atasan, rekan kerja, bawahan, ataupun konsumen. Perilaku manusia tersebut sebagai suatu fungsi dari interaksi antara person atau individu dengan lingkungannya.

Karakteristik individu menurut Thoha (2012) merupakan ciri-ciri yang bertahan pada diri seseorang yang menjelaskan perilaku seorang individu itu sendiri mengenai pandangan, tujuan, kebutuhan, dan kemampuan yang berbeda satu sama lain dari setiap orang. Karakteristik yang dimiliki individu, dan karakteristik ini akan dibawa oleh individu ketika akan memasuki lingkungan baru, yakni perusahaan atau tempat lainnya. Keberagaman karakteristik tersebut akan mempengaruhi jalannya kegiatan perusahaan, terutama dalam meningkatkan pendapatan dan penjualan. Mengetahui perbedaan karakter setiap individu, maka



para manajer akan dapat menentukan tugas-tugas yang sesuai dengan karakternya sehingga peningkatan kinerja dapat dicapai.

Perusahaan perlu mengetahui apa saja yang dibutuhkan karyawan dalam bekerja agar mampu melaksanakan pekerjaan secara efektif dan efisien untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja pada perusahaan. Kepuasan kerja merupakan sesuatu yang bersifat individual. Individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasan terhadap kegiatan tersebut. Karyawan yang puas dan berkomitmen, maka memiliki tingkat ketidakhadira yang tinggi, perputaran karyawan, dan perilaku penarikan diri yang rendah.

Karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja akan merasa pekerjaan yang dilakukan merupakan suatu beban yang harus dilaksanakan. Keadaan terbebani tersebut mendasari keterpaksaan seseorang dalam bekerja. Karyawan yang telah melakukan pekerjaannya untuk perusahaan tetapi memperoleh timbal balik yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka karyawan tersebut akan merasa ketidakpuasan dan akan menurunkan kinerjanya dalam mengerjakan pekerjaan. Keadaan terbebani karyawan mendasari suatu keterpaksaan dalam bekerja, sehingga pekerjaan yang ditugaskan tidak memberikan hasil yang maksimal, sesuai dengan harapan dan tujuan perusahaan. Peningkatan kinerja karyawan akan membawa kemajuan bagi perusahaan untuk dapat bertahan dalam persaingan lingkungan bisnis yang ada.

PT. X adalah salah satu perusahaan multi *finance* swasta Indonesia cabang Jember yang merupakan perusahaan jasa yang bergerak dibidang pembiayaan keuangan konsumen. Perusahaan yang didirikan di Jakarta pada tanggal 13 November 1990 dan pada bulan Maret 2004 PT.X telah menjadi perusahaan terbuka yang diikuti dengan pengalihan saham kepada Bank Danamon, melalui tindakan korporasi. Bank Danamon memiliki kepemilikan saham sebesar 92,07% atas PT.X. Perusahaan ini dikenal sebagai lembaga pembiayaan yang menyalurkan dana terhadap pihak-pihak yang membutuhkan kredit seperti kredit kendaraan bermotor, kredit multiguna *maxi*, kredit elektronik dan *furniture*.



Produk kredit kendaraan bermotor/mobil yang ditawarkan dapat berupa produk baru ataupun bekas dari berbagai merek bendaraan. Produk kredit multiguna *maxi* merupakan jenis pembiayaan kebutuhan konsumen atas barang dan jasa dengan menjaminkan BPKB kendaraan bermotor/mobil, sebagai bentuk pinjaman tunai kosumen kepada pihak perusahaan. Kredit elektronik dan *furniture* sendiri merupakan bentuk bantuan pembiayaan kepada konsumen untuk barang-barang elektronik dan *furniture* dari berbagai merek.

Perusahaan ini telah berdiri dan berkembang di Jember selama 21 tahun, yaitu sejak tahun 1997, hal ini yang menjadikan masyarakat tetap mempercayai PT. X sebagai perusahaan pembiayaan yang memberikan pelayanan terbaik. Pada tahun 2017 sebanyak 21.349 debitur telah mempercayai untuk melakukan pengkreditan dengan PT. X dan meyakini bahwa PT. X mampu memberikan pelayanan terbaik bagi para debitur.

Beberapa perusahaan pembiayaan konsumen yang berada di Jember yaitu sebanyak 16 perusahaan, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.1 Perusahaan Pembiayaan di Jember 2017

No	Nama Perusahaan Pembiayaan	Alamat
(a)	(b)	(c)
1	PT. X	Jl. Gajah Mada No.229, Jember
2	FIF Group	Jl. Diponegoro, Kepatihan, Jember
3	CIMB Niaga Auto Finance	Jl. Hayam Wuruk No.137, Jember
4	PT. WOM (Wahana Ottomitra Multiartha) Finance	Jl. Gajah Mada Blok A-11, Jember
5	BAF (Bussan Auto Finance)	Jl. Ahmad Yani No.29, Jember
6	Trihamas	Jl. Gajah Mada No.369, Jember
7	PT. Summit Oto Finance	Jl. Raya Suyitman Yamaha Graha Motor No.86, Ambulu, Jember
8	PT. BCA Finance	Jl. Gajah Mada No.14-18, Jember
9	PT. Dipo Star Finance (DSF)	Jl. Gajah Mada No.223, Jember
10	PT. Sinarmas Multifinance	Jl. Hayam Wuruk No.137, Jember

(a)	(b)	(c)
11	PT. Mandiri Tunas Finance	Jl. Gajah Mada No.189 Ruko Gajah Mada Square A9, Jember
12	PT. Armada Finance	Jl. Slamet Riyadi No.155 Patrang, Jember
13	Maybank Finance	Jl. Mojopahit No.23, Kaliwates, Jember
14	PT. Columbia Perdana	Jl. Gajah Mada No.6, Jember
15	Central Asia Raya Finance	Jl. Diponegoro, Jember
16	PT. Pegadaian Persero	Jl. Kalimantan No.84, Jember

Sumber : Data diolah 2017

Berdasarkan tabel 1.1 PT. X adalah perusahaan pembiayaan pertama yang berdiri sejak tahun 1997 di kota Jember. Menurut observasi awal yang peneliti lakukan, PT.X memiliki pesaing pertama pada awal tahun didirikan di kota Jember yaitu *FIF Group*. Hingga saat ini PT. X dan *FIF Group* tetap bertahan sebagai perusahaan pembiayaan tertua di kota Jember. Banyaknya perusahaan pembiayaan di kota Jember, PT. X merupakan perusahaan tertua yang dinilai mampu tetap bertahan dan bersaing dengan 15 perusahaan pembiayaan di kota Jember, baik perusahaan baru maupun lama. Sebagai salah satu perusahaan pembiayaan yang mampu berkembang di kota Jember, perusahaan ini masih tetap bertahan dan berkembang dengan selalu memberikan pelayanan terbaik kepada debiturnya dalam memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat Indonesia, terutama bagi masyarakat Jember. Perusahaan akan menawarkan segala bentuk peminjaman biaya yang memudahkan masyarakat dalam memperoleh kredit.

Perusahaan harus memiliki visi dan misi yang kuat agar usahanya dapat berkembang dan berjalan. Visi dan misi tersebut diyakini mampu menjadikan perusahaan sebagai perusahaan pembiayaan terbaik dan terkemuka di Indonesia yang melayani konsumen dalam beragam pembiayaan. Melalui visi “ *World class consumer finance company* “ dan misi “ *Brings tomorrow today to the nation* “, maka perusahaan berkomitmen untuk menjalankan visi dan misi untuk

peningkatan kejesaheraan masyarakat Indonesia dan menjadi perusahaan pembiayaan terbaik di Dunia, dengan penyediaan produk dan layanan yang beragam sesuai siklus kehidupan konsumen serta memberika pengalaman yang menguntungkan konsumen.

PT.X memiliki karyawan yang seluruhnya berjumlah 115 karyawan. Masing-masing karyawan tersebut memiliki tingkat jabatan yang berbeda-beda, dimulai dari tingkat jabatan paling atas yaitu pimpinan cabang. PT.X memiliki dua pemimpin cabang yaitu *Head of Branch Operation* dan *Head of Branch SSD (Sales Service Distribution)* dan jabatan paling bawah yaitu *Teller*. Tingkat jabatan tersebut dilihat dari kemampuan setiap karyawan dalam menjalankan tanggung jawab yang telah diberikan sesuai keahlian yang dimiliki. Tanggung jawab setiap karyawan tersebut dinilai mampu menjadikan perusahaan sukses dan memperoleh keuntungan yang lebih.

Pada penelitian ini peneliti tertarik untuk meneliti seluruh karyawan tetap bagian *sales officer*. Semua *Sales officer* memiliki tugas untuk berkoordinasi dengan seluruh divisi didalam perusahaan. Koordinasi ini bertujuan untuk sinkronisasi pada masing-masing divisi terhadap semua *sales officer*. *Sales officer* juga memiliki tugas untuk membentuk kerjasama dengan pihak eksternal yaitu *dealer*, karena pangsa pasar yang dituju oleh *sales officer* adalah *dealer*. *Dealer* adalah tempat bagi *sales officer* untuk mencari debitur yang ingin melakukan kredit. Ketika terjadi negosiasi dengan pihak *dealer*, konsumen yang hendak membeli dengan kredit akan menanyakan berapa uang muka yang harus dibayar terlebih dahulu dan berapa kali angsuran yang harus dilakukan. Pihak *dealer* akan menghubungi *sales officer* untuk melakukan *survey* kelayakan debitur. *Survey* dilakukan untuk melihat kemampuan dari konsumen yang akan melakukan kredit.

Tugas yang dilakukan oleh seluruh *sales officer* adalah sebagai berikut :

- a. Menerima aplikasi permohonan kredit dari calon debitur melalui *dealer* yang telah menjalani kerjasama dengan PT.X cabang jember
- b. Memberikan dan membantu calon debitur mengisi Form Aplikasi Permohonan Pembiayaan (FAPP)

- c. Menawarkan kepada calon debitur *price list*/paket pembiayaan dan menghitung besarnya asuran yang diinginkan
- d. Melakukan pengecekan fisik kendaraan dengan STNK dan BPKB asli (jika ada permohonan kredit untuk unit bekas)
- e. Menyiapkan kelengkapan dokumen-dokumen dan data yang dibutuhkan untuk melakukan *survey*
- f. Melakukan *survey* kelayakan debitur, *survey* ke rumah calon debitur, dan melakukan *survey* ke tempat kerja debitur
- g. Melakukan verifikasi terhadap kebenaran dan legalitas dokumen persyaratan kredit yang diberikan oleh calon debitur.
- h. Melaporkan seluruh dokumen kepada perusahaan untuk diserahkan dan disimpan baik-baik.
- i. Pengiriman barang kredit kepada debitur atau tanda terima barang telah diserahkan kepada debitur.

*Sales officer* pada PT. X terdiri dari 5 bagian yaitu *Sales Officer MCY (Motorcycle) All*, *Sales Officer NDS (Non Dealer Sales) All*, *Sales Officer New Car 1*, *Sales Officer New Car 2*, dan *Sales Officer Used Car*. Masing-masing *sales officer* memiliki tanggung jawab dan target sendiri atas produk yang terjual.

Tabel 1.2 Jumlah , Tugas dan Target Pencapaian Karyawan *Sales Officer* pada PT. X

No	<i>Sales Officer</i>	Jumlah Karyawan	Target	Tugas
1	<i>Sales Officer MCY All</i>	25 orang	30 unit/orang	bertanggung jawab dalam penjualan motor semua merek
2	<i>Sales Officer NDS All</i>	10 orang	30 unit/orang	bertanggung jawab dalam peminjaman dana, penjualan elektronik dan <i>furniture</i>
3	<i>Sales Officer New Car 1</i>	1 orang	10 unit/orang	bertanggung jawab dalam penjualan mobil baru 1 (merek mobil: Toyota, Isuzu, Daihatsu)
4	<i>Sales Officer New Car 2</i>	1 orang	10 unit/orang	bertanggung jawab dalam penjualan mobil baru 2 (merek mobil: Honda, Suzuki, Wuling, Nissan, Datsun)
5	<i>Sales Officer Used Car</i>	2 orang	10 unit/orang	bertanggung jawab dalam penjualan mobil bekas

Sumber: Data 2017 dari Branch HCGA (Human Capital and General Affairs) Head PT. X

Berdasarkan tabel 1.2 mengenai tanggung jawab yang diberikan kepada masing-masing *sales officer*, setiap karyawan *sales officer* memiliki perjanjian tertulis dengan perusahaan terkait ketetapan mereka berada di perusahaan. Perjanjian tersebut terkait jumlah target yang harus dicapai *sales officer* sesuai dengan ketetapan dan yang telah disepakati setiap bulannya. Setiap *sales officer*



diharapkan mampu menawarkan unit barang kepada konsumen atau debitur untuk memperoleh portofolio kredit (dokumen kredit). Perjanjian tersebut dinilai sebagai penilaian kinerja dari setiap *sales officer* dalam memperoleh kosumen atau debitur. *Sales officer* yang tidak dapat memperoleh target yang telah disepakati dan jauh dari perkiraan target maka kinerjanya dinilai buruk dan akan mengalami pemecatan. Karyawan yang dipecat atau dikeluarkan dari perusahaan merupakan karyawan yang memiliki hasil pencapaian kurang dari 50% atas target yang ditetapkan perusahaan. Masing-masing *sales officer* harus mampu mencapai target yang tidak jauh dari kesepakatan agar tetap mampu bertahan di perusahaan. Karyawan yang kinerjanya dinyatakan buruk akan diberikan kesempatan untuk menunjukkan peningkatan prestasi kerja terlebih dahulu dibulan berikutnya sebelum keputusan pemecatan. Penentuan target tersebut merupakan strategi perusahaan dalam meningkatkan pendapatan, dengan menetapkan target yang harus diraih oleh karyawan setiap bulannya dan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Seluruh karyawan yang direkrut oleh PT.X memiliki karakteristik yang berbeda-beda antara satu dengan karyawan yang lainnya. Berikut perbandingan karakteristik individu karyawan *operation* dan karyawan *sales officer* pada PT.X.

Tabel 1.3 Karakteristik Karyawan PT. X Tahun 2017

No	Karakteristik Karyawan <i>Operation</i>	Karakteristik Karyawan <i>Sales Officer</i>
1	Tingkat pendidikan Strata 1 (S1)	Tingkat pendidikan Diploma 3 (D3) dan Strata 1 (S1)
2	Status : belum menikah dan menikah	Status : belum menikah dan menikah
3	Masa kerja : 1 – 20 tahun	Masa kerja : 1- 17 tahun
4	Menguasai kemampuan :	Menguasai kemampuan :
	a. Teknis : Menguasai teknologi baru (komputer)	a. Teknis : Menguasai Aplikasi Permohonan Kredit
	b. Pribadi : Mampu bekerjasama dengan rekan kerja dan penyusunan keuangan perusahaan	b. Pribadi : Mampu berinteraksi dengan <i>dealer</i> dan calon debitur
	c. Memecahkan masalah :	Memecahkan masalah : Mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan

	<b>Karakteristik Karyawan <i>Operation</i></b>	<b>Karakteristik Karyawan <i>Sales Officer</i></b>
5	Mengatasi permasalahan yang berkaitan dengan jatuh tempo pembayaran kredit debitur dan tagihan <i>dealer</i>	calon debitur (pengiriman barang)
6	Bertanggung jawab dalam permasalahan keuangan perusahaan, portofolio kredit debitur, data pinjaman debitur, penagihan <i>dealer</i> dan debitur	Bertanggung jawab dalam perolehan target (unit barang)
7	-	Memperoleh bonus jika hasil target melampaui kesepakatan
8	Gaji pokok yang sesuai dengan pekerjaan tingkat jabatan	Gaji pokok yang sesuai dengan pekerjaan tingkat jabatan

Sumber: Data 2017 dari Branch HCGA (Human Capital and General Affairs) Head PT. X

Pada tabel 1.3 seluruh karyawan PT. X memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Dilihat dari tingkat pendidikannya setiap karyawan memiliki tingkat pendidikan yang berbeda-beda, beberapa karyawan *sales officer* memiliki tingkat pendidikan yang masih terbilang cukup rendah dibanding karyawan *operation*. Tingginya tingkat pendidikan menyatakan bahwa pengetahuan yang diterima cukup banyak, pengetahuan dijadikan sebagai acuan dalam mengumpulkan informasi untuk diterapkan didalam perusahaan. Karyawan *sales officer* memiliki kemampuan yang menunjukkan bahwa setiap individu harus mampu berinteraksi di luar perusahaan agar terus mampu memikat konsumen atau menawarkan untuk melakukan kredit, sedangkan karyawan *operation* memiliki kemampuan mengatasi permasalahan di dalam perusahaan berkaitan mengenai keuangan perusahaan dan portofolio kredit debitur. Masa kerja yang dimiliki karyawan *operation* terbilang cukup lama dibanding karyawan *sales officer*, hal tersebut



terjadi karena terdapat beberapa karyawan *sales officer* yang telah pensiun dari jabatannya. Karyawan *sales officer* yang memiliki masa kerja cukup lama terhitung sangat sedikit, mayoritas merupakan karyawan baru. Masing-masing karyawan memiliki kebutuhan yang berbeda-beda berdasarkan status setiap individu. Karyawan diberikan gaji sesuai dengan tingkat jabatan masing-masing individu. Karyawan *sales officer* memiliki gaji yang terbilang masih rendah dibandingkan karyawan *operation* karena perbedaan jabatan dan tugas yang diterima. Karyawan yang belum berstatus menikah merasakan bahwa perolehan gaji pokok dapat mencukupi kebutuhan hidupnya, sedangkan pada individu yang telah menikah gaji tersebut belum tentu mencukupi untuk kebutuhan hidupnya. Keadaan tersebut yang mendorong karyawan *sales officer* terus memperoleh target melampaui kesepakatan agar memperoleh bonus atas kerja kerasnya.

Kepuasan karyawan merupakan hal yang penting dan utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, sebab jika karyawan tidak puas dengan apa yang didapatkannya di dalam perusahaan atas kerja kerasnya maka karyawan dapat saja berhenti bekerja dan pindah ke perusahaan lain. Keberadaan karyawan merupakan asset utama dalam kemajuan perusahaan, sehingga perusahaan perlu memperhatikan kepuasan karyawan agar dapat mencapai hasil target yang telah ditentukan perusahaan. Masing-masing karyawan PT.X diberikan kepuasan kerja yang cukup saat bekerja oleh perusahaan. Karyawan diberikan kompensasi yang seimbang atas pekerjaan yang telah dilakukannya dengan hasil yang didapat. Kompensasi yang diterima yaitu kompensasi non finansial dan finansial. Berikut perbandingan kompensasi finansial dan non-finansial yang diberikan kepada karyawan *operation* dan karyawan *sales officer*.

Tabel 1.4 Kompensasi Non-Finansial dan Finansial PT.X

No	Karyawan <i>operation</i>	Karyawan <i>sales officer</i>
Kompensasi Non-Finansial		
1	Ruang kantor	Ruang kantor
2	Ruang kerja pribadi	-
3	Peralatan kerja (seragam kerja, kertas, dan bulpoin)	Peralatan kerja (seragam kerja, kertas, bulpoin, <i>handphone</i> )
4	Fasilitas kantor (mesin komputer, <i>fotocopy</i> , <i>print</i> , musholah)	Fasilitas kantor (mesin <i>fotocopy</i> dan musholah)
5	Waktu istirahat yang cukup	Waktu istirahat yang cukup
6	Kebebasan menggunakan kemampuan	Kebebasan menggunakan kemampuan
7	Motivasi dari pimpinan	Motivasi dari pimpinan
8	Kebijakan promosi yang sesuai	Kebijakan promosi yang sesuai
9	<i>Training</i>	<i>Training</i>
Kompensasi Finansial		
1	Gaji pokok	Gaji pokok
2	-	Tunjangan transport
3	Tunjangan makan	Tunjangan makan
4	Tunjangan Hari Raya (THR)	Tunjangan Hari Raya (THR)
5	Hak upah lembur	Hak bonus untuk target yang melampaui kesepakatan
6	Asuransi kesehatan (tambahan bagi yang sudah berkeluarga)	Asuransi kesehatan (tambahan bagi yang sudah berkeluarga)
7	-	Asuransi keselamatan kerja
8	-	Uang pulsa

Sumber: Data 2017 dari Branch HCGA (Human Capital and General Affairs) Head PT. X

Berdasarkan tabel 1.4 seluruh Karyawan PT.X memperoleh kompensasi berupa non-finansial dan finansial yang diberikan perusahaan dalam upaya memberikan kepuasan kerja bagi karyawannya. Pimpinan memperlakukan karyawan dengan sebaik-baiknya agar karyawan memiliki kinerja yang baik dalam bekerja. Kompensasi yang diberikan perusahaan kepada karyawan

dirasakan telah menunjukkan kepuasan kerja yang sesuai dengan kinerja yang dihasilkan, tetapi terdapat beberapa perbedaan yang didapatkan. Karyawan *sales officer* lebih sering bekerja di luar perusahaan dibandingkan di dalam perusahaan, maka tidak ada ruang pribadi bagi karyawan *sales officer*. Fasilitas yang diberikan perusahaan hanya fasilitas umum saja, tidak ada fasilitas pribadi yang di dapatkan hanya peralatan pribadi yang menjadi tambahan karyawan *sales officer* dalam bekerja yaitu *handphone* untuk menginformasikan orderan yang masuk dari *dealer*. Tugas yang dibebankan kepada karyawan *sales officer* ternilai cukup berat, karyawan memiliki target yang harus diraih setiap bulannya. Keadaan tersebut yang membuat kepuasan kerja karyawan *sales officer* dirasakan kurang memuaskan. Karyawan merasa gaji pokok yang diterima tidak sebanding dengan tugas yang dibebankan, karena adanya perolehan target yang harus diraih setiap bulannya. Gaji pokok yang diterima karyawan *sales officer* masih ternilai rendah dibanding karyawan *operation*, sehingga jika karyawan ingin meningkatkan penghasilannya maka perlu bagi karyawan *sales officer* memperoleh target melampaui kesepakatan agar memperoleh bonus tambahan. Pendidikan terakhir karyawan *sales officer* yang berbeda-beda juga tidak menjadikan perbedaan dalam perolehan gaji pokok, setiap karyawan memperoleh gaji pokok yang sama rata.

Kepuasan kerja menurut Mangkunegara (2011:117) berhubungan dengan dimensi seperti *turnover*, tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan, dan ukuran organisais perusahaan. *Turnover* merupakan dimensi yang paling akurat untuk menilai apakah kepuasan kerja di suatu perusahaan tinggi atau rendah. Berikut data jumlah karyawan *sales officer* PT. X dari tahun 2015 sampai data terakhir tahun 2017.

Tabel 1.5 Data Jumlah Karyawan *Sales Officer* Pada PT. X Tahun 2015 – 2017

Tahun	Jumlah Karyawan
2015	50
2016	41
2017	39

Sumber: Data 2017 dari Branch HCGA (Human Capital and General Affairs) Head PT. X

Berdasarkan tabel 1.5 banyaknya karyawan *sales officer* yang keluar dari perusahaan setiap tahunnya terjadi karena kinerja karyawan bagian *sales officer* yang kurang meningkat selama masa kerja. Penilaian kinerja karyawan ditentukan dari target penjualan yang telah ditentukan oleh perusahaan untuk masing-masing *sales officer*. *Sales officer* yang dikeluarkan dari perusahaan dinilai kurang produktif dalam mencapai target penjualan yang telah disepakati bersama. Dilihat pada tahun 2015 hingga tahun 2017 jumlah karyawan *sales officer* terus mengalami penurunan, keadaan tersebut terjadi karena karyawan *sales officer* merasa kesusahan dalam memenuhi target yang telah disepakati dan dalam mencari pelanggan. Karyawan merasa tidak mudah dalam memperoleh konsumen atau pelanggan, karena tidak setiap hari masyarakat membutuhkan kredit sebagai alternatif dalam mendapatkan apa yang menjadi keinginannya. Ketika karyawan hanya mendapatkan target minimal dalam satu bulan, maka tidak ada bonus tambahan hanya memperoleh gaji pokok, maka akibatnya kepuasan kerja karyawan menurun.

Berdasarkan target yang telah ditentukan oleh perusahaan, maka pada tahun 2017 karyawan *sales officer* mampu memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1.6 Hasil Pencapaian Target (per unit) Karyawan *Sales Officer* Tahun 2017

(Satuan Unit)

Bulan	Sales Officer MCY All			Sales Officer NDS All			Sales Officer New Car 1			Sales Officer New Car 2			Sales Officer Used Car		
	T	H	%	T	H	%	T	H	%	T	H	%	T	H	%
Jan	750	562	74,9	300	298	99,3	10	9	90	10	11	110	20	15	75
Feb	750	585	78	300	360	120	10	11	110	10	11	110	20	17	85
Mar	750	637	84,9	300	354	118	10	12	120	10	12	120	20	18	90
Apr	750	690	92	300	376	125,3	10	13	130	10	10	100	20	22	110
Mei	750	712	94,9	300	362	120,7	10	11	110	10	13	130	20	20	100
Jun	750	741	98,8	300	304	101,3	10	10	100	10	14	140	20	19	95
Jul	750	663	88,4	300	294	98	10	10	100	10	12	120	20	19	95
Ags	750	641	85,5	300	276	92	10	11	110	10	11	110	20	20	100
Sep	750	630	84	300	301	100,3	10	13	130	10	12	120	20	24	120
Okt	750	612	81,6	300	321	107	10	10	100	10	14	140	20	18	90
Nov	750	754	100,5	300	326	108,7	10	10	100	10	13	130	20	19	95
Des	750	761	101,5	300	358	119,3	10	10	100	10	14	140	20	19	95
<b>Total</b>	<b>7.888</b>			<b>3.930</b>			<b>130</b>			<b>147</b>			<b>230</b>		
<b>Rata-rata</b>	<b>665,7</b>	<b>88,8</b>		<b>327,5</b>	<b>109,2</b>		<b>10,8</b>	<b>108,3</b>		<b>12,3</b>	<b>122,5</b>		<b>19,2</b>	<b>95,8</b>	

Sumber: Data 2017 dari Branch HCGA (Human Capital and General Affairs) Head PT. X

Berdasarkan tabel 1.6, tahun 2017 hasil pencapaian target kredit debitur yang diraih seluruh karyawan *sales officer* tahun 2017 mencapai 12.325 unit dalam setahun. Selama tahun 2017 setiap bulannya hasil target yang didapatkan mengalami peningkatan dan penurunan yang tidak stabil. Dilihat dari data tahun 2017 tersebut, terdapat perolehan hasil yang tidak memenuhi kriteria target selama satu tahun. Penurunan dan peningkatan pencapaian target yang dirasakan *sales officer* terjadi karena tidak mudahnya mencari debitur untuk melakukan kredit. Banyak debitur memiliki penilaian-penilaian tersendiri untuk melakukan kredit seperti merek produk yang diinginkan dan kebutuhan setiap konsumen yang berbeda-beda. Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, keadaan penurunan dan peningkatan pencapaian target terjadi karena kemampuan karyawan *sales officer* yang kurang dalam menawarkan produk kepada masyarakat. Karyawan *sales officer* kurang dalam menyebarkan brosur kredit untuk mempromosikan produk baru maupun produk lama yang ada, dan kurang dalam menjelaskan rincian-rincian kredit yang dapat meringankan kebutuhan konsumen. Kurangnya kemampuan promosi karyawan *sales officer* menjadikan karyawan susah dalam mendapatkan konsumen, karyawan hanya menunggu orderan masuk dari *dealer* yang telah bekerjasama.

Jadi berdasarkan pemaparan tersebut, peneliti mencoba untuk meneliti dan membuktikan ada tidaknya pengaruh karakteristik individu dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan *sales officer* pada PT. X.

### 1.1 Rumusan Masalah

Karyawan *sales officer* merupakan pendorong kesuksesan PT.X dalam memperoleh pendapatan, selain memiliki tugas untuk berkoordinasi dengan seluruh divisi didalam perusahaan karyawan *sales officer* juga memiliki tugas untuk membentuk kerjasama dengan pihak eksternal yaitu *dealer*, karena pangsa pasar yang dituju oleh *sales officer* adalah *dealer*. *Dealer* adalah tempat bagi *sales officer* untuk mencari debitur yang ingin melakukan kredit. Karyawan *sales officer* memiliki tanggung jawab besar yang dibebankan kepada karyawan *sales*



*officer*. Masing-masing karyawan *sales officer* harus mampu mendapatkan target sesuai dengan yang telah ditentukan selama satu bulan, *sales officer MCY all 30* unit/orang, *sales NDS all 30* unit/orang, *sales officer new car 1 10* unit/orang, *sales officer new car 2 10* unit/orang dan *sales officer used car 10* unit/orang. Konsekuensi yang didapat jika karyawan *sales officer* tidak memperoleh target maksimal 50% dari yang telah ditentukan selama 3 bulan maka akan mengalami pemecatan. Berdasarkan data jumlah karyawan *sales officer* pada tahun 2015 sampai tahun 2017 mengalami penurunan karena karyawan merasa kesusahan dalam memperoleh target tiap bulannya, dilihat dari data pencapaian target yang mengalami penurunan dan peningkatan yang tidak stabil. Data tersebut menunjukkan, karyawan *sales officer* masih merasakan bahwa dengan karakteristik individu yang dimiliki dan kompensasi yang diberikan oleh PT.X masih belum dirasakan kepuasan kerjanya bagi karyawan *sales officer*, dengan dilihat dari perolehan hasil yang tidak memenuhi kriteria target selama satu tahun.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah “ adakah pengaruh antara karakteristik individu dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan *sales officer* pada PT.X ?”

## **1.2 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.2.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan:

- a. pengaruh karakteristik individu terhadap kinerja karyawan *sales officer* pada PT.X
- b. pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan *sales officer* pada PT.X
- c. pengaruh karakteristik individu dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan *sales officer* pada PT.X



### 1.2.2 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

a. Manfaat Bagi Peneliti

Sarana tambahan pengetahuan bagi peneliti terkait dengan pengaruh karakteristik individu dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

b. Manfaat bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi perusahaan terkait dengan kinerja karyawan guna dapat meningkatkan nilai perusahaan.

c. Manfaat Bagi Akademisi

Diharapkan menjadi bahan referensi bagi peneliti selanjutnya terkait dengan pengaruh karakteristik individu dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

## **BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Landasan Teori**

#### **2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen disebut sebagai seni untuk menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain, artinya bahwa manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi dengan pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan pekerjaan. MSDM menangani berbagai macam masalah pada ruang lingkup pegawai, karyawan, buruh, manajer serta tenaga kerja lainnya guna menunjang aktivitas organisasi maupun perusahaan demi mencapai sebuah tujuan yang sudah ditentukan. Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menurut Sedarmayanti (2007:13) bahwa adalah kebijakan dan praktik menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian. Tugas utama manajemen sumber daya manusia untuk mengelola karyawan seefektif dan seefisien mungkin agar diperoleh karyawan yang produktif dan dapat memberikan keuntungan yang maksimal bagi perusahaan. Menurut Badriyah (2013:15) Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang memfokuskan perhatiannya pada pengaturan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan organisasi. Perusahaan dalam mencapai tujuannya, memerlukan sumber daya manusia sebagai pengelola sistemnya, dan agar sistem ini dapat berjalan maka dalam pengelolaannya diperlukan beberapa aspek penting, seperti pelatihan, pengembangan, motivasi, dan aspek-aspek lainnya. Menurut Sinambela (2016:68) manajemen personalia atau yang disebut Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam suatu perusahaan. Unsur dalam MSDM adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada perusahaan. Unit yang menangani SDM yaitu Departemen Sumber Daya Manusia atau *Human Resource Departement* (HRD). MSDM

adalah pengelolaan sumber daya manusia sebagai sumber daya atau aset yang utama, melalui penerapan fungsi manajemen maupun fungsi operasional sehingga tujuan organisasi yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik.

### 2.1.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Departemen Sumber Daya Manusia menurut Kasmir (2016:08) memiliki tujuan yang hendak dicapai sesuai dengan tugas dan fungsinya mengelola seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan, untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan maka pimpinan mengambil langkah-langkah atau tindakan-tindakan terhadap karyawannya seperti:

#### a. Mempengaruhi

Pimpinan harus mampu memengaruhi seluruh karyawan untuk dapat melakukan kegiatan sesuai dengan keinginan perusahaan, melalui pemberian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Keberhasilan seorang pemimpin ditentukan oleh kemampuannya untuk memengaruhi bawahannya agar mampu mengerjakan perintah yang telah diberikan.

#### b. Memotivasi

Pimpinan harus mampu mendorong, menyemangati karyawan agar terus bergairah dan bersemangat dalam bekerja. Motivasi dapat terjadi dari dalam diri karyawan apabila karyawan merasa nyaman di dalam perusahaan. Motivasi juga diberikan oleh pimpinan mulai dari pemberian perhatian, penghargaan, atau kompensasi yang layak dan wajar sehingga karyawan terdorong untuk melakukan tugas-tugasnya dengan baik.

#### c. Loyal

Pimpinan harus mampu membuat karyawan setia kepada perusahaan. Karyawan harus merasa senang dan betah di perusahaan, dan tidak membongkar rahasia perusahaan kepada pihak luar. Pimpinan harus mampu menekan tingkat keluar masuk (*turnover*) karyawan dengan mengakomodasi seluruh kepentingan karyawan secara profesional dan proporsional.

#### d. Komitmen

Pimpinan harus mampu untuk meningkatkan komitmen karyawan terhadap perusahaan. Komitmen karyawan dapat dilihat dari kepatuhan karyawan terhadap segala aturan yang telah ditetapkan perusahaan. Karyawan juga harus mampu menepati janji-janji yang telah dibuatnya.

#### e. Kepuasan kerja

Pimpinan harus mampu untuk memberikan kepuasan kerja kepada seluruh karyawan, sehingga karyawan memiliki keinginan untuk terus bekerja. Kepuasan karyawan sangat penting karena akan berdampak pada hal-hal lainnya seperti motivasi kerja dan kinerja. Karyawan yang tidak puas akan dapat menurunkan motivasi dan semangat kerjanya, pada akhirnya kinerja juga akan turun.

#### f. Kinerja

Pimpinan harus mampu meningkatkan kinerja karyawan, karena dengan adanya karyawan yang memiliki kinerja tinggi maka perusahaan akan memperoleh laba yang optimal. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti kemampuan, keahlian, motivasi kerja, kepuasan kerja, serta kepemimpinan, artinya untuk meningkatkan kinerja maka faktor tersebut harus dikelola dengan sebaik-baiknya.

#### g. Kesejahteraan

Pimpinan harus mampu memberikan kesejahteraan yang lebih baik dibandingkan dengan yang diberikan perusahaan lain, sehingga motivasi, komitmen, loyalitas, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan juga terus meningkat. Karyawan yang kesejahteraannya layak, wajar dan lebih baik dari perusahaan lain maka akan memberikan keuntungan bagi perusahaan, karena akan berkinerja baik.

### 2.1.3 Fungsi-fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi-fungsi manajemen Sumber Daya Manusia menurut Handoko (2014:03) mencakup dari berbagai fungsi, yaitu fungsi *perencanaan* (penetapan apa yang dilakukan), *pengorganisasian* (perancangan dan penugasan kelompok kerja), *penyusunan personalia* (penarikan, seleksi, pengembangan,

pemberian kompensasi, dan penilaian prestasi kerja), *pengarahan* (motivasi, kepemimpinan integrasi, dan pengelolaan konflik) dan *pengawasan*. Menurut Sinambela (2016:18) manajemen sumber daya manusia mengembangkan dan bekerja melalui sistem HRD melalui lima area fungsional sebagai berikut:

a. Perencanaan Sumber Daya Manusia

Perencanaan SDM diartikan sebagai suatu aktivitas yang menelaah apa yang akan dilakukan oleh SDM, bagaimana melakukannya, dan kapan dilakukan. Proses ini yang secara sistematis mengkaji kebutuhan SDM untuk menjamin tersedianya tenaga kerja dalam jumlah dan mutu, atau kompetensi, yang sesuai pada saat dibutuhkan.

b. *Staffing*

*Staffing* adalah proses ketika organisasi memastikan bahwa jumlah pekerja dengan *skill* semestinya dalam pekerjaan yang benar, pada waktu yang benar, untuk mencapai tujuan organisasi. MSDM melihat ketersediaan dan menentukan apakah organisasi memiliki kekurangan atau kelimpahan personil. Data yang tersedia menetapkan jenjang untuk rekrutmen dan seleksi calon karyawan baru. Rekrutmen atau penarikan adalah proses menarik perhatian sejumlah calon karyawan potensial dan mendorong mereka agar melamar pekerjaan pada sebuah organisasi. Hasil dari rekrutmen adalah sekumpulan pelamar yang memenuhi syarat. Seleksi merupakan proses identifikasi dan pemilihan orang-orang dari sekumpulan pelamar yang cocok dengan posisi yang ditawarkan dengan organisasi.

c. Pengembangan Sumber Daya Manusia

*Human resource development* (HRD) adalah fungsi MSDM yang utama yang terdiri tidak hanya dalam pengembangan dan pelatihan, tetapi juga perencanaan karier individual dan aktivitas organisasi pengembangan, dan penilaian kinerja. Perencanaan karier adalah proses terus-menerus individu dengan menetapkan tujuan karier dan mengidentifikasi cara untuk mencapainya. Pengembangan organisasi (PO) adalah proses terencana perbaikan organisasi dengan mengembangkan struktur, sistem, dan proses untuk memperbaiki efektivitas dan pencapaian tujuan yang dikehendaki. Penilaian kinerja adalah



sistem formal *review* dan evaluasi kinerja tugas individu atau tim. Pengembangan SDM adalah upaya terencana yang dilakukan oleh manajemen untuk meningkatkan kompetensi pekerja dan kinerja organisasi melalui program-program pelatihan, pendidikan, dan pengembangan.

#### d. Kompensasi dan *Benefit*

Kompensasi atau balas jasa didefinisikan sebagai semua imbalan yang diterima oleh seseorang sebagai balasan atas kontribusinya terhadap organisasi. Sistem kompensasi yang bijak dapat dilakukan dengan memberikan *reward* memadai dan berkeadilan (*equitable*) bagi kontribusi yang telah dilakukan dalam memenuhi tujuan organisasi. *Reward* dapat berupa kombinasi hal berikut:

- 1) bayaran: uang yang diterima seseorang dalam melakukan pekerjaan
- 2) *benefit*: *reward* finansial tambahan, selain *pay* (bayaran)
- 3) *reward nonfinansial*: *reward* non moneter seperti kesenangan bekerja yang dilakukan atau kepuasan dengan lingkungan tempat kerja yang memberikan fleksibilitas.

#### e. Keselamatan dan Kesehatan Kerja

Keselamatan kerja meliputi upaya untuk melindungi para pekerja dari cedera akibat kecelakaan kerja. Kesehatan kerja adalah terbebasnya para pekerja dari penyakit dan terwujudnya kesejahteraan fisik dan mental pekerja. Aspek kerja tersebut sangat penting, karena karyawan yang bekerja dalam lingkungan aman dan menikmati kesehatan yang baik akan lebih produktif dan menghasilkan *benefit* jangka panjang bagi organisasi.

#### f. Hubungan Industrial

Hubungan industrial atau hubungan pekerja adalah sebuah sistem hubungan yang berbentuk antara para pelaku dalam proses produksi barang atau jasa yang terdiri atas unsur pengusaha, pekerja, dan pemerintah.

#### g. Riset Sumber Daya Manusia

Penelitian atau riset sumber daya manusia adalah studi sistematis tentang sumber daya manusia sebuah perusahaan dengan maksud memaksimalkan pencapaian tujuan individu dan tujuan organisasi.



Peneliti menyimpulkan bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia terdiri atas tujuh pokok yaitu perencanaan, *staffing*, pengembangan SDM, kompensasi dan benefit, keselamatan dan kesehatan kerja, hubungan industrial, dan riset sumber daya manusia.

#### **2.1.4 Pengertian Sumber Daya Manusia**

Sumber Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan semua manusia yang terlibat di dalam suatu organisasi dalam mengupayakan terwujudnya tujuan organisasi tersebut (Hasibuan, 2000:03). Menurut Hasibuan, sumber daya manusia terdiri dari tiga komponen yaitu (a) pengusaha; orang yang menginvestasikan modalnya untuk memperoleh pendapatan), (b) karyawan; terdiri dari karyawan operasional (orang yang mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan perintah atasan) dan karyawan manajerial (orang yang berhak memerintah bawahannya untuk mengerjakan sebagian pekerjaannya dan dikerjakan sesuai perintah), dan (c) pemimpin; orang yang mempergunakan wewenang dan kepemimpinannya untuk mengarahkan orang lain dalam pekerjaan.

Sumber Daya Manusia (SDM) menurut Badriyah (2013:13) merupakan faktor penentu produktivitas baik secara makro dan mikro. Secara makro bahwa SDM adalah warga negara yang telah memasuki usia angkatan kerja yang memiliki potensi untuk berperilaku produktif (dengan atau tanpa pendidikan formal) yang mampu memenuhi kebutuhan sendiri dan keluarganya, yang berpengaruh pada tingkat kesejahteraan masyarakat di lingkungan bangsa atau negara. Kualitas SDM makro dipengaruhi oleh kualitas kesehatan (fisik dan psikis), kualitas pendidikan formal dan informal (yang berhubungan dengan keterampilan/keahlian kerja), kepribadian terutama moral/agama, tingkat kesejahteraan hidup, dan ketersediaan lapangan kerja yang relevan. Sedangkan dalam konteks mikro, SDM adalah orang-orang yang bekerja di lingkungan sebuah organisasi yang disebut pegawai, karyawan, personel, pimpinan/manajer, pekerja, tenaga kerja, majikan buruh, dan lainnya.

Menurut Sinambela (2016:65) Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan terjemahan dari *human resource*. *Human* diartikan manusia, sedangkan *resource* adalah sumber. Sumber daya manusia atau dalam pengertian lain sering dinamakan sebagai tenaga kerja atau pekerja. Pekerja melakukan suatu pekerjaan secara sadar dengan tujuan tertentu. Peran manusia dalam pencapaian tujuan organisasi menjadi faktor yang terpenting. Tanpa kehadiran SDM berbagai potensi sumber daya yang lain (uang, bahan-bahan baku, mesin, sistem, dan pasar) akan menjadi sia-sia, keadaan tersebut terjadi karena seluruh sumber daya dikelola oleh SDM.

Menurut Siagian (dalam Sinambela, 2016:67) SDM disebut sebagai ketenagakerjaan, dimana berdasarkan istilah tersebut melahirkan “genus” antara lain staf, pegawai, buruh, pekerja, yang semuanya diartikan sebagai orang yang (anggota) organisasi yang mendapat imbalan atas jasa yang mereka berikan pada organisasi, artinya bahwa SDM adalah keseluruhan orang yang menjadi anggota dan ditugaskan oleh pimpinan organisasi untuk melakukan tugas-tugas tertentu, dimana dampak dari pelaksanaan tugas tersebut yaitu memperoleh imbalan jasa berupa kompensasi dalam bentuk gaji, tunjangan, bonus, atau imbalan lainnya.

### **2.1.5 Pengertian Karakteristik Individu**

Individu memiliki karakteristik yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Karakteristik individu adalah ciri tertentu dari individu untuk dibedakan satu dengan lainnya, baik dalam hal sikap maupun perilaku (Mathis dan Jackson, 2012:55). Menurut Thoha (2012:35) karakteristik individu adalah perilaku atau karakter yang ada pada diri seorang karyawan baik yang bersifat positif maupun negatif. Karakteristik individu merupakan pandangan, tujuan, kebutuhan, dan kemampuan yang berbeda satu sama lain dari setiap orang. Perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dengan yang lain berbeda pula, meskipun bekerja ditempat sama. Berkaitan dengan karakteristik individu, bahwa individu membawa kedalam tatanan organisasi, kemampuan, kebutuhan, kepercayaan, pengalaman, dan pengharapan. Adanya

karakteristik individu tersebut akan terwujud perilaku manusia atau perilaku individu didalam berinteraksi antar personal atau individu dengan organisasinya.

Menurut Gibson (2000:69), karakteristik individu adalah ciri khas yang menunjukkan perbedaan seseorang tentang motivasi, inisiatif, kemampuan untuk tetap tegar menghadapi tugas sampai tuntas atau bagaimana menyesuaikan perubahan yang terkait erat dengan lingkungan yang mempengaruhi kinerja individu. Menurut Robbins dan Judge (2016:83) Karakteristik individu merupakan ciri-ciri yang bertahan dalam diri seseorang yang menjelaskan perilaku seorang individu itu sendiri. Masing-masing karyawan satu dengan yang lain didalam lingkungan organisasi memiliki karakteristik individu yang berbeda-beda sesuai dengan potensi dan kebutuhan yang dimilikinya. Berdasarkan pengertian menurut beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa karakteristik individu adalah ciri-ciri yang melekat pada diri individu yang menggambarkan keadaan individu tersebut yang sebenarnya dan yang membedakan perilaku antara individu yang satu dengan individu yang lainnya.

#### **2.1.6 Dimensi dalam Karakteristik Individu**

Beberapa dimensi karakteristik individu menurut Robbins (2016:28) meliputi sebagai berikut:

##### **a. Karakteristik Biografis**

Karakteristik biografis merupakan karakteristik pribadi yang bersifat objektif dan mudah diperoleh dari catatan personel. Karakteristik-karakteristik ini merupakan perwakilan dari keragaman level permukaan.

##### **1) Umur**

Umur adalah lama waktu hidup atau ada (sejak dilahirkan atau diadakan). Karyawan yang berusia lebih tua cenderung lebih mempunyai rasa keterikatan atau komitmen pada organisasi dibandingkan dengan karyawan yang berusia muda, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pada organisasi.

## 2) Jenis Kelamin

Manusia di muka bumi ini dibedakan dalam dua jenis, yaitu pria dan wanita. Menurut Robbins (2016:29) menyatakan bahwa tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan memecahkan masalah, keahlian analitis, dorongan kompetitif, motivasi, kemampuan bersosialisasi, atau kemampuan belajar.

## 3) Identitas Budaya

Manusia membawa sebuah identitas budaya yang kuat yang berhubungan dengan budaya atau norma-norma yang tertanam dalam diri sepanjang waktu, tidak peduli di mana individu berada dalam dunia.

## 4) Masa Kerja

Masa kerja (lama bekerja) merupakan pengalaman individu selama bekerja yang akan menentukan pertumbuhan dalam pekerjaan dan jabatan.

### b. Kemampuan

Menurut Robbins (2016:35) kemampuan merupakan kapasitas individu saat ini untuk melakukan berbagai tugas dalam sebuah pekerjaan. Kemampuan keseluruhan esensinya dibangun oleh dua faktor yaitu intelektual dan fisik.

#### 1) Kemampuan Intelektual

Kemampuan intelektual (*intellectual ability*) adalah kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan aktivitas mental, seperti berfikir, penalaran, dan pemecahan masalah.

#### 2) Kemampuan Fisik

Kemampuan fisik merupakan kemampuan untuk melakukan tugas-tugas menuntut daya stamina, ketangkasan, kekuatan, dan karakteristik-karakteristik yang sama.

Sedangkan menurut Mathis dalam jurnal Devi Arieni, dkk (2015) terdapat empat dimensi karakteristik Individu yang mempengaruhi bagaimana orang-orang dapat meningkatkan kinerja, yaitu:

- a. Minat, orang cenderung mengejar karir yang mereka yakini cocok dengan minat mereka.

- b. Jati diri, karir merupakan perpanjangan dari jati diri seseorang juga hal yang membentuk jati diri.
- c. Kepribadian, faktor ini mencakup orientasi pribadi karyawan (sebagai contoh karyawan bersifat realistis, menyenangkan dan artistik) dan kebutuhan individual, latihan, kekuasaan dan kebutuhan prestis.
- d. Latar belakang sosial, status sosial ekonomi dan tujuan pendidikan pekerjaan orang tua karyawan merupakan faktor yang berfungsi dalam kategori.

### **2.1.7 Indikator Karakteristik Individu**

Indikator yang digunakan dalam variabel karakteristik individu dapat dikemukakan sebagai berikut (Thoha,2012:36):

#### **a. Kemampuan**

Manusia berbeda perilakunya, karena kemampuannya tidak sama. Menurut Sofyandi dan Garniwa, (2007:53) menyatakan bahwa, kemampuan adalah sifat yang dibawa sejak lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang menyelesaikan pekerjaannya. Menurut Robbins (2008:57) kemampuan adalah kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan. Menurut Toha (2012:36) kemampuan adalah suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan penting untuk diketahui agar memahami mengapa seseorang berbuat atau berperilaku berbeda dengan yang lain. Keterbatasan kemampuan ini membuat seseorang memiliki keterampilan yang berbeda-beda. Perbedaan kemampuan ini dapat didasari karena sejak lahir manusia ditakdirkan memiliki kemampuan tidak sama dan karena perbedaan informasi atau pengetahuan yang diperoleh, ataupun karena kombinasi dari keduanya. Pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa, kemampuan adalah suatu kapasitas yang dimiliki seseorang untuk melaksanakan berbagai kegiatan dalam suatu pekerjaan.

#### **b. Kebutuhan**

Manusia mempunyai kebutuhan yang berbeda, manusia berperilaku karena didorong oleh serangkaian kebutuhan. Menurut Mangkunegara (2010:19),



kebutuhan dapat didefinisikan sebagai suatu kesenjangan atau pertanganan yang dialami antara suatu kenyataan dengan dorongan yang ada didalam diri. Individu melakukan pekerjaan memiliki motif tertentu, salah satunya adalah terpenuhinya kebutuhan individu. Apabila kebutuhannya terpenuhi maka individu tersebut akan menunjukkan kinerja yang baik sebagai manifestasi rasa puasny. Menurut Toha (2012:36) kebutuhan ialah keinginan manusia terhadap benda atau jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada manusia itu sendiri, baik kepuasan jasmani maupun kepuasan rohani. Kebutuhan yang dimaksud adalah adanya pernyataan pada diri seseorang (*internal state*) yang menyebabkan seseorang berbuat sesuatu untuk mencapai objek atau hasil. Kebutuhan seseorang berbeda-beda kebutuhannya dengan orang lain, kebutuhan akan terus berlanjut dan berubah ataupun berkembang. Pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kebutuhan adalah hasrat atau keinginan manusia untuk memiliki dan menikmati kegunaan barang atau jasa yang dapat memberikan kepuasan bagi jasmani dan rohani demi kelangsungan hidup.

#### c. Kepercayaan

Kepercayaan menurut Toha (2012:36) adalah hal yang berhubungan dengan pengakuan, keyakinan, dan kebenaran. Terdapat teori yang menjelaskan bahwa seseorang membuat pilihan di antara sejumlah rangkaian. Teori *expectancy*, teori ini beranggapan bahwa seseorang memilih berperilaku sedemikian rupa karena ia yakin dapat mengarahkan untuk mendapatkan hasil tertentu (misal mendapatkan hadiah atau upah, dan dikenal oleh atasan). Teori tersebut menganalisis dan meramalkan rangkaian tindakan apakah yang akan diikuti oleh seseorang manakala mempunyai kesempatan untuk membuat pilihan mengenai perilakunya.

#### d. Pengalaman

Pengalaman kerja menurut Ranupandojo dan Husnan (2002:71) adalah ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh seseorang dapat memahami tugas – tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik. Kenyataan menunjukkan makin lama tenaga kerja bekerja, makin banyak pengalaman yang dimiliki tenaga kerja yang bersangkutan. Sebaliknya, semakin singkat masa kerja, maka semakin sedikit pengalaman yang diperoleh.



Pengalaman bekerja merupakan modal utama seseorang untuk terjun dalam bidang tertentu. Memahami lingkungan adalah suatu proses yang aktif, di mana seseorang mencoba membuat lingkungannya mempunyai arti baginya.

Pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimilikinya.

e. *Affective*

*Affective* menurut Toha (2012:36) adalah perasaan senang dan tidak senang yang menjadikan seseorang berbuat berbeda dari orang lain dalam menanggapi suatu hal. Seseorang bisa puas mendapatkan gaji tertentu karena bekerja di suatu tempat tertentu, sedangkan orang lain pada tempat yang sama merasa tidak puas. Kepuasan dan ketidakpuasan ini ditimbulkan karena adanya perbedaan dari sesuatu yang diterima dengan sesuatu yang diharapkan. Orang sering membandingkan apa yang diterima dalam suatu situasi kerja tertentu dengan apa yang diterima orang lain dalam situasi sama maka timbullah rasa tidak puas terhadap hasil yang di terima.

f. Pengharapan/Keinginan

Pengharapan menurut Gitosudirmo dan Sudita (2008:20) adalah suatu keyakinan atau kemungkinan bahwa suatu usaha atau tindakan tertentu akan menghasilkan suatu tingkat prestasi tertentu. Perilaku seseorang adalah suatu fungsi interaksi antara seseorang individu dengan lingkungannya. Kebutuhan-kebutuhan dan kemampuan seseorang umumnya sulit dipengaruhi, karena sering dibatasi oleh sifat-sifat psikologis dari seseorang, latar belakang, dan pengalamannya.

### 2.1.8 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja karyawan merupakan suatu fenomena yang perlu diperhatikan oleh pemimpin perusahaan. Kepuasan karyawan berhubungan erat dengan kinerja pegawai. Kepuasan kerja sebagai “ *tingkat afeksi positif seorang*”

*pekerja terhadap pekerjaan dan situasi pekerjaan.* “ Seseorang yang puas dalam pekerjaannya akan memiliki motivasi, komitmen pada perusahaan dan partisipasi kerja yang tinggi sehingga akan terus memperbaiki kinerja mereka. Menurut Weihrich, Koontz (dalam Sinambela,2016:302) menyatakan bahwa kepuasan merujuk pada pengalaman, kesenangan, atau kesukaan yang dirasakan oleh seseorang ketika apa yang diinginkannya tercapai. Menurut Mangkunegara (dalam Sinambela,2016:302) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya.

Menurut Jex (dalam Sinambela,2016:302) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja sebagai tingkat afeksi positif seorang pekerja terhadap pekerjaan dan situasi pekerjaan. Sikap tersebut berlangsung dalam aspek kognitif dan aspek perilaku. Aspek kognitif kepuasan kerja adalah kepercayaan pekerja tentang pekerjaan dan situasi pekerjaan, artinya, pekerja yakin bahwa pekerjaannya menarik, merangsang, tidak membosankan, atau tidak terlalu menuntut. Aspek perilaku pekerjaan adalah kecendrungan perilaku pekerja atas pekerjaan yang ditunjukkan lewat pekerjaann yang dilakukan, terus bertahan di posisinya, atau bekerja secara teratur dan disiplin.

Kepuasan kerja menurut Sinambela (2016:301) merupakan seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan yang mereka lakukan. Seorang karyawan bergabung didalam perusahaan membawa seperangkat keinginan, kebutuhan, hasrat, dan pengalaman masa lalu yang membentuk harapan kerja. Kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan imbalan yang disediakan pekerjaan.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dihasilkan oleh usaha sendiri (internal) dan yang didukung oleh hal-hal yang berasal dari luar dirinya (eksternal), atas keadaan kerja, hasil kerja, dan pekerjaan itu sendiri.

### 2.1.9 Penyebab Kepuasan Kerja

Terdapat beberapa variabel yang menyebabkan puas tidaknya seseorang dalam pekerjaannya. Menurut Kreitner dan Kinicki (dalam Sinembela, 2016:310), terdapat lima penyebab kepuasan kerja yaitu pemenuhan kebutuhan (*Need fulfillment*), perbedaan (*Discepancies*), pencapaian nilai (*Value attainment*), keadilan (*Equity*), dan komponen genetik (*Dispositional/genetic components*).

#### a. Pemenuhan kebutuhan (*Need fulfillment*)

Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan yang memberikan kesempatan kepada individu untuk memenuhi kebutuhannya. Berkaitan dengan Teori Maslow, yang mengemukakan bahwa kebutuhan manusia pada dasarnya dapat diklasifikasikan secara berjenjang dalam lima tingkatan.

#### b. Perbedaan (*Discepancies*)

Kepuasan menurut fasktor ini merupakan sejauh mana hasil yang didapat dalam memenuhi harapan, yang mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan yang diperoleh individu dari pekerjaan. Kenyataan lebih kecil dari yang diharapkan maka akan mengakibatkan ketidakpuasan, jika hal sebaliknya terjadi maka akan menimbulkan kepuasan dalam bekerja.

#### c. Pencapaian nilai (*Value attainment*)

Pencapaian nilai menunjukkan bahwa kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting. Nilai yang diharapkan satu orang dengan orang lain pasti berbeda baik kuantitas maupun kualitas dari nilai tersebut.

#### d. Keadilan (*Equity*)

Keadilan berkontribusi signifikan terhadap kepuasan kerja. Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan ditempat kerja.

#### e. Komponen genetik (*Dispositional/genetic components*)

Kepuasan dalam hal ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Indikator yang dijadikan acuan untuk melihat kepuasan kerja ini dihubungkan dengan lingkungan kerja baik internal (terkait dengan fasilitas, rekan sekerja, dan lain-lain) maupun eksternal.

Dari kelima faktor tersebut sebenarnya dapat dikelompokkan menjadi dua faktor saja, yaitu faktor kerja (gaji yang bagus, aktivitas pekerjaan yang bervariasi), perbedaan individu (harga diri) dan faktor tidak terkait dengan pekerjaan (kepuasan keluarga).

#### **2.1.10 Dampak Pekerja yang Puas dan Tidak Puas terhadap Tempat Kerja**

Menurut Robbins dan Judge (2016:52) pekerja yang merasa tidak puas dengan tempat kerjanya akan menimbulkan beberapa dampak seperti respon karyawan yang dapat mempengaruhi kegiatan didalam perusahaan. Beberapa respon karyawan yang muncul yaitu sebagai berikut:

- a. Keluar. Respon keluar mengarahkan perilaku untuk meninggalkan perusahaan termasuk mencari sebuah posisi yang baru serta pengunduran diri.
- b. Suara. Respon suara termasuk secara aktif dan konstruktif mencoba untuk memperbaiki kondisi, termasuk menyarankan perbaikan. Mendiskusikan masalah dengan atasan, dan mengambil beberapa bentuk aktivitas serikat.
- c. Kesetiaan. Respon kesetiaan berarti secara pasif tetapi optimis menunggu kondisi membaik, termasuk berbicara untuk organisasi saat menghadapi kritikan eksternal dan mempercayai organisasi dan manajemennya untuk melakukan hal yang benar.
- d. Pengabaian. Respon pengabaian secara pasif membiarkan kondisi-kondisi itu memburuk, termasuk absen atau keterlambatan kronis, berkurangnya usaha, dan tingkat kesalahan yang bertambah.

Model ini memperluas respon pekerja untuk mengikuti suara dan kesetiaan yaitu perilaku konstruktif yang memungkinkan individu untuk bertoleransi pada situasi tidak menyenangkan atau mengembalikan kondisi kerja yang memuaskan.



### 2.1.11 Indikator Kepuasan Kerja

Indikator yang digunakan dalam variabel kepuasan kerja dapat dikemukakan sebagai berikut (Sinambela,2016:324):

#### a. Pekerjaan yang menantang

Pekerjaan yang menantang menurut Robbins (2002:36) bahwa individu lebih menyukai pekerjaan yang memberi peluang untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan serta memberi beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik tentang seberapa baik pekerjaannya. Pekerjaan yang kurang menantang cenderung membosankan, sementara pekerjaan yang terlalu menantang cenderung membuat frustrasi dan rasa gagal. Kondisi moderat-menantang, sebagian besar pekerja akan mengalami kesenangan dan kepuasan.

#### b. *Reward* yang memadai

*Reward* menurut Nugroho (2006:05) adalah ganjaran, hadiah, penghargaan atau imbalan yang bertujuan agar seseorang menjadi lebih giat lagi usahanya untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja yang telah dicapai. Menurut Sinambela (2016:324) *reward* yang memadai bahwa terdapat kecenderungan pekerja dalam menginginkan sistem penghasilan dan kebijakan promosi yang diyakini adil, tidak mendua, dan sejalan dengan harapannya. Pekerja menganggap bahwa penghasilan yang diterima setimpal dengan tuntutan pekerjaan, tingkat keahlian, dan sama berlaku bagi pekerja lainnya, maka kepuasan akan muncul. Tidak semua karyawan mencari uang, dan sebab itu promosi merupakan alternatif lain kepuasan kerja. Banyak pula pekerja yang mencari kewenangan, promosi, perkembangan pribadi, dan status sosial.

#### c. Kondisi kerja yang mendukung

Kondisi kerja menurut Sedarmayanti (2000:21) merupakan semua keadaan yang terdapat disekitar tempat kerja yang akan mempengaruhi pegawai baik secara langsung dan tidak langsung terhadap pekerjaannya. Menurut Robbins (2002:36) karyawan berhubungan dengan lingkungan kerjanya untuk kenyamanan pribadi dan kemudahan melakukan pekerjaan yang baik. Kondisi kerja tersebut misalnya tata ruang, kebersihan ruang kerja, fasilitas, dan alat bantu, temperatur, dan tingkat kebisingan.

#### d. Kolega yang mendukung

Kolega yang mendukung menurut Sinambela (2016:324) menunjukkan bahwa rekan kerja yang mendukung mampu meningkatkan kepuasan kerja seseorang. Perilaku atasan juga sangat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang. Studi membuktikan bahwa kepuasan kerja meningkat ketika supervisor dianggap bersahabat dan mau memahami, melontarkan pujian untuk kinerja bagus, mendengarkan pendapat pekerja, dan menunjukkan minat personal terhadap mereka.

#### 2.1.12 Pengertian Kinerja

Berdasarkan etimologi, kinerja berasal dari kata *performance*. *Performance* berasal dari kata *to perform* yang mempunyai beberapa masukan (*entries*): melakukan, memenuhi atau menjalankan sesuatu, melaksanakan suatu tanggung jawab, dan melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang. Keadaan tersebut dapat diartikan bahwa kinerja adalah pelaksanaan suatu pekerjaan dan penyempurnaan suatu pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Stephen Robbins (1996:30) kinerja diartikan sebagai hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan individu dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan bersama. Kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang didalam melaksanakan pekerjaan. Menurut Hasibuan (2012:50), kinerja (Prestasi Kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Kinerja karyawan memiliki arti yang berbeda, menurut Kasmir (2016:182) kinerja karyawan merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode. Kinerja karyawan dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Menurut Sinambela (2016:480) kinerja karyawan didefinisikan sebagai kemampuan karyawan dalam melakukan suatu keahlian tertentu. Kinerja pegawai sangat diperlukan, karena dengan melihat kinerja akan diketahui seberapa jauh kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya.



Perlu adanya penentuan kriteria yang jelas dan terukur, serta ditetapkan secara bersama-sama untuk dijadikan sebagai acuan.

Pengertian tersebut menunjukkan bahwa kinerja seseorang sangatlah penting, sebab dengan kinerja akan diketahui seberapa jauh kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Meningkatkan kinerja yang optimal perlu ditetapkan standar yang jelas, yang dapat menjadi acuan bagi seluruh karyawan. Kinerja karyawan akan tercipta jika karyawan dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik, sehingga dapat diartikan bahwa kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Kinerja merupakan implementasi dari teori keseimbangan, yang mengatakan bahwa seseorang akan menunjukkan prestasi yang optimal bila mendapatkan manfaat (*benefit*) dan terdapat rangsangan (*inducement*) dalam pekerjaannya secara adil dan masuk akal (*reasonable*). Teori keseimbangan memperlihatkan bahwa kinerja yang optimal akan dapat dicapai jika terdapat rasa keadilan yang dirasakan karyawan.

Disimpulkan kinerja SDM adalah Prestasi kerja atau hasil kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai SDM persatuan periode waktu dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

### 2.1.13 Membangun Kinerja

Kinerja dapat dioptimalkan melalui penetapan deskripsi jabatan yang jelas dan terukur bagi setiap jabatan (karyawan), sehingga mereka mengerti apa fungsi dan tanggung jawabnya. Deskripsi jabatan yang baik akan dapat menjadi landasan untuk setidaknya tujuh hal sebagai berikut (Sinambela, 2016:483):

- a. Penentuan gaji. Hasil deskripsi jabatan akan berfungsi menjadi dasar untuk perbandingan pekerjaan dalam suatu organisasi dan dapat dijadikan sebagai

- acuan pemberian gaji yang adil bagi karyawan dan sebagai data perbandingan dalam persaingan dalam organisasi.
- b. Seleksi pegawai. Deskripsi jabatan sangat dibutuhkan dalam penerimaan, seleksi, dan penempatan pegawai dan sumber untuk pengembangan spesifikasi pekerjaan yang dapat menjelaskan tingkat kualifikasi yang dimiliki oleh seorang pelamar dalam jabatan tertentu.
  - c. Orientasi. Deskripsi jabatan dapat mengenalkan tugas-tugas pekerjaan yang baru kepada pegawai dengan cepat dan efisien.
  - d. Penilaian kinerja. Deskripsi jabatan menunjukkan perbandingan bagaimana seseorang karyawan memenuhi tugasnya dan bagaimana tugas itu seharusnya dipenuhi.
  - e. Pelatihan dan pengembangan. Deskripsi jabatan akan memberikan analisis yang akurat mengenai pelatihan yang diberikan dan perkembangan untuk membantu pengembangan karier.
  - f. Uraian dan perencanaan organisasi. Perkembangan awal dari deskripsi jabatan menunjukkan di mana kelebihan dan kekurangan dalam pertanggungjawaban. Deskripsi jabatan akan menyeimbangkan tugas dan tanggung jawab.
  - g. Uraian tanggung jawab. Deskripsi jabatan akan membantu individu untuk memahami berbagai tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

#### **2.1.14 Penilaian Kinerja**

Kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap pertumbuhan organisasi, untuk mengetahui kinerja pegawai perlu dilakukan penilaian kinerja yang teratur dan sistematis. Pengukuran kinerja yang baik akan menghasilkan kinerja objektif, yang dapat diterima pegawai dengan baik. Sebaliknya, jika penilaian kerja yang dilakukan subjektif, maka akan menyebabkan karyawan terdemotivasi dan membuat ketidakpuasan. Karyawan yang merasa demotivasi yaitu karyawan yang merasa lelah, menyerah, ingin berhenti terhadap pekerjaan, padahal perusahaan membutuhkan karyawan untuk mengembangkan bisnisnya.

Menurut Simanjuntak (dalam Sinambela, 2016:519) penilaian atau evaluasi kinerja adalah suatu metode dan proses penilaian pelaksanaan tugas seseorang, sekelompok orang, unit-unit kerja dalam suatu organisasi, atau organisasi sesuai dengan standar kinerja atau tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu. Penilaian kinerja merupakan bagian dari fungsi manajemen yang penting, yaitu evaluasi (penilaian) dan pengawasan. Manajemen didalam perusahaan harus melakukan penilaian kinerja untuk menghasilkan informasi yang akurat dan sah tentang perilaku dan kinerja karyawan-karyawannya didalam perusahaan, semakin akurat dan sah informasi yang dihasilkan maka semakin besar potensinya bagi organisasi. Penilaian kinerja tersebut dapat menjadikan motivasi bagi karyawan dalam peningkatan karier di masa depan.

#### **2.1.15 Indikator Kinerja Karyawan**

Mengukur kinerja karyawan dapat digunakan beberapa indikator mengenai kriteria kinerja yakni menurut Kasmir (2016:208) sebagai berikut:

##### **a. Kualitas**

Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas (mutu) dari pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu. Menurut Robbins (2006:260) kualitas kerja adalah persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan. Menurut Mangkunegara (2009:75) kualitas kerja adalah seberapa baik seseorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

##### **b. Kuantitas (Jumlah)**

Mengukur kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) yang dihasilkan oleh seseorang. Menurut Robbins (2006:260) kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit dan jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

##### **c. Waktu (Jangka waktu)**

Waktu menurut Kasmir (2016:208) bahwa setiap pekerjaan diberikan memiliki batas waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya, artinya dalam

melaksanakan pekerjaan terdapat batas waktu minimal dan maksimal yang harus dipenuhi. Semakin cepat suatu pekerjaan diselesaikan maka semakin baik kinerjanya, sedangkan semakin lambat penyelesaian pekerjaan maka kinerjanya menjadi kurang baik.

#### d. Penekanan biaya

Penekanan biaya menurut Kasmir (2016:208) merupakan biaya yang dikeluarkan untuk setiap aktivitas perusahaan sudah dianggarkan sebelum aktivitas dijalankan, artinya dengan biaya yang sudah dianggarkan tersebut merupakan sebagai acuan agar tidak melebihi dari yang sudah dianggarkan. Pengeluaran biaya melebihi anggaran yang telah ditetapkan maka akan terjadi pemborosan, sehingga kinerjanya dianggap kurang baik demikian pula sebaliknya.

#### e. Pengawasan

Hampir seluruh jenis pekerjaan perlu melakukan dan memerlukan pengawasan terhadap pekerjaan yang sedang berjalan. Menurut Kasmir (2016:208) pengawasan merupakan pengendalian aktivitas karyawan agar tidak meleset dari yang sudah direncanakan atau ditetapkan. Adanya pengawasan maka setiap pekerjaan akan menghasilkan kinerja yang baik. Karyawan akan lebih merasa bertanggung jawab atas pekerjaannya dan jika terjadi penyimpangan akan memudahkan untuk melakukan koreksi dan melakukan perbaikan secepatnya.

#### f. Hubungan antar karyawan

Hubungan antar karyawan menurut Kasmir (2016:208) adalah terciptanya suasana yang nyaman dan kerja sama yang memungkinkan untuk saling mendukung antar karyawan. Hubungan antar karyawan dapat diukur apakah seorang karyawan mampu untuk mengembangkan perasaan saling menghargai, niat baik, dan kerja sama antar karyawan yang satu dengan karyawan yang lain.

Penelitian ini untuk mengukur kinerja karyawan menggunakan lima indikator yang digunakan sebagai kriteria kinerja yaitu kualitas, kuantitas (jumlah), waktu (jangka waktu), pengawasan, dan hubungan antar karyawan. Penekanan biaya tidak digunakan sebagai indikator dalam penelitian ini karena pada karyawan bagian sales pada PT. X tidak ada anggaran yang diberikan perusahaan dalam menunjang pekerjaannya.

## 2.2 Hubungan dan Pengaruh Antar Variabel

### 2.2.1 Hubungan Karakteristik Individu Dengan Kinerja Karyawan

Karakteristik individu adalah keinginan, sikap, dan kebutuhan seseorang yang dibawa ke dalam situasi kerja. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Indra Imban (2017) meneliti pada PT. Telkom Indonesia Manado menunjukkan arah hubungan positif antara variabel karakteristik individu dengan kinerja karyawan PT. Telkom Indonesia Manado, hal ini menunjukkan semakin baik karakteristik individu yang dimiliki oleh tiap karyawan tersebut akan semakin meningkat kinerja karyawan tersebut. Manusia dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, mereka mempunyai kemampuan yang berbeda-beda, kemampuan tersebut yang mempengaruhi karakteristik individu dari masing-masing individu itu sendiri dalam meningkatkan kinerja. Perbedaan karakteristik individu dari setiap karyawan harus menjadi perhatian manajemen perusahaan jika ingin tujuan perusahaan tercapai. Perbedaan-perbedaan karakteristik individu dapat diketahui dari hasil kinerja setiap karyawan yang satu berbeda dengan yang lain.

### 2.2.2 Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan

Kepuasan kerja berhubungan signifikan dengan kinerja karyawan. Menurut Robbins (2016:53) organisasi yang karyawannya lebih merasakan kepuasan kerja cenderung lebih aktif dalam bekerja dibandingkan dengan organisasi yang karyawannya lebih sedikit merasakan kepuasan kerja. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Wanda Febriyana (2015) pada PT. Kabepe Chakra Bandung bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Kabepe Chakra, artinya bahwa apabila kepuasan kerja yang dirasakan semakin kuat, maka kinerja yang dihasilkan oleh karyawan akan semakin tinggi.



### 2.2.3 Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan

Karakteristik individual menurut Thoha (2012:35) menjelaskan individu mengenai situasi kerja seperti keinginan, sikap, dan kebutuhan seseorang yang berbeda-beda, artinya adanya karakteristik tersebut akan terwujud perilaku individu didalam berinteraksi antara internal dan eksternal perusahaan. Individu dituntut untuk mampu berinteraksi dengan internal dan eksternal perusahaan untuk dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan sikap individu itu sendiri dalam bekerja. Sesuai teori menurut Robbins dan Judge (2016:83) bahwa setiap individu memiliki ciri-ciri yang berbeda yang menunjukkan perilaku seorang individu itu sendiri. Karakteristik yang dimiliki individu akan menunjukkan perbedaan motivasi, inisiatif, dan kemampuan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan dan meningkatkan kinerjanya. Ada pengaruh positif antara karakteristik individu terhadap kinerja karyawan, bahwa seseorang yang memiliki kemampuan yang lebih dari pada orang lain, inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan dan motivasi yang diberikan orang sekitarnya, maka individu tersebut akan meningkatkan kinerjanya semaksimal mungkin dalam bekerja (Gibson,2000:69).

### 2.2.4 Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan dengan kinerja karyawan. Ada pengaruh positif antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan bahwa organisasi yang karyawannya lebih merasakan kepuasan kerja cenderung lebih aktif dalam bekerja dibandingkan dengan organisasi yang karyawannya lebih sedikit merasakan kepuasan kerja (Robbins,2016:53). Memberikan kepuasan kerja kepada karyawan sangat penting bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang merasakan puas akan selalu bekerja lebih aktif dan memiliki kreativitas yang tinggi dalam bekerja, sehingga perusahaan akan memperoleh keuntungan atas kinerja yang telah dihasilkan. Kepuasan kerja dapat diukur dari seberapa banyak perhatian perusahaan terhadap karyawannya. Menurut Sinambela (2016:302)

semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasan terhadap kegiatan tersebut.

#### 2.2.5 Pengaruh Karakteristik Individu dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Pengaruh karakteristik individu, kepuasan kerja dan kinerja karyawan adalah karakteristik individu mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dan kinerja karyawan. Menurut Tisyantari Dwi Dityar Saputri (2016) yang didukung oleh penelitian Fahmi (2009) manusia dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, mereka memiliki kemampuan yang berbeda-beda, kemampuan inilah yang mempengaruhi karakteristik individu dari setiap individu itu sendiri. Karakteristik-karakteristik yang dimiliki setiap individu tersebut sangat beragam, setiap perusahaan tentunya akan memilih seorang karyawan yang memiliki kriteria yang baik dan sesuai dengan apa yang diinginkan perusahaan. Karakteristik individu yang terdapat pada diri karyawan akan diterapkan didalam lingkungan perusahaan. Perbedaan karakteristik tersebut maka setiap karyawan akan memiliki kepuasan kerja yang berbeda menurut apa yang mereka rasakan, sehingga karakteristik individu mempengaruhi tingkat kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Menurut Sutrisno, (2011:80) bahwa kepuasan kerja mencerminkan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya yang dapat meningkatkan kinerja karyawan tersebut, sebaliknya karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja akan menimbulkan sikap agresif atau menunjukkan sikap menarik diri dari kontak dengan lingkungannya.

### 2.3 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

<b>Nama Peneliti</b> <b>(a)</b>	<b>Judul</b> <b>(b)</b>	<b>Variabel</b> <b>(c)</b>	<b>Hasil</b> <b>(d)</b>
<b>Sulastiningsih</b>	Analisis Pengaruh	Karakteristik	Hasil penelitian
<b>Siti Endarwatiu</b>	Karakteristik	Individu (X1),	menunjukkan bahwa
<b>Tri Joko Winoto</b> <b>(2014)</b>	Individu dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Purworejo	Lingkungan Kerja (X2), Kinerja Pegawai (Y)	Karakteristik individu mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dengan koefisien 0,362 sedangkan lingkungan kerja mempunya koefisien 0,268, dengan demikian variabel karakteristik individu lebih dominan.
<b>Tisyantari Dwi</b> <b>Dityar Saputri</b> <b>(2016)</b>	Pengaruh Karakteristik Individu, Pekerjaan, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Kapas Krapung	Karakteristik Individu (X1), Pekerjaan (X2), Lingkungan Kerja (X3), Kinerja Karyawan (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik individu, pekerjaan, dan lingkungan kerja masing-masing mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Surabaya Kapas Krapung. Kondisi ini ditunjukkan dengan tingkat signifikansi masing-masing variabel tersebut dibawah $\alpha = 5\%$ .

(a)	(b)	(c)	(d)
<b>Indra Imban</b>	Pengaruh	Karakteristi	Hasil penelitian
<b>Christoffel Kojo</b>	Karakteristik	Individu (X1),	menunjukkan bahwa
<b>Christoffel M. O.</b>	Individu dan	Kompensasi	karakteristik individu dan
<b>Mintardjo</b>	Kompensasi	(X2), Kinerja	kompensasi secara
<b>(2017)</b>	Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Indonesia Manado	Karyawan (Y)	simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Manado. Karakteristik individu merupakan variabel kedua yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Telkom Manado.
<b>Mutia Arda</b>	Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan	Kepuasan Kerja (X1), Disiplin Kerja (X2), Kinerja Karyawan (Y)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan kerja dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan.

(a)	(b)	(c)	(d)
<b>Garry Surya</b>	Pengaruh Kepuasan	Kepuasan	Hasil penelitian
<b>Changriawan (2017)</b>	Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di <i>One Way Production</i>	Kerja (X1), Motivasi Kerja (X2), Kinerja Karyawan (Y)	menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di <i>One Way Production</i> dan motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di <i>One Way Production</i> .
<b>Lie Lourenzo Vincenthius (2017)</b>	Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. X	Kepuasan Kerja (X1), Kinerja Karyawan (Y)	Uji hipotesis yang digunakan yaitu uji <i>t</i> diketahui hasil nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000 yang berarti bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT. X.

Sumber: Data diolah dari berbagai sumber (2017)

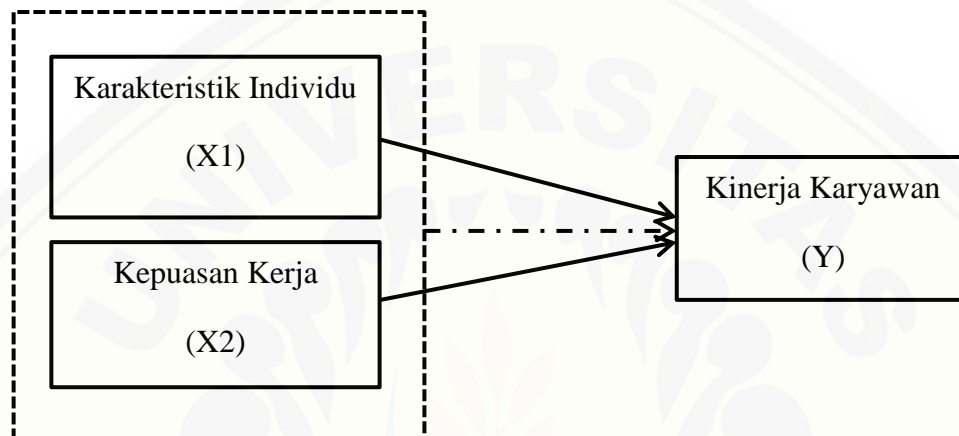


## 2.4 Model Analisis

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh karakteristik individu dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan sales pada PT.X. Berdasarkan rumusan masalah dan hasil tinjauan dari landasan teori maka dapat disusun kerangka konseptual sebagai berikut :

Variabel Independen (X)

Variabel Dependen (Y)



Gambar 2.1 Model Analisis

Keterangan :

1. Simbol garis lurus (—— )
  - a. Karakteristik individu memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan
  - b. Kepuasan kerja memiliki pengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan
2. Simbol garis putus ( - - - - - )

Karakteristik individu dan Kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan

## 2.5 Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan (Sugiyono, 2016:70). Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Suatu hipotesis akan diterima jika data yang dikumpulkan mendukung persyaratan. Hipotesis merupakan suatu anggapan dasar yang kemudian membuat suatu teori yang masih harus di uji kebenarannya. Hipotesis penelitian pada penelitian ini adalah:

- a.  $H_{01}$  : Karakteristik individu tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan *sales officer* pada PT. X  
 $H_{a1}$  : Karakteristik individu berpengaruh positif secara parsial terhadap kinerja karyawan *sales officer* pada PT. X
- b.  $H_{02}$  : Kepuasan kerja tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan *sales officer* pada PT. X  
 $H_{a2}$  : Kepuasan kerja berpengaruh positif secara parsial terhadap kinerja karyawan *sales officer* pada PT. X
- c.  $H_{03}$  : Karakteristik individu dan kepuasan kerja tidak berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan *sales officer* pada PT. X  
 $H_{a3}$  : Karakteristik individu dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan *sales officer* pada PT. X

## BAB 3. METODE PENELITIAN

### 3.1 Rancangan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016:8) metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### 3.2 Populasi dan Sampel

#### 3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2016:90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Pada penelitian ini peneliti tertarik untuk meneliti karyawan bagian *sales officer* yang terdiri dari 5 bagian, yaitu:

Tabel 3.1 Jumlah Karyawan *Sales Officer* PT. X Tahun 2017

No	Divisi	Jumlah
1	<i>Sales Officer MCY All</i>	25
2	<i>Sales Officer NDS All</i>	10
3	<i>Sales Officer New Car 1</i>	1
4	<i>Sales Officer New Car 2</i>	1
5	<i>Sales Officer Used Car</i>	2
<b>Total</b>		<b>39</b>

Sumber : Data 2017 dari Branch HCGA Head PT. X Jember

Berdasarkan tabel 3.1 kriteria pengambilan populasi dalam penelitian ini yaitu karyawan sales *officer* yang memiliki lama masa kerja lebih dari 1 tahun kerja. Alasan dari penentuan kriteria populasi ini dikarenakan karyawan sales *officer* sering mengalami *turnover* setiap tahunnya. Karyawan yang dinilai masih baru bekerja di perusahaan kurang memiliki informasi yang akurat, sehingga perlu memilih karyawan sales *officer* yang memiliki masa kerja cukup lama di perusahaan sebagai populasi penelitian agar data yang diperoleh *valid*.

Tabel 3.2 Masa Kerja Karyawan Sales Officer PT. X

No	Masa kerja	Jumlah
1	< 1 tahun	9 orang
2	1 – 5 tahun	11 orang
3	6 – 10 tahun	10 orang
4	11 – 15 tahun	8 orang
5	>15 tahun	1 orang
<b>Jumlah</b>		39 orang

Sumber : Data 2017 dari Branch HCGA Head PT. X Jember

Dari tabel 3.2 bahwa jumlah karyawan sales *officer* yang memiliki lama masa kerja kurang 1 tahun yaitu sebanyak 9 orang dan karyawan yang memiliki lama masa kerja lebih dari 1 tahun yaitu sebanyak 30 orang, sehingga dari data yang ada dan disesuaikan dengan kriteria yang ditentukan maka populasi dari penelitian ini yaitu 30 karyawan yang memiliki lama masa kerja lebih dari 1 tahun.

### 3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Jika jumlah populasi besar, maka tidak mungkin untuk peneliti mempelajari seluruh populasi. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampling jenuh/sensus yaitu teknik penentuan sampel bila semua

anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono 2016:81). Menurut Sugiyono (2016:85) bahwa penentuan sampling jenuh ini dilakukan jika jumlah populasi relatif kecil, yaitu bila jumlah populasi kurang dari 100 orang, sehingga berdasarkan populasi yang telah ditetapkan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan maka sampel dalam penelitian ini yaitu 30 orang karyawan *sales officer*. Sampling jenuh ini digunakan karena karyawan *sales officer* pada PT. X kurang dari 100, yaitu 30 karyawan sales.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Data merupakan keterangan-keterangan berupa sesuatu yang diketahui atau yang dianggap atau anggapan, suatu fakta yang digambarkan lewat angka, simbol, kode dan lainnya (Hasan, 2002:82). Pada penelitian ini jenis data yang digunakan merupakan data kuantitatif, sehingga sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder.

#### a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti (Hasan,2002:82). Data primer disebut juga data asli atau baru. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara dan kuesioner yang diberikan kepada karyawan *sales officer* PT. X.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari penelitian terdahulu (Hasan, 2002:82). Data sekunder dalam penelitian ini menggunakan data internal yaitu data yang tersedia dari perusahaan yang diteliti, seperti struktur organisasi, dan data karyawan. Menggunakan data eksternal yaitu dari sumber-sumber buku dan jurnal penelitian.



### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### a. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono, 2016:145) observasi merupakan suatu proses kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

Observasi dilakukan dengan maksud memperoleh data awal dari perusahaan tentang hal-hal yang berkaitan dengan karakteristik individu dan kepuasan kerja. Observasi pendahuluan dilakukan dengan cara mengamati secara langsung fenomena-fenomena yang terjadi di lokasi penelitian.

#### b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan untuk mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau keyakinan pribadi. Wawancara dilakukan melalui tatap muka atau *face to face* (Sugiyono,2016:137).

#### c. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2016:142). Kuesioner dilakukan untuk memperoleh pernyataan atau pendapat responden atas variabel yang terkait untuk memperoleh suatu hasil penelitian. Pernyataan tersebut disusun oleh peneliti untuk memperoleh hasil dari responden.

#### d. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah pengumpulan data dengan mempelajari literature yang ada hubungannya dengan karakteristik individu, kepuasan kerja dan kinerja karyawan dengan membaca serta mempelajari buku-buku, artikel, jurnal serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel dalam penelitian.

### 3.5 Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel adalah variabel yang mempunyai variasi nilai. Menurut Sugiyono (2016:38) variabel merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini mengenai pengaruh karakteristik individu dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan *sales officer* pada PT. X yang terdiri dari dua macam variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen. Dalam penelitian ini definisi operasional konsep dijelaskan sebagai berikut:

#### a. Variabel Independen atau Variabel Bebas (X)

Variabel independen sering disebut sebagai variabel *stimulus*, *predictor*, *antecedent*, dan dalam bahasa Indonesia disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2016:39).

##### 1) Karakteristik Individu (X1)

Karakteristik individu merupakan ciri-ciri yang bertahan pada diri seseorang yang menjelaskan perilaku seorang individu itu sendiri mengenai pandangan, tujuan, kebutuhan, dan kemampuan yang berbeda satu sama lain dari setiap orang. Indikator dalam Karakteristik individu meliputi:

- a) Kemampuan
- b) Kebutuhan
- c) Kepercayaan
- d) Pengalaman
- e) *Affective*
- f) Pengharapan

##### 2) Kepuasan Kerja (X2)

Kepuasan kerja merupakan seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan yang dihasilkan oleh usaha sendiri dan yang didukung oleh hal-hal yang berasal dari luar dirinya, atas keadaan kerja, hasil kerja dan pekerjaan itu sendiri.

Indikator dalam kepuasan kerja meliputi:

- a) Pekerjaan yang menantang
- b) *Reward* yang memadai
- c) Kondisi kerja yang mendukung
- d) Kolega yang mendukung

b. Variabel Dependen atau Variabel Terikat (Y)

Variabel dependen disebut sebagai variabel *output*, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi/yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2016:39). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kinerja Karyawan (Y). Kinerja karyawan merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode. Kinerja dapat diukur dari kemampuannya menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Indikator dalam kinerja karyawan meliputi:

- 1) Kualitas (Mutu)
- 2) Kuantitas (Jumlah)
- 3) Waktu (Jangka waktu)
- 4) Pengawasan
- 5) Hubungan antar karyawan

Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Indikator	Item
(a)	(b)	(c)
Karakteristik Individu (X1)	1. Kemampuan	a. Tingkat pengetahuan karyawan b. Tingkat keterampilan karyawan
	2. Kebutuhan	a. Pemenuhan kebutuhan jasmani karyawan b. Pemenuhan kebutuhan rohani karyawan
	3. Kepercayaan	a. Keyakinan untuk mendapatkan hasil atas pekerjaannya b. Pengakuan dari pimpinan atas hasil yang diperoleh
	4. Pengalaman	a. Memiliki pengalaman kerja sebelumnya b. Lama masa kerja yang dimiliki
	5. <i>Affective</i>	a. Gaji yang diterima sesuai dengan yang diharapkan b. Adanya keadilan dalam lingkungan kerja
	6. Pengharapan	a. Memperoleh bonus atas usaha yang telah dilakukan b. Keyakinan untuk meningkatkan prestasi
Kepuasan Kerja (X2)	1. Pekerjaan yang menantang	a. Kesempatan menggunakan kemampuan yang dimiliki b. Kebebasan dalam meningkatkan target
	2. <i>Reward</i> yang memadai	a. Kesesuaian penghasilan dengan sistem yang ada pada perusahaan b. Kebijakan promosi yang adil

(a)	(b)	(c)
		di dalam perusahaan
	3. Kondisi kerja yang mendukung	a. Tingkat keselamatan lingkungan kerja b. Tingkat kelengkapan sarana dan prasarana
	4. Kolega yang mendukung	a. Hubungan kerjasama yang terjalin dengan rekan kerja b. Dukungan moril yang diberikan pimpinan
Kinerja Karyawan (Y1)	1. Kualitas  2. Kuantitas  3. Waktu (Jangka waktu)  4. Pengawasan	a. Memberikan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan SOP ( <i>Standard Operating Procedure</i> ) b. Menarik minat konsumen a. Menjual barang sesuai target yang telah ditentukan perusahaan b. Menjual barang melampaui target yang telah ditentukan perusahaan a. Ketepatan waktu dalam pengiriman barang sesuai dengan SOP ( <i>Standard Operating Procedure</i> ) b. Kecepatan waktu dalam pengiriman barang kurang dari SOP ( <i>Standard Operating Procedure</i> ) yang ada a. Melakukan perbaikan secepatnya jika terjadi penyimpangan b. Adanya pengawasan oleh pimpinan secara tidak langsung kepada



(a)	(b)	(c)
		Karyawan
	5. Hubungan antar karyawan	a. Perasaan saling menghargai antar karyawan b. Memiliki niat baik untuk saling membantu antar karyawan

Sumber: Data diolah 2017

### 3.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran dalam penelitian ini adalah skala Likert. Menurut Sugiyono (2016:107) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Fenomena dalam penelitian ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang disebut sebagai variabel penelitian. Menggunakan skala Likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala Likert yang telah dimodifikasi dari lima kategori jawaban menjadi empat kategori jawaban.

Bentuk pilihan ganda diberi skor sebagai berikut:

- a. Sangat Benar (SB) : diberi skor 4
- b. Benar (B) : diberi skor 3
- c. Tidak Benar (TB) : diberi skor 2
- d. Sangat Tidak Benar (STB) : diberi skor 1

Memodifikasi skala Likert dari lima kategori jawaban menjadi empat kategori jawaban dengan meniadakan kategori jawaban yang ditengah berdasarkan alasan menurut Hadi (1991:20) sebagai berikut:

- a. Kategori ditengah memiliki arti ganda. Biasanya diartikan belum dapat memutuskan sesuatu atau memberi jawaban, atau bahkan ragu-ragu.
- b. Tersedianya jawaban ditengah akan menimbulkan kecenderungan menjawab ke tengah terutama bagi mereka yang ragu-ragu atas arah kecendrungan jawabannya, kearah setuju atau tidak setuju.

Memodifikasi kategori menjadi empat jawaban adalah untuk melihat kecenderungan jawaban responden kearah setuju atau tidak setuju. Jika disediakan lima jawaban, akan menghilangkan banyak data penelitian sehingga mengurangi banyak informasi yang dapat diperoleh dari para responden.

### 3.7 Uji Instrumen Data

#### 3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana validitas data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner. Uji validitas sebagai alat ukur dalam penelitian ini yaitu dengan cara mengkorelasikan tiap pertanyaan dengan skor total, kemudian hasil korelasi tersebut dibandingkan dengan angka kritis taraf signifikan 5%, dengan menggunakan rumus (Prayitno, 2010:90):

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(\sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r = Koefisiensi korelasi

X = Skor pertanyaan

Y = Skor total

n = Jumlah sampel

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji kemampuan suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukurannya diulangi dua kali atau lebih. Reliabilitas berkonsentrasi pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya, reliabilitas menunjukkan seberapa besar pengukuran kendali terhadap subjek yang sama. Pengujian kendala alat ukur dalam alat penelitian ini menggunakan realibilitas metode *alpha* ( $\alpha$ ) yang digunakan adalah metode *Cronbach* yakni dengan rumus sebagai berikut (Prayitno, 2010:97):

$$\alpha = \frac{kr}{1+(k-1)r}$$

Keterangan:

$\alpha$  = koefisien reliabilitas

$r$  = koefisien rata-rata korelasi antar variabel

$k$  = jumlah variabel bebas dalam persamaan

Suatu variabel dikatakan reliabel apabila variabel tersebut memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $>0,60$ .

## 3.8 Metode Analisis Data

### 3.8.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Menurut Iqbal (2002:117) analisis regresi linier berganda adalah linier di mana sebuah variabel terikat (variabel Y) dihubungkan dengan dua atau lebih variabel bebas (variabel X). Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh yang ada diantara karakteristik individu dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Model analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = variabel kinerja karyawan (variabel terikat)

a = konstanta

X1 = variabel karakteristik individu (variabel bebas I)

X2 = variabel kepuasan kerja (variabel bebas II)

b1b2 = koefisien regresi

e = faktor gangguan

### 3.9 Uji Asumsi Klasik

#### 3.9.1 Uji Normalitas

Menurut Sarjono dan Julianita (2011:53) uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Uji normalitas menjadi hal penting karena salah satu syarat pengujian *parametric-test* (uji parametrik) adalah data harus memiliki distribusi normal. Dinyatakan distribusi normal jika signifikan  $>0,05$ . Sedangkan pengujian *non-parametric-test* (uji non parametik) digunakan apabila data tidak berdistribusi normal. Dinyatakan tidak berdistribusi normal jika signifikan  $<0,05$ .

#### 3.9.2 Uji Multikolinieritas

Pengujian ini dilakukan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, maka terjadi masalah multikolonieritas (multikol). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Untuk menguji multikolonieritas dilakukan dengan cara melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) masing-masing variabel independen, jika  $VIF < 10$  maka dapat disimpulkan data dapat ditoleransi atau bebas dari multikolonieritas (Prayitno, 2010:80).

### 3.9.3 Uji Heterodastisitas

Uji heterodastisitas menunjukkan bahwa varian dalam model tidak sama, sehingga estimator yang diperoleh tidak efisien. Hal tersebut disebabkan varian yang tidak minimum. Untuk mengetahui ada tidaknya heterodastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji *spearman rho*. Menurut Prayitno (2010:81), pengujian heterodastisitas dengan menggunakan uji *spearman rho* dilakukan dengan cara meregresikan nilai absolut residual terhadap seluruh variabel bebas. Suatu model menunjukkan tidak terjadi heterodastisitas apabila *Unstandardized Residual* menghasilkan nilai signifikan  $>0,05$ .

## 3.10 Uji Hipotesis

### 3.10.1 Uji t (Parsial)

Analisis ini digunakan untuk membuktikan secara terpisah signifikan tidaknya antara variabel bebas (karakteristik individu dan kepuasan kerja) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan). Pengujian menggunakan tingkat signifikan 5% (0,05) (Prayitno,2010:68).

Rumus untuk uji t yaitu:

$$t = \frac{b}{sb}$$

Keterangan:

t = hasil t hitung

b = koefisien regresi parsial variabel bebas

sb = kesalahan standar koefisien regresi yang dapat di tentukan dengan formula

### 3.10.2 Uji F (Simultan)

Menurut Prayitno (2010:68) Uji F digunakan untuk mengukur bersama-sama kontribusi yang timbul dari variabel bebas (karakteristik individu dan



kepuasan kerja) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan). Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 5% (0,05).

Uji F dapat dicari dengan rumus berikut:

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)(N-k-1)}$$

Keterangan:

F = hasil F hitung

$R^2$  = koefisien determinasi

K = jumlah variabel

N = Jumlah sampel

### 3.10.3 Uji Determinan ( $R^2$ )

Menurut Prayitno (2010:69) analisis determinan digunakan untuk mengetahui presentase pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen.

Uji  $R^2$  dapat dicari dengan rumus berikut:

$$R^2 = \sum y \frac{b^1 \sum x_1 y + b^2 \sum x_2 y}{\sum y^2}$$

Keterangan:

$R^2$  = Koefisien determinan berganda

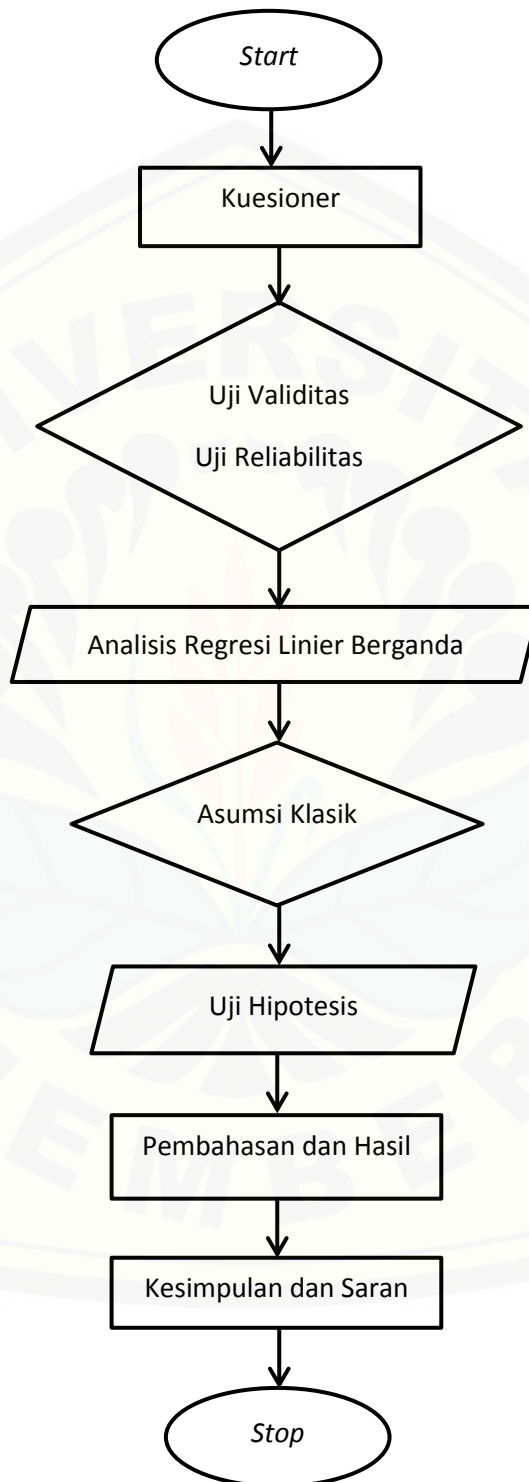
Y = Variabel terikat (dependent)

X = Variabel bebas (independent)

b = Koefisien regresi linier

### 3.11 Kerangka Pemecahan Masalah

Kerangka pemecahan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 Kerangka Pemecah Masalah

Keterangan:

- a. *Start*  
Tahap awal atau persiapan sebelum melakukan penelitian
- b. Kuesioner  
Tahap penyebaran kuesioner yang diperlukan untuk mendukung penelitian
- c. Uji Instrumen  
Uji ini sebagai alat untuk mengetahui bahwa kuesioner yang dibagikan pada saat penelitian telah valid dan reliabel, jika tidak valid dan reliabel perlu dilakukan perbaikan
- d. Analisis Data  
Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda
- e. Uji Asumsi Klasik  
Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas
- f. Uji Hipotesis  
Pengujian hipotesis menggunakan beberapa macam alat yaitu uji t, uji  $R^2$ , uji F hal ini dilihat untuk mengetahui pengaruh disetiap variabel yang diukur
- g. Pembahasan dan Hasil  
Tahap ini dilakukan pembahasan mengenai hasil yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan
- h. Kesimpulan dan Saran  
Tahap menarik kesimpulan dari analisis data dan memberikan saran yang sesuai dengan perhitungan yang telah dilakukan
- i. *Stop*  
Menunjukkan berakhirnya penelitian yang dilakukan

## BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis statistik dalam penelitian ini, maka dapat diambil beberapa kesimpulan antara lain sebagai berikut :

- a. Karakteristik Individu mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Kinerja karyawan *sales officer* pada PT. X, artinya semakin baik karakteristik individu yang dimiliki karyawan *sales officer* maka kinerjanya akan semakin meningkat.
- b. Kepuasan Kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap Kinerja karyawan *sales officer* pada PT. X, artinya semakin tinggi kepuasan kerja yang diterima oleh karyawan *sales officer* maka semakin meningkat kinerjanya pada perusahaan.
- c. Secara simultan bahwa kedua variabel bebas yaitu karakteristik individu dan kepuasan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan *sales officer* pada PT. X.

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

- a. Penelitian ini menemukan hasil karakteristik individu dan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *sales officer* pada PT. X, maka disarankan untuk perusahaan agar lebih memperhatikan karakteristik-karakteristik dari setiap karyawannya agar kinerja karyawan tidak menurun. Karakteristik individu yang perlu diperhatikan dalam hal kemampuan, kebutuhan, kepercayaan, pengalaman, *affective*, pengharapan/keinginan setiap karyawannya, agar kinerja kerja karyawan tetap akan meningkat. Sebaiknya

keadilan dalam lingkungan kerja juga harus diperhatikan dan ditegaskan, agar tidak muncul sikap saling iri antara satu dengan yang lainnya. Karyawan yang merasakan kepuasan kerja didalam lingkungan kerjanya maka kinerjanya akan ikut meningkat. Sebaiknya perusahaan memberikan kompensasi yang sesuai kepada karyawan *sales officer* berdasarkan tingkat pendidikan dan jumlah target yang harus diraih agar terdapat keadilan didalam lingkungan kerja dan pemberian fasilitas kantin untuk para karyawannya, agar lebih efisien dan efektif dalam bekerja dan dapat mempererat hubungan atasan dengan seluruh karyawannya.

- b. Bagi peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel-variabel lainnya untuk mengetahui indikator-indikator yang lebih mempengaruhi kinerja karyawan, seperti kompensasi, lingkungan kerja dan disiplin karyawan, hal tersebut bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang lebih kompleks yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada PT. X. Peneliti selanjutnya juga dapat melakukan penelitian di instansi lainnya, hal tersebut bertujuan untuk memperoleh hasil yang berbeda sebagai bahan perbandingan yang lainnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arda, Mutia. 2017. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Putri Hijau Medan*. Vol.18,No.01
- Badriyah, Mila. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia
- Bambang, Nugroho. 2006. *Reward dan Punishment*. Jakarta: Cipta Karya
- Changgriawan, Garry Surya. 2017. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di One Way Production*. Vo.05,No.03
- Devi Arieni, dkk. 2015. *Pengaruh Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Pegawai Di UPT. Pengujian Sertifikat Mutu Barang-Lembaga Tembakau Jember*. Vol.15,No.03,Hal.84-89
- Fahmi, Irham. 2016. *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia “Konsep dan Kinerja”*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Febriyana, Wanda. 2015. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. KABEPE CHAKRA 2015*. Vol.02,Hal.2954
- Gibson, James L. 2000. *Organisasi, Perilaku, Struktur, dan Proses*. Edisi kelima. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Gitosudarmo, Indriyo dan I Nyoman Sudita. 2008. *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta: BPFE
- Hadi, Sutrisno. 1991. *Analisa Butir Untuk Instrument*. Edisi pertama. Yogyakarta: Andi Offset
- Handoko, Hani. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia (Edisi 2)*. Yogyakarta: BPFE
- Hasan, Iqbal. 2002. *Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Hasibuan, Malayu S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi revisi. Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara

-----, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi revisi.  
Jakarta: Penerbit PT Bumi Aksara

<http://www.adira.co.id>

Indra Imban, dkk. 2017. *Pengaruh Karakteristik Individu dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Telkom Indonesia Manado*. Vol.5, Hal.2987-2996

Jaya, Mulyadi. 2017. *Analisis Karakteristik Individu Terhadap Kinerja Karyawan*. Vo.3, No.01

Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Rosda Karya

-----, 2010. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama

Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat

Prayitno, 2010. *Paham Analisa Data Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom

Ranupandojo, H dan Suad Husnan. 2002. *Manajemen Personalialia*. Yogyakarta: BPFE

Robbins. Stephen P. dan Judge. 1996. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi dan Aplikasi*. Alih bahasa: Hadyana Pujaatmaka. Edisi keenam. Jakarta: PT Bhuana Ilmu Populer

-----, 2002. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior) Edisi 16*. Jakarta: Salemba Empat

-----, 2006. *Perilaku Organisasi*. Alih bahasa: Drs. Benjamin Molan. Edisi Bahasa Indonesia. Klaten: PT INTAN SEJATI

-----, 2016. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior) Edisi 16*. Jakarta: Salemba Empat

Sanjono, Haryadi dan Winda Julianita. 2011. *SPSS VS LISREL: Sebuah Pengantar, Aplikasi Untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat

- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sedarmayanti. 2007. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Edisi kedua. Bandung: Penerbit Mandar Maju
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian “ Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”*. Bandung: Alfabeta
- Sulastiningsih. 2014. *Analisis Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Purworejo*. Vol.22,No.01,Hal.69-78
- Trisyantari. 2016. *Pengaruh Karakteristik Individu, Pekerjaan, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Vo.5,No.8
- Thoha, Mifta. 2012. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Universitas Jember. 2016. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: UPT. Penerbit Universitas Jember

**Lampiran A. Kuisisioner Penelitian**

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara/i Responden

Di Tempat

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penyusunan skripsi guna memenuhi syarat penyelesaian program studi S1 Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka saya memohon ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan informasi dan berkenan menjawab pernyataan yang telah diberikan dalam kuisisioner yang berkaitan dengan topik penelitian yang saya ajukan. Penelitian skripsi ini berjudul “ Pengaruh Karakteristik Individu dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Sales Officer* Pada PT. X “.

Informasi yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian skripsi ini saja. Peneliti menjamin kerahasiaan identitas pribadi dan jawaban yang diberikan oleh Bapak/Ibu/Saudara/i.

Saya sebagai peneliti mengucapkan terima kasih atas ketersediaan dan kerjasama Bapak/Ibu/Saudara/i yang berkenan untuk meluangkan waktu mengisi kuisisioner ini.

Hormat saya,

Tiara Gusti Amanda  
NIM. 140910202004

**KUESIONER**

## 1. Identitas Responden

Umur :  
Pendidikan Terakhir :  
Jabatan :  
Lama Kerja :

## 2. Petunjuk Pengisian

- a. Beri tanda (V) pada jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan kondisi anda.
- b. Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
- c. Adapun nilai dari jawaban tersebut adalah sebagai berikut:

Sangat Benar (SB)	: 4
Benar (B)	: 3
Tidak Benar (TB)	: 2
Sangat Tidak Benar (STB)	: 1



## DAFTAR KUESIONER

### Variabel Karakteristik Individu

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SB	B	TB	STB
1	Tingkat pengetahuan yang saya miliki sesuai dengan bidang pekerjaan saat ini				
2	Dengan keterampilan yang dimiliki, saya mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat				
3	Saya melakukan pekerjaan untuk pemenuhan kebutuhan jasmani				
4	Saya melakukan pekerjaan untuk pemenuhan kebutuhan rohani				
5	Saya memiliki keyakinan untuk mendapatkan hasil yang memuaskan atas kerja keras yang telah dilakukan				
6	Saya memperoleh pengakuan dari pimpinan atas hasil yang telah didapatkan				
7	Pengalaman kerja yang dimiliki mendukung pekerjaan saya saat ini				
8	Masa kerja yang dimiliki memudahkan saya dalam mengerjakan pekerjaan				
9	Gaji yang saya terima sesuai dengan yang diharapkan				
10	Saya merasakan keadilan didalam lingkungan kerja				
11	Bonus diperoleh atas usaha yang telah saya lakukan				
12	Dengan kerja keras, prestasi kerja saya meningkat				

**Variabel Kepuasan Kerja**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SB	B	TB	STB
1	Saya diberikan kesempatan untuk menggunakan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan				
2	Saya diberikan kebebasan oleh pimpinan untuk meningkatkan target dengan cara kerja sendiri				
3	Penghasilan yang saya terima sesuai dengan sistem perusahaan				
4	Kebijakan promosi pada perusahaan dinilai cukup adil				
5	Lokasi kerja saat ini memiliki keselamatan lingkungan yang aman dan nyaman				
6	Kelengkapan sarana dan prasarana di kantor mendukung pekerjaan saya				
7	Saya memiliki rekan kerja yang saling bekerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan yang sulit diselesaikan				
8	Saya selalu mendapatkan dukungan moril dari pimpinan				

**Variabel Kinerja Karyawan**

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SB	B	TB	STB
1	Saya dapat memberikan pelayanan kepada konsumen sesuai dengan SOP ( <i>Standard Operating Procedure</i> ) yang ada pada perusahaan				
2	Saya dapat menarik minat konsumen untuk melakukan kredit di perusahaan				
3	Saya dapat menjual barang sesuai target yang telah ditentukan perusahaan				

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban			
		SB	B	TB	STB
4	Saya dapat menjual barang melampaui target yang telah ditentukan perusahaan				
5	Saya dapat mengirim barang kepada konsumen dengan ketepatan waktu yang sesuai SOP ( <i>Standard Operating Procedure</i> ) yang ada				
6	Saya dapat mengirim barang kepada konsumen dengan kecepatan waktu kurang dari SOP ( <i>Standard Operating Procedure</i> ) yang ada/sebelum batas waktu				
7	Saya akan secepatnya melakukan perbaikan jika terdapat pekerjaan yang menyimpang dari tanggung jawab				
8	Dengan adanya pengawasan dari pimpinan secara tidak langsung, saya tetap akan bertanggung jawab atas pekerjaan				
9	Memiliki perasaan saling menghargai untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman di dalam perusahaan				
10	Memiliki niat baik untuk saling membantu antar karyawan agar meringankan pekerjaan				

Lampiran B. Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden

No. Resp.	Karakteristik Individu (X1)												Skor Total X1	Kepuasan Kerja (X2)								Skor Total X2	Kinerja Karyawan (Y)										Skor Total Y		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10					
1	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	37	3	3	3	3	4	2	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
2	4	3	4	4	3	3	4	4	2	1	3	4	39	2	3	3	3	3	4	4	3	25	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	32	
3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	34	3	2	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29	
4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	39	4	4	3	3	3	3	4	4	28	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	37	
5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	37	3	3	3	3	4	4	4	4	28	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	26	
6	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	40	3	3	4	4	3	3	4	3	27	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	
7	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	33	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	3	30	
8	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	42	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	
9	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	37	
10	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	4	2	38	3	4	4	3	4	4	3	3	28	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	30	
11	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	41	4	4	3	4	4	4	4	3	30	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	33	
12	3	4	2	2	4	3	4	3	3	2	3	3	36	3	3	3	4	4	3	3	3	26	3	3	4	2	3	2	4	3	4	3	3	31	
13	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	43	3	4	3	3	4	4	3	4	28	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	36	
14	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	45	4	3	3	3	4	4	4	3	28	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	35	
15	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	39	3	3	3	3	4	3	3	4	26	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	34	
16	4	3	2	2	4	3	3	3	4	4	4	4	40	4	3	4	3	4	4	4	4	30	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	37	
17	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	46	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	
18	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	38	4	3	3	3	3	4	3	3	26	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	32	
19	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	40	4	4	3	3	4	4	3	3	28	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	35	
20	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	44	3	3	3	3	3	3	3	3	24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	
21	3	4	3	4	4	2	3	1	3	4	4	3	38	3	3	4	3	3	3	3	3	25	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	32	

22	4	4	1	1	4	4	4	3	4	4	4	3	40	3	2	4	1	4	4	4	3	25	4	4	3	2	4	1	4	4	4	3	33
23	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	44	3	4	4	4	3	3	4	4	29	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	37
24	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46	3	3	4	4	3	3	4	4	28	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	36
25	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	40	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
26	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	35	3	2	3	2	3	3	4	4	24	4	3	3	2	3	2	3	3	4	4	31
27	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	38	3	3	4	3	3	3	3	3	25	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	32
28	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	34	3	3	3	2	3	3	3	3	23	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	29
29	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	40	3	4	3	3	4	4	3	3	27	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
30	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	43	3	4	4	3	4	4	3	4	29	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	38
<b>Σ</b>	<b>102</b>	<b>105</b>	<b>90</b>	<b>87</b>	<b>108</b>	<b>97</b>	<b>103</b>	<b>101</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>101</b>	<b>95</b>	<b>1188</b>	<b>96</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>92</b>	<b>104</b>	<b>102</b>	<b>102</b>	<b>100</b>	<b>792</b>	<b>105</b>	<b>105</b>	<b>97</b>	<b>89</b>	<b>95</b>	<b>87</b>	<b>101</b>	<b>101</b>	<b>104</b>	<b>102</b>	<b>986</b>



**Lampiran C. Jawaban Responden****X1.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	18	60,0	60,0	60,0
	4,00	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**X1.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	15	50,0	50,0	50,0
	4,00	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**X1.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	3,3	3,3	3,3
	2,00	4	13,3	13,3	16,7
	3,00	19	63,3	63,3	80,0
	4,00	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**X1.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	3,3	3,3	3,3
	2,00	7	23,3	23,3	26,7
	3,00	16	53,3	53,3	80,0
	4,00	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**X1.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	12	40,0	40,0	40,0
	4,00	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**X1.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	6,7	6,7	6,7
	3,00	19	63,3	63,3	70,0
	4,00	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**X1.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	3,3	3,3	3,3
	3,00	15	50,0	50,0	53,3
	4,00	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**X1.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	3,3	3,3	3,3
	3,00	16	53,3	53,3	56,7
	4,00	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**X1.9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	3,3	3,3	3,3
	3,00	18	60,0	60,0	63,3
	4,00	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**X1.10**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	3,3	3,3	3,3
	2,00	1	3,3	3,3	6,7
	3,00	16	53,3	53,3	60,0
	4,00	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**X1.11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	3,3	3,3	3,3
	3,00	17	56,7	56,7	60,0
	4,00	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**X1.12**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	6,7	6,7	6,7
	3,00	21	70,0	70,0	76,7
	4,00	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**X2.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	3,3	3,3	3,3
	3,00	22	73,3	73,3	76,7
	4,00	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**X2.2**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	10,0	10,0	10,0
	3,00	18	60,0	60,0	70,0
	4,00	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**X2.3**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	20	66,7	66,7	66,7
	4,00	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**X2.4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	3,3	3,3	3,3
	2,00	2	6,7	6,7	10,0
	3,00	21	70,0	70,0	80,0
	4,00	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**X2.6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	3,3	3,3	3,3
	3,00	16	53,3	53,3	56,7
	4,00	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**X2.7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	18	60,0	60,0	60,0
	4,00	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**X2.8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	20	66,7	66,7	66,7
	4,00	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**X2.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	16	53,3	53,3	53,3
	4,00	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Y.1**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	15	50,0	50,0	50,0
	4,00	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	



Y.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	15	50,0	50,0	50,0
	4,00	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Y.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	3,3	3,3	3,3
	3,00	21	70,0	70,0	73,3
	4,00	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Y.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	7	23,3	23,3	23,3
	3,00	17	56,7	56,7	80,0
	4,00	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Y.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	10,0	10,0	10,0
	3,00	19	63,3	63,3	73,3
	4,00	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Y.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	3,3	3,3	3,3
	2,00	6	20,0	20,0	23,3
	3,00	18	60,0	60,0	83,3
	4,00	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Y.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	3,3	3,3	3,3
	3,00	17	56,7	56,7	60,0
	4,00	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Y.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	19	63,3	63,3	63,3
	4,00	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Y.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	16	53,3	53,3	53,3
	4,00	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Y.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	18	60,0	60,0	60,0
	4,00	12	40,0	40,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	





X1.9	Pearson Correlation	-,127	,372*	-,091	-,083	,506**	,185	,185	,220	1	,449*	,378*	,277	,529**
	Sig. (2-tailed)	,505	,043	,633	,662	,004	,328	,328	,243		,013	,039	,138	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.10	Pearson Correlation	,138	,338	-,283	-,006	,355	,251	,095	-,022	,449*	1	,503**	,231	,505**
	Sig. (2-tailed)	,467	,068	,130	,973	,054	,182	,617	,908	,013		,005	,219	,004
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.11	Pearson Correlation	,324	,427*	,000	,172	,050	,484**	,135	,182	,378*	,503**	1	,253	,652**
	Sig. (2-tailed)	,081	,019	1,000	,365	,794	,007	,478	,335	,039	,005		,177	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.12	Pearson Correlation	,261	,192	,094	,300	,391*	,095	,324	,308	,277	,231	,253	1	,620**
	Sig. (2-tailed)	,164	,310	,623	,108	,033	,616	,081	,098	,138	,219	,177		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1	Pearson Correlation	,505**	,490**	,620**	,470**	,404*	,505**	,530**	,572**	,529**	,505**	,652**	,620**	1
	Sig. (2-tailed)	,004	,006	,000	,009	,027	,004	,003	,001	,003	,004	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

**b. Variabel Kepuasan Kerja (X2)**

**Correlations**

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2
X2.1 Pearson Correlation	1	,327	,000	,178	,309	,329	,229	,149	,562**
Sig. (2-tailed)		,078	1,000	,346	,097	,076	,224	,433	,001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2 Pearson Correlation	,327	1	,118	,495**	,356	,361*	-,045	,236	,685**
Sig. (2-tailed)	,078		,535	,005	,053	,050	,812	,210	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.3 Pearson Correlation	,000	,118	1	,150	,047	,128	,289	,250	,427*
Sig. (2-tailed)	1,000	,535		,429	,804	,501	,122	,183	,019
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.4 Pearson Correlation	,178	,495**	,150	1	,007	-,077	,130	,150	,508**
Sig. (2-tailed)	,346	,005	,429		,970	,688	,494	,429	,004
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.5 Pearson Correlation	,309	,356	,047	,007	1	,531**	,055	,189	,559**
Sig. (2-tailed)	,097	,053	,804	,970		,003	,775	,317	,001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6 Pearson Correlation	,329	,361*	,128	-,077	,531**	1	,270	,128	,602**
Sig. (2-tailed)	,076	,050	,501	,688	,003		,149	,501	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7 Pearson Correlation	,229	-,045	,289	,130	,055	,270	1	,433*	,505**
Sig. (2-tailed)	,224	,812	,122	,494	,775	,149		,017	,004
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.8 Pearson Correlation	,149	,236	,250	,150	,189	,128	,433*	1	,549**
Sig. (2-tailed)	,433	,210	,183	,429	,317	,501	,017		,002
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2 Pearson Correlation	,562**	,685**	,427*	,508**	,559**	,602**	,505**	,549**	1
Sig. (2-tailed)	,001	,000	,019	,004	,001	,000	,004	,002	
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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





Y.9	Pearson Correlation	,401*	,267	,369*	-,257	,421*	-,248	,350	,259	1	,600*	,474**
	Sig. (2-tailed)	,028	,153	,045	,170	,021	,186	,058	,167		,000	,008
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y.10	Pearson Correlation	,544**	,408*	,165	,145	,351	,117	,324	,226	,600**	1	,625**
	Sig. (2-tailed)	,002	,025	,384	,445	,057	,539	,081	,230	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Y	Pearson Correlation	,683**	,579*	,604*	,596*	,723**	,596*	,728*	,611*	,474**	,625*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,001	,000	,001	,000	,000	,008	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

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

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

**Lampiran E. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian**

Variabel Karakteristik Individu (X1)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,715	13

Variabel Kepuasan Kerja (X2)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,727	9

Variabel Kinerja Karyawan (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,745	11

## Lampiran F. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,721 <sup>a</sup>	,520	,485	2,35205

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	162,099	2	81,049	14,651	,000 <sup>b</sup>
	Residual	149,368	27	5,532		
	Total	311,467	29			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,969	5,540		,536	,596
	X1	,404	,158	,426	2,549	,017
	X2	,527	,232	,379	2,268	,032

a. Dependent Variable: Y

**Lampiran G. Hasil Uji Asumsi Klasik**

**a. Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		X1	X2	Y
N		30	30	30
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	39,6000	26,4000	32,8667
	Std. Deviation	3,46012	2,35767	3,27723
Most Extreme Differences	Absolute	,154	,157	,171
	Positive	,154	,157	,171
	Negative	-,089	-,151	-,097
Test Statistic		,154	,157	,171
Asymp. Sig. (2-tailed)		,067 <sup>c</sup>	,057 <sup>c</sup>	,125 <sup>c</sup>

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

**b. Hasil Uji Multikolinearitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,969	5,540		,536	,596		
X1	,404	,158	,426	2,549	,017	,636	1,573
X2	,527	,232	,379	2,268	,032	,636	1,573

- a. Dependent Variable: Y

**c. Hasil Uji Heteroskedastisitas**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.						
	B	Std. Error	Beta								
1	(Constant)	-1,091	3,704								
	X1	-,045	,106	-,101	-,427	,673					
	X2	,171	,155	,259	1,099	,282					

a. Dependent Variable: RES2





## Lampiran H. Hasil Uji Hipotesis

### a. Hasil Uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,969	5,540		,536	,596
	X1	,404	,158	,426	2,549	,017
	X2	,527	,232	,379	2,268	,032

a. Dependent Variable: Y

### b. Hasil Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	162,099	2	81,049	14,651	,000 <sup>b</sup>
	Residual	149,368	27	5,532		
	Total	311,467	29			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

### c. Hasil Uji Koefisienan Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,721 <sup>a</sup>	,520	,485	2,35205

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

## Lampiran I. Rtabel

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

**Lampiran J. Surat Telah Melakukan Penelitian**

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini Head of Branch SSD PT Adira Dinamika Multi Finance Cabang Jember, Menyatakan bahwa :

Nama : Tiara Gusti Amanda  
Nim : 140910202004  
Fakultas : FISIP (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)  
Jurusan : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : Pengaruh Karakteristik Individu Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Sales Officer Pada PT . X

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian skripsi di Kantor Cabang PT Adira Dinamika Multi Finance Jember – Gajah Mada pada tanggal 11 Juni 2018

Surat keterangan ini diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 11 Juni 2018



(Nanang Pamadi)  
Head of Branch SSD

PT Adira Dinamika Multi Finance Tbk  
Jl. Gajah Mada No. 229, Kaliwates - Jember

T. : (0331) 424666  
F. : (0331) 411327

## Lampiran K. Surat Ijin Penelitian



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS JEMBER**  
 LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
 Jl. Kalimantan 37 Jember, Telp (0331) 337818, 339385 Fax (0331) 337818  
 Email : [penelitian.lp2m@unej.ac.id](mailto:penelitian.lp2m@unej.ac.id) - [pengabdian.lp2m@unej.ac.id](mailto:pengabdian.lp2m@unej.ac.id)

Nomor : 1966/UN25.3.1/LT/2018  
 Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian

8 Juni 2018

Yth. **Pimpinan**  
 PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk Cab. Jember  
 Di  
 Jember

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 2168/UN25.1.2/LT/2018 tanggal 6 Juni 2018 perihal Permohonan Ijin Penelitian,

Nama : Tiara Gusti Imanda  
 NIM : 140910202004  
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
 Jurusan : Ilmu Administrasi Bisnis  
 Alamat : Jl. Mastrip F/1 Sumbersari-Jember  
 Judul Penelitian : "Pengaruh Karakteristik Individu Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan *Sales Officer* Pada PT.X"  
 Lokasi Penelitian : PT. Adira Dinamik Multi Finance Tbk Cabang Jember  
 Lama Penelitian : 2 Bulan (11 Juni-30 Juli 2018)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul tersebut diatas.

Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.



Dr. Susanto, M.Pd.  
 NIP. 196306161988021001

Tembusan Yth  
 1. Dekan FISIP Universitas Jember;  
 2. Mahasiswa ybs; ✓  
 3. Arsip.



CERTIFICATE NO : QMS/173

