

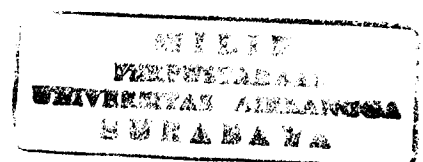
TESIS

METODE PENGUKURAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN DENGAN METODE RADIESTESI PADA PT KERETA API INDONESIA DAOP VIII SURABAYA

kn
Tps 03/07
Rin
9.



**PROGRAM STUDI ILMU PSDM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2006**



**METODE PENGUKURAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN
DENGAN METODE RADIESTESI
PADA PT KERETA API INDONESIA DAOP VIII SURABAYA**

TESIS

**Untuk Memperoleh Gelar Magister
Dalam Program Studi Ilmu Pengembangan Sumber Daya Manusia
Pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga**



**M. RINAMURTI
090415444M**

**PROGRAM STUDI ILMU PSDM
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2006**

Lembar Pengesahan

Tesis ini Telah disetujui :

Tanggal:

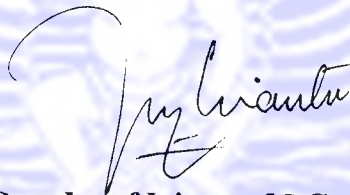
Oleh:

Pembimbing Ketua,



Dr. Hariadi Soeparto, dr., DOR., MSc.

Pembimbing,



Drs. Jusuf Irianto, M.Com.

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Pengembangan Sumber Daya Manusia
Program Pascasarjana Universitas Airlangga
Wakil,



Dr. Sunarjo, dr., MS., MSc.

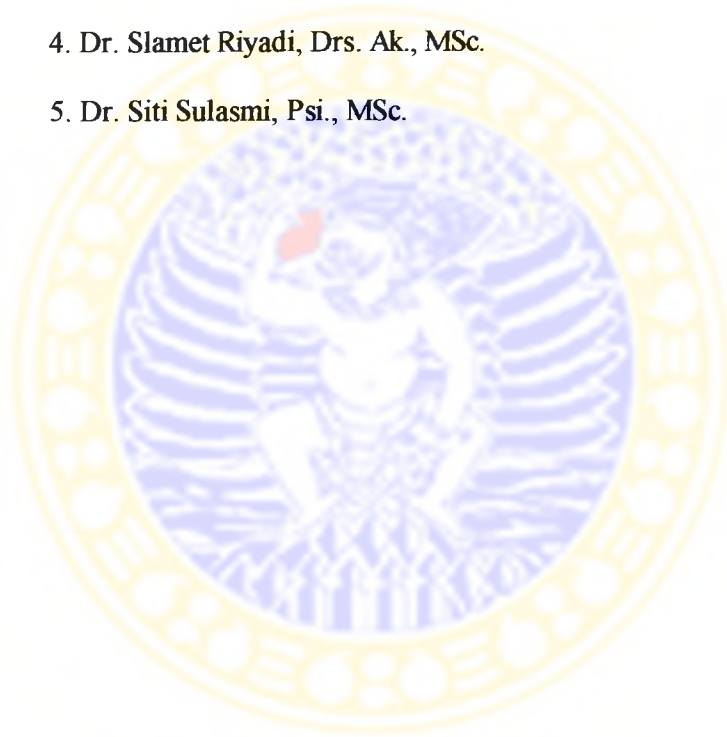
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI TESIS

Telah Diuji Pada Tanggal 21 Juni 2006

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : Dr. Sunarjo, dr., MS., MSc.

Anggota : 1. Prof. Kuntoro, dr., MPH., Dr. PH
2. Dr. Hariadi Soeparto, dr., DOR., MSc.
3. Drs. Jusuf Irianto, M. Com.
4. Dr. Slamet Riyadi, Drs. Ak., MSc.
5. Dr. Siti Sulasmi, Psi., MSc.



UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga tesis ini dapat diselesaikan. Dalam pelaksanaan dan penyelesaian laporan penelitian ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dr. Sunarjo, dr, MS, MSc selaku Wakil Ketua Program Studi Ilmu Pengembangan Sumberdaya Manusia.
2. Dr H. Hariadi Soeparto, dr, DOR, MSc selaku Dosen Ketua Pembimbing Tesis yang banyak memberikan bimbingan, masukan dan dorongan agar penelitian ini dapat menjadi lebih baik.
3. Drs. Jusuf Irianto, M. Com selaku Dosen Pembimbing Tesis yang banyak memberi masukan dan dorongan agar tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Pihak PT Kereta Api Indonesia DAOP VIII Surabaya, atas kesempatan penulis melakukan penelitian di perusahaan, terutama Bp. Bidjak Fs dan staf yang banyak memberi bantuan tenaga dan waktu dalam pengumpulan data dan kerjasamanya. Tanpa Anda, penelitian akan menjadi lebih lama prosesnya.
5. Pimpinan Yayasan Musi dan STIE Musi beserta Staf, atas segala beasiswa dan supportnya serta doa yang selalu mengiringi perjuangan penulis.
6. Sekretariat PSDM Unair, mas Lukman, mbak Ira dan mas Tino, trima kasih ya atas bantuan dan support yang diberikan selama penulis kuliah sampai ujian tesis.
7. Teman-teman senasib dan seperjuangan mahasiswa S2 Ilmu PSDM Angkt. 2004 Unair, terutama mbak Yeni, Fitri dan Disty, tak lupa Henry yang selalu bersedia membantu setiap saat, thanks atas kebersamaan, bantuan dan persahabatan yang penulis dapatkan dari kalian selama menjalankan studi di Surabaya.
8. Kedua orangtuaku, Bp. Felicianus Mudjimin dan Ibu ME Kismani atas segala doa dan pengorbanan yang tak pernah putus dan cinta kasih yang selalu mengiringi hidupku.
9. Suamiku tercinta Heri Setiawan ST, MT dan anakku Vincentius Aaron Paramawisesa Herina serta calon bayi yang segera akan lahir, berkat doa, cinta dan support dari kalian maka penulis selalu bersemangat untuk segera menyelesaikan kuliah dan semua tugas-tugas.

10. Rekan-rekan kos Jl. Gubeng Airlangga III no. 12 Surabaya, thanks atas keceriaan dan kebersamaan selama ini.
11. Semua pihak yang telah membantu, dan tidak dapat Penulis sebutkan semuanya di sini.

Dalam penulisan tesis ini disadari masih banyak kekurangan-kekurangan, oleh karena itu diharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun demi kesempurnaan tesis ini.

Akhir kata, diharapkan tesis ini dapat dipergunakan sebaik-baiknya bagi pembaca maupun siapa saja yang membutuhkannya, dan semoga penelitian ini dapat dikembangkan lebih jauh lagi.

Penulis
Surabaya, Juni 2006



RINGKASAN**Pengembangan Metode Pengukuran Kepuasan Kerja Karyawan
Pada PT Kereta Api Indonesia DAOP VIII SURABAYA****M. Rinamurti**

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam suatu perusahaan karena dapat mempengaruhi perilaku kerja seorang karyawan. Ada tiga hal penting dari kepuasan kerja. Pertama, kepuasan kerja adalah suatu tanggapan (*response*) emosional pada situasi kerja. Kedua, kepuasan kerja sering ditentukan oleh kesesuaian antara hasil dan harapan. Ketiga, kepuasan kerja mewakili beberapa sikap yang terkait.

Kepuasan kerja dapat diukur dengan dua cara, yaitu mengukur kepuasan kerja secara keseluruhan dan mengukur kepuasan kerja terhadap masing-masing aspek kerja. Pengukuran kepuasan kerja dapat menggunakan instrumen yang telah dibakukan, antara lain: *Job Description Index*, *Minnesota Satisfaction Questionnaire*, dan *Faces Scale*. Instrumen/metode ini paling sering digunakan dalam pengukuran kepuasan kerja.

Penelitian ini berusaha mengembangkan metode pengukuran kepuasan kerja yang sudah ada dengan menambah metode yang baru yang juga mampu mengukur kepuasan kerja karyawan. Metode baru dalam pengukuran kepuasan kerja karyawan tersebut adalah metode Radiestesi dengan menggunakan teknik bandul, dimana teknik ini mengukur kepuasan kerja berdasarkan pengukuran radiasi sangat rendah yang dipancarkan oleh manusia melalui kepekaan rasa. Obyek dari penelitian adalah karyawan PT KAI DAOP VIII Surabaya pada bagian pemasaran.

Penelitian diawali dengan mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan melalui metode JDI, MSQ, Faces Scale, dan Radiestesi. Kemudian hasil dari pengukuran dengan keempat metode tersebut disintesis dengan metode *Nominal Focus Group Discussion Technique* untuk memberikan hasil yang sesungguhnya mengenai kepuasan kerja karyawan tersebut.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan dengan menggunakan metode yang berbeda-beda akan memberikan hasil yang berbeda-beda pula. Metode Radiestesi yang baru digunakan sebagai metode pengukuran kepuasan kerja ternyata mampu mengukur kepuasan kerja karyawan selain metode-metode pengukuran yang sudah ada.

Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu tidak semua metode pengukuran kepuasan kerja diaplikasikan sehingga diharapkan penelitian lanjutan untuk mengaplikasikan metode-metode yang sudah ada sehingga dapat melakukan perbandingan secara menyeluruh. Perusahaan diharapkan juga menggunakan metode-metode yang baru agar dapat mengukur kepuasan kerja karyawan dengan lebih tepat dan pada akhirnya meningkatkan kinerja karyawan.

ABSTRACT

THE DEVELOPMENT METHOD OF THE EMPLOYEE JOB SATISFACTION MEASUREMENT IN THE INDONESIA RAILWAY LIMITED COMPANY

M. Rinamurti

The main goal of this research is to develop the measurement method of the job satisfaction measurement instead of the other methods that have been researched and often used now days. The job satisfaction method which is often used is Minnesota Satisfaction Questionnaire, Job Description Index, and Faces Scale. While Radiestesi is the new method which then all the four of those methods will be synthesis by using Nominal Focus Group Discussion Technique (NFGDT) method.

Based on the aim of this research is an explanative one and tentative which is such an overview and temporarily in the scope of the Surabaya DAOP VIII of Indonesian Railway Limited Company. The population of this research involves 40 people of the marketing employee of the Surabaya DAOP VIII of Indonesian Railway Limited Company.

The data collection technique is by using questionnaire, pendulum and NFGDT. The result from the data collection will be proceed by using number 0-2 for each answer sheet and totally score from the each answer sheet will show the level of the employee job satisfaction. Meanwhile the pendulum technique which uses a sting binding ring will spin into number 0-2 which shows the job satisfaction level. NFGDT technique collects the data by giving score in every job satisfaction measurement method and is done many times until there will be an agreement scoring about the method.

This research result shows that the result of the job satisfaction measurement method is difference for each of the method and Radiestesi method is be able to prove as the job satisfaction measurement method.

Key word: Job Satisfaction Measurement Method, Radiestesi Method and Nominal Focus Group Discussion Technique.

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| Sampul Depan | i |
| Sampul Dalam | ii |
| Halaman Prasyarat Gelar | iii |
| Lembar Persetujuan | iv |
| Penetapan Panitia Penguji | v |
| Ucapan Terima Kasih | vi |
| Ringkasan | viii |
| Summary | ix |
| Abstract | x |
| Daftar Isi | xi |
| Daftar Tabel | xv |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 6 |
| 1.3.1 Tujuan Umum | 6 |
| 1.3.2 Tujuan Khusus | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.4.1 Manfaat Praktis | 7 |
| 1.4.2 Manfaat Teoritis | 7 |
| BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA | 8 |

| | |
|---|----|
| 4.6.4 Teknik <i>Nominal Focus Group Discussion Technique</i> | 39 |
| 4.7 Cara Pengolahan Dan Analisis Data | 39 |
| BAB 5 Analisis Hasil Penelitian | 44 |
| 5.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian | 44 |
| 5.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan | 44 |
| 5.1.2 Lima Citra Manusia Perhubungan | 46 |
| 5.1.3 Makna Karakter Logo/Lambang PT KAI..... | 46 |
| 5.1.4 Visi Dan Misi Perusahaan | 47 |
| 5.1.5 Falsafah Dan Budaya Perusahaan | 47 |
| 5.1.6 Struktur Organisasi | 47 |
| 5.1.7 Uraian Tugas Sub Seksi Pemasaran Angkutan Penumpang DAOP 8 Surabaya | 48 |
| 5.2 Analisis Data | 51 |
| 5.2.1 Karakteristik Responden | 51 |
| 5.2.2 Deskripsi Hasil Pengukuran Kepuasan Kerja Dengan Metode MSQ | 53 |
| 5.2.3 Deskripsi Hasil Pengukuran Kepuasan Kerja Dengan Metode JDI | 54 |
| 5.2.4 Deskripsi Hasil Pengukuran Kepuasan Kerja Dengan Metode <i>Faces Scale</i> | 56 |
| 5.2.5 Deskripsi Hasil Pengukuran Kepuasan Kerja Dengan Metode Radiestesi | 57 |
| 5.3 Uji Fisibilitas | 58 |
| 5.4 Uji Validitas Dan Reliabilitas | 58 |

| | |
|--|----|
| BAB 6 Pembahasan | 60 |
| 6.1 Pembahasan hasil Pengukuran Dari Keempat Metode Pengukuran Kepuasan Kerja | 60 |
| 6.2 <i>Nominal Focus Group Discussion Technique</i> | 61 |
| 6.3 Pembahasan Metode JDI | 65 |
| 6.4 Pembahasan Metode Radiestesi | 67 |
| 6.5 Pembahasan Metode MSQ | 69 |
| 6.6 Pembahasan Metode <i>Faces Scale</i> | 71 |
| BAB 7 Kesimpulan Dan Saran | 72 |
| 7.1 Kesimpulan | 72 |
| 7.2 Keterbatasan Penelitian | 73 |
| 7.3 Saran-saran..... | 73 |



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Kepuasan kerja (*job satisfaction*) karyawan merupakan salah satu elemen yang cukup penting dalam suatu perusahaan. Hal ini disebabkan kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja seorang karyawan seperti malas, rajin, produktif, atau mempunyai hubungan dengan beberapa jenis perilaku yang sangat penting dalam perusahaan.

Kepuasan kerja didefinisikan dengan sejauh mana individu merasakan secara positif atau negatif berbagai macam faktor atau dimensi dari tugas-tugas dalam pekerjaannya. Menurut Herzberg dalam Gibson (et al. 1996:107) bahwa ada faktor yang membuat orang tidak puas (*dissatisfaction factors*) dan faktor-faktor yang membuat orang puas (*satisfaction factors*) terhadap pekerjaannya, yaitu faktor-faktor yang tergolong motivasi (*motivation*) dan faktor-faktor yang tergolong hygiene (*hygiene*).

Ada tiga hal penting dari kepuasan kerja. Pertama, kepuasan kerja adalah suatu tanggapan (*response*) emosional pada situasi kerja. Kedua, kepuasan kerja sering ditentukan oleh kesesuaian antara hasil dan harapan. Ketiga, kepuasan kerja mewakili beberapa sikap yang terkait.

Penelitian mengenai kepuasan kerja karyawan telah banyak dilakukan beberapa tahun belakangan ini dalam bentuk artikel maupun disertasi. Para manajer, supervisor, ahli pengelolaan sumberdaya manusia, sangat tertarik untuk mendalami upaya-upaya dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Sehingga langkah yang bisa dilakukan adalah menentukan penyebab-penyebab dari kepuasan kerja tersebut.

Kepuasan kerja dapat diukur dengan dua cara, yaitu mengukur kepuasan kerja secara keseluruhan dan mengukur kepuasan kerja terhadap masing-masing aspek kerja. Dengan cara menjumlahkan kepuasan terhadap aspek-aspek kerja tersebut, diperoleh kepuasan kerja secara keseluruhan. Dalam pengukuran kepuasan kerja, dikenal dua kategori instrumen, yaitu: instrumen yang dibuat khusus untuk proyek tertentu, dan instrumen yang telah dibakukan untuk menjamin reliabilitas dan validitasnya. Instrumen yang telah dibakukan tersebut yaitu:

1. *Job Description Index*

Job Description Index selanjutnya disingkat JDI merupakan kuesioner yang dikembangkan oleh Smith, Kendall dan Hulin (1969), dirancang untuk mengukur kepuasan kerja, bukan untuk mengukur kepuasan hidup dalam pengertian yang lebih luas. Instrumen ini terdiri dari 72 butir pertanyaan yang terbagi dalam 5 aspek kerja yang diukur, yaitu aspek kerja terdiri dari 18 butir pertanyaan, aspek gaji terdiri dari 9 butir pertanyaan, aspek promosi terdiri dari 9 butir pertanyaan, aspek pengawasan terdiri dari 18 butir pertanyaan, dan aspek rekan kerja terdiri dari 18 butir pertanyaan.

2. *Minnesota Satisfaction Questionnaire*

Minnesota Satisfaction Questionnaire selanjutnya disingkat MSQ adalah kuesioner yang dikembangkan oleh *Industrial Relations Center of the University of Minnesota* pada tahun 1967. alat ini dianggap sebagai instrumen yang telah dibakukan dan telah digunakan secara luas dalam penelitian kepuasan kerja.

Ada 2 bentuk MSQ yaitu bentuk panjang dan bentuk ringkas. MSQ bentuk ringkas memuat 20 pertanyaan yang mengukur kepuasan terhadap aspek kerja, yaitu: penggunaan kemampuan, prestasi, aktivitas, pertumbuhan, wewenang, kompensasi, rekan kerja, kreatifitas, kemandirian, nilai moral, kebijakan perusahaan, tanggung

jawab, peningkatan diri/kemajuan pengakuan, keamanan, layanan sosial, status sosial, pengawasan hubungan antar manusia, teknik pengawasan dan kondisi kerja.

3. *Faces Job Satisfaction Scale*

Faces Job Satisfaction Scale merupakan instrumen yang dikembangkan oleh Kumin tahun 1955. Alat ini terdiri dari serangkaian gambar wajah orang dengan berbagai ekspresi, berupa variasi pada lekukan mulut, mulai dari tersenyum lebar sampai kerutan yang dalam. Responden secara sederhana tinggal menandai wajah yang mencerminkan perasaannya terhadap kerja secara umum.

Metode yang paling sering digunakan dalam mengukur kepuasan kerja adalah dengan menggunakan kuesioner baik yang sudah dalam bentuk baku (MSQ dan JDI) maupun dalam bentuk khusus. Penggunaan kuesioner disamping memiliki kelebihan juga mengandung beberapa kelemahan terutama bila digunakan untuk mengukur kepuasan kerja secara mendalam terhadap seorang karyawan pada suatu perusahaan, antara lain:

1. Bila peneliti hanya menggunakan kuesioner dengan instrumen yang telah baku atau peneliti mengembangkan kuesioner baru dalam setiap penelitiannya. Akibatnya, hasil-hasil dari penelitian menjadi sangat membingungkan dan tidak memberikan gambaran yang nyata/sesungguhnya dari kepuasan kerja karyawan.
2. Pengisian kuesioner membutuhkan waktu untuk menjawab semua pertanyaan-pertanyaan yang diajukan, sehingga responden sering terburu-buru untuk menjawab pertanyaan yang ada tanpa sempat berkonsultasi dengan pihak yang memberikan pertanyaan apabila ada yang kurang jelas atau kurang dipahami. Akibatnya, jawaban yang diberikan responden tidak mencerminkan jawaban yang sesungguhnya.

3. Pada bagian awal kuesioner biasanya meminta responden untuk mengisi data pribadi mereka, pada akhirnya responden akan berpikir bahwa pengisian kuesioner akan berpengaruh pada karir atau pekerjaan yang dipegang. Sehingga responden cenderung mengisi kuesioner dengan jawaban yang cenderung “baik-baik” saja daripada menanggung resiko terhadap pekerjaan akibat pengisian kuesioner tersebut.

Kepuasan kerja baik ekstrinsik, intrinsik maupun kepuasan kerja umum sulit untuk diukur dengan hanya menggunakan metode kuesioner atau melalui observasi dan selama ini jarang sekali dilakukan penelitian yang mendalam mengenai metode-metode lain yang juga bisa mengukur kepuasan kerja karyawan, karena kepuasan kerja karyawan sebetulnya membutuhkan metode pengukuran yang bisa mengungkapkan secara menyeluruh dan mampu mengungkapkan dengan jujur mengenai kepuasan yang ada dalam diri seseorang/karyawan dan menyangkut perasaan-perasaan, sikap, dan rasa emosional terhadap pekerjaan yang dijalani.

Perusahaan-perusahaan yang melakukan penelitian mengenai kepuasan kerja karyawan biasanya lebih menekankan pada hasil kepuasan kerja ekstrinsik karena berhubungan dengan pihak manajemen perusahaan. Untuk itulah perlu dilakukan penelitian mengenai metode pengukuran kepuasan kerja karyawan yang sudah ada sehingga dapat mengungkapkan dengan jelas dan benar mengenai kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, agar kepuasan kerja karyawan yang selama ini diungkapkan melalui teknik-teknik yang ada merupakan kepuasan kerja yang betul-betul nyata atau sungguh-sungguh terjadi dan pada akhirnya setiap perusahaan dapat lebih mengembangkan setiap karyawannya.

PT Kereta Api Indonesia DAOP VIII Surabaya, sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang transportasi terutama transportasi darat juga dituntut untuk memperhatikan kualitas sumberdaya manusianya guna menunjang kualitas pelayanan bagi para pelanggan. Yang perlu diperhatikan dalam menunjang hal tersebut di atas adalah memperhatikan kepuasan kerja yang dirasakan oleh para karyawan.

Penggunaan jasa transportasi kereta api saat ini hanya terdapat di pulau Jawa dan Sumatera dimana prioritas angkutan digunakan untuk penumpang (orang) selain angkutan barang. PT Kereta Api Indonesia sendiri saat ini menghadapi persaingan dalam jasa transportasi terutama dari pihak jasa penerbangan. Jasa penerbangan saat ini menggunakan strategi persaingan harga untuk menambah jumlah penumpang. Harga tiket pesawat yang relatif murah, kecepatan waktu tempuh untuk mencapai tujuan, dan kualitas pelayanan merupakan beberapa poin penting yang menjadi alasan para penumpang untuk menggunakan jasa penerbangan dibandingkan jasa kereta api.

Berdasarkan hal di atas, PT Kereta Api Indonesia saat ini dituntut melakukan pengembangan terus menerus kepada para karyawannya dan harus memperhatikan faktor-faktor yang mendukung kinerja yang maksimal para karyawannya dalam hal ini adalah kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan. Karena secanggih apapun teknologi yang digunakan, tetap saja sumberdaya manusia merupakan faktor kunci dalam menjalankan perusahaan secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian latarbelakang di atas, maka tema sentral penelitian ini adalah: **“Metode Pengukuran Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Metode Radiestesi, Studi Kasus Pada PT Kereta Api Indonesia DAOP VIII Surabaya”.**

1.2 PERUMUSAN MASALAH

Bertitik tolak dari latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah: “Bagaimana Pengukuran Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Metode Radiestesi?”

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk:

1.3.1 Tujuan Umum:

Melakukan metode pengukuran kepuasan kerja karyawan dengan metode Radiestesi di PT Kereta Api Indonesia DAOP VIII Surabaya.

1.3.2 Tujuan Khusus:

1.3.2.1 Mengaplikasikan metode pengukuran tingkat kepuasan kerja karyawan di PT Kereta Api Indonesia DAOP VIII Surabaya dengan menggunakan metode *MSQ*, *JDI*, dan *Faces Scale*.

1.3.1.2 Mengaplikasikan metode pengukuran tingkat kepuasan kerja karyawan di PT Kereta Api Indonesia DAOP VIII Surabaya dengan menggunakan metode Radiestesi dan menentukan metode pengukuran kepuasan kerja yang paling sesuai bagi perusahaan dengan metode *Nominal Focus Group Discussion Technique* (NFGDT).

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Secara umum hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberi manfaat terhadap pengetahuan metode Radiestesi dan metode *Nominal Focus Group Discussion Technique* yang diterapkan pada suatu studi kasus.

Secara khusus diharapkan dapat memberikan manfaat bagi suatu perusahaan yaitu:

1.4.1 Manfaat Praktis:

Memberikan masukan-masukan kepada manajemen perusahaan dalam usahanya meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang sesungguhnya dirasakan oleh karyawan.

1.4.2 Manfaat Teoritis:

- a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap metode pengukuran kepuasan kerja karyawan.
- b. Hasil dari evaluasi dapat digunakan untuk pengembangan metode pengukuran kepuasan kerja yang telah ada.



BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kepuasan Kerja (*Job Satisfaction*)

Kepuasan kerja adalah suatu pernyataan dari kesenangan yang didapatkan dan menerapkan nilai-nilai seseorang pada suatu pekerjaan. Para Peneliti telah menemukan bahwa kepuasan kerja berkorelasi dengan *Turnover* tetapi tidak pada tingkat yang dapat membuat sebuah penciptaan model prediksi.

Kepuasan kerja merupakan sebuah respon yang lebih spesifik terhadap pekerjaan atau berbagai macam tahapan dalam pekerjaan. Wiener (1982) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sebuah sikap terhadap kondisi-kondisi, tahap-tahap atau aspek-aspek dari pekerjaan.

Menurut Smith (1957), kepuasan kerja (*job satisfaction*) telah mendapat perhatian luas dari disiplin ilmu yang berhubungan seperti psikologi industrial-organisasional, psikologi sosial, perilaku organisasi, manajemen personalia dan sumberdaya manusia. Para ahli tersebut telah mengkonsepkan kepuasan kerja sebagai variabel independen, variabel mediasi (*intervening variable*), dan variabel dependen. Kepuasan kerja merupakan suatu faktor kritis dalam perilaku organisasi. Kepuasan kerja perlu dipahami, dimonitor, dan ditangani sedemikian sehingga dapat menghindarkan organisasi dari potensi ketidakpuasan pegawai.

Kepuasan kerja juga telah berperan penting dalam studi tentang perilaku di tempat kerja. Untuk memahami kepuasan kerja perlu diketahui tentang determinan, konsekuensi, dan korelasi-korelasi lain dari kepuasan kerja. Mengingat adanya keterkaitan yang erat dengan konsep kepuasan kerja, konsep mengenai sikap (*attitude*)

keterkaitan yang erat dengan konsep kepuasan kerja, konsep mengenai sikap (*attitude*) perlu dijelaskan terlebih dahulu.

Sikap karyawan adalah sangat penting bagi manajemen sumberdaya manusia karena mereka mempengaruhi perilaku organisasional. Dalam hal tertentu, sikap yang berhubungan dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasional menjadi bidang yang menarik bagi praktek manajemen sumberdaya manusia. Kepuasan kerja memfokuskan pada sikap karyawan terhadap pekerjaan mereka, sedangkan komitmen organisasional memfokuskan pada sikap mereka terhadap organisasi secara keseluruhan.

2.1.1. Sikap (*attitude*)

Sikap adalah pernyataan evaluatif baik yang menguntungkan maupun tidak yang berhubungan dengan obyek, orang dan peristiwa (*events*). Sikap memiliki tiga komponen: *cognition*, *affect*, dan *behavior*. Komponen kognitif merupakan segmen dari sikap yang berkaitan dengan opini atau kepercayaan, komponen afektif merupakan segmen dari sikap yang berkaitan dengan emosi atau perasaan, sedangkan komponen perilaku merupakan segmen dari sikap yang berkaitan dengan intensi untuk berlaku dengan cara tertentu terhadap seseorang atau sesuatu.

2.1.2. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Smith (1992: 1), meskipun suatu tinjauan atas hasil kerja/ penelitian yang dipublikasikan menunjukkan bahwa esensi pengertian konsep kepuasan kerja agak bervariasi dari satu hasil studi ke satu hasil studi yang berikutnya, nampaknya ada persesuaian umum bahwa kepuasan kerja adalah suatu reaksi emosional (yaitu komponen afektif dari sikap) terhadap suatu pekerjaan sebagai hasil perbandingan oleh jabatan (*incumbent*) antara hasil (*outcomes*) aktual dengan hasil yang diinginkan/diharapkan.

Beberapa pengertian mengenai kepuasan kerja yang sejalan dengan pandangan diatas adalah bahwa kepuasan adalah “suatu fungsi korespondensi antara *reinforcer* (*reinforcer* adalah setiap obyek atau *event* yang menambah respon atau meneruskan respon yang diberikan kepada seseorang) sistem dari lingkungan tempat bekerja dan kebutuhan individual”; kepuasan kerja dapat dipandang sebagai “suatu keadaan emosi yang menyenangkan atau positif yang dihasilkan dari penghargaan terhadap pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang”;

Gibson, Ivancevich dan Donelly (1996: 69) memberikan pengertian bahwa “kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki oleh seseorang mengenai pekerjaannya yang dihasilkan dari persepsi mereka yang didasarkan pada faktor-faktor lingkungan kerja seperti gaya supervisi yang diterima, prosedur dan kebijakan yang dikeluarkan, hubungan antar karyawan, kondisi kerja dan keuntungan yang diperoleh”;

Kepuasan kerja perlu diperhatikan karena dapat mempengaruhi *turnover*, absensi, keluhan dan hal-hal lainnya yang berkaitan dengan masalah sumberdaya manusia”, dari uraian ini kita dapat menyimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil interaksi manusia dengan lingkungannya. Oleh karena itu perasaan seseorang merupakan refleksi dari sikapnya terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja erat kaitannya dengan cara orang memandang pekerjaannya;

Pengertian tentang kepuasan kerja juga dikemukakan oleh beberapa ahli dibawah ini :

a) Kenneth N. Wexley and A. Yukl :

Job satisfaction is the way an employee feel about his her or her job. It is 'a generalized attitude toward the job based on evaluation of different aspect of the job (1984:45)

b) Schermerhorn:

Job satisfaction is the degree of individual feel positively or negatively about the various faces of the job task, the working setting and relationship with co-worker (1991:67)

c) Fred Luthans :

Job satisfaction as “a pleasurable or positive emotional state resulting form the appraisal of one ‘job or job experience”

“ Job satisfaction is a result of employees’ perception of how well their job provides those things which are viewed as important. It is generally recognized in the organizational behaviour field that job satisfaction is the most important and frequently studied attitude”.

d) Keith Davis and John W. Newstrom :

Job satisfaction is a set of favorable or unfavorable feelings and emotions with wich employees view their work. Job satisfaction is an affective attitude-a feeling of relative like or dislike toward something (1997:256)

f) Stephen P. Robbins :

Kepuasan kerja adalah sikap umum seorang karyawan terhadap pekerjaannya; selisih antara banyaknya imbalan yang diterima seorang karyawan dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya diterima (1996:26)

Beberapa pengertian tadi semuanya konsisten dengan konsepsi-konsepsi yang berhubungan dengan kepuasan yang ditemukan dalam kepustakaan dalam bidang lain (misalnya: psikologi sosial). Tingginya tingkat persesuaian diantara para ahli ilmu sosial

terhadap pengertian kepuasan kerja adalah merupakan hasil upaya beberapa dekade oleh ahli psikologi, ahli sosial, psikiater, dan profesional lainnya.

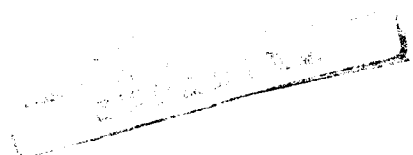
2.2. Teori Kepuasan Kerja

Beberapa teori telah di kembangkan untuk menentukan apakah seseorang akan merasa puas atau tidak puas dalam suatu situasi tertentu. Istilah kepuasan kerja merupakan pengertian yang sangat kompleks, belum ada satu definisi yang disepakati bersama karena masing-masing ahli membuat pengertian yang berbeda. Salah satu dari teori kepuasan kerja menyatakan bahwa: (1) seseorang akan merasa puas apabila berhasil mendapatkan apa yang dia inginkan, dan (2) semakin besar keinginan tersebut, akan semakin puas bila ia berhasil mendapatkannya atau semakin tidak puas bila ia tidak berhasil mendapatkannya.

1) Teori Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfilment Theory*)

Kepuasan kerja adalah fungsi dari kepuasan akan kebutuhan (*need*). Hal itu di indikasikan dengan derajat korespondensi antara kebutuhan seseorang dan sejauh mana kebutuhan tersebut terpuaskan. Sejauh kebutuhan seseorang terpenuhi, orang tersebut akan mengalami kepuasan kerja. Ketidakpuasan terjadi bila kebutuhan-kebutuhan penting tidak tercapai. Menurut teori ini, kepuasan kerja karyawan bergantung pada terpenuhinya atau tidak kebutuhan karyawan. Karyawan akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya, makin besar kebutuhan karyawan terpenuhi, makin puas karyawan tersebut begitupula sebaliknya apabila kebutuhan karyawan tidak terpenuhi, karyawan merasa tidak puas.

2) *Reward Theory/ Teori Instrumentality*



Kepuasan kerja merupakan fungsi dari *reward* (imbalan) yang diterima seseorang. Baik jumlah dan *timing* dari imbalan mempengaruhi tingkat kepuasan. Sebagai patokan umum, orang merasa lebih puas sejauh mereka dihargai lebih tinggi. Dalam teori ini dinyatakan pula bahwa seseorang memperhitungkan tingkat kepuasan kerjanya dengan cara menilai imbalan yang diterima. Diduga, bahwa seseorang mempunyai ukuran untuk menilai seberapa banyak imbalan yang diterima, seperti: gaji, promosi, atau kondisi kerja. Dengan cara menyusun dan memberi bobot pada tiap-tiap imbalan, seseorang dapat memperkirakan besarnya kepuasan yang diterima dari pekerjaannya. Menurut Porter-Lawler seseorang akan merasa puas apabila imbalan yang diterima dirasa pantas atau lebih dari memadai. Sedangkan Lawler berpendapat bahwa apabila imbalan yang diterima melebihi imbalan yang dirasakan pantas, maka akan menimbulkan perasaan bersalah, tidak enak, dan dianggap dapat menimbulkan ketegangan.

3) Teori Perbedaan (*Discrepancy Theory*)

Teori ini di pelopori oleh M.E. Porter (1961), Porter mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan (*differences between how much of something there sould be and how much there "is now"*) kemudian dilanjutkan oleh Locke (1969) yang menerangkan bahwa kepuasan kerja seseorang bergantung kepada *discrepancy antara should be (expectation, need, and value)* dengan apa yang menurut perasaannya atau persepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui pekerjaannya, dengan demikian orang akan merasa puas bila tidak ada perbedaan antara yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan, karena batas minimum yang diinginkan telah dipenuhi.

4) Teori Keadilan (*Equity Theory*)

Kepuasan kerja merupakan keseimbangan antara masukan (*input*) dengan imbalan (*reward*), dan seseorang membandingkannya dengan masukan dan imbalan yang diterima oleh orang lain. Masukan adalah apa yang dirasakan pegawai diberikan untuk pekerjaannya, seperti: pendidikan, pengalaman, keahlian (*skill*), atau jam kerja serta fasilitas-fasilitas yang digunakan di tempat kerja. Imbalan adalah apa yang dirasakan pegawai diterima dari pekerjaannya, seperti: gaji, simbol status, pengakuan, kesempatan meningkatkan diri, atau promosi.

Prinsip teori ini adalah bahwa apakah ia merasakan adanya keadilan (*equity*) atau tidak ada atas suatu situasi yang diperoleh dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain. Teori ini mengandung tiga elemen yaitu: (1) *input*, yaitu segala sesuatu yang berharga yang dirasakan pegawai sebagai sumbangan terhadap pekerjaan, (2) *outcomes*, yaitu segala sesuatu yang berharga yang dirasakan karyawan sebagai hasil dari pekerjaannya, seperti: gaji, tunjangan, status, pengakuan, kesempatan untuk berprestasi, (3) *comparison person*, yaitu organisasi lain yang dijadikan perbandingan. Jadi teori ini berfokus pada perbandingan relatif antara *input* dan *output* seseorang terhadap *input* dan *output* orang lain. Sejauh rasio *input-output* seseorang lebih menguntungkan dibandingkan dengan rasio *input-output* orang lain, mereka akan puas.

5) *Value Attainment Theory*

Ide yang mendasari teori ini adalah bahwa kepuasan merupakan hasil dari persepsi bahwa suatu pekerjaan memungkinkan bagi seseorang untuk memenuhi nilai-nilai kerjanya yang penting. Secara umum, riset secara konsisten mendukung prediksi

bahwa *value attainment* (pemenuhan nilai-nilai) secara positif berhubungan dengan kepuasan kerja.

Dalam teori ini, dibedakan istilah *need* dengan *value*. *Need* merupakan keinginan seseorang yang bersifat obyektif, sedangkan *Value* merupakan keinginan secara sadar atau bawah sadar yang bersifat subyektif. Bagi seseorang suatu kebutuhan mempunyai peran yang relatif lebih penting daripada kebutuhan lainnya. Oleh karena itu, mengukur kepuasan kerja seseorang bukanlah sekedar menjumlahkan kepuasan terhadap aspek pekerjaan seseorang, tetapi juga mempertimbangkan tingkat pentingnya masing-masing aspek kerja. Teori Locke ini menyatakan bahwa kepuasan kerja keseluruhan seseorang dapat diperkirakan dari informasi mengenai dua kebutuhan paling penting baginya. Apabila dua kebutuhan terpenting pertama telah terpuaskan, maka karyawan akan menyatakan kepuasan kerjanya. Sebaliknya apabila dua kebutuhan terpenting pertama belum terpuaskan, maka karyawan akan menyatakan ketidakpuasannya.

6) Genetic Components

Teori ini berdasarkan kepercayaan bahwa kepuasan kerja adalah sebagian merupakan fungsi dari faktor-faktor keturunan (genetika).

7) Maslow's Theory

Maslow (1943) mengemukakan bahwa seseorang dimotivasi oleh lima kebutuhan dasar yang tersusun secara bertingkat. Apabila kebutuhan seseorang pada tingkat dasar telah terpenuhi, maka dia akan memenuhi kebutuhan pada tingkat yang lebih tinggi. Susunan kebutuhan mulai dari tingkat yang paling dasar adalah (1) kebutuhan fisiologis (*Physiological needs*), seperti: *survival needs, air, water, food, clothing, shelter and sex*, (2) kebutuhan akan keselamatan dan keamanan (*Safety needs*), seperti: *protection against danger, freedom for fear, security*, (3) kebutuhan sosial (*Social needs*), seperti: *love*,

belonging, affiliation, acceptance, (4) kebutuhan akan penghargaan (*Esteem needs*), seperti: *achievement recognition status*, dan yang paling tinggi adalah kebutuhan aktualisasi diri (*Self-actualization needs*), seperti: *Realizing one's potential growth using creative talents*.

8) Teori Motivasi Dua Faktor (*Two-Factor Theory of Motivation*) dari Herzberg

Teori ini menyatakan bahwa karakteristik kerja dapat dikelompokkan menjadi dua kategori, pertama penyebab ketidakpuasan (*dissatisfaction*) yang disebut *Eksintrinsic factor*/ faktor hygiene atau faktor pemeliharaan (*maintanance*). Apabila kebutuhan ini tidak terpenuhi, dapat menyebabkan ketidakpuasan kerja, tetapi bila dipenuhi belum tentu menjamin kepuasan kerja, yang termasuk faktor-faktor hygiene, seperti: gaji, kebijakan pengawasan, hubungan antara atasan dan bawahan, kondisi kerja, keamanan kerja dan status pekerjaan. Sedangkan kategori kedua adalah penyebab kepuasan yang disebut *Intrinsic factor* /motivator factor, seperti: prestasi, pengakuan, tanggung jawab, pekerjaan itu sendiri, dan pengendalian diri. Menurut teori ini, motivasi yang ideal dapat merangsang usaha adalah “peluang untuk melaksanakan tugas yang lebih membutuhkan keahlian dan peluang untuk mengembangkan kemampuan”.

- a) Hal-hal yang mengecewakan karyawan adalah terutama faktor yang bersifat embel-embel saja pada pekerjaan, peraturan pekerjaan, penerangan, istirahat, sebutan jabatan, hak, gaji, tunjangan, dan lain-lain.
- b) Karyawan kecewa, jika peluang untuk berprestasi terbatas, mereka akan menjadi sensitif pada lingkungannya serta mulai mencari-cari masalah.

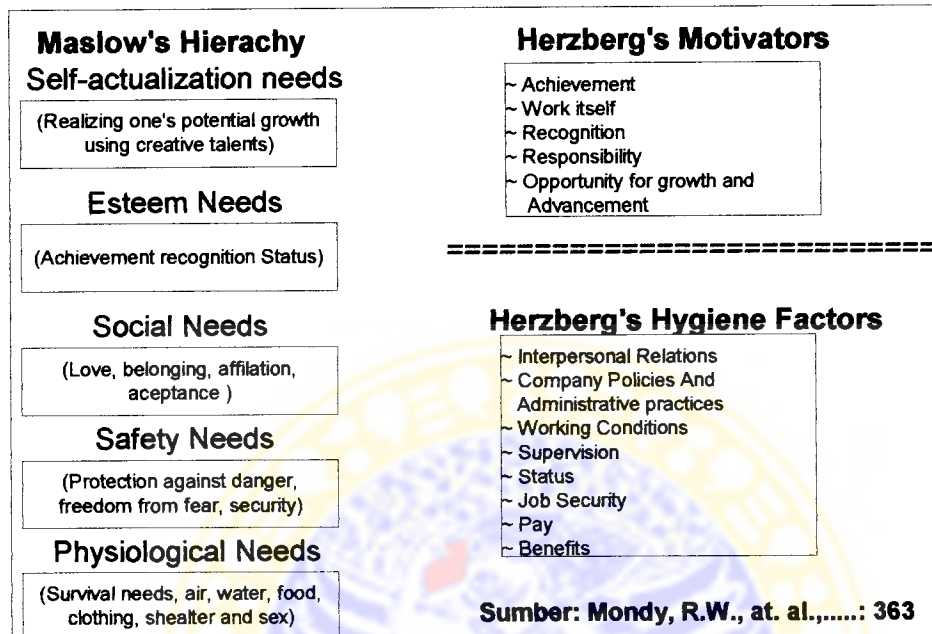
Terhadap faktor-faktor munculnya kepuasan kerja, Chun & Megginson (1981 : 150) memberikan pandangan sebagai berikut:

- a. Manajer yakin bahwa pegawai yang terpuaskan memiliki sikap positif dalam pekerjaannya dan sikap positif ini secara positif mempengaruhi kinerja. Jika pegawai puas dengan apa yang mereka terima, mereka akan mengekspresikan produktivitas yang tinggi dan loyal terhadap organisasi.
- b. Pegawai yang puas memperlihatkan perilaku bekerja yang baik dan tinggal ditempat bekerja lebih lama. Kepuasan kerja merupakan kunci untuk mengkondisikan tingkat mangkir bekerja yang rendah.
- c. Kepuasan kerja cenderung untuk memperbaiki kesehatan fisik dan mental pegawai. Pegawai yang sehat dapat menggunakan energinya untuk produktif, sedangkan jika pegawai tidak puas dengan pekerjaannya maka mereka cenderung kehilangan komitmen bekerja.
- d. Manajer secara moral bertanggung jawab untuk memelihara kepuasan bekerja. Hampir semua pegawai menghabiskan waktunya untuk bekerja. Dengan demikian amatlah penting untuk memelihara kepuasan bekerja jika mereka diharapkan untuk produktif.

Untuk membandingkan teori kebutuhan yang bersifat hirarkhis yang dikemukakan oleh Maslow dengan teori Frederick Herzberg, dapat digambarkan sebagai berikut.

Tabel 2.1.

Perbandingan Teori Maslow dengan Herzberg



Dari upaya membandingkan pemenuhan kebutuhan (*need satisfaction*) yang menurut Maslow bersifat hierarkhis, dengan pemenuhan kebutuhan yang menurut Herzberg dipengaruhi oleh faktor-faktor motivasi (*motivation*) dan faktor-faktor higiene (*hygiene*) sebagaimana diutarakan diatas, kiranya dapat difahami makna yang terkandung dalam konsep kepuasan kerja (*job satisfaction*). Menurut Maslow, kepuasan kerja akan timbul jika kebutuhan karyawan, yang merentang mulai dari kebutuhan yang bersifat fisik sampai kebutuhan mengaktualisasikan dirinya, dapat terpenuhi dalam pelaksanaan pekerjaannya. Menurut Herzberg, kepuasan kerja akan timbul jika seorang pekerja (karyawan) merasakan bahwa faktor-faktor motivator bekerja dan faktor-faktor higiene menunjang suasana kerja yang kondusif.

Sekalipun hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja para karyawan masih menimbulkan perdebatan diantara para ahli, namun tampak adanya kesamaan pendapat

bahwa kepuasan kerja mendorong sikap positif terhadap pekerjaan (*positive job attitude*), sedangkan lingkungan kerja yang tidak kondusif dapat melahirkan ketidakpuasan yang pada gilirannya menimbulkan unjuk kerja

9) Teori Pengharapan (*Expectancy Theory*)

Teori ini dikembangkan oleh Victor H. Vroom yang kemudian teori ini diperluas oleh Porter dan Lawler. Menurut teori ini, motivasi dari akibat dari suatu hasil yang ingin dicapai oleh seorang dan perkiraan yang bersangkutan bahwa tindakannya akan mengarah kepada hasil yang diinginkan itu, artinya apabila seseorang sangat menginginkan sesuatu, dan jalan tampaknya terbuka untuk memperoleh hal yang diinginkan itu tipis, motivasinya pun akan menjadi rendah.

2.3. Penyebab Utama Kepuasan Kerja

Para Manajer, penyelia, ahli sumberdaya manusia, tertarik akan upaya-upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja. Semakin besar kepuasan kerja berarti semakin baiknya kualitas hidup, semakin baiknya kesehatan (baik mental maupun fisik), lebih stabil dalam pekerjaan, dan mungkin kerjasama yang lebih baik. Langkah pertama menuju peningkatan kepuasan kerja adalah menentukan penyebab dan korelasinya.

Para praktisi perlu mengetahui apa yang dapat kita ubah dalam situasi kerja bagi peningkatan kepuasan dan mana yang menetap, tak dapat diubah. Dalam literatur terdapat beberapa istilah untuk penyebab kepuasan kerja, antara lain; Kepuasan kerja sebagai variabel dependen (S.P. Robbins, 1993), faktor-faktor yang mempengaruhi (*influence*) kepuasan kerja, penyebab (*causes*) kepuasan kerja, dan *antecedents of job satisfaction*.

2.4. Faktor-faktor yang berhubungan dengan kepuasan kerja

Kepuasan kerja dipengaruhi oleh bermacam-macam faktor yang satu sama lain saling berkaitan. Meskipun masing-masing faktor tidak mungkin dapat dipisahkan secara sempurna, tetapi dengan analisis statistik faktor-faktor tersebut dapat dipisahkan sehingga dapat memberikan petunjuk adanya hubungan antara faktor-faktor tersebut dapat dipisahkan sehingga dapat memberikan petunjuk adanya hubungan antara faktor tersebut dengan kepuasan kerja. Kepuasan kerja dipengaruhi oleh: (1) faktor perorangan, seperti: jenis kelamin, usia, kemandirian, masa kerja, kecerdasan, pendidikan, dan kepribadian; (2) faktor pekerjaan, seperti: jenis pekerjaan, kemampuan yang di butuhkan, status pekerjaan, geografi, dan besar kecilnya perusahaan; (3) faktor yang di kendalikan oleh manajemen, seperti: keamanan, gaji, kesempatan meningkatkan keahlian, kondisi kerja, rekan kerja, tanggung jawab, pengawasan, arus informasi dari atasan ke bawahan, dan pengertian para pimpinan terhadap sikap pegawai.

Pembagian sumber kepuasan kerja menjadi dua kategori, yaitu pelaku dan peristiwa. Pelaku, seperti: diri sendiri, atasan, bawahan, rekan kerja, pelanggan, atau manajemen perusahaan, bertanggung jawab atas terjadinya peristiwa atau kondisi. Adapun peristiwa, seperti: pekerjaan itu sendiri, struktur imbalan, atau kondisi kerja, langsung bertanggung jawab atas perasaan bahagia atau tidak bahagia.

Beberapa penelitian menunjukkan bahwa pekerjaan itu sendiri merupakan faktor yang menentukan kepuasan kerja. Penelitian Hackman dan Oldham misalnya, berhasil mengidentifikasi lima aspek inti kerja, yaitu: (1) keragaman kemampuan yaitu sejauh mana pekerjaan membutuhkan bermacam-macam kegiatan yang berbeda, sehingga melibatkan penggunaan sejumlah kemampuan dan bakat yang di miliki seseorang. Bervariasinya kegiatan yang dilakukan, menyebabkan pekerjaan tidak membosankan.

Terlibatnya penggunaan kemampuan dan bakat dalam pekerjaan, dapat meningkatkan identitas diri karyawan karena ia merasa melakukan pekerjaan yang berarti, bukannya pekerjaan yang mudah dan sederhana; (2) identitas tugas, sejauh mana seseorang merasa menyelesaikan pekerjaan dari awal sampai akhir dengan hasil yang kelihatan nyata; (3) pentingnya pekerjaan yaitu sejauh mana pekerjaan mempunyai dampak besar terhadap pekerjaan atau kehidupan orang lain; (4) otonomi yaitu sejauh mana pekerjaan memberikan kebebasan, kemandirian, dan keleluasaan dalam merencanakan pekerjaan dan menentukan cara untuk melaksanakannya; (5) umpan balik yaitu sejauh mana karyawan menerima informasi mengenai efektifitas usaha yang telah di lakukannya.

Tabel. 2.2.

**Faktor-Faktor yang Mempengaruhi
Kepuasan Kerja dan Ketidakpuasan Kerja**

| Luthans (1984: 184-185) | Robbins (1996: 180) | Wexley & Yukl (1984: 57) |
|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <i>Pay</i> | Jenis Pekerjaan | <i>Needs, Value and personality traits</i> |
| <i>The work it self</i> | Rekan sekerja | <i>Current social comparison</i> |
| <i>Promotion</i> | Tunjangan | <i>Reference group influence</i> |
| <i>Supervision</i> | Diperlakukan dengan hormat dan adil | <i>Job factors in prior experience</i> |
| <i>Work group</i> | Keamanan kerja | <i>Compensation</i> |
| <i>Working condition</i> | Peluang menyumbang gagasan | <i>Supervision</i> |
| | Gaji/upah | <i>Work it self</i> |
| | Pengakuan akan kinerja | <i>Co-worker</i> |
| | Kesempatan untuk maju | <i>Job security</i> |
| | | <i>Advancement opportunity</i> |

Sumber: Emi T. Sule. 2002. Keterkaitan antara kepuasan kerja karyawan dan kepuasan pelanggan dengan kinerja perusahaan. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. (1) No. 1. Hal: 32

2.5. Konsekuensi Kepuasan Kerja (*Concequences of Job Satisfaction*)

Peranan kepuasan kerja baik dalam teori maupun praktek dari psikologi industrial-organisasional telah sering menjadi pokok perdebatan. Sebagian perdebatan

berpusat pada apakah dalam riset kepuasan kerja berkonsentrasi pada kepuasan kerja sebagai variabel independen. Seperti Tabel di bawah ini:

Tabel 2.3.

Konsekuensi Kepuasan Kerja

| Efeknya bagi Pekerja | S.P. Robbins (1993) | Fred Luthans (1992) | Kreitner & Kinicki (1992) | Cranny, Smith, & Stone (1992) |
|--|--------------------------------------|---|--|---|
| Tak berhubungan dengan pekerjaan (<i>Non work</i>) | Absen dalam bekerja, <i>turnover</i> | Turnover, absen dalam bekerja, menolong rekan kerja, menolong pelanggan, lebih mudah bekerjasama | Absen dalam bekerja, <i>turnover</i> | Kehadiran (<i>attendance</i>), turnover, sabotase, dsb. yang semuanya penting bagi kesehatan organisasi |
| Kinerja (<i>Work performance</i>) | Produktivitas kerja | Produktivitas kerja Belajar pekerjaan baru dengan lebih cepat, lebih sedikit kecelakaan kerja, dan lebih sedikit mengajukan keluhan | <i>Job performance</i> , perilaku sebagai anggota organisasi, komitmen terhadap organisasi | Kualitas dan kuantitas kerja |
| Kesehatan mental dan fisik | | Kesehatan mental dan fisik | Penyakit jantung, stress, kepuasan hidup, kesehatan mental | Kesehatan mental |

Sumber: Paulus Tamie. Kepuasan Kerja Pegawai di PT. Segitiga Atrium. Unpublished Doctoral Dissertation University of Indonesia, 1996

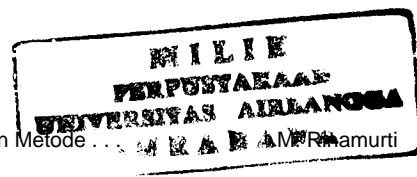
Beberapa penelitian dilakukan untuk menentukan apakah sikap kerja mempengaruhi kinerja, ketidakhadiran, turnover, atau aspek perilaku secara umum lainnya yang berhubungan dengan efektifitas organisasi.

2.6. Pengukuran Kepuasan Kerja

Seperti telah diuraikan mengenai definisi kepuasan kerja dan mengingat kepuasan kerja merupakan suatu sikap, maka dalam mengukur tingkat kepuasan kerja tidak dapat diobservasi secara langsung. Untuk mengetahui derajat kepuasan seseorang terhadap suatu pekerjaan yang dilakukan, harus mempercayakan laporan yang dibuat tentang diri sendiri (self-report) oleh karyawan.

Ada dua cara pengukuran kepuasan kerja, yaitu mengukur kepuasan kerja secara keseluruhan, dan mengukur kepuasan terhadap masing-masing aspek kerja. Dengan cara menjumlahkan kepuasan terhadap aspek-aspek kerja tersebut, diperoleh kepuasan kerja secara keseluruhan. Kedua jenis pengukuran tersebut digunakan sesuai dengan tujuannya. Pembuat kebijakan mungkin tertarik pada kepuasan secara keseluruhan dari unit kerja tertentu atau untuk mengetahui perubahan kepuasan kerja secara keseluruhan dari waktu ke waktu. Sebaliknya pengukuran kepuasan terhadap aspek kerja akan dipilih apabila organisasi meningkatkan kepuasan aspek kerja karyawannya atau mencari penjelasan mengapa seseorang meninggalkan pekerjaannya. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja secara keseluruhan misalnya, *Gallup Poll Question*, *Hoppock Job Satisfaction Scale*, dan *Job in General Faces Scale*. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan terhadap aspek kerja, misalnya *Job Description Index*, dan *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (Scarpello dan Campbell, 1983: 1-2) pada Sri Purnomowaty (1994: 26).

Kelemahan dalam masalah pengukuran kepuasan kerja yaitu adanya kecenderungan peneliti untuk mengembangkan kuesioner baru dalam setiap penelitiannya, atau adanya keengganan seorang peneliti untuk menggunakan instrumen yang telah dikembangkan oleh peneliti lain. Akibatnya, hasil-hasil penelitian dalam



literatur menjadi sangat membingungkan karena metode pengukuran kepuasan kerja berbeda, dan aspek kerja yang diukur juga berbeda.

Dalam pengukuran kepuasan kerja, dikenal dua kategori instrumen, yaitu: instrumen yang di buat khusus untuk proyek tertentu, dan instrumen yang telah dibakukan untuk menjamin reliabilitas dan validitasnya. *Job Description Index*, dan *Kunin Faces Scale* dan *Minnesota Satisfaction Questionnaire*, termasuk instrumen yang telah dibakukan.

1) Job Description Index

Job Description Index selanjutnya disingkat JDI merupakan kuesioner yang dikembangkan oleh Smith, Kendall dan Hulin (1969), dirancang untuk mengukur kepuasan kerja, bukan untuk mengukur kepuasan hidup dalam pengertian yang lebih luas. Instrumen ini terdiri dari 72 butir kata-kata yang terbagi dalam 5 aspek kerja yang diukur, yaitu aspek kerja terdiri dari 18 butir pertanyaan, aspek gaji terdiri dari 9 butir pertanyaan, aspek promosi terdiri dari 9 butir pertanyaan, aspek pengawasan terdiri dari 18 butir pertanyaan, dan aspek rekan kerja terdiri dari 18 butir pertanyaan.

Kata-kata bernada positif (seperti menarik, terhormat, bagus) tentu dipilih karyawan jika ia puas akan pekerjaannya. Sebaliknya, karyawan yang memilih kata-kata bernada negatif (misalnya membosankan, frustrasi, buruk) menunjukkan ketidakpuasan karyawan atas dimensi pekerjaannya.

Responden di minta untuk menandai tiap pertanyaan dengan Y berarti Ya, N berarti tidak dan ? berarti tidak tahu. Jawaban **ya** untuk pertanyaan positif di beri angka 3, jawaban **tidak** untuk pertanyaan negatif diberi angka 3, jawaban ? untuk semua butir diberi angka 1, jawaban **ya** untuk pertanyaan negatif diberi angka 0, dan jawaban **tidak** untuk pertanyaan positif diberi angka 0 (Wexley dan Yukl, 1977: 106) pada Sri

Purnomowaty (1994: 27). Hasil riset ini dapat digunakan untuk memperbaiki dimensi-dimensi kepuasan kerja, jika ditemukan hasil yang cenderung negatif.

2) Minnesota Satisfaction Questionnaire

Minnesota Satisfaction Questionnaire selanjutnya disingkat MSQ adalah kuesioner yang dikembangkan oleh *Industrial Relations Center of the University of Minnesota* pada tahun 1967. Alat ini dianggap sebagai instrumen yang telah dibakukan dan telah digunakan secara luas dalam penelitian kepuasan kerja. Ada 2 bentuk MSQ, yaitu bentuk panjang dan bentuk ringkas. MSQ bentuk ringkas memuat 20 pertanyaan yang mengukur kepuasan terhadap aspek kerja, yaitu: Penggunaan kemampuan, prestasi, aktivitas, pertumbuhan, wewenang, kompensasi, rekan kerja, kreatifitas, kemandirian, nilai moral, kebijakan perusahaan, pengakuan, keamanan, layanan sosial, status sosial, pengawasan- hubungan antar manusia, teknis pengawasan, dan kondisi kerja.

Sistem penilaian berdasarkan sistem lima skala likert. Responden diminta untuk menandai setiap pernyataan dengan salah satu jawaban, yaitu: sangat setuju (SS), setuju (S), tidak tahu (TT), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Jawaban sangat setuju, diberi angka 5, jawaban setuju diberi angka 4, jawaban tidak tahu diberi angka 3, jawaban tidak setuju diberi angka 2 serta sangat tidak setuju diberi angka 1. MSQ bentuk panjang terdiri dari 5 pertanyaan untuk setiap aspek kerja. Responden diminta menandai kotak yang sesuai dari nomor 1 sampai 5 untuk setiap pertanyaan. Interpretasi angka yang disediakan pada tiap halaman kuesioner adalah sebagai berikut: angka 1 berarti tidak puas, angka 2 berarti agak puas, angka 3 berarti puas, angka 4 berarti sangat puas dan angka 5 amat sangat puas (Wexley dan Yukl, 1977: 105-106) pada Sri Purnomowaty (1994: 29).

3) Need Satisfaction Questionnaire

Need Satisfaction Questionnaire selanjutnya di singkat NSQ adalah instrumen yang dikembangkan oleh Porter (1961), memuat lima kebutuhan manusia, yaitu: kebutuhan keamanan, kebutuhan sosial, kebutuhan penghargaan, kebutuhan otonomi dan kebutuhan penghargaan, kebutuhan otonomi, dan kebutuhan aktualisasi diri. Responden diminta untuk memberi tanggapan atas pertanyaan sebagai berikut: (1) seberapa banyak karakteristik yang ada dalam lingkungan kerja responden; (2) seberapa banyak karakteristik yang seharusnya ada menurut responden, (3) seberapa penting karakteristik tersebut bagi responden. Tiap respon diberi 7 titik skala dengan nilai tertinggi mewakili nilai maksimum (Wexley dan Yukl, 1977: 105-106) pada Sri Purnomowaty (1994: 29).

4) Faces Job Satisfaction Scale

Faces Job Satisfaction Scale merupakan instrumen yang dikembangkan oleh Kunin tahun 1955. Alat ini terdiri dari serangkaian gambar wajah orang dengan berbagai ekspresi, berupa variasi pada lekukan mulut, mulai dari tersenyum lebar sampai kerutan yang dalam. Responden secara sederhana tinggal menandai wajah yang mencerminkan perasaannya terhadap kerja secara umum.

Tabel 2.4
Facets of the Minnesota Satisfaction Questionnaire in Respective Categories

| | |
|----------------------------|--|
| Intrinsic Job Satisfaction | Ability Utilization Activity Achivement Authority Independence Moral Values Responsibility Security Creativity Social Service Social Status Variety |
| Extrinsic | Advancement Company Policy Compensation Recognition Supervision – human relations Supervision - Technical |
| General Satisfaction | Working Condition Co - Workers (+ Intrinsic satisfaction) (+ Extrinsic Satisfaction) |

1.7. Metode Lain Yang Dapat Mengukur Kepuasan Kerja

Metode pengukuran kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik yang banyak digunakan adalah seperti yang dijelaskan di atas. Tetapi ada beberapa metode yang dapat digunakan sebagai alternatif dalam pengukuran kepuasan kerja tersebut, yaitu:

1. Metode Radiestesi

Metode Radiestesi berasal dari kata radies yang berarti pancaran dan estesi adalah kepekaan. Jadi radiestesi berarti pencarian atau pengukuran radiasi sangat rendah yang dipancarkan oleh mineral, tumbuhan, binatang maupun manusia melalui kepekaan rasa.

Radiestesi dikembangkan di negara-negara Eropa dan banyak ilmuwan yang telah mempraktekkan untuk kepentingan tertentu. Radiestesi dapat digunakan antara lain untuk mencari sumber air, mendiagnosa penyakit, menentukan cara pengobatan, mendeteksi pengaruh batu-batuan, sebagai “lie detector” dan lain-lain yang dicampur dengan teknik-teknik lain sehingga kadang-kadang sulit untuk mengetahui asal dari suatu teknik, termasuk dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja seorang karyawan yang berhubungan dengan perasaan orang tersebut terhadap pekerjaannya. (Dr. Hariadi Soeparto: 1992).

Salah satu teknik yang dapat digunakan dalam radiestesi adalah teknik bandul yang semula dipakai untuk mengetahui adanya “medan magnet” yang berasal dari bumi apakah dapat dikembangkan untuk mendeteksi “medan magnet” lemah yang ditimbulkan oleh ‘bio elektrik’ tubuh yang lebih dikenal sebagai tenaga dalam.

Alat bandul yang digunakan terdiri dari cincin emas seberat 5 gram yang diikat oleh benang hitam sepanjang 30 cm, dipegang dengan tangan kanan, sedangkan sebagai alat pengukur dipergunakan kertas yang berskala 0 - 2 dengan jarak 2 cm setiap skala. Program di kepala yang menggerakkan bandul adalah: jika ada pancaran tenaga dalam maka bandul akan bergerak ke arah angka (skala 1 atau 2), sedangkan kalau tidak ada pancaran maka bandul itu akan diam atau ke arah angka 0 (skala 0). Pembacaan dilakukan sesudah bandul bergerak stabil dengan catatan bahwa pada saat itu tidak diganggu oleh angin dan “radiasi” tanah.

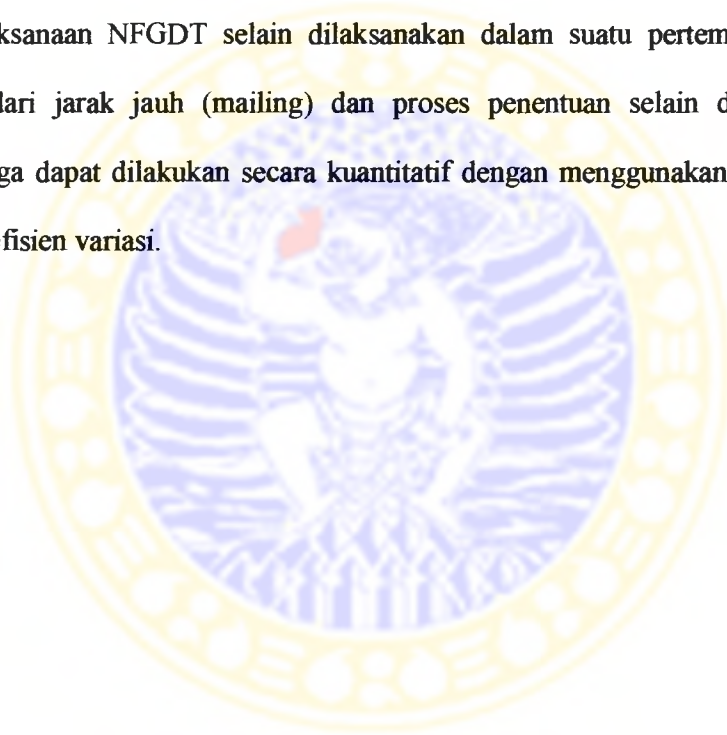
2. Metode *Nominal Focus Group Discussion Technique* (NFGDT)

Metode NFGDT ini merupakan gabungan dari *Focus Group Discussion* dan *Nominal Group Technique*. Dimana teknik FGD dan NGT memiliki kelebihan dan kelemahan yang dapat mempengaruhi kualitas informasi yang akan didapatkan, sehingga

diperlukan teknik baru atau penyesuaian atau penggabungan dari teknik-teknik yang sudah ada.

Untuk mencari informasi-informasi yang diperlukan dengan betul dan tepat, diperlukan teknik-teknik khusus yang diharapkan dapat menggali informasi mendalam tanpa banyak dipengaruhi oleh perasaan seseorang, seperti rasa takut atau malu. Penggabungan teknik FGD dan NGT ini dapat berhasil guna dalam menggali informasi pada masyarakat Indonesia khususnya dan masyarakat timur pada umumnya yang mempunyai sifat lebih tertutup dibandingkan masyarakat Barat.

Pelaksanaan NFGDT selain dilaksanakan dalam suatu pertemuan, dapat juga dilakukan dari jarak jauh (mailing) dan proses penentuan selain dilakukan secara kualitatif juga dapat dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan interval, modus maupun koefisien variasi.

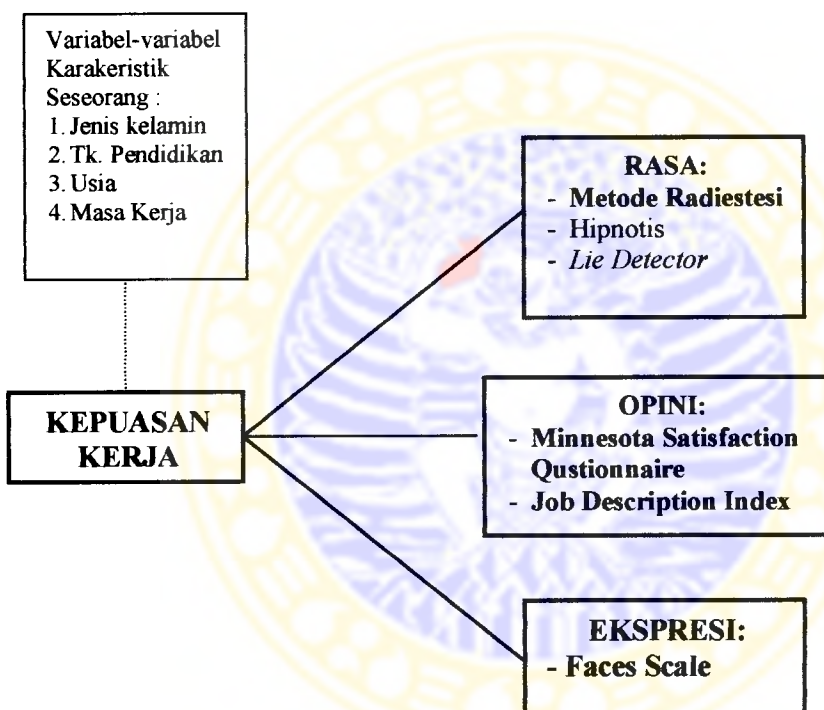


BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL

3.1. Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian dapat digambarkan dan dijelaskan sebagai berikut:



Keterangan:

Garis Putus-putus dan huruf tidak dicetak tebal : Tidak Diteliti

Garis Sambung dan huruf dicetak tebal : Diteliti

Berdasarkan gambar di atas, kepuasan kerja selama ini banyak diukur dengan menggunakan metode *Minnesota Satisfaction Questionnaire*, *Job Description Index* dan *Faces Scale*.

Berdasarkan gambar di atas, kepuasan kerja selama ini banyak diukur dengan menggunakan metode *Minnesota Satisfaction Questionnaire*, *Job Description Index* dan *Faces Scale*.

Kepuasan kerja karyawan yang pada dasarnya sulit diukur hanya dengan menggunakan daftar pertanyaan yang mempunyai batasan dalam menggali secara dalam mengenai apakah karyawan betul-betul merasakan kepuasan kerja tersebut perlu dikaji secara mendalam, dan menggunakan metode *Faces Scale* dimana pengukuran kepuasan kerja hanya berdasarkan mimik wajah para karyawan tidak cukup untuk mengungkapkan dengan jelas dan benar mengenai kepuasan kerja tersebut.

Di dalam proses pengukuran kepuasan kerja ternyata ada faktor-faktor yang mempengaruhi hasil akhir nyata/sesungguhnya dari kepuasan kerja tersebut. Faktor yang mempengaruhi adalah faktor demografi yaitu: usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan masa kerja. Selain itu faktor karakteristik seorang karyawan dan karakteristik pekerjaan juga mempengaruhi hasil pengukuran kepuasan kerja seorang karyawan.

Kepuasan kerja karyawan dapat diukur dari rasa yang dialami para karyawan yaitu antara lain menggunakan metode Radiestesi, Hipnotis, dan *Lie Detector*. Untuk mendapatkan opini para karyawan mengenai kepuasan kerja dapat digunakan metode MSQ dan JDI. Sedangkan untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan melalui ekspresi mereka maka dapat digunakan metode *Faces Scale*.

Untuk mengurangi ketidaktepatan dalam pengukuran kepuasan kerja, maka selain menggunakan metode-metode yang sudah ada yaitu MSQ, JDI, dan *Faces Scale*, digunakan metode-metode baru yaitu metode Radiestesi. Kepuasan kerja dapat mengungkapkan dengan benar dan nyata bila metode kuesioner (MSQ dan JDI) dan *Faces Scale* dilengkapi dengan metode-metode pengukuran kepuasan kerja lainnya.

Yang dapat dilakukan adalah: pertama, dengan mengukur kepuasan kerja melalui metode kuesioner dan *Faces Scale*. Kedua, dengan menggunakan metode Radiestesi yaitu teknik pencarian atau pengukuran radiasi sangat rendah yang dipancarkan oleh mineral, tumbuhan, binatang, maupun manusia melalui kepekaan rasa.

Dengan menggunakan ketiga metode tersebut di atas, maka kepuasan kerja karyawan dapat terungkap dengan jelas dan dengan nyata. Karena kepuasan kerja karyawan sangat sulit diukur untuk mendapatkan hasil yang senyatanya.



BAB 4

MATERI DAN METODE PENELITIAN

4.1. Rancangan Penelitian

Penelitian ini berdasarkan tujuannya adalah penelitian eksplanatif yang berusaha memberikan alternatif-alternatif metode yang paling efektif dalam pemahaman atau pandangan terhadap masalah-masalah atau peluang-peluang sumberdaya manusia di perusahaan. Hasil/temuan penelitian eksplanatif ini bersifat tentatif yaitu secara garis besar dan bersifat sementara yaitu hanya dalam konteks di PT KAI DAOP VIII Surabaya.

4.2 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah karyawan PT Kereta Api Indonesia DAOP VIII Surabaya dengan unit populasi adalah 40 karyawan pada bidang Operasi dan Pemasaran. dan karyawan yang tersebut diatas adalah merupakan karyawan tetap di PT KAI DAOP VIII Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini diambil dari bagian operasi dan pemasaran karena bagian ini di perusahaan cukup memegang peranan penting dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan sehingga perlu diketahui tingkat kepuasan kerja karyawan yang ada agar dapat meningkatkan produktifitas karyawan dan pada akhirnya meningkatkan produktifitas perusahaan.

4.3. Klasifikasi variabel dan definisi operasional variabel

Selanjutnya agar penelitian tidak menyimpang dari tujuan penelitian maka klasifikasi variabel dan definisi operasional variabel akan diuraikan secara jelas dan terperinci. Hal ini dimaksudkan menghindari kesalahan dalam mengartikan variabel yang dianalisis.

- a. Kepuasan Kerja: adalah sikap umum yang dimiliki oleh seseorang karyawan terhadap pekerjaannya.
- b. Metode pengukuran kepuasan kerja: metode-metode yang digunakan dalam pengukuran kepuasan kerja karyawan di perusahaan baik yang sudah dibakukan maupun yang belum dibakukan.
- c. *Minnesota Satisfaction Questionnaire*: alat ini adalah instrumen yang telah dibakukan dan telah digunakan secara luas dalam penelitian kepuasan kerja. Ada 2 bentuk MSQ, yaitu bentuk panjang dan bentuk ringkas. MSQ bentuk ringkas memuat 20 pertanyaan yang mengukur kepuasan terhadap aspek kerja, pertanyaan kepuasan kerja ekstrinsik ada 6 pertanyaan yaitu: peningkatan diri, kebijakan perusahaan, kompensasi, pengakuan, hubungan atasan-bawahan, dan pengawasan teknis. Pertanyaan khusus mengenai kepuasan kerja intrinsik ada 12 pertanyaan yaitu: penggunaan kemampuan, pentingnya pekerjaan, prestasi, wewenang, independensi, nilai-nilai moral, tanggungjawab, kreatifitas, keamanan kerja, pelayanan sosial, status sosial dan variasi pekerjaan. Pertanyaan mengenai kepuasan kerja umum ada 2 yaitu kondisi kerja dan rekan kerja.
- d. *Job Description Index*: merupakan kuesioner yang dirancang untuk mengukur kepuasan kerja, bukan untuk mengukur kepuasan hidup dalam pengertian yang lebih luas. Instrumen ini terdiri dari 72 butir pertanyaan yang terbagi dalam 5 aspek kerja

yang diukur, yaitu aspek kerja, aspek gaji, aspek promosi, aspek pengawasan, dan aspek rekan kerja.

- e. *Faces Scale*: merupakan alat yang terdiri dari serangkaian gambar wajah orang dengan berbagai ekspresi, berupa variasi pada lekukan mulut, mulai dari tersenyum lebar sampai kerutan yang dalam. Responden secara sederhana tinggal menandai wajah yang mencerminkan perasaannya terhadap kerja secara umum.
- f. Metode Radiestesi: yaitu metode pencarian atau pengukuran radiasi sangat rendah yang dipancarkan oleh mineral, tumbuhan, binatang, maupun manusia melalui kepekaan rasa.
- g. *Nominal Focus Group Discussion Technique* (NFGDT): adalah teknik yang merupakan gabungan dari *Focus Group Discussion* (FGD) dan *Nominal Group Technique* (NGT) dan metode NFGDT ini digunakan untuk saling melengkapi karena teknik FGD dan teknik NGT memiliki kelemahan. Teknik FGD adalah teknik yang menggunakan diskusi untuk mengumpulkan pendapat mengenai suatu topik/permasalahan dari para anggota FGD dan tidak semua anggota diskusi memiliki kemampuan dan keberanian mengeluarkan pendapat di depan orang lain sehingga hal ini menjadi kelemahan dari teknik ini. Sedangkan teknik NGT memiliki kelemahan dimana teknik ini mengumpulkan data yang bersifat kuantitatif/angka dan tidak memberikan gambaran mengenai alasan para anggota NGT memberikan angka/skor tersebut

4.4 Instrumen Penelitian

4.4.1 Fisibilitas :

Uji yang dilakukan adalah untuk menguji apakah butir-butir pertanyaan dalam kuesioner yang telah dibuat dapat dipahami oleh responden. Untuk pengujian fisibilitas ini akan dilakukan dengan mengujikan pada sebagian karyawan, dan jika kuesioner tidak dipahami maka kuesioner akan dilakukan revisi.

4.4.2 Validitas Instrumen

Pada penelitian ini jenis instrumen penelitian yang digunakan ialah kuesioner sebagai pedoman wawancara untuk merangkum serangkaian jawaban responden tentang tanggapan mereka terhadap tingkat kepuasan kerja intrinsik karyawan. Jika r hasil positif, serta r hasil $>$ r tabel maka butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

4.4.2 Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan internal consistency yaitu mencobakan instrumen one shoot (diukur sekali saja) kepada karyawan. Keandalan angket diperoleh dari hasil pengukuran butir pertanyaan dibandingkan dengan hasil pertanyaan lain.

Keandalan angket diperoleh dari hasil pengukuran butir pertanyaan dibandingkan dengan hasil pertanyaan lain. Reliabilitas diukur dari koefisien korelasi, dianggap reliabel bila r hit $>$ r tabel. Butir instrumen yang tidak reliabel dianggap gugur dan tidak dipergunakan lagi saat pengumpulan data responden penelitian.

Pengukuran disesuaikan dengan jenis data penelitian yaitu skala jenis rasio yang berisi tiga tingkatan jawaban. Dalam penelitian ini hanya mengukur dua syarat penting untuk angket yaitu validitas (sah) dan reliabilitas (andal), sedangkan syarat lainnya tidak diukur.

4.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di PT Kereta Api Indonesia DAOP VIII Surabaya, sebagai salah satu perusahaan milik negara yang bergerak di bidang jasa angkutan/transportasi darat. Penelitian direncanakan dilakukan dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner pada masing-masing responden dengan batas waktu pengembalian dua minggu. Setelah itu dilakukan pemrosesan data. Studi ini dilakukan pendekatan *one shot study* atau studi yang dilakukan satu tahap dan datanya dikumpulkan sekaligus.

4.6 Prosedur pengambilan data

Berdasarkan sumbernya, data berasal dari data primer baik kualitatif maupun kuantitatif yang diperoleh dengan menggunakan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data yang original. Dan data sekunder, yang dikumpulkan oleh pihak perusahaan atau lembaga pengumpul data.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

4.6.1 Kuesioner

Dalam penelitian ini digunakan alat ukur angket sebagai alat untuk mengumpulkan data dari setiap responden yang terpilih ke dalam sampel. Dalam hal ini peneliti menggunakan jenis angket tertutup dimana responden diberikan pilihan jawaban yang telah ditentukan oleh peneliti.

Pilihan jawaban berupa jawaban skala Likert dengan tiga buah pilihan jawaban yaitu : puas, netral, dan tidak puas. Kemudian jawaban dari setiap responden yang terkumpul akan diberikan skor sesuai dengan jenis pernyataan yang terdapat dalam angket seperti terlihat dalam tabel berikut:

Skoring Jawaban Responden

| Pernyataan | Skor | | |
|------------|------|--------|------------|
| | Puas | Netral | Tidak Puas |
| Positif | 2 | 1 | 0 |
| Negatif | 0 | 1 | 2 |

Pernyataan positif yaitu pernyataan yang mengindikasikan semakin tingginya kepuasan kerja pada responden. Pada pernyataan positif semakin mendukung pernyataan maka skor responden akan semakin tinggi. Sedangkan pernyataan negatif adalah pernyataan yang mengindikasikan semakin rendahnya kepuasan kerja pada responden sehingga untuk pernyataan jenis ini tanggapan yang semakin relatif setuju maka akan diberikan skor yang semakin rendah. Teknik penskoran semacam ini akan menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja pada responden maka akan semakin tinggi pula skor total yang diperoleh.

4.6.2 *Faces Scale*

Dalam metode *Faces Scale* digunakan dengan menyebarkan gambar-gambar wajah dengan ekspresi yang berbeda dan responden diminta untuk memilih gambar yang mencerminkan perasaan atau sikap mereka terhadap pekerjaan yang mereka jalani. Hasil dari gambar yang mereka pilih akan diberi skor (0 – 2) untuk menunjukkan kepuasan atau ketidakpuasan yang dirasakan karyawan.

4.6.3 Metode Radiestesi

Berasal dari kata radius yang berarti pancaran dan estesi atau kepekaan. Jadi radiestesi berarti pencarian atau pengukuran radiasi sangat rendah yang dipancarkan oleh mineral, tumbuhan, binatang, maupun manusia melalui kepekaan rasa.

Radiestesi yang digunakan adalah dengan teknik bandul yang semula dipakai untuk mengetahui adanya “medan magnet” lemah yang berasal dari bumi apakah dapat dikembangkan untuk mendeteksi “medan magnet” lemah yang ditimbulkan oleh “bio elektrik” tubuh yang lebih dikenal sebagai tenaga dalam.

4.6.4 Teknik *Nominal Focus Group Discussion Technique* (NFGDT)

Teknik ini merupakan gabungan dari *Focus Group Discussion* (FGD) dan *Nominal Group Technique* (NGT), sehingga dapat disebut sebagai *Nominal Focus Group Discussion Technique* (NFGDT). Teknik ini diharapkan dapat lebih berhasil guna dalam menggali informasi pada masyarakat Indonesia khususnya dan masyarakat Timur pada umumnya yang mempunyai sifat lebih tertutup dari pada masyarakat Barat.

Dalam pelaksanaan NFGDT yang menjadi anggota sebanyak 5 orang yaitu Kepala Seksi dan Kepala Sub Seksi dari bagian pemasaran, dan seorang fasilitator yaitu peneliti. Materi dalam diskusi adalah:

- Kelebihan dan kelemahan dari setiap metode pengukuran kepuasan kerja.
- Proses dalam melaksanakan metode pengukuran kepuasan kerja.
- Kemampuan melakukan pengukuran kepuasan kerja dengan metode-metode tersebut.
- Keadaan/kondisi perusahaan yang berpengaruh dalam menentukan metode pengukuran kepuasan kerja.

4.7 Cara Pengolahan Dan Analisis Data

Cara pengolahan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

4.7.1 Tahap pertama adalah menyebarkan kuesioner (MSQ dan JDI) yang berisi daftar pertanyaan yang akan mengungkapkan kepuasan kerja karyawan bagian pemasaran di PT Kereta Api DAOP VIII Surabaya. Langkah selanjutnya:

- a. Memberi skor untuk setiap jawaban yang diberikan
- b. Total skor dari setiap pertanyaan akan menentukan tingkat kepuasan kerja karyawan.

4.7.2 *Faces Scale*

Langkah-langkah di dalam metode *faces scale* adalah sebagai berikut:

- a. Menyebarkan gambar yang berisi tiga macam wajah, yaitu wajah senang/senyum, wajah datar, dan wajah sedih/cemberut.
- b. Masing-masing wajah akan diberi skor mulai dari 0 – 2
- c. Total skor dari setiap wajah yang dipilih oleh responden akan menentukan tingkat kepuasan kerja karyawan.

4.7.3 Metode Radiestesi, dengan menggunakan teknik bandul langkah-langkahnya adalah:

- a. Alat bandul terdiri dari cincin emas seberat 5 gram yang diikat oleh benang hitam sepanjang 30cm, dipegang dengan tangan kanan.
- b. Alat pengukur dipergunakan kertas yang berskala 0 – 2 dengan jarak 2cm setiap skala.
- c. Bandul akan berputar ke arah dengan angka 0 (tidak puas), angka 1 (netral) atau angka 2 (puas).
- d. Pembacaan gerak bandul dilakukan sesudah bandul bergerak stabil dengan catatan bahwa pada saat bandul bergerak tidak diganggu oleh angin dan radiasi tanah.

- e. Pengamatan terhadap gerak bandul akan dilakukan oleh minimal dua orang yang memiliki kemampuan kepekaan rasa yang sama.
- f. Hasil pengamatan dari setiap orang akan menunjukkan apakah ada perbedaan untuk kepuasan kerja dari setiap karyawan, dan bila tidak ada perbedaan yang signifikan maka hasil pengamatan dapat dijadikan acuan bahwa teknik ini bisa mengukur kepuasan kerja karyawan dengan baik.

4.7.4 Tahap selanjutnya adalah menentukan metode yang paling sesuai untuk mengukur kepuasan kerja karyawan di perusahaan dengan menggunakan NFGDT, dimana proses yang akan dilakukan adalah:

- a. Penjelasan secara umum (makro) kemudian dijuruskan ke arah yang lebih mikro yang berkaitan dengan yang hal yang akan diputuskan (tujuan dari proses ini).
- b. Diberikan kuesioner yang berkaitan dengan tujuan yang berisi pendapat masing-masing anggota tim.
- c. Setiap anggota tim menjawab secara tertutup (tanpa identitas) melalui secarik kertas dan dikumpulkan ke fasilitator.
- d. Fasilitator mengumpulkan semua jawaban, kemudian menulisnya pada lembaran kertas yang dapat dibaca oleh semua anggota tim tanpa diketahui sumbernya.
- e. Dilakukan diskusi bebas tentang jawaban-jawaban tersebut.
- f. Langkah ke 2 sampai ke 5 diulangi lagi, begitu seterusnya sehingga tidak ada perubahan jawaban lagi.

4.7.5 Secara teori perbedaan pendapat antar anggota tim makin lama makin mengecil yang dapat dilihat dari makin memfokusnya hal yang akan diputuskan (tujuan dari proses ini).

Analisis data dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Setiap metode pengukuran kepuasan kerja yang digunakan yaitu MSQ, JDI, *Faces Scale* dan metode Radiestesi diberi skor mulai dari 0 sampai dengan 2 untuk setiap jawaban dari pertanyaan, untuk masing-masing responden.
- b. Hasil dari jawaban yang sudah diberi skor dirangkum dan dimasukkan dalam bagan seperti di bawah ini.

Bagan Hasil Jawaban Responden

| RESPONDEN | METODE MSQ | METODE JDI | METODE FACES SCALE | METODE RADIESTESI |
|---------------|------------|------------|--------------------------|----------------------|
| 1. | | | | |
| 2. | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| 40. | | | | |
| JUMLAH | | | | |

- c. Hasil skor dari metode MSQ untuk 40 orang responden akan menunjukkan tingkat kepuasan kerja karyawan.
- d. Hasil skor dari metode JDI untuk 40 orang responden akan menunjukkan tingkat kepuasan kerja karyawan.

- e. Hasil skor dari metode *Faces Scale* untuk 40 orang responden akan menunjukkan tingkat kepuasan kerja karyawan.
- f. Hasil skor dari metode Radiestesi untuk 40 orang responden akan menunjukkan tingkat kepuasan kerja karyawan.
- g. Hasil dari keempat metode pengukuran kepuasan kerja karyawan tersebut disintesisikan dengan menggunakan metode *Nominal Focus Group Discussion Technique*, untuk menentukan metode yang paling sesuai digunakan dalam mengukur kepuasan kerja karyawan tersebut.
- h. Kemudian dari metode NFGDT dapat ditarik suatu kesimpulan keseluruhan.



BAB 5**ANALISIS HASIL PENELITIAN****5.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian****5.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

Kereta api di Indonesia ditandai dengan pengayunan cangkul pertama oleh Gubernur Jendral Hindia Belanda, Mr. L. A. J Baron Sloet van den Beele di desa Kemijen pada hari Jum'at tanggal 17 Juni 1864 yang diprakarsai oleh "*Naamlooze Venootschap Nederlandsch Indishe Spoorweg Maatschappij*" (NV. NISM). Perusahaan swasta NV. NISM membangun jalan kereta api antara Kemijen – Tanggung, dan pada tanggal 10 Pebruari 1870 dapat menghubungkan kota Semarang – Surakarta (110 km). Selain di Jawa, pembangunan jalan kereta api juga dilakukan di Sumatera Selatan (1914), Sumatera Barat (1891), Sumatera Utara (1886), Aceh (1874), bahkan pada tahun 1922 di Sulawesi juga telah dibangun jalan kereta api sepanjang 47 km antara Makasar – Takalar.

Setelah kemerdekaan Indonesia diproklamasikan pada tanggal 17 Agustus 1945, karyawan kereta api yang tergabung dalam "Angkatan Moeda Kereta Api" (AMKA) mengambil alih kekuasaan perkeretaapian dari pihak Jepang. Peristiwa bersejarah yang terjadi pada tanggal 28 September 1945, yaitu pembacaan pernyataan sikap oleh Ismangil dan sejumlah anggota AMKA lainnya, menegaskan bahwa kekuasaan perkeretaapian berada di tangan bangsa Indonesia. Inilah yang melandasi ditetapkannya 28 September 1945 sebagai Hari Kereta Api Republik Indonesia" (DKARI). Lima tahun kemudian, berdasarkan pengumuman Menteri Perhubungan, Tenaga dan Pekerjaan Umum No. 2 tanggal 6 Januari 1950, ditetapkan bahwa mulai tanggal 1 Januari 1950 DKARI dan

“Staat-spoor Wegen en Verenigde Spoorweg Bedrijf (SS/VVS) digabung menjadi satu perusahaan kereta api bernama “Djawatan Kereta Api” (DKA).

Dalam rangka membenahan badan usaha, pemerintah mengeluarkan UU No. 19 Tahun 1960, yang menetapkan bentuk usaha BUMN. Atas dasar UU ini, dengan Peraturan Pemerintah No. 22 Tahun 1963, tanggal 25 Mei 1963 dibentuk “Perusahaan Negara Kereta Api” (PNKA), sehingga Djawatan Kereta Api dilebur ke dalamnya. Pemerintah mengeluarkan UU No. 9 Tahun 1969 tanggal 1 Agustus 1969, yang menetapkan jenis BUMN menjadi tiga Perseoran, Perusahaan Umum dan Perusahaan Jawatan. Sejalan dengan UU dimaksud, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 61 Tahun 1971 tanggal 15 September 1971, bentuk perusahaan PNKA mengalami perubahan menjadi “Perusahaan Jawatan Kereta Api” (PJKA).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 57 Tahun 1990, pada tanggal 2 Januari 1991, PJKA mengalami perubahan menjadi Perusahaan Umum Kereta Api yang disingkat menjadi Perumka. Sejalan dengan perubahan status ini kinerja perkeretaapian di Indonesia kian membaik.

Selanjutnya, berdasarkan “*Loan Agreement*” No. 4106-IND tanggal 15 Januari 1997 berupa bantuan proyek dari Bank Dunia, yang kemudian lebih dikenal dengan Proyek Efisiensi Perkeretaapian atau “*Railway Efficiency Project*” (REP), dan Peraturan Pemerintah No. 19 Tahun 1998, tanggal 3 Pebruari 1998, pemerintah menetapkan pengalihan bentuk Perusahaan Umum (PERUM) Kereta Api menjadi Perusahaan Perseoran (Persero). Prosesi perubahan status perusahaan dari Perum menjadi Persero secara “*de-facto*” dilakukan tanggal 1 Juni 1999, saat Menteri Perhubungan Giri S. Hadiharjono mengukuhkan susunan Direksi PT Kereta Api (Persero) di Bandung.

5.1.2 Lima Citra Manusia Perhubungan

Ada lima citra yang dipegang oleh para karyawan PT Kereta Api Indonesia, yaitu:

1. Taqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa
2. Tanggap terhadap kebutuhan masyarakat akan pelayanan jasa yang tertib, teratur, tepat waktu, bersih dan nyaman
3. Tangguh menghadapi tantangan
4. Terampil dan berperilaku gesit, ramah, sopan serta lugas
5. Tanggung jawab terhadap keselamatan dan keamanan jasa perhubungan

5.1.3 Makna Karakter Logo/Lambang PT Kereta Api Indonesia (Persero)

Gambar lambang menyiratkan sifat: tegas, pasti, tajam, gerak horisontal, juga bolak-balik. Dua garis lurus dengan ujung lengkung meruncing, dengan arah berlawanan, selain menggambarkan arah bolak-balik perjatalanan kereta api, juga melambangkan pelayanan (memberi dan menerima).

Gaya gambar: lugas, langsung, tajam, teknis, selaras dengan staf teknis kereta api. Ujung garis tajam tapi melengkung untuk menyiratkan arah/kecepatan (aerodinamis), tetapi cenderung agak tumpul melengkung, tidak terlalu tajam, agar memberi kesan aman (sesuai bentuk yang terlampu runcing lebih memberi kesan ancaman, rasa sakit dan agresivitas, asosiatif kepada senjata tajam, duri dan semacamnya).

Sifat gambar lebih lugas, obyektif, rasional, karena bentuk geometrisnya yang dominan dan lebih bersifat maskulin. Kesan sangat modern, teknis, jelas terlihat.

5.1.4 Visi Dan Misi Perusahaan

Visi dari PT Kereta Api Indonesia adalah : **Terwujudnya Kereta Api sebagai pilihan utama jasa transportasi dengan fokus keselamatan dan pelayanan.**

Misi dari PT Kereta Api Indonesia adalah : **Menyelenggarakan jasa transportasi sesuai keinginan Stake Holders dengan meningkatkan keselamatan dan pelayanan serta penyelenggaraan yang semakin efisien.**

5.1.5 Falsafah Dan Budaya Perusahaan

Falsafah perusahaan pada PT Kereta Api Indonesia adalah: Pelayanan yang semakin baik melalui efektifitas dan efisiensi biaya untuk meraih laba.

Budaya perusahaan pada PT Kereta Api Indonesia yang selalu ditanamkan oleh para pimpinan kepada bawahan adalah budaya: **RELA**, yang berarti sikap tulus ikhlas untuk berbuat, berjuang dan berkorban demi kepentingan perusahaan. RELA juga merupakan akronim dari: R = Ramah, E = Efisien, L = Lancar, dan A = Aman.

5.1.6 Struktur Organisasi

Struktur organisasi pada suatu perusahaan merupakan faktor yang penting dimana kerangka hubungan satuan-satuan yang didalamnya terdapat pimpinan, tugas-tugas, wewenang-wewenang, mempunyai peranan dalam satu kesatuan utuh untuk mencapai tujuan perusahaan.

Dalam perusahaan jasa transportasi seperti PT KAI DAOP VIII Surabaya juga merupakan faktor penting dalam usahanya mencapai tujuan. Untuk mendukung kelancaran operasional PT KAI DAOP VIII Surabaya memiliki kekuatan pegawai pegawai organik dan pegawai anorganik atau pegawai kontrak, dan kesemuanya

diletakkan sesuai dengan bidang dan keahliannya masing-masing. Kembali kepada struktur organisasi yang ada pada PT KAI DAOP VIII SURABAYA dapat dilihat pada halaman lampiran.

5.1.7 Uraian Tugas Sub Seksi Pemasaran Angkutan Penumpang Daerah Operasi 8 Surabaya

1. Kasubsi

Tugas pokok: Melaksanakan pemasaran angkutan penumpang (sesuai dengan KM / 42 tahun 1988)

2. Staf 1

Tugas dan tanggung jawab:

- a. Membuat dan merekap data btk 680 tiap akhir bulan.
- b. Melaksanakan kegiatan paket wisata.
- c. Mereka data okupansi seluruh KA di DAOP 8 Sb.
- d. Menghitung tarif rombongan, khususnya untuk kereta klas Ekonomi (paket wisata).
- e. Melaksanakan pembuatan brosur, booklet, no. td dll.
- f. Memantau situasi pasar angkutan tiap hari, khususnya KA-KA penting.
- g. Pembuatan /menggabungkan data angkutan penumpang, barang dan usaha pelengkap tiap bulan untuk laporan ke kantor pusat.
- h. Mendatangi stasiun-stasiun yang pengiriman data btk 680 pada akhir bulan belum mengirim data untuk diambil datanya.

3. Staf 2

Tugas pokok dan tanggung jawab:

- a. Menyajikan data statistik dalam papan peraga realisasi angkutan penumpang.
- b. Membuat break down program angkutan penumpang tiap-tiap stasiun lintas Sb – Mr dan Sbi – Kps.
- c. Mengadakan PS secara berkala.
- d. Memasukkan data btk. 680 untuk 4 harian (tiap tutupan) untuk lintas Sb – Mr dan Sbi – Kps.
- e. Mengoperasikan komputer dalam pembuatan data-data angkutan penumpang serta membuat programnya.
- f. Menindaklanjuti kontak dengan pelanggan dan calon pelanggan.

4. Staf 3

Tugas pokok dan tanggung jawab:

- a. Melayani surat ijin naik KA klas Bisnis dan Eksekutif.
- b. Merekap data angkutan penumpang per stasiun, per KA dan per kelas.
- c. Mengadakan PS secara berkala.
- d. Mengerjakan administrasi surat menyurat.
- e. Mengoperasikan komputer dalam pembuatan data-data angkutan penumpang per stasiun, per KA dan per kelas.

5. Staf 4

Tugas pokok dan tanggung jawab:

- a. Memasukkan data buku kas btk 576 dari stasiun.
- b. Merekap data angkutan pnp, brg, dll dan 4 harian (tutupan) s/d tutupan akhir bulan.
- c. Mengadakan PS secara berkala.

- d. Mengevaluasi hasil PS sebagai bahan masukan untuk Kasubsi membuat evaluasi yang dilaporkan kepada Kasini / Kadaop.

6. Staf 5

Tugas pokok dan tanggung jawab:

- a. Membuat *break down* angkutan penumpang tiap-tiap stasiun lintas Sb s/d Bl (lintas timur).
- b. Membuat program komputer untuk keperluan pembuatan data dan keperluan lainnya.
- c. Mengadakan PS secara berkala.
- d. Memasukkan data btk 680 untuk 4 harian (tiap tutupan) untuk lintas Sb s/d Bl.
- e. Menindaklanjuti kontak dengan pelanggan dan calon pelanggan.
- f. Memonitoring data angkutan pnp, rangkaian tiap hari untuk KA – KA penting.

7. Staf 6

Tugas pokok dan tanggung jawab:

- a. Pengiriman surat dinas.
- b. Menerima dan menata barang-barang inventaris / peralatan sehari-hari.
- c. Mengerjakan pekerjaan untuk kebutuhan kerumah tanggaan kantor.
- d. Dinas luar untuk keperluan administrasi pemasaran.

5.2 Analisis Data

5.2.1 Karakteristik Responden

Hasil dari kuesioner yang disebarakan kepada 40 orang karyawan PT KAI DAOP VIII, yang dapat diolah sebanyak 31 orang dari bagian pemasaran. Dari hasil kuesioner tersebut dapat digambarkan mengenai karakteristik responden yang ada, yaitu:

a. Umur responden

Umur responden yang bekerja pada bagian pemasaran PT KAI DAOP VIII berkisar antara 20 tahun sampai dengan 54 tahun, dan sebagian besar karyawan di bagian staf pemasaran berusia 20 s/d 30 tahun dan ini berarti karyawan yang bekerja pada perusahaan ini sangat bervariasi dari segi umur. Karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

| NO. | USIA (TH) | FREKUENSI (ORANG) | PERSENTASE (%) |
|-----|-----------|----------------------|-------------------|
| 1. | 20 – 30 | 19 | 61,29 |
| 2. | 31 – 40 | 7 | 22,58 |
| 3. | 40 - 50 | 2 | 6,45 |
| 4 | > 50 | 3 | 9,68 |
| | | 31 | 100 % |

Sumber: Data primer yang diolah

b. Jenis Kelamin

Bedasarkan jenis kelamin ternyata jumlah karyawan perempuan pada bagian ini lebih banyak dibanding karyawan laki-laki, yaitu sebanyak 26 orang

(83,9%) sedangkan karyawan laki-laki hanya sebanyak 5 orang (16%). Perusahaan menempatkan karyawan perempuan lebih banyak dibanding laki-laki karena pekerjaan di bagian ini membutuhkan ketrampilan dan keahlian yang dimiliki oleh karyawan perempuan.

c. Status Perkawinan

Berdasarkan status perkawinan, karyawan yang menikah sebanyak 24 orang (77,4%) dan karyawan yang belum menikah atau lajang sebanyak 7 orang (22,6%). Sebagian besar karyawan sudah menikah karena karyawan yang bekerja pada perusahaan sudah berusia dewasa.

d. Tingkat Pendidikan

Tingkat pendidikan terakhir para karyawan di bagian ini bervariasi mulai dari SMU, Diploma dan S1. Karyawan yang berpendidikan SMU sebanyak 20 orang (64,5 %), Diploma sebanyak 6 orang (19,35 %), dan Sarjana Strata 1 sebanyak 5 orang (16,15 %).

e. Masa Kerja

Masa kerja karyawan antara 0 – 10 th sebanyak 21 orang (67,7%), 11 th – 20 th sebanyak 5 orang (16,1%), 21 th – 30 th sebanyak 2 orang (6,5%), dan lebih dari 30 th sebanyak 3 orang (9,7%).

f. Pernah bekerja di tempat lain dan Keinginan pindah bekerja

Karyawan yang pernah bekerja di tempat lain sebelum bekerja di bagian pemasaran PT KAI DAOP VIII Surabaya sebanyak 16 orang (51,6%) dan yang pernah bekerja di tempat lain sebelumnya sebanyak 15 orang (48,4%). Dan karyawan yang memiliki keinginan untuk pindah bekerja ke tempat lain sebanyak

2 orang (77,4%) dan yang tidak ingin untuk pindah ke tempat lain sebanyak 7 orang (22,6%).

g. Sering tidak masuk kerja

Karyawan yang mengaku sering tidak masuk kerja sebanyak 3 orang (9,7%), dan yang mengaku selalu masuk kerja sebanyak 28 orang (90,3%). Ini berarti karyawan pada bagian ini adalah karyawan yang rajin dalam melakukan pekerjaan dan dapat dikatakan sebagian besar disiplin bila dilihat dari sering tidaknya masuk kerja.

5.2.2 Deskripsi Hasil Pengukuran Kepuasan Kerja Dengan Metode MSQ

Pengukuran kepuasan kerja dengan metode MSQ dilakukan melalui kuesioner yang mencakup 20 aspek pekerjaan. Hasil pengukuran kepuasan kerja karyawan dengan metode MSQ menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan bagian pemasaran PT KAI DAOP VIII mengatakan puas terhadap pekerjaan yang sedang mereka lakukan saat ini. Hal ini dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.2

Hasil Pengukuran Kepuasan Kerja Dengan Metode MSQ

| NO. | RESPON (TANGGAPAN) | JUMLAH RESPONDEN | PERSENTASE (%) |
|-----|-----------------------|---------------------|-------------------|
| 1. | TIDAK PUAS | 7 | 22,58 |
| 2. | NETRAL | 9 | 29,03 |
| 3. | PUAS | 15 | 48,93 |
| | TOTAL | 31 | 100 |

Sumber: Data Primer Yang Diolah

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan menyatakan puas terhadap pekerjaan yang sedang dijalani yaitu sebanyak 15 orang (48,39 %), 9 orang karyawan (29,03 %) menyatakan biasa-biasa saja/netral terhadap kepuasan pekerjaannya, dan 7 orang (22,58 %) menyatakan tidak puas terhadap pekerjaan yang dijalannya.

Dilihat dari jumlah karyawan yang merasa puas yaitu sebanyak 15 orang, dapat diindikasikan bahwa sebagian besar karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya secara umum. Tetapi tidak dapat dikesampingkan para karyawan yang menjawab netral/biasa-biasa saja terhadap kepuasan pekerjaannya, hal ini disebabkan karyawan bagian pemasaran PT KAI DAOP VIII yang menjawab netral sebanyak 9 orang dapat dimasukkan dalam kategori puas atau tidak puas. Bila karyawan tersebut lebih condong untuk tidak puas maka dapat disimpulkan bahwa dengan metode MSQ ini karyawan yang tidak puas lebih banyak dibanding karyawan yang puas karena jumlahnya menjadi 16 orang.

5.2.3 Deskripsi Hasil Pengukuran Kepuasan Kerja Dengan Metode JDI

Pengukuran kepuasan kerja dengan metode JDI, menggunakan kuesioner yang mencakup hanya 5 aspek pekerjaan saja yang disebarakan kepada 40 orang karyawan PT KAI. Alternatif jawaban yang dapat dipilih oleh responden adalah: huruf Y (Ya) berarti kata-kata dalam kuesioner dengan tepat menggambarkan aspek pekerjaan yang sedang dilakukan karyawan, huruf T (Tidak) menggambarkan kata-kata yang tersedia dalam kuesioner tidak sesuai dengan aspek pekerjaan yang digambarkan, dan tanda ? (Tanda Tanya) jika karyawan tidak dapat memutuskan atau ragu-ragu memilih kata-kata yang menggambarkan aspek pekerjaan yang sedang dilakukan.

Hasil dari pengukuran kepuasan kerja dengan metode JDI tersebut menunjukkan hasil rata-rata karyawan merasakan ketidakpuasan terhadap pekerjaan mereka selama ini, seperti terlihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 5. 3

Hasil Pengukuran Kepuasan Kerja Dengan Metode JDI

| NO. | RESPON (TANGGAPAN) | JUMLAH RESPONDEN | PERSENTASE (%) |
|-----|--------------------|------------------|----------------|
| 1. | TIDAK PUAS | 16 | 51,61 |
| 2. | RAGU-RAGU | 5 | 16,13 |
| 3. | PUAS | 10 | 32,26 |
| | TOTAL | 31 | 100 |

Sumber: Data Primer Yang Diolah

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan menyatakan tidak puas terhadap aspek pekerjaan yang sedang dijalannya yaitu sebanyak 16 orang (51,61 %), 10 orang (32,26 %) menyatakan puas terhadap pekerjaannya, dan 5 orang (16,13 %) menyatakan ragu-ragu/tidak tahu terhadap kepuasan pekerjaannya.

Hasil diatas dapat disimpulkan bahwa dengan metode JDI karyawan sebagian besar tidak merasa puas terhadap pekerjaannya, bahkan bila karyawan yang sebanyak 5 orang menjawab ragu-ragu diindikasikan untuk digabung dengan 10 orang karyawan yang menjawab puas maka jumlah karyawan yang merasa tidak puas akan tetap berjumlah lebih banyak dibandingkan dengan karyawan yang merasa puas. Dan bila jumlah karyawan yang menjawab ragu-ragu digabung dengan jumlah karyawan yang menjawab tidak puas maka akan semakin menguatkan bahwa karyawan bagian pemasaran sebagian besar merasa tidak puas terhadap pekerjaannya.

Metode JDI ini bila dibandingkan dengan metode MSQ memberikan hasil tingkat kepuasan kerja karyawan bagian pemasaran PT KAI DAOP VIII yang berbeda dengan

hasil tingkat kepuasan kerja karyawan yang menggunakan metode MSQ, walaupun kedua metode tersebut dalam mengukur kepuasan kerja sama-sama menggunakan teknik kuesioner.

5.2.4 Deskripsi Hasil Pengukuran Kepuasan Kerja Dengan Metode *Faces Scale*

Pengukuran kepuasan kerja dengan metode *Faces Scale* melalui pemilihan gambar wajah yang menggambarkan ekspresi karyawan mengenai kepuasan kerja yang dirasakan. Hasil pengukuran dari metode ini menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.4

Pengukuran Kepuasan Kerja Dengan Metode *Faces Scale*

| NO. | RESPON (TANGGAPAN) | JUMLAH RESPONDEN | PERSENTASE (%) |
|-----|-----------------------|---------------------|---------------------|
| 1. | TIDAK PUAS | 3 | 9,68 |
| 2. | NETRAL | 12 | 38,71 |
| 3. | PUAS | 16 | 51,61 |
| | TOTAL | 31 | 100 |

Sumber: Data Primer Yang Diolah

Dari tabel di atas dapat terlihat bahwa para karyawan sebagian besar merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang mereka lakukan selama ini, dengan jumlah 51,61 % atau 16 orang yang mengatakan puas terhadap pekerjaan yang dijalani dan hanya 3 orang karyawan yang mengatakan tidak puas terhadap pekerjaannya sedangkan yang bersikap netral sebanyak 12 orang atau 38,71 %.

Hasil tersebut dapat diartikan bahwa tingkat kepuasan secara keseluruhan/umum yang dirasakan karyawan yang diekspresikan dengan bentuk wajah adalah puas, meskipun yang menjawab netral sebanyak 12 orang diasumsikan lebih condong ke

tingkat tidak puas sehingga jumlah karyawan yang tidak puas sebanyak 15 orang. Metode *Faces Scale* ini memberikan hasil pengukuran kepuasan kerja yang sama dengan metode MSQ, yaitu jumlah karyawan bagian pemasaran PT KAI DAOP VIII sebagian besar tidak merasa puas terhadap pekerjaannya

5.2.5 Deskripsi Hasil Pengukuran Kepuasan Kerja Dengan Metode Radiestesi

Pengukuran kepuasan kerja karyawan dengan metode radiestesi melalui teknik bandul yang menggunakan cincin emas dan benang. Pergerakan dari bandul tersebut akan menunjukkan tingkat kepuasan kerja ataupun ketidakpuasan para karyawan terhadap pekerjaan yang dijalani selama ini, dan hasil dari teknik ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5.5

Hasil Pengukuran Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Metode Radiestesi

| NO. | RESPON (TANGGAPAN) | JUMLAH RESPONDEN | PERSENTASE (%) |
|-----|-----------------------|---------------------|---------------------|
| 1. | TIDAK PUAS | 22 | 71 |
| 2. | NETRAL | 9 | 29 |
| 3. | PUAS | 0 | 0 |
| | TOTAL | 31 | 100 |

Sumber: Data Primer Yang Diolah

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar karyawan merasakan ketidakpuasan terhadap pekerjaan yang dijalani selama ini, yaitu sebanyak 22 orang (71 %), dan yang merasakan kepuasan kerja yang biasa-biasa saja ada 9 orang (29 %). Pengukuran kepuasan kerja dengan metode Radiestesi ini memberikan hasil bahwa tidak ada satupun karyawan yang merasakan puas terhadap pekerjaannya.

Hasil di atas dapat diartikan bahwa sebagian besar karyawan tidak merasa puas terhadap pekerjaannya, dan bahkan tidak satu orang karyawan pun yang merasa puas

terhadap pekerjaannya walaupun karyawan yang menjawab netral diasumsikan lebih condong ke tidak puas. Metode Radiestesi ini dalam mengukur kepuasan kerja memberikan hasil yang sama dengan metode JDI yaitu sebagian besar karyawan tidak merasa puas terhadap pekerjaannya, walaupun teknik yang digunakan bukan melalui teknik kuesioner tetapi teknik bandul.

5.3 Uji Fisibilitas

Uji fisibilitas dilakukan untuk mengetahui kelayakan dari penelitian ini. Uji fisibilitas dilakukan terhadap 5 orang responden karyawan bagian pemasaran dan 1 orang atasan di kantor sebelum penelitian dilaksanakan. Hasil uji fisibilitas menunjukkan bahwa:

- a. Responden mengerti dan memahami maksud serta tujuan dari penelitian yang akan dilaksanakan.
- b. Responden bersedia dengan sukarela untuk menjadi responden.
- c. Responden dapat mengisi kuesioner sesuai dengan petunjuk yang diberikan.

5.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji kesahihan item pernyataan kuesioner dengan jalan menghitung analisis faktor dan single faktor dari tiap-tiap pernyataan dengan skor total yang diperoleh. Instrumen dikatakan valid apabila nilai lamda (λ) adalah nol atau positif.

Dari uji validitas didapatkan hasil bahwa metode *Minnesota Satisfaction Questionnaire* dan metode *Job Description Index* untuk sebagian besar item dinyatakan

valid dengan nilai lebih dari nol atau positif. Hasil uji validitas untuk kedua metode ini dapat dilihat pada halaman lampiran.

Untuk mengetahui sejauh mana instrumen yang digunakan dapat dipercaya dilakukan uji reliabilitas. Seluruh pernyataan dianggap reliabel apabila nilai alfa (α) berada di atas 0,6. Uji reliabilitas untuk metode MSQ dan JDI menunjukkan hasil bahwa item-item yang ada, nilai alfabanya berada di atas 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel dapat dipercaya.



BAB 6

PEMBAHASAN

Bab pembahasan ini dimaksudkan untuk mengkaji secara teoritis dan praktis untuk mengembangkan metode pengukuran kepuasan kerja karyawan bagian pemasaran PT KAI DAOP VIII. Perusahaan ini sendiri sudah berusaha melakukan perubahan dalam banyak hal untuk mencapai visi dan misi yang ditetapkan. Perubahan yang dilakukan mulai dari pelayanan terhadap penumpang sampai dengan usaha meningkatkan kesejahteraan karyawannya.

Usaha meningkatkan kepuasan karyawan terhadap pekerjaannya sudah dilakukan pihak PT KAI dengan melakukan perbaikan manajemen dalam pengelolaan sumberdaya manusia yang dimiliki. Harapan dari pihak manajemen perusahaan adalah agar kinerja para karyawan meningkat sesuai standar yang telah ditetapkan oleh pihak perusahaan, sehingga pengukuran kepuasan kerja karyawan yang mempengaruhi kinerja perlu diukur secara tepat agar tindakan yang diambil untuk perbaikan akan lebih mengena pada sasaran dan tujuannya.

Pada penelitian ini pengukuran kepuasan kerja pada bagian pemasaran PT KAI DAOP VIII Surabaya dilakukan dengan empat metode (MSQ, JDI, *Faces Scale* dan Radiestesi) dan akan disimpulkan dengan metode *Nominal Focus Group Discussion*. Seperti yang dibahas di bawah ini.

6.1 Pembahasan Hasil Pengukuran Dari Keempat Metode Pengukuran Kepuasan Kerja (MSQ, JDI, *Faces Scale* dan Radiestesi)

Pengukuran ke empat metode yang digunakan ternyata memberikan hasil yang berbeda-beda. Metode MSQ memberikan hasil pengukuran bahwa karyawan yang puas

jumlahnya lebih banyak dibanding jumlah karyawan yang tidak puas dan jumlah karyawan yang bersikap netral. Metode JDI memberikan hasil bahwa jumlah karyawan yang tidak puas lebih banyak dibanding jumlah karyawan yang puas dan bersikap ragu-ragu terhadap tingkat kepuasan pekerjaan yang sedang dijalani. Metode *Faces Scale* memberikan hasil bahwa karyawan yang merasa puas jumlahnya lebih banyak dibanding jumlah karyawan yang bersikap netral dan karyawan yang merasa tidak puas. Metode Radiestesi memberikan hasil pengukuran yaitu karyawan yang merasa tidak puas jauh lebih banyak dibanding karyawan yang bersikap netral dan tidak satupun karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya.

Bila diasumsikan bahwa karyawan yang memilih angka 1 yaitu yang bersikap netral/biasa-biasa saja/ragu-ragu adalah karyawan yang merasa tidak puas terhadap pekerjaannya maka dapat disimpulkan bahwa metode MSQ dan metode JDI menunjukkan hasil bahwa sebagian besar karyawan merasa tidak puas terhadap pekerjaannya dan hal ini menunjukkan hasil yang sama dengan metode Radiestesi.

Dari skor untuk masing-masing metode ternyata untuk metode MSQ dan JDI menghasilkan mean (rata-rata) yang cenderung sama, sedangkan metode *Faces Scale* menunjukkan mean (rata-rata) yang sama dengan metode Radiestesi (lihat lampiran). Hal ini dapat mendukung bahwa metode Radiestesi ternyata juga dapat digunakan sebagai metode pengukuran kepuasan kerja seperti metode-metode yang sudah ada dan telah digunakan di banyak penelitian.

6.2 Metode *Nominal Focus Group Discussion Technique*

Metode NFGDT merupakan gabungan dari *Focus Group Discussion* dan *Nominal Group Technique*, dengan dasar pemikiran bahwa teknik FGD dan NGT

memiliki kelebihan dan kelemahan yang dapat mempengaruhi kualitas informasi yang akan didapatkan, sehingga diperlukan teknik baru atau penyesuaian atau penggabungan dari teknik-teknik yang sudah ada.

Pelaksanaan NFGDT selain dilaksanakan dalam suatu pertemuan, dapat juga dilakukan dari jarak jauh (mailing) dan proses penentuan selain dilakukan secara kualitatif juga dapat dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan interval, modus maupun koefisien variasi. Untuk penelitian ini, pelaksanaan NFGDT dilaksanakan secara langsung dengan mengumpulkan lima kasubsie PT KAI DAOP VIII termasuk didalamnya adalah pimpinan bagian pemasaran sehingga memungkinkan proses NFGDT berlangsung relatif cepat.

Dalam proses NFGDT ini, para anggota mengisi skor dari masing-masing metode dengan skala 0-5, mulai dari tidak sesuai sampai dengan sangat sesuai. Hasil dari pemberian skor tersebut kemudian dicari mean, standar deviasi dan koefisien variasi. Kemudian para anggota dipersilahkan untuk berdiskusi mengenai hasil dari pemberian skor tersebut, dan setelah berdiskusi para anggota NFGDT kembali diberi kesempatan untuk memberi skor masing-masing metode pengukuran kepuasan kerja kembali. Demikian seterusnya proses tersebut diulang sampai didapatkan koefisien variasi terkecil.

Hasil pertama dari proses NFGDT tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 6.1

Hasil Proses I *Nominal Focus Group Discussion Technique*

| METODE | SKOR TOTAL | MEAN | STANDAR DEVIASI | KOEFISIEN VARIASI |
|---------------|-------------------|-------------|------------------------|--------------------------|
| RADIESTESI | 15 | 3 | 0,6 | 0,20 |
| FACES SCALE | 14 | 2,8 | 0,7 | 0,25 |
| MSQ | 15 | 3 | 0,8 | 0,27 |
| JDI | 19 | 3,8 | 0,7 | 0,18 |

Sumber: Data Primer Yang Diolah

Dari tabel di atas diketahui bahwa koefisien variasi untuk setiap penilaian ke empat metode pengukuran kepuasan kerja masih besar, sehingga perlu dilakukan proses NFGDT kembali. Para anggota NFGDT sebelum melakukan penskoran kembali terhadap masing-masing metode dipersilahkan untuk melakukan diskusi mengenai metode-metode pengukuran tersebut.

Diskusi yang dilakukan oleh para anggota NFGDT adalah mengenai metode apakah yang paling sesuai untuk diaplikasikan dalam mengukur kepuasan kerja karyawan khususnya di PT KAI DAOP VIII. Faktor-faktor yang dianggap sebagai hal yang perlu diperhatikan dalam memilih metode pengukuran kepuasan kerja antara lain adalah faktor mudah atau tidaknya dalam pelaksanaan pengukuran baik dari orang yang melakukan pengukuran maupun orang yang diukur kepuasannya, hasil yang akan didapatkan dari pengukuran, dan ada tidaknya orang yang mampu melakukan metode pengukuran tersebut.

Para anggota NFGDT sebagian menganggap bahwa metode pengukuran kepuasan kerja sebaiknya merupakan metode yang mudah untuk dilakukan dan aspek-aspek yang diukur juga harus jelas. Ada juga anggota NFGDT yang menilai bahwa metode yang paling sesuai untuk mengukur kepuasan kerja karyawan adalah metode

yang mengungkap secara menyeluruh kepuasan kerja tanpa melihat aspek-aspek apa saja yang berpengaruh.

Para anggota NFGDT setelah melakukan diskusi kemudian memberikan skor kembali terhadap metode-metode pengukuran kepuasan kerja dan hasilnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 6.2

Hasil Proses II Nominal Focus Group Discussion Technique

| METODE | SKOR TOTAL | MEAN | STANDAR DEVIASI | KOEFISIEN VARIASI |
|---------------|-----------------------|-------------|----------------------------|------------------------------|
| RADIESTESI | 16 | 3,2 | 0,4 | 0,12 |
| FACES SCALE | 15 | 3 | 0,6 | 0,20 |
| MSQ | 22 | 4,4 | 0,5 | 0,11 |
| JDI | 20 | 4 | 0,6 | 0,15 |

Sumber: Data Primer Yang Diolah

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa koefisien variasi untuk semua metode pengukuran kepuasan kerja semakin mengecil bila dibandingkan dengan koefisien variasi pada proses NFGDT yang pertama, walaupun demikian tetap dilakukan proses penskoran kembali agar semakin terjadi keseragaman dalam penilaian terhadap kesesuaian metode pengukuran kepuasan kerja.

Pada tahap ini dilakukan juga diskusi diantara para anggota NFGDT seperti pada proses pertama tadi, dan untuk memberi kesempatan para anggota NFGDT berpikir kembali mengenai skor yang diberikan mereka terhadap masing-masing metode. Setelah melakukan diskusi kembali maka para anggota NFGDT melakukan penskoran kembali terhadap masing-masing metode dan hasilnya ada pada tabel di bawah ini.

Tabel 6.3

Hasil Proses III *Nominal Focus Group Discussion Technique*

| METODE | SKOR TOTAL | MEAN | STANDAR DEVIASI | KOEFISIEN VARIASI |
|---------------|-------------------|-------------|------------------------|--------------------------|
| RADIESTESI | 15 | 3 | 0 | 0 |
| FACES SCALE | 14 | 2,8 | 0,4 | 0,14 |
| MSQ | 19 | 3,8 | 0,4 | 0,10 |
| JDI | 21 | 4,2 | 0,4 | 0,09 |

Sumber: Data Primer Yang Diolah

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa koefisien variasi untuk masing-masing metode pengukuran kepuasan kerja karyawan semakin mengecil dan semakin menunjukkan keseragaman terhadap penilaian untuk metode-metode tersebut. Skor diperoleh setelah para anggota NFGDT melakukan pemberian skor sebanyak tiga kali dengan diskusi sampai didapatkan konsensus dengan perbedaan yang terkecil, dan didapatkan hasil akhir dari proses NFGDT ini.

Dari tabel di atas dapat dijelaskan bahwa anggota NFGDT menganggap metode pengukuran kepuasan kerja yang paling sesuai untuk digunakan adalah metode *Job Description Index*, dengan skor rata-rata 4,2 yaitu masuk kategori 'sesuai'. Dan metode *Minnesota Satisfaction Questionnaire* memiliki skor 3,8 dan masuk kategori antara 'cukup sesuai' dan 'sesuai'. Metode Radiestesi memiliki skor 3 dengan kategori 'cukup sesuai' dan metode *Faces Scale* memiliki skor 2,8 dengan kategori antara 'agak sesuai' dan 'cukup sesuai'.

6.3 Pembahasan Metode *Job Description Index*

Metode JDI memiliki instrumen yang terdiri dari 72 butir kata-kata yang terbagi dalam 5 aspek kerja yang diukur, yaitu aspek kerja terdiri dari 18 butir kata, aspek gaji

terdiri dari 9 butir kata, aspek promosi terdiri dari 9 butir kata, aspek pengawasan terdiri dari 18 butir kata, dan aspek rekan kerja terdiri dari 18 butir kata. Dari perincian instrumen di atas terlihat bahwa para responden atau karyawan yang akan diukur kepuasan kerjanya akan mengisi kuesioner dengan waktu yang tidak sebentar. Tetapi sebetulnya para karyawan/responden hanya melihat kata-kata yang menggambarkan masing-masing aspek kepuasan kerja dan kemudian memberi penilaian berupa Ya, Tidak, dan Tanda Tanya.

Dari hasil NFGDT dengan skor penilaian 4,2 yaitu sesuai sebagai metode pengukuran kepuasan kerja diketahui bahwa anggota NFGDT lebih menyukai dan menganggap metode JDI ini paling sesuai untuk mengukur kepuasan kerja karyawan dibandingkan dengan metode-metode lainnya. Para karyawan mengatakan bahwa metode ini cukup mudah untuk dilaksanakan karena mereka hanya memberikan tanda (Y, ?, T) pada kata-kata yang tersedia pada setiap masing-masing aspek pekerjaan.

Dibandingkan metode MSQ yang sama-sama menggunakan teknik kuesioner, metode ini tidak membutuhkan waktu yang lama untuk menjawab kuesioner dan memberikan gambaran yang jelas mengenai aspek kepuasan kerja yang dirasakan oleh mereka. Hasil diskusi pada proses NFGDT diketahui bahwa para anggota NFGDT beranggapan dan menilai bahwa metode ini mudah untuk dilakukan terutama di PT KAI DAOP VIII Surabaya dan cukup memuat aspek-aspek pekerjaan.

Bila dibandingkan dengan metode MSQ, metode JDI sebetulnya hanya memuat 5 aspek pekerjaan, sedangkan metode MSQ memuat 20 aspek pekerjaan sehingga bisa dilihat bahwa metode JDI untuk mengukur kepuasan kerja sebetulnya tidak/kurang lengkap dalam memuat aspek-aspek pekerjaan dibandingkan dengan metode MSQ. Tetapi para karyawan yang dinilai mengenai tingkat kepuasan kerjanya akan lebih

menyukai pertanyaan-pertanyaan yang tidak terlalu banyak untuk dijawab karena tidak akan membuat mereka bosan dan menyita waktu kerja mereka.

6.4 Pembahasan Metode Radiestesi

Metode Radiestesi yang berarti pencarian atau pengukuran radiasi sangat rendah yang dipancarkan oleh mineral, tumbuhan, binatang maupun manusia melalui kepekaan rasa. Metode ini dapat digunakan antara lain untuk mencari sumber air, mendiagnosa penyakit, menentukan cara pengobatan, mendeteksi pengaruh batu-batuan, sebagai “lie detector” dan lain-lain yang dicampur dengan teknik-teknik lain sehingga kadang-kadang sulit untuk mengetahui asal dari suatu teknik, termasuk dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja seorang karyawan yang berhubungan dengan perasaan orang tersebut terhadap pekerjaannya. (Dr. Hariadi Soeparto: 1992).

Teknik yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja karyawan dalam metode Radiestesi adalah teknik bandul yang semula dipakai untuk mengetahui adanya “medan magnet” yang berasal dari bumi apakah dapat dikembangkan untuk mendeteksi “medan magnet” lemah yang ditimbulkan oleh ‘bio elektrik’ tubuh yang lebih dikenal sebagai tenaga dalam.

Alat bandul yang digunakan terdiri dari cincin emas seberat 5 gram yang diikat oleh benang hitam sepanjang 30 cm, dipegang dengan tangan kanan, sedangkan sebagai alat pengukur dipergunakan kertas yang berskala 0 - 2 dengan jarak 2 cm setiap skala. Program di kepala yang menggerakkan bandul adalah: jika ada pancaran tenaga dalam maka bandul akan berputar ke arah angka 1 atau angka 2 (skala 0 - 2), sedangkan kalau tidak ada pancaran maka bandul akan diam (skala 0). Pembacaan dilakukan sesudah

bandul bergerak stabil dengan catatan bahwa pada saat itu tidak diganggu oleh angin dan “radiasi” tanah.

Metode radiestesi ini dapat dilakukan dalam waktu yang singkat dan melalui jarak jauh yaitu dengan media foto. Untuk melakukan metode ini memang diperlukan orang-orang yang memiliki kemampuan tenaga dalam khusus dan dalam kondisi yang baik/sehat agar tidak mempengaruhi hasil pengukuran, dan orang-orang yang memiliki kemampuan tersebut jumlahnya tidak banyak dan agar dapat memiliki kemampuan tersebut harus diperlukan latihan-latihan khusus dari orang yang ahli.

Untuk menguji agar hasil pengukuran adalah reliabel, maka pengukuran dilakukan sebanyak tiga kali terhadap responden dengan menggunakan sistem random/acak. Dan hasil pengukuran yang didapatkan ternyata selalu sama maka pengukuran dengan menggunakan metode ini dapat dianggap reliabel.

Hasil dari pengukuran kepuasan kerja melalui metode Radiestesi itu sendiri terhadap 31 orang karyawan bagian pemasaran PT KAI DAOP VIII menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan merasa tidak puas terhadap pekerjaannya dan tidak satupun karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya. Dan setelah dilakukan proses NFGDT, para anggota NFGDT menilai metode radiestesi ini dengan skor 3 yaitu cukup sesuai untuk digunakan dalam pengukuran kepuasan kerja.

Para anggota NFGDT memang memberikan pendapat bahwa metode ini cukup sesuai untuk digunakan dalam pengukuran kepuasan kerja dan mereka menganggap bahwa metode ini adalah metode yang paling jujur dalam mengungkapkan tingkat kepuasan kerja karyawan, walaupun metode ini tidak memberikan gambaran atau penjelasan yang jelas mengenai bagian atau aspek pekerjaan yang menunjukkan puas/tidaknya mereka. Hasil dari metode ini adalah tingkat kepuasan karyawan secara

umum/keseluruhan yang berasal dari dalam diri mereka. Karyawan berpendapat bahwa walaupun hasil dari metode Radiestesi menunjukkan bahwa mereka tidak puas terhadap pekerjaannya, tidak dapat diartikan bahwa mereka absolut/mutlak merasakan tidak puas, karena karyawan juga merasa puas untuk aspek-aspek pekerjaan tertentu. Dan hal ini tidak dapat ditunjukkan dengan jelas dalam metode Radiestesi ini.

Secara teori sebetulnya pengukuran kepuasan kerja dapat dilakukan dengan dua cara yaitu mengukur kepuasan kerja secara keseluruhan dan mengukur kepuasan kerja terhadap masing-masing aspek kerja. Dengan cara menjumlahkan kepuasan terhadap aspek-aspek kerja tersebut diperoleh kepuasan kerja secara keseluruhan. Metode Radiestesi adalah termasuk metode yang mengukur kepuasan kerja karyawan secara keseluruhan.

Bila dilihat antara metode JDI dan Radiestesi maka kedua metode ini dapat digunakan sebagai metode pengukuran kepuasan kerja di perusahaan yang saling melengkapi. Metode JDI dan Radiestesi yang diukur tingkat korelasinya dan ternyata hasilnya menunjukkan bahwa kedua metode ini tidak memiliki korelasi, perusahaan tetap dapat menggunakan kedua metode ini yaitu bila perusahaan ingin mengukur kepuasan kerja secara keseluruhan maka perusahaan dapat menggunakan metode Radiestesi dan bila perusahaan ingin mengukur kepuasan kerja karyawan berdasarkan aspek-aspek pekerjaan maka perusahaan dapat menggunakan metode JDI.

6.5 Pembahasan Metode *Minnesota Satisfaction Questionnaire*

Minnesota Satisfaction Questionnaire selanjutnya disingkat MSQ adalah kuesioner yang dikembangkan oleh *Industrial Relations Center of the University of Minnesota* pada tahun 1967. Alat ini dianggap sebagai instrumen yang telah dibakukan

dan telah digunakan secara luas dalam penelitian kepuasan kerja. MSQ memuat 20 pertanyaan yang mengukur kepuasan terhadap aspek kerja, yaitu: Penggunaan kemampuan, prestasi, aktivitas, pertumbuhan, wewenang, kompensasi, rekan kerja, kreatifitas, kemandirian, nilai moral, kebijakan perusahaan, pengakuan, keamanan, layanan sosial, status sosial, pengawasan- hubungan antar manusia, teknis pengawasan, dan kondisi kerja.

Hasil dari NFGDT menunjukkan bahwa karyawan berpendapat bahwa metode MSQ terlalu banyak memuat pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab, sehingga untuk pertanyaan-pertanyaan terakhir tidak dijawab dengan benar. Walaupun pertanyaan yang harus dijawab cukup banyak, karyawan juga berpendapat bahwa metode ini paling lengkap memuat aspek-aspek kepuasan pekerjaan. Skor yang didapatkan dari NFGDT sebesar 3,8 menunjukkan bahwa para anggota NFGDT menilai bahwa metode MSQ dianggap sesuai untuk dijadikan alat pengukuran kepuasan kerja.

Bila dibandingkan dengan metode JDI yang sama-sama menggunakan teknik kuesioner dalam pengukuran kepuasan kerja karyawan, metode MSQ ini akan memberikan hasil yang lebih jelas mengenai aspek-aspek apa saja dari kepuasan kerja yang memuaskan maupun tidak memuaskan karyawan. Metode MSQ memuat 20 aspek kepuasan kerja sedangkan metode JDI hanya memuat 5 aspek kepuasan kerja, hal ini membuat metode MSQ akan memberikan hasil yang lebih baik walaupun di sisi lain ini merupakan suatu kelemahan dari metode MSQ karena responden cenderung menjawab pertanyaan kuesioner dengan tidak benar pada pertanyaan-pertanyaan terakhir karena ada beban mental seperti bosan, dan letih.

Responden menganggap metode JDI lebih sesuai digunakan sebagai metode pengukuran kepuasan kerja karena responden tidak harus banyak menjawab pertanyaan

dan lebih gampang dilakukan karena hanya memilih kata-kata yang sesuai dengan aspek kepuasan kerja dengan hanya memberi tanda Y, T dan ?.

6.6 Pembahasan Metode *Faces Scale*

Faces Job Satisfaction Scale merupakan instrumen yang dikembangkan oleh Kunin tahun 1955. Alat ini terdiri dari serangkaian gambar wajah orang dengan berbagai ekspresi, berupa variasi pada lekukan mulut, mulai dari tersenyum lebar sampai kerutan yang dalam. Responden secara sederhana tinggal menandai wajah yang mencerminkan perasaannya terhadap kerja secara umum.

Dari hasil NFGDT menunjukkan bahwa karyawan menganggap metode *Faces Scale* kurang sesuai dengan skor penilaian 2,8 atau lebih cenderung cukup sesuai sebagai metode pengukuran kepuasan kerja. Hal ini disebabkan karena dalam metode ini karyawan hanya memilih gambar wajah yang mencerminkan tingkat kepuasan kerja mereka secara keseluruhan tanpa melihat aspek-aspek yang ada di dalamnya, ini penilaian yang sama yang diberikan para anggota NFGDT terhadap metode Radiestesi.

Metode ini sebetulnya sangat gampang dilakukan karena responden tinggal memilih gambar wajah dan metode ini dapat digunakan oleh siapa saja, antara lain orang buta dan orang yang tidak mengenyam pendidikan. Sedangkan metode-metode pengukuran kepuasan kerja terutama yang menggunakan teknik kuesioner pasti sulit dilakukan bila responden adalah orang yang tidak dapat melihat dan tidak dapat membaca atau tingkat pendidikan yang rendah, dimana responden akan sulit memahami pertanyaan-pertanyaan yang ada pada kuesioner.

Bab 7**KESIMPULAN****7.1 KESIMPULAN**

Dari pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan mengenai hasil penelitian ini sebagai berikut:

- a. Pengukuran kepuasan kerja karyawan pada PT Kereta Api Indonesia DAOP VIII Surabaya ternyata memberikan hasil tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda berdasarkan metode-metode yang digunakan, yaitu metode *Minnesota Satisfaction Questionnaire*, metode *Job Description Index*, metode *Faces Scale*, dan metode Radiestesi. Metode pengukuran kepuasan kerja yang paling relevan bagi PT KAI DAOP VIII Surabaya berdasarkan hasil *Nominal Focus Group Discussion Technique* adalah metode *Job Description Index* yang mengukur kepuasan kerja di perusahaan dengan memperhitungkan lima aspek kerja yang ada.
- b. Metode *Nominal Focus Group Discussion Technique* ternyata dapat digunakan untuk mensintesis hasil dari pengukuran kepuasan kerja karyawan di perusahaan, dimana metode ini menggabungkan teknik *Focus Group Discussion* dan teknik *Nominal Group Technique*.
- c. Metode Radiestesi selain digunakan untuk mencari sumber air, mendiagnosa penyakit, dan mendeteksi pengobatan, ternyata dapat juga digunakan sebagai alternatif metode pengukuran kepuasan kerja secara keseluruhan selain metode-metode pengukuran yang sudah ada dan metode ini dianggap paling jujur/objektif dalam mengungkapkan hasil dari pengukuran kepuasan kerja.

- d. Pengukuran kepuasan kerja karyawan ternyata tidak bisa dilihat dari keseluruhan mengenai apa yang dirasakan oleh karyawan pada perusahaan, tetapi aspek-aspek kepuasan kerja apa saja yang paling mempengaruhi kepuasan kerja karyawan secara keseluruhan tetap harus diperhatikan oleh perusahaan.

7.2 KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yaitu:

- a. Penelitian ini dilakukan hanya pada lingkup PT Kereta Api Indonesia DAOP VIII Surabaya sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasikan tetapi hanya dalam konteks pada PT Kereta Api Indonesia DAOP VIII bagian pemasaran Surabaya.
- b. Penelitian mengenai metode-metode pengukuran kepuasan kerja karyawan di sini belum menggunakan secara lengkap metode-metode yang ada karena adanya beberapa keterbatasan, sehingga penelitian ini belum mengupas secara lengkap mengenai metode-metode tersebut.

7.3 SARAN-SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Bagi perusahaan, dapat melakukan pengukuran kepuasan kerja karyawan dengan berbagai metode pengukuran, dan tidak hanya menggunakan metode-metode yang sudah ada tetapi mencoba dengan metode-metode baru yang disesuaikan dengan kondisi yang ada pada perusahaan, yang akan memberikan hasil yang lebih tepat.
- b. Penelitian lanjutan mengenai metode-metode pengukuran kepuasan kerja

karyawan di berbagai bagian/seksi di perusahaan akan memberikan pengetahuan mengenai kepuasan kerja yang lebih banyak dibandingkan hanya satu bagian di perusahaan saja, dan menggunakan metode-metode yang baru.



DAFTAR PUSTAKA

- Dermawan Wibisono. 2000. *Seri Komunikasi Profesional: Riset Bisnis*. BPFE Yogyakarta
- Erni T. Sule. 2002. *Keterkaitan Antara Kepuasan Kerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Dengan Kinerja Perusahaan*. *Jurnal Bisnis dan manajemen* (1) No. 1. hal: 32
- Gibson, Ivancevich & dan Donelly. 1996. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses*, alih bahasa: Agus Dharma. Jakarta: Erlangga.
- Haryadi, Suparto. 1997. *Kumpulan Makalah Radiestesi I*. Pusat Penelitian pengembangan dan Pelayanan Kesehatan Surabaya
- Haryadi, Suparto. *Kumpulan Makalah Nominal Focus Group Discussion Technique*. Puslitbang Yankes Depkes RI Surabaya
- Henry Simamora. 2004. *Manajemen Sumberdaya Manusia*. STIE YKPN Yogyakarta
- Indriyo Gitosudarmo & I Nyoman Sudita. 2000. *Perilaku Organisasi*, BPFE Yogyakarta
- Istijanto. 2005. *Riset Sumberdaya Manusia*. PT Gramedia Pustaka Utama Jakarta
- _____, James, L., Jhon M. Ivancevich & James H. Donelly. 1994. *Organizational Behavior Structure-Process*. Seventh Edition. Erwin Homewood, Boston.
- Luthan, Fred. 2002. *Organizational Behavior*. Ninth Edition. McGraw-Hill, Management Series, New York.
- Mount, D.J., & Bartlett, A.L. 2002. *Development of a Job Satisfaction factor Model for the Lodging Industry*. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 1(1) 17-39.
- Moleong, L. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Rosda Karya. Bandung
- Nur Indiantoro & Bambang Supomo. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*. BPFE Yogyakarta
- Pangestu Subagyo. 2003. *Statistik Deskriptif*. BPFE Yogyakarta
- Paulus Tamie. *Kepuasan Kerja Pegawai di PT. Segitiga Atrium*. Unpublished Doctoral Dissertation University of Indonesia, 1996
- Robbins, Stephen .P. 1993. *Organizational Behavior*. New Jersey: Pretince-Hall

Robert L. Mathis & John H. Jackson. 2005. *Human Resource Management Essential Perspective*. Thomson South-Western

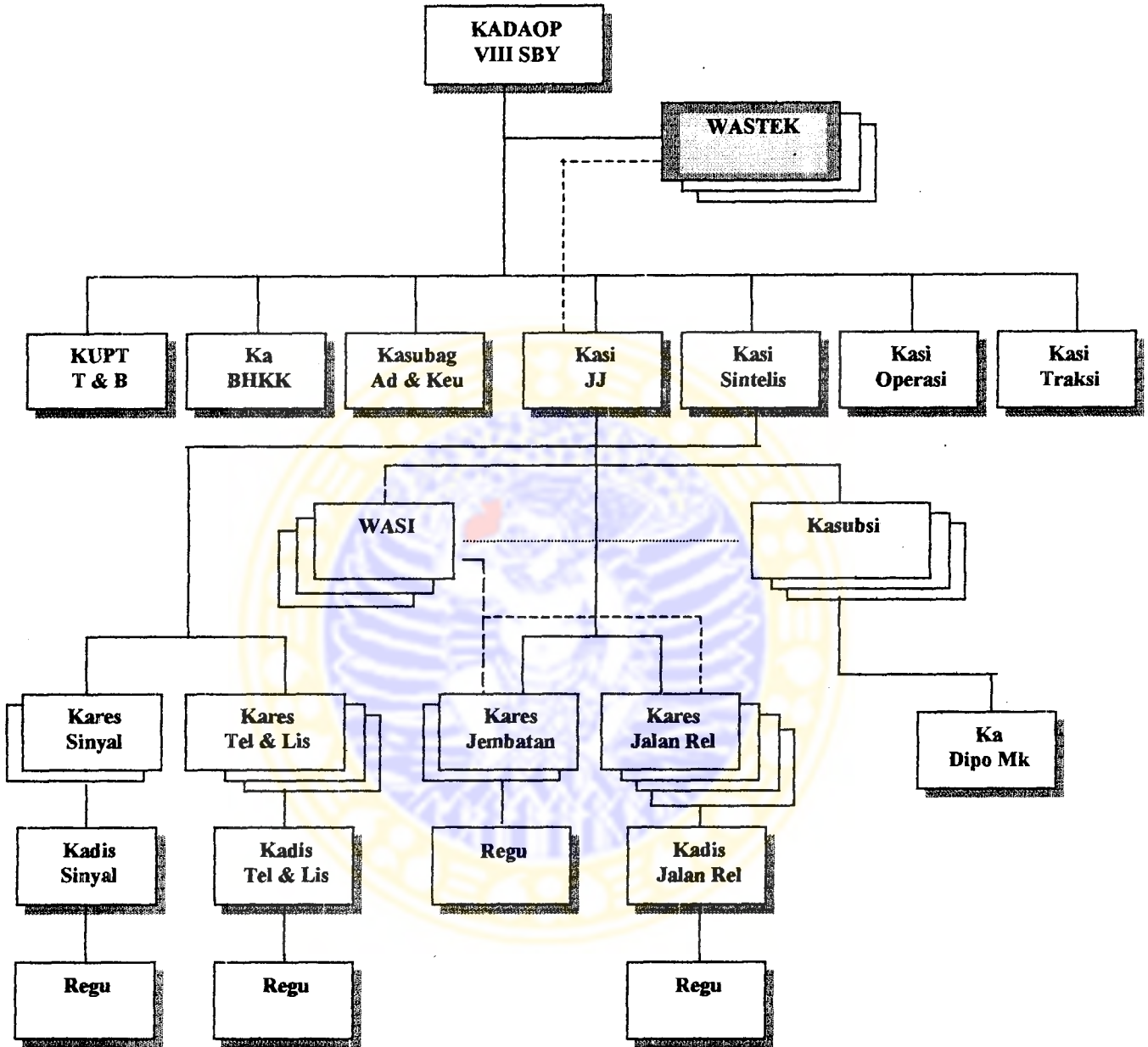
Sedarmayanti. 1985. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Ilham Jaya

Sri Purnomowaty. *Kepuasan Kerja Pustakawan 18 Perpustakaan Khusus Instansi Pemerintah di DKI Jakarta*. Unpublished Doctoral Dissertation University of Indonesia, 1994

Wexley, N. K. & Yukl, G. A. 1992. *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia*, alih bahasa: Moh. Shobbaruddin. Jakarta: Rineka Cipta.



STRUKTUR ORGANISASI PT KAI DAOP VIII SURABAYA



Keterangan :

- = Garis Komando
- = Garis Koordinasi
- = Garis Pengawasan

Kepada

Yth. Bapak/Ibu.....

di-

Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian saya dalam rangka penyusunan thesis di Program Pascasarjana Program Studi Ilmu Pengembangan Sumber Daya Manusia dengan topik **“Pengembangan Metode Pengukuran Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Kereta Api Indonesia DAOP VIII Surabaya”**, bersama ini perkenankan saya memohon waktu dan kerjasama Bapak/Ibu untuk mengisi daftar pertanyaan (Kuesioner) terlampir.

Bagi dunia bisnis hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga kepada manajemen untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan dengan menggunakan metode-metode pengukuran kepuasan kerja yang tepat dan akurat, sehingga memberikan hasil pengukuran yang diharapkan.

Semua identitas anda akan saya jamin kerahasiaanya, hasil penelitian ini tidak akan mengungkap identitas anda dan unit bisnis anda, melainkan hanya membahas secara kumulatif saja, mohon setelah kuesioner diisi silahkan periksa sekali lagi, apakah identitas responden telah lengkap dan semua nomor telah dijawab. Setelah dipastikan semua sudah lengkap, masukkan daftar pertanyaan yang telah diisi ke dalam amplop yang telah disediakan dan diserahkan dalam keadaan tertutup

Demikian atas kerjasama dan partisipasi Bapak/Ibu saya ucapkan terimakasih.

Surabaya, April 2006

Hormat saya,

M. Rinamurti

Peneliti

Identitas Responden

Petunjuk: 1. Anda di minta untuk mengisi identitas anda dengan huruf besar atau memberi tanda (V) pada kolom yang sudah tersedia.
2. Isilah dengan keadaan sebenarnya, dan jawaban anda kami rahasiakan.

1. Umur : Thn
2. Jenis Kelamin : a. Laki-Laki []
b. Perempuan []
3. Status perkawinan : a. Lajang []
b. Kawin []
c. Janda []
d. Duda []
4. Bekerja pada Bagian :
5. Pendidikan Terakhir : a. SMU/SMK atau Sederajat []
b. Diploma/ Akademi []
c. Sarjana/ S1 []
d. Magister/ S2 []
e. Doktor/ S3 []
6. Masa Kerja : Thn
7. Apakah anda pernah bekerja di tempat lain sebelum di perusahaan ini
 Ya Tidak
8. Apakah anda berkeinginan pindah ke perusahaan lain?
 Ya Tidak
9. Apakah Saudara Sering tidak masuk kerja
 Ya Tidak
- Bila jawaban "Ya", rata-rata seminggu tidak masuk berapa kali
 1 2 3 4 5 6

****TERIMAKASIH ATAS PARTISIPASI ANDA****

PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER KEPUASAN KERJA KARYAWAN

Tujuan Kuesioner ini adalah memberikan kesempatan kepada anda untuk menceritakan Bagaimana Perasaan anda mengenai pekerjaan anda sekarang, baik hal-hal yang membuat anda puas (*satisfaction*) maupun hal-hal apa yang membuat anda tidak puas (*dissatisfaction*).

1. Berdasarkan jawaban-jawaban anda, kami berharap mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang hal-hal yang disukai maupun tidak disukai dalam pekerjaan anda sekarang
2. Baca setiap pernyataan secara teliti dan tentukan seberapa puas perasaan anda tentang aspek pekerjaan anda yang dijelaskan pada pernyataan-pernyataan dibawah ini.
3. Berikan tanda (X) pada kotak yang menurut anda paling menggambarkan perasaan anda, angka 0-2 di bawah ini menunjukkan kecenderungan, angka 0 cenderung tidak setuju dan angka 2 setuju
 - Jika anda merasa bahwa pekerjaan anda memberikan apa yang anda harapkan, berikan tanda **setuju (S)**
 - Jika anda merasa bahwa pekerjaan anda memberikan cukup apa yang anda harapkan, berikan tanda **tidak tahu (TT)**
 - Jika anda merasa bahwa pekerjaan anda memberikan nilai kurang dari apa yang anda harapkan, berikan tanda **tidak setuju (TS)**
4. Jawablah setiap item pernyataan dibawah ini dengan terus terang dan jujur, berikan gambaran perasaan anda yang sesungguhnya tentang pekerjaan anda sekarang.

KUESIONER KEPUASAN KERJA

| No. | Pernyataan | Skor | | |
|--|---|--------|---------|---------|
| A Penggunaan Kemampuan (<i>Ability Utilization</i>) | | | | |
| 1. | Pengetahuan yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan yang pernah diikuti sangat berguna untuk mendukung pekerjaan saya | S 2 | TT 1 | TS 0 |
| 2. | Pekerjaan yang saya lakukan terlalu sederhana di banding dengan kemampuan saya | 2 | 1 | 0 |
| 3. | Pekerjaan yang saya lakukan menuntut segenap kemampuan yang saya miliki | 2 | 1 | 0 |
| 4. | Latar belakang ilmu dan kecakapan yang saya miliki tidak berkaitan dengan jenis pekerjaan yang saya lakukan sekarang | 2 | 1 | 0 |
| 5. | Aspek penggunaan kemampuan dalam pekerjaan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi hasil pekerjaan | 2 | 1 | 0 |
| B Aktivitas Pekerjaan (<i>Activity</i>) | | | | |
| 6. | Orang-orang yang saya jumpai menyatakan bahwa pekerjaan saya adalah penting | S 2 | TT 1 | TS 0 |
| 7. | Pekerjaan saya sangat bermanfaat bagi organisasi dan masyarakat | 2 | 1 | 0 |
| 8. | Pekerjaan saya nampak sepele di bandingkan dengan pekerjaan orang lain | 2 | 1 | 0 |
| 9. | Pekerjaan saya ikut serta menunjang keberhasilan program kerja perusahaan | 2 | 1 | 0 |
| 10. | Pekerjaan yang saya lakukan merupakan faktor penting bagi saya | 2 | 1 | 0 |
| C Prestasi | | | | |
| 11. | Saya mempunyai kesempatan untuk menunjukkan prestasi yang sebaik-baiknya | S 2 | TT 1 | TS 0 |
| 12. | Saya mempunyai kesempatan untuk membuktikan kemampuan yang saya miliki | 2 | 1 | 0 |
| 13. | Saya merasa puas dengan hasil pekerjaan saya | 2 | 1 | 0 |
| 14. | Pekerjaan saya kurang menantang | 2 | 1 | 0 |
| 15. | Kesempatan untuk menunjukkan kemampuan merupakan faktor yang penting bagi saya | 2 | 1 | 0 |
| D Kewenangan (<i>Authority</i>) | | | | |
| 16. | Saya mempunyai cukup wewenang yang dapat mempermudah pekerjaan saya | S 2 | TT 1 | TS 0 |
| 17. | Pekerjaan saya banyak memberi kesempatan kepada saya untuk mengambil keputusan | 2 | 1 | 0 |
| 18. | Pembagian wewenang dan tanggung jawab di atur secara tegas dan jelas | 2 | 1 | 0 |
| 19. | Saya di beri kepercayaan untuk mengatur kelancaran tugas yang di berikan oleh pimpinan | 2 | 1 | 0 |
| 20. | Kejelasan dan besarnya wewenang dan tanggung jawab dalam pekerjaan merupakan faktor yang penting bagi saya | 2 | 1 | 0 |

| No. | Pernyataan | Skor | | |
|--|--|--------|---------|---------|
| E Kebebasan (<i>Independence</i>) | | | | |
| 21. | Saya mempunyai kebebasan untuk memilih cara yang terbaik dalam menjalankan tugas | S 2 | TT 1 | TS 0 |
| 22. | Saya mempunyai keleluasaan untuk mengatur jadwal kegiatan yang akan saya kerjakan | 2 | 1 | 0 |
| 23. | Saya mempunyai kesempatan untuk menuangkan gagasan dalam pekerjaan saya | 2 | 1 | 0 |
| 24. | Saya mempunyai kesempatan untuk bekerja secara mandiri | 2 | 1 | 0 |
| 25. | Keleluasaan dalam menentukan rencana dan cara bekerja merupakan faktor yang penting bagi Saya | 2 | 1 | 0 |
| F Nilai-Nilai Moral (<i>Moral Values</i>) | | | | |
| 26. | Saya selalu berusaha melakukan pekerjaan sebaik mungkin | S 2 | TT 1 | TS 0 |
| 27. | Kemampuan untuk tidak melakukan hal-hal yang tidak sesuai dengan kepercayaan agama dalam bekerja | 2 | 1 | 0 |
| 28. | Saya berusaha menghindari menjiplak pekerjaan orang lain | 2 | 1 | 0 |
| 29. | Kemampuan untuk melakukan pekerjaan tanpa merasa bersalah secara moral | 2 | 1 | 0 |
| 30. | Nilai-nilai moral dalam pekerjaan merupakan faktor penting bagi saya | 2 | 1 | 0 |
| G Tanggung Jawab (<i>Responsibility</i>) | | | | |
| 31. | Kesempatan untuk memberitahukan pada orang lain apa yang harus dilakukan | S 2 | TT 1 | TS 0 |
| 32. | Saya mampu melaksanakan pekerjaan dengan baik | 2 | 1 | 0 |
| 33. | Kemampuan melihat hasil-hasil pekerjaan yang dilakukan | 2 | 1 | 0 |
| 34. | Kesempatan bertanggung jawab bagi pekerjaan lainnya | 2 | 1 | 0 |
| 35. | Adanya tanggung jawab pada pekerjaan merupakan faktor penting bagi saya | 2 | 1 | 0 |
| H Keamanan Kerja (<i>Security</i>) | | | | |
| 36. | Saya mempunyai pekerjaan tetap yang dapat saya andalkan | S 2 | TT 1 | TS 0 |
| 37. | Saya merasa aman karena ada jaminan hari tua | 2 | 1 | 0 |
| 38. | Pekerjaan saya tidak mengandung resiko yang membahayakan keselamatan kerja | 2 | 1 | 0 |
| 39. | Saya tidak perlu khawatir akan kehilangan pekerjaan saya sewaktu-waktu | 2 | 1 | 0 |
| 40. | Rasa aman dalam bekerja merupakan faktor | 2 | 1 | 0 |

| | | | | |
|-----------|--|--------|---------|---------|
| | penting bagi saya | | | |
| I | Kreativitas Pekerjaan (<i>Creativity</i>) | | | |
| 41. | Kesempatan mencoba sesuatu yang berbeda | S 2 | TT 1 | TS 0 |
| 42. | Kesempatan untuk mencoba cara saya sendiri didalam melakukan pekerjaan | 2 | 1 | 0 |
| 43. | Kesempatan untuk melakukan pekerjaan yang berbeda dengan orang lain | 2 | 1 | 0 |
| 44. | Kesempatan mengembangkan cara-cara yang lebih baik untuk melakukan pekerjaan | 2 | 1 | 0 |
| 45. | Kreatifitas bekerja merupakan faktor yang penting bagi saya | 2 | 1 | 0 |
| J | Layanan Sosial (<i>Social Services</i>) | | | |
| 46. | Saya mempunyai banyak kesempatan untuk berbuat sesuatu yang bermanfaat bagi orang lain | S 2 | TT 1 | TS 0 |
| 47. | Saya mempunyai banyak kesempatan untuk mengamalkan ilmu yang saya miliki untuk kepentingan masyarakat banyak | 2 | 1 | 0 |
| 48. | Alasan pengabdian pada profesi membuat saya setia menggeluti pekerjaan saya | 2 | 1 | 0 |
| 49. | Saya bekerja demi kepentingan pribadi saya sendiri | 2 | 1 | 0 |
| 50. | Adanya kesempatan untuk berbuat sesuatu untuk orang lain merupakan faktor penting bagi saya | 2 | 1 | 0 |
| K. | Status Sosial (<i>Social Status</i>) | | | |
| 51. | Saya bangga dengan pekerjaan saya | S 2 | TT 1 | TS 0 |
| 52. | Menurut pandangan masyarakat, pekerjaan saya adalah terhormat | 2 | 1 | 0 |
| 53. | Saya merasa canggung dan rendah diri dalam pergaulan dengan profesi lain | 2 | 1 | 0 |
| 54. | Profesi saya saat ini belum dapat di sejajarkan dengan profesi-profesi lainnya | 2 | 1 | 0 |
| 55. | Terhormatnya suatu pekerjaan di mata masyarakat merupakan faktor yang penting bagi Saya | 2 | 1 | 0 |
| L | Variasi Pekerjaan (<i>Variety</i>) | | | |
| 56. | Kegiatan yang saya lakukan sehari-hari cukup bervariasi | S 2 | TT 1 | TS 0 |
| 57. | Saya menyukai pekerjaan saya | 2 | 1 | 0 |
| 58. | Saya mengerjakan pekerjaan rutin yang membosankan | 2 | 1 | 0 |
| 59. | Saya terpaksa mengerjakan tugas yang sebenarnya enggan saya kerjakan | 2 | 1 | 0 |

| | | | | |
|--|---|--------|---------|---------|
| 60. | Adanya variasi kegiatan dalam suatu pekerjaan merupakan faktor yang penting bagi saya | 2 | 1 | 0 |
| M. Peningkatan diri/ Kemajuan | | | | |
| 61. | Saya mempunyai kesempatan untuk mengembangkan ilmu yang saya miliki | S 2 | TT 1 | TS 0 |
| 62. | Saya cukup mendapat kesempatan untuk meningkatkan keahlian saya | 2 | 1 | 0 |
| 63. | Pengembangan karyawan melalui pendidikan dan pelatihan belum diatur secara bijaksana | 2 | 1 | 0 |
| 64. | Dari dulu sampai sekarang keahlian saya bertambah | 2 | 1 | 0 |
| 65. | Adanya kesempatan untuk meningkatkan diri yang tersedia dalam suatu pekerjaan merupakan faktor yang penting bagi Saya | 2 | 1 | 0 |
| N Kebijakan Perusahaan (Company Policies) | | | | |
| 66. | Kebijakan dan praktek-praktek manajemen sumberdaya manusia dalam sistem perusahaan sudah diterapkan dengan baik | S 2 | TT 1 | TS 0 |
| 67. | Kebijakan-kebijakan dalam sistem perusahaan dan praktek pelaksanaan kebijakan sudah berjalan dengan baik | 2 | 1 | 0 |
| 68. | Cara perusahaan mensosialisasikan kebijakan-kebijakan/ sistem yang ada dalam perusahaan sudah berjalan dengan baik | 2 | 1 | 0 |
| 69. | Penerapan kebijakan perusahaan dalam prakteknya sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku | 2 | 1 | 0 |
| 70. | Aspek kebijakan dan prosedur pelaksanaannya merupakan faktor penting bagi saya | 2 | 1 | 0 |
| O. Gaji/ Kompensasi (Compensation) | | | | |
| 71. | Gaji saya cukup untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari | S 2 | TT 1 | TS 0 |
| 72. | Gaji yang saya terima sepadan dengan pekerjaan yang saya kerjakan | 2 | 1 | 0 |
| 73. | Saya seharusnya menerima gaji yang lebih tinggi dari yang saya terima sekarang | 2 | 1 | 0 |
| 74. | Saya tidak dapat mengandalkan gaji saya untuk mencukupi kebutuhan hidup sekeluarga | 2 | 1 | 0 |
| 75. | Gaji merupakan faktor yang penting bagi Saya | 2 | 1 | 0 |
| P Pengakuan (Recognition) | | | | |
| 76. | Saya mendapat pujian dari atasan apabila berhasil menyelesaikan pekerjaan dengan baik | S 2 | TT 1 | TS 0 |
| 77. | Saya merasa menjadi seseorang yang dibutuhkan | 2 | 1 | 0 |
| 78. | Pekerjaan saya masih sering di remehkan orang | 2 | 1 | 0 |

| | | | | |
|----------|---|--------|---------|---------|
| 79. | Karyawan yang di tetapkan di kantor perusahaan adalah mereka yang dianggap tidak mampu bekerja di tempat lain | 2 | 1 | 0 |
| 80. | Adanya penghargaan terhadap hasil pekerjaan yang dilakukan merupakan faktor yang penting bagi Saya | 2 | 1 | 0 |
| Q | Pengawasan- Hubungan antar sesama manusia (<i>Supervision-Human Relations</i>) | | | |
| 81. | Saya mempunyai atasan yang cakap dalam hal memberi bimbingan dan pengawasan | S 2 | TT 1 | TS 0 |
| 82. | Atasan saya mengetahui pekerjaan dengan baik | 2 | 1 | 0 |
| 83. | Atasan saya tidak menghiraukan gagasan dan saran-saran saya | 2 | 1 | 0 |
| 84. | Saya cukup di beri informasi mengenai tujuan dan sasaran devisi (bagian) kerja saya | 2 | 1 | 0 |
| 85. | Sistem pengawasan dan kecakapan atasan dalam memimpin merupakan faktor yang penting bagi Saya | 2 | 1 | 0 |
| R | Pengawasan Teknis (<i>Supervision-Technical</i>) | | | |
| 86. | Atasan cakap dalam memberi bimbingan dan pengawasan teknis pekerjaan | S 2 | TT 1 | TS 0 |
| 87. | Atasan mengetahui pekerjaan secara teknis dengan baik | 2 | 1 | 0 |
| 88. | Atasan cukup memberikan informasi mengenai tujuan dan sasaran perusahaan | 2 | 1 | 0 |
| 89. | Atasan memberi bantuan terhadap masalah-masalah yang rumit | 2 | 1 | 0 |
| 90. | Faktor Pengawasan teknis pekerjaan merupakan faktor penting bagi Saya | 2 | 1 | 0 |
| S | Kondisi Fisik Kerja (<i>Working Condition</i>) | | | |
| 91. | Kondisi fisik tempat kerja menyebabkan saya merasa nyaman selama bekerja | S 2 | TT 1 | TS 0 |
| 92. | Perlengkapan dan fasilitas yang di sediakan cukup mendukung kelancaran pekerjaan saya | 2 | 1 | 0 |
| 93. | Sistem penerangan dan pengaturan suhu udara cukup memadai untuk bekerja | S 2 | TT 1 | TS 0 |
| 94. | Pekerjaan saya terhambat karena lingkungan kerja yang kurang memadai | 2 | 1 | 0 |
| 95. | Kondisi fisik tempat kerja merupakan faktor yang penting bagi Saya | 2 | 1 | 0 |
| T | Rekan Sekerja (<i>Co-Worker</i>) | | | |
| 96. | Rekan-rekan kerja menunjukkan kerja sama yang cukup baik | S 2 | TT 1 | TS 0 |
| 97. | Hubungan baik dengan orang-orang yang terlibat dengan pekerjaan saya mendorong saya untuk bekerja lebih giat | 2 | 1 | 0 |

| | | | | |
|------|--|---|---|---|
| 98. | Konflik antar pribadi sering terjadi selama bekerja | 2 | 1 | 0 |
| 99. | Pekerjaan saya memungkinkan saya bertemu dan mengenal banyak orang | 2 | 1 | 0 |
| 100. | Hubungan baik dengan rekan sekerja dan orang-orang yang terlibat dengan pekerjaan Saya merupakan faktor yang penting bagi Saya | 2 | 1 | 0 |

*****SELESAI*****

1. Silahkan periksa sekali lagi, apakah identitas responden telah lengkap dan semua nomor telah dijawab
2. Silahkan masukkan daftar pertanyaan yang telah diisi kedalam amplop yang telah disediakan dan diserahkan dalam keadaan tertutup.



PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER KEPUASAN KERJA KARYAWAN

Tujuan Kuesioner ini adalah memberikan kesempatan kepada anda untuk menceritakan Bagaimana Perasaan anda mengenai pekerjaan anda sekarang, baik hal-hal yang membuat anda puas (*satisfaction*) maupun hal-hal apa yang membuat anda tidak puas (*dissatisfaction*).

1. Baca setiap pernyataan secara teliti dan tentukan seberapa puas perasaan anda tentang aspek pekerjaan anda yang dijelaskan pada pernyataan-pernyataan dibawah ini.
2. Tuliskan huruf **Y** (artinya **Ya**) di depan kata-kata yang dengan tepat menggambarkan aspek pekerjaan Saudara. Tuliskan huruf **T** (artinya **Tidak**) jika tidak sesuai dengan aspek yang digambarkan, dan tanda **?** (**tanda tanya**) jika Saudara tidak dapat memutuskan atau ragu-ragu.
3. Jawablah setiap item pernyataan dibawah ini dengan terus terang dan jujur, berikan gambaran perasaan anda yang sesungguhnya tentang pekerjaan anda sekarang.

*** Terimakasih atas partisipasinya***

KUESIONER KEPUASAN KERJA

1. Seberapa tepat kata-kata berikut menggambarkan pekerjaan Anda?

- Menarik
- Rutin
- Memuaskan
- Membosankan ✓
- Bagus
- Kreatif
- Terhormat
- Panas ✓
- Menyenangkan
- Berguna
- Merepotkan ✓
- Sehat
- Penuh Tantangan
- Di bawah kendali Anda
- Frustrasi ✓
- Sederhana
- Menarik sepanjang waktu
- Sulit untuk memenuhi ✓

2. Seberapa tepat kata-kata berikut menggambarkan gaji (bayaran) Anda?

- Penghasilan mencukupi biaya hidup normal
- Cukup memuaskan setelah dikurangi biaya hidup
- Susah hidup berdasarkan penghasilan ✓
- Buruk ✓
- Penghasilan memungkinkan kemewahan
- Tidak aman ✓
- Kurang dari yang seharusnya saya terima ✓
- Dibayar tinggi
- Dibayar di bawah standar. ✓

3. Seberapa tepat kata-kata berikut menggambarkan rekan sekerja Anda?

- Mendorong
- Membosankan ✓
- Lamban ✓
- Berambisi
- Bodoh ✓
- Bertanggungjawab
- Cepat
- Inteligen
- Mudah terjadi permusuhan ✓
- Terlalu banyak bicara ✓
- Cerdik
- Malas
- Tidak menyenangkan ✓
- Tanpa rahasia pribadi
- Aktif
- Kurang menarik ✓
- Setia
- Bersemangat untuk berprestasi

4. Seberapa tepat kata-kata berikut menggambarkan promosi pekerjaan Anda?

- Kesempatan untuk maju terbuka
- Peluang agak terbatas ✓
- Promosi berdasarkan kemampuan
- Pekerjaan tanpa peluang promosi ✓
- Peluang menarik untuk promosi
- Kebijakan promosi tidak adil ✓
- Promosi terjadi tidak teratur ✓
- Promosi secara reguler

..... Kesempatan yang adil untuk promosi

5. Seberapa tepat kata-kata berikut menggambarkan atasan atau supervisor Anda?

- Meminta masukan saya
- Susah membuatnya senang ✓
- Tidak sopan ✓
- Memuji hasil kerja yang bagus
- Bijaksana
- Berpengaruh
- Mengikuti perkembangan
- Tidak cukup memberi bimbingan ✓
- Perasaannya gampang berubah ✓
- Menjengkelkan ✓
- Keras kepala ✓
- Memahami pekerjaannya dengan baik
- Inteligen
- Membiarkan saya menggunakan cara saya
- Malas ✓
- Berkeliling saat dibutuhkan
- Buruk ✓
- Memberitahu dimana posisi saya

- **Mohon periksa sekali lagi semua jawaban Saudara, terimakasih atas partisipasi dan bantuannya ***

KUESIONER *FACES SCALE*

PILIH LAH SALAH SATU GAMBAR DI BAWAH INI YANG MENUNJUKKAN/MENGGAMBARKAN TINGKAT KEPUASAN KERJA BAPAK /IBU /SAUDARA TERHADAP PEKERJAAN YANG SEDANG DIJALANI SAAT INI.

A.



B.



C.



Kepada

Yth. Bapak/Ibu.....

di-

Tempat

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan penelitian saya dalam rangka penyusunan thesis di Program Pascasarjana Program Studi Ilmu Pengembangan Sumber Daya Manusia dengan topik **“Pengembangan Metode Pengukuran Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Kereta Api Indonesia DAOP VIII Surabaya”**, bersama ini perkenankan saya memohon waktu dan kerjasama Bapak/Ibu untuk mengisi skor bagi masing-masing metode pengukuran kepuasan kerja.

Untuk memperjelas pemahaman metode-metode tersebut, maka saya lampirkan uraian/penjelasan secara ringkas mengenai metode-metode pengukuran kepuasan kerja. Mohon Bapak/ibu berkenan untuk mempelajari metode-metode pengukuran kepuasan kerja tersebut.

Demikian atas kerjasama dan partisipasi Bapak/Ibu saya ucapkan terimakasih.

Surabaya, Mei 2006

Hormat saya,

M. Rinamurti

Peneliti

METODE-METODE PENGUKURAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN

1). Metode Radiestesi

Metode Radiestesi berasal dari kata *radies* yang berarti pancaran dan *estesi* adalah kepekaan. Jadi radiestesi berarti pencarian atau pengukuran radiasi sangat rendah yang dipancarkan oleh mineral, tumbuhan, binatang maupun manusia melalui kepekaan rasa.

Radiestesi dapat digunakan antara lain untuk mencari sumber air, mendiagnosa penyakit, menentukan cara pengobatan, mendeteksi pengaruh batu-batuan, sebagai "lie detector" dan lain-lain, termasuk dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja seorang karyawan yang berhubungan dengan perasaan orang tersebut terhadap pekerjaannya.

Salah satu teknik yang dapat digunakan dalam radiestesi adalah teknik bandul yang semula dipakai untuk mengetahui adanya "medan magnet" yang berasal dari bumi apakah dapat dikembangkan untuk mendeteksi "medan magnet" lemah yang ditimbulkan oleh 'bio elektrik' tubuh yang lebih dikenal sebagai tenaga dalam.

Alat bandul yang digunakan terdiri dari cincin emas seberat 5 gram yang diikat oleh benang hitam sepanjang 30 cm, dipegang dengan tangan kanan, sedangkan sebagai alat pengukur dipergunakan kertas yang berskala 0 - 2 dengan jarak 2 cm setiap skala. Program di kepala yang menggerakkan bandul adalah: jika ada pancaran tenaga dalam maka bandul akan berputar kearah angka 0 - 2, sedangkan kalau tidak ada pancaran bandul akan diam. Pembacaan dilakukan sesudah bandul bergerak stabil dengan catatan bahwa pada saat itu tidak diganggu oleh angin dan "radiasi" tanah.

2). **Minnesota Satisfaction Questionnaire**

Minnesota Satisfaction Questionnaire selanjutnya disingkat MSQ adalah kuesioner yang dikembangkan dan telah digunakan secara luas dalam penelitian kepuasan kerja. MSQ bentuk ringkas memuat 20 pertanyaan yang mengukur kepuasan terhadap aspek kerja, yaitu: Penggunaan kemampuan, prestasi, aktivitas, pertumbuhan, wewenang, kompensasi, rekan kerja, kreatifitas, kemandirian, nilai moral, kebijakan perusahaan, pengakuan, keamanan, layanan sosial, status sosial, pengawasan- hubungan antar manusia, teknis pengawasan, dan kondisi kerja.

MSQ bentuk panjang terdiri dari 5 pertanyaan untuk setiap aspek kerja. Responden diminta menandai kotak yang sesuai dari nomor 0 sampai 2 untuk setiap pertanyaan. Interpretasi angka yang disediakan pada tiap halaman kuesioner adalah sebagai berikut: angka 0 berarti tidak puas, angka 1 berarti agak puas, angka 3 berarti puas.

3) **Faces Job Satisfaction Scale**

Faces Job Satisfaction Scale merupakan instrumen yang dikembangkan oleh Kunin tahun 1955. Alat ini terdiri dari serangkaian gambar wajah orang dengan berbagai ekspresi, berupa variasi pada lekukan mulut, mulai dari tersenyum lebar sampai kerutan yang dalam. Responden secara sederhana tinggal menandai wajah yang mencerminkan perasaannya terhadap kerja secara umum.

4). Job Discription Index

Job Discription Index selanjutnya disingkat JDI merupakan kuesioner yang dirancang untuk mengukur kepuasan kerja, bukan untuk mengukur kepuasan hidup dalam pengertian yang lebih luas. Instrumen ini terdiri dari 72 butir kata-kata yang terbagi dalam 5 aspek kerja yang diukur, yaitu aspek kerja terdiri dari 18 butir pertanyaan, aspek gaji terdiri dari 9 butir pertanyaan, aspek promosi terdiri dari 9 butir pertanyaan, aspek pengawasan terdiri dari 18 butir pertanyaan, dan aspek rekan kerja terdiri dari 18 butir pertanyaan.

Kata-kata bernada positif (seperti menarik, terhormat, bagus) tentu dipilih karyawan jika ia puas akan pekerjaannya. Sebaliknya, karyawan yang memilih kata-kata bernada negatif (misalnya membosankan, frustrasi, buruk) menunjukkan ketidakpuasan karyawan atas dimensi pekerjaannya.

Responden di minta untuk menandai tiap pertanyaan dengan Y berarti Ya, N berarti tidak dan ? berarti tidak tahu. Jawaban ya untuk pertanyaan positif di beri angka 3, jawaban tidak untuk pertanyaan negatif diberi angka 3, jawaban ? untuk semua butir diberi angka 1, jawaban ya untuk pertanyaan negatif diberi angka 0, dan jawaban tidak untuk pertanyaan positif diberi angka 0. Hasil riset ini dapat digunakan untuk memperbaiki dimensi-dimensi kepuasan kerja, jika ditemukan hasil yang cenderung negatif.

LEMBAR RESPONDEN

Dari tabel hasil pengukuran kepuasan kerja di atas, mohon Bapak/Ibu memberi skor untuk masing-masing metode di bawah ini.

Petunjuk Pengisian:

Isilah skor masing-masing metode untuk mengetahui kecocokan metode dalam pengukuran kepuasan kerja karyawan, dari skor 0 - 4.

- 0 = Tidak Sesuai
- 1 = Kurang Sesuai
- 2 = Agak Sesuai
- 3 = Cukup Sesuai
- 4 = Sesuai
- 5 = Sangat Sesuai

| METODE | SKOR (0 - 5) | MEAN | STANDAR DEVIASI |
|--------------------|---------------------------|-------------|----------------------------|
| RADIESTESI | | | |
| FACES SCALE | | | |
| MSQ | | | |
| JDI | | | |

HASIL KUESIONER FACES SCALE

| NO. RESPONDEN | HSL KUESIONER |
|--------------------------|--------------------------|
| 1 | 1 |
| 2 | 2 |
| 3 | 2 |
| 4 | 2 |
| 5 | 2 |
| 6 | 1 |
| 7 | 2 |
| 8 | 0 |
| 9 | 1 |
| 10 | 1 |
| 11 | 1 |
| 12 | 2 |
| 13 | 2 |
| 14 | 1 |
| 15 | 2 |
| 16 | 1 |
| 17 | 1 |
| 18 | 1 |
| 19 | 2 |
| 20 | 0 |
| 21 | 0 |
| 22 | 1 |
| 23 | 2 |
| 24 | 2 |
| 25 | 1 |
| 26 | 1 |
| 27 | 2 |
| 28 | 2 |
| 29 | 2 |
| 30 | 2 |
| 31 | 2 |

Hasil Kuesioner:

"Puas" = 16 orang (51,61 %)

"Biasa Saja" = 12 orang (38,71 %)

"Tidak Puas" = 3 orang (9,68 %)

DATA HASIL METODE RADIESTESI

| RESPONDEN | HASIL PENGAMATAN |
|------------------|-------------------------|
| 1. | 1 |
| 2. | 1 |
| 3. | 1 |
| 4. | 1 |
| 5. | 1 |
| 6. | 1 |
| 7. | 1 |
| 8. | 1 |
| 9. | 1 |
| 10. | 1 |
| 11. | 1 |
| 12. | 1 |
| 13. | 1 |
| 14. | 1 |
| 15. | 0 |
| 16. | 1 |
| 17. | 1 |
| 18. | 1 |
| 19. | 0 |
| 20. | 0 |
| 21. | 0 |
| 22. | 1 |
| 23. | 0 |
| 24. | 0 |
| 25. | 0 |
| 26. | 1 |
| 27. | 0 |
| 28. | 1 |
| 29. | 1 |
| 30. | 1 |
| 31. | 0 |

KETERANGAN:

0 = TIDAK PUAS

1 = BIASA SAJA

2 = PUAS

DATA KUESIONER JOB DESCRIPTIVE INDEX

| RESPONDEN | JDI 1-1 | JDI 1-2 | JDI 1-3 | JDI 1-4 | JDI 1-5 | JDI 1-6 | JDI 1-7 | JDI 1-8 | JDI 1-9 | JDI 1-10 | JDI 1-11 | JDI 1-12 | JDI 1-13 | JDI 1-14 | JDI 1-15 | JDI 1-16 |
|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| 4 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 6 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 |
| 8 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 9 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| 10 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| 11 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 |
| 12 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 13 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 14 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 16 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 17 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 18 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| 19 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 |
| 20 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| 21 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| 22 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| 23 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 24 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 25 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| 26 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| 27 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| 28 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 |
| 29 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 |
| 30 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 |
| 31 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 |

DATA KUESIONER JOB DESCRIPTIVE INDEX

| RESPOND | JDI 1-17 | JDI 1-18 | JDI 2-1 | JDI 2-2 | JDI 2-3 | JDI 2-4 | JDI 2-5 | JDI 2-6 | JDI 2-7 | JDI 2-8 | JDI 2-9 | JDI 3-1 | JDI 3-2 | JDI 3-3 | JDI 3-4 | JDI 3-5 |
|---------|----------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 |
| 4 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 |
| 5 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 6 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| 7 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 8 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| 9 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 |
| 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| 12 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 13 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 |
| 14 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| 15 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 16 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 17 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| 18 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 19 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 20 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 |
| 21 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 |
| 22 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 23 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 24 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 25 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 26 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 |
| 27 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 28 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| 29 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| 30 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 31 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |

DATA KUESIONER JOB DESCRIPTIVE INDEX

| RESPND | JDI 3-6 | JDI 3-7 | JDI 3-8 | JDI 3-9 | JDI 3-10 | JDI 3-11 | JDI 3-12 | JDI 3-13 | JDI 3-14 | JDI 3-15 | JDI 3-16 | JDI 3-17 | JDI 3-18 | JDI 4-1 | JDI 4-2 | JDI 4-3 |
|--------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|---------|---------|---------|
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 4 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 7 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 12 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| 13 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 |
| 14 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 15 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| 16 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| 17 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| 18 | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 19 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 20 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| 21 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| 22 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 23 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 |
| 24 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 |
| 25 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 26 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| 27 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| 28 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 29 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| 30 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 31 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |

DATA KUESIONER JOB DESCRIPTIVE INDEX

| RESPND | JDI 4-4 | JDI 4-5 | JDI 4-6 | JDI 4-7 | JDI 4-8 | JDI 4-9 | JDI 5-1 | JDI 5-2 | JDI 5-3 | JDI 5-4 | JDI 5-5 | JDI 5-6 | JDI 5-7 | JDI 5-8 | JDI 5-9 | JDI 5-10 | JDI 5-11 |
|--------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------|----------|
| 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| 7 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 |
| 11 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 13 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 15 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 16 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 17 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 18 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 19 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 20 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 21 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 22 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 23 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 24 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| 25 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 26 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 27 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 28 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 29 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 30 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 31 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |

| RESPND | JDI 5-12 | JDI 5-13 | JDI 5-14 | JDI 5-15 | JDI 5-16 | JDI 5-17 | JDI 5-18 |
|--------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 |
| 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 |
| 4 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 6 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 9 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 2 |
| 10 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| 11 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 |
| 12 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 13 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| 14 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 15 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| 16 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| 17 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 |
| 18 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| 19 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 |
| 20 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 21 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 22 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 23 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 24 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 25 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| 26 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 27 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 |
| 28 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 |
| 29 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 |
| 30 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 |
| 31 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 |

DATA KUESIONER MINNESOTA SATISFACTION QUESTIONNAIRE

| RESPND | A1 | A2 | A3 | A4 | A5 | B1 | B2 | B3 | B4 | B5 | C1 | C2 | C3 | C4 | C5 | D1 | D2 | D3 | D4 | D5 |
|--------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 0 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 |
| 5 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 |
| 7 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 8 | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 |
| 9 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 |
| 10 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 11 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 12 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 13 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 1 |
| 14 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 15 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 16 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 |
| 17 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 18 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| 19 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 20 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 |
| 21 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 22 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 23 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 |
| 24 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 2 |
| 25 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 |
| 26 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 0 | 2 |
| 27 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 28 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 29 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 30 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 31 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 |

DATA KUESIONER MINNESOTA SATISFACTION QUESTIONNAIRE

| RESPOND | E1 | E2 | E3 | E4 | E5 | F1 | F2 | F3 | F4 | F5 | G1 | G2 | G3 | G4 | G5 | H1 | H2 | H3 | H4 | H5 |
|---------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 4 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 7 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| 9 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 10 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 11 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| 13 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 14 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 15 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 16 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| 17 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 |
| 18 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 |
| 19 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 |
| 20 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 |
| 21 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 22 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 |
| 23 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 24 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 25 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 26 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| 27 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| 28 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 29 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 30 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 31 | 2 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |

DATA KUESIONER MINNESOTA SATISFACTION QUESTIONNAIRE

| RESPND | I1 | I2 | I3 | I4 | I5 | J1 | J2 | J3 | J4 | J5 | K1 | K2 | K3 | K4 | K5 | L1 | L2 | L3 | L4 | L5 | M1 |
|--------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 4 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| 5 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | 1 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 |
| 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 |
| 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 11 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 |
| 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| 14 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 |
| 16 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 17 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 18 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| 19 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 20 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 |
| 21 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| 22 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 |
| 23 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| 24 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 25 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 |
| 26 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 27 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 28 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 29 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 30 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| 31 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 |

DATA KUESIONER MINNESOTA SATISFACTION QUESTIONNAIRE

| RESPND | M2 | M3 | M4 | M5 | N1 | N2 | N3 | N4 | N5 | O1 | O2 | O3 | O4 | O5 | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | Q1 |
|--------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | . | 1 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 |
| 6 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| 7 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 |
| 9 | 0 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 |
| 10 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 12 | 2 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 13 | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 14 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| 15 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 |
| 16 | 1 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 17 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 18 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 19 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 20 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 |
| 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 |
| 22 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 23 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 24 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 25 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 |
| 26 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| 27 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 |
| 28 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 29 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 30 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 31 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 1 |

DATA KUESIONER MINNESOTA SATISFACTION QUESTIONNAIRE

| RESPND | Q2 | Q3 | Q4 | Q5 | R1 | R2 | R3 | R4 | R5 | S1 | S2 | S3 | S4 | S5 | T1 | T2 | T3 | T4 | T5 |
|--------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| 4 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| 5 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| 7 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| 8 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 |
| 9 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 10 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 11 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 13 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 | 0 | 2 | 2 |
| 14 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| 15 | 1 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| 16 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| 17 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| 18 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 19 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 20 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 22 | 2 | 1 | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 |
| 23 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 24 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 25 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 26 | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 27 | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 |
| 28 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 29 | 2 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 30 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 31 | 1 | 0 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 0 | 2 | 2 |

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| A1 | 2.7097 | 3.8796 | .6824 | .8082 |
| A2 | 2.5484 | 3.7892 | .5790 | .8505 |
| A3 | 2.5161 | 3.5247 | .6591 | .8173 |
| A5 | 2.6774 | 3.2925 | .8353 | .7368 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0 N of Items = 4
Alpha = .8464

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| B1 | 4.3871 | 2.9118 | .5141 | .6691 |
| B2 | 4.6774 | 2.4258 | .4650 | .7141 |
| B3 | 4.4839 | 2.4581 | .6243 | .5971 |
| B4 | 4.2581 | 2.9978 | .5005 | .6779 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0 N of Items = 4
Alpha = .7260

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| C1 | 4.7742 | 2.1806 | .5780 | .6198 |
| C2 | 4.7097 | 1.9462 | .6986 | .5287 |
| C4 | 4.4516 | 3.0559 | .3439 | .7463 |
| C5 | 4.3548 | 3.0366 | .4775 | .6894 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0 N of Items = 4

Alpha = .7222

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| D1 | 3.8710 | 2.5161 | .4027 | .5949 |
| D2 | 3.8065 | 2.0946 | .5475 | .4820 |
| D4 | 3.2903 | 2.3462 | .4153 | .5898 |
| D5 | 2.8710 | 3.0495 | .3699 | .6220 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0 N of Items = 4

Alpha = .6465

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| E1 | 2.2581 | 2.4645 | .5180 | .7853 |
| E3 | 2.1935 | 2.3613 | .5322 | .7741 |
| E4 | 2.2581 | 2.0645 | .7881 | .4854 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0 N of Items = 3
Alpha = .7709

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| F2 | 2.8667 | 1.3609 | .5871 | .3716 |
| F4 | 3.1333 | 1.2920 | .4412 | .5765 |
| F5 | 2.9333 | 1.6506 | .3571 | .6685 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0 N of Items = 3
Alpha = .6443

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| G2 | 4.9032 | 1.7570 | .7481 | .6095 |
| G3 | 5.2258 | 1.7140 | .5535 | .6907 |
| G4 | 5.2903 | 1.4129 | .4726 | .7991 |
| G5 | 4.8065 | 2.0946 | .6164 | .6976 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0 N of Items = 4
Alpha = .7518

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| H1 | 2.7097 | 3.7462 | .5884 | .7242 |
| H2 | 3.2581 | 3.8645 | .5054 | .7654 |
| H3 | 2.6774 | 3.4258 | .6019 | .7175 |
| H4 | 3.1613 | 3.6065 | .6479 | .6941 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0 N of Items = 4
Alpha = .7795

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| I1 | 5.0323 | 2.2323 | .8062 | .8064 |
| I3 | 5.0968 | 2.1570 | .7529 | .8330 |
| I4 | 4.9032 | 2.2903 | .8283 | .7986 |
| I5 | 4.8065 | 2.9613 | .5614 | .8976 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0 N of Items = 4

Alpha = .8738

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| J1 | 3.2258 | .9806 | .4488 | .7456 |
| J2 | 3.4839 | .5914 | .6696 | .4655 |
| J3 | 3.3548 | .7032 | .5548 | .6239 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0 N of Items = 3

Alpha = .7231

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| K4 | 1.4194 | .5849 | .5751 | . |
| K5 | 1.4516 | .5892 | .5751 | . |

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0 N of Items = 2
Alpha = .7302

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| L2 | 1.4839 | .5914 | .4844 | . |
| L5 | .9355 | .7957 | .4844 | . |

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0 N of Items = 2
Alpha = .6478

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| M1 | 4.6774 | 4.8925 | .6263 | .5919 |
| M2 | 4.6774 | 5.3591 | .3950 | .6897 |
| M3 | 4.5806 | 5.9183 | .3111 | .7171 |
| M4 | 4.9032 | 5.5570 | .3705 | .6976 |
| M5 | 4.6452 | 4.7699 | .6542 | .5783 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0 N of Items = 5
Alpha = .7076

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| N1 | 2.4194 | 4.1183 | .8640 | .9117 |
| N2 | 2.4839 | 4.1247 | .9806 | .9064 |
| N3 | 2.5484 | 4.2559 | .8528 | .9156 |
| N4 | 2.5161 | 4.2581 | .7999 | .9326 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0 N of Items = 4
Alpha = .9362

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| P3 | .9032 | .6903 | .7897 | . |
| P4 | .9355 | .7290 | .7897 | . |

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0 N of Items = 2

Alpha = .8823

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| Q1 | 1.2903 | .6129 | .5974 | . |
| Q2 | 1.0645 | .6624 | .5974 | . |

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0 N of Items = 2

Alpha = .7476

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| R1 | 2.6129 | 1.9118 | .8902 | .7312 |
| R2 | 2.4194 | 2.3183 | .7027 | .8998 |
| R4 | 2.6452 | 2.1699 | .7461 | .8642 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0 N of Items = 3
Alpha = .8854

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| S1 | 1.4516 | .5892 | .5423 | . |
| S3 | 1.1613 | .7398 | .5423 | . |

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0 N of Items = 2
Alpha = .7003

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA
A)

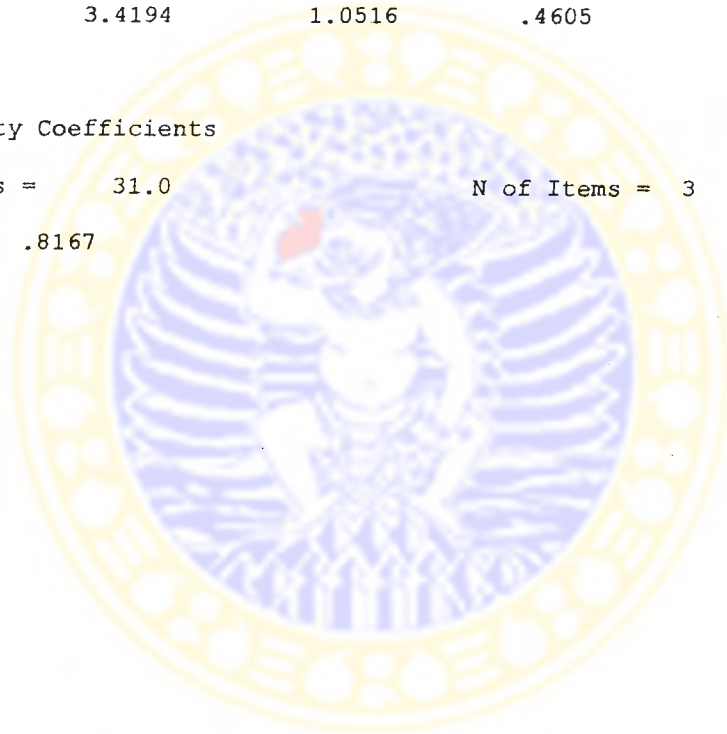
Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| T1 | 3.6129 | .5118 | .8386 | .5546 |
| T2 | 3.6129 | .5118 | .8386 | .5546 |
| T5 | 3.4194 | 1.0516 | .4605 | .9366 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0 N of Items = 3

Alpha = .8167



Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA
A)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| JDI_1_1 | 19.2903 | 44.1462 | .7856 | .8725 |
| JDI_1_3 | 19.4839 | 44.7247 | .6107 | .8785 |
| JDI_1_4 | 19.8387 | 43.3398 | .6015 | .8790 |
| JDI_1_5 | 19.2903 | 45.0796 | .6733 | .8767 |
| JDI_1_6 | 19.8387 | 41.8065 | .7077 | .8735 |
| JDI_1_7 | 19.2258 | 47.2473 | .4795 | .8839 |
| JDI_1_8 | 19.3226 | 47.3591 | .3192 | .8910 |
| JDI_1_9 | 19.0968 | 47.8903 | .6306 | .8821 |
| JDI_1_10 | 19.1935 | 45.6946 | .6934 | .8771 |
| JDI_1_11 | 19.0968 | 47.4237 | .5939 | .8817 |
| JDI_1_12 | 19.3226 | 44.4258 | .6021 | .8788 |
| JDI_1_13 | 19.8065 | 43.4946 | .5507 | .8821 |
| JDI_1_14 | 20.3226 | 45.4925 | .4188 | .8882 |
| JDI_1_15 | 19.4194 | 46.3849 | .4373 | .8857 |
| JDI_1_17 | 20.0968 | 44.5570 | .5356 | .8820 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0 N of Items = 15

Alpha = .8880

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|---------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| JDI_2_1 | 5.1290 | 12.5161 | .6359 | .8430 |
| JDI_2_3 | 4.8710 | 12.4495 | .6097 | .8479 |
| JDI_2_4 | 4.5484 | 11.6559 | .7299 | .8254 |
| JDI_2_6 | 4.5806 | 11.9183 | .7322 | .8255 |
| JDI_2_7 | 5.1290 | 13.5828 | .5129 | .8627 |
| JDI_2_9 | 4.4516 | 11.7892 | .7136 | .8286 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0 N of Items = 6

Alpha = .8626

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| JDI_3_1 | 20.1290 | 31.9161 | .4966 | .8554 |
| JDI_3_2 | 19.7097 | 33.4129 | .4781 | .8557 |
| JDI_3_3 | 19.9355 | 32.9957 | .4728 | .8560 |
| JDI_3_5 | 19.6129 | 34.6452 | .3769 | .8603 |
| JDI_3_6 | 19.6129 | 35.5785 | .3325 | .8621 |
| JDI_3_7 | 19.7097 | 31.5462 | .7467 | .8423 |
| JDI_3_8 | 20.1290 | 32.2495 | .5236 | .8533 |
| JDI_3_11 | 20.1290 | 30.9828 | .5697 | .8509 |
| JDI_3_12 | 19.5806 | 32.9849 | .6681 | .8485 |
| JDI_3_13 | 19.7742 | 31.9140 | .6747 | .8457 |
| JDI_3_15 | 19.7419 | 32.7978 | .5100 | .8540 |
| JDI_3_16 | 19.9677 | 32.9656 | .3632 | .8645 |
| JDI_3_17 | 19.9677 | 30.3656 | .7225 | .8410 |
| JDI_3_18 | 20.0323 | 32.4323 | .4246 | .8604 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0 N of Items = 14

Alpha = .8628

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA
A)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|---------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| JDI_4_1 | 5.4839 | 13.6581 | .5233 | .8189 |
| JDI_4_2 | 6.5161 | 15.4581 | .3385 | .8419 |
| JDI_4_3 | 5.6129 | 13.8452 | .4824 | .8257 |
| JDI_4_4 | 6.0968 | 12.2903 | .7301 | .7832 |
| JDI_4_5 | 6.0000 | 12.4000 | .7489 | .7806 |
| JDI_4_8 | 5.7419 | 14.0645 | .4835 | .8246 |
| JDI_4_9 | 5.7742 | 12.6473 | .7635 | .7801 |

Reliability Coefficients

N of Cases 31.0 N of Items = 7
Alpha = .8323

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

-

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA
A)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|----------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| JDI_5_1 | 20.2258 | 50.9806 | .5885 | .9063 |
| JDI_5_2 | 19.7742 | 49.9806 | .8316 | .8964 |
| JDI_5_3 | 19.6774 | 55.8925 | .4285 | .9100 |
| JDI_5_4 | 19.9032 | 53.4903 | .5438 | .9069 |
| JDI_5_5 | 19.8065 | 53.4946 | .6269 | .9043 |
| JDI_5_6 | 19.7419 | 54.8645 | .4865 | .9085 |
| JDI_5_7 | 19.6452 | 53.9699 | .6621 | .9039 |
| JDI_5_8 | 19.9677 | 49.0323 | .8428 | .8955 |
| JDI_5_9 | 20.1290 | 52.5828 | .5114 | .9089 |
| JDI_5_10 | 19.8065 | 51.3613 | .7445 | .8999 |
| JDI_5_11 | 19.7419 | 53.1312 | .6713 | .9030 |
| JDI_5_12 | 19.8710 | 50.7828 | .7555 | .8993 |
| JDI_5_13 | 20.2258 | 52.2473 | .5403 | .9077 |
| JDI_5_15 | 19.6129 | 54.0452 | .7505 | .9025 |
| JDI_5_16 | 20.3871 | 55.2452 | .3106 | .9164 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 31.0 N of Items = 15
Alpha = .9106

RENCANA BIAYA PENELITIAN DAN PENYUSUNAN TESIS

A. PERSIAPAN

| | | |
|--|-----|------------------|
| 1. Penyusunan Proposal | Rp. | 250.000,- |
| 2. Penggandaan Kuesioner | Rp. | 250.000,- |
| 3. Souvenir Kuesioner 50bh @ rp. 3.000,- | Rp. | 150.000,- |
| 4. Pembelian Buku Penunjang | Rp. | 500.000,- |
| 5. Penggandaan + Penjilidan Proposal | Rp. | <u>100.000,-</u> |
| TOTAL | Rp. | 1.250.000,- |

B. PELAKSANAAN

| | | |
|-----------------------------------|-----|------------------|
| 1. Pengumpulan Data | Rp. | 100.000,- |
| 2. Honor Pemantau Peneliti | Rp. | 500.000,- |
| 3. Pengolahan Data | Rp. | 400.000,- |
| 4. Penyusunan Tesis | Rp. | 500.000,- |
| 5. Transportasi Lokal | Rp. | 250.000,- |
| 6. Penggandaan + Penjilidan Tesis | Rp. | <u>300.000,-</u> |
| TOTAL | Rp. | 2.050.000,- |

C. EVALUASI

| | | |
|---------------------------------|-----|------------------|
| 1. Evaluasi Dan Revisi Proposal | Rp. | 250.000,- |
| 2. Evaluasi Revisi Tesis | Rp. | <u>300.000,-</u> |
| TOTAL | Rp. | 550.000,- |

Total biaya yang dibutuhkan untuk penyusunan tesis ini, sebesar Rp. 3.850.000,- (Tiga juta delapan ratus lima puluh ribu rupiah).

Lampiran

JADWAL RENCANA KEGIATAN

| NO. | KEGIATAN | PEBRUARI | | | | MARET | | | | APRIL | | | | MEI | | | | JUNI | | | | JULI | | | |
|-----|--------------------------|----------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-----|---|---|---|------|---|---|---|------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Pengumpulan Data Awal | √ | √ | √ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Pembuatan Proposal Tesis | | | √ | √ | √ | √ | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Konsultasi Dan Bimbingan | | | √ | √ | √ | √ | √ | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Ujian Proposal | | | | | | | | √ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Perbaikan Proposal | | | | | | | | √ | √ | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Penyebaran Kuesioner | | | | | | | | | √ | √ | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Analisis Data | | | | | | | | | | √ | √ | √ | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Penulisan Tesis | | | | | | | | | | | | √ | √ | √ | √ | √ | | | | | | | | |
| 9 | Konsultasi Dan Bimbingan | | | | | | | | | | | | √ | √ | √ | √ | √ | | | | | | | | |
| 10 | Ujian Tesis | | | | | | | | | | | | | | | | | √ | | | | | | | |