

**TANGGAPAN RESPONDEN TERHADAP FAKTOR-FAKTOR  
YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA PEGAWAI  
PADA PT JASA RAHARJA (Persero)  
CABANG DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

**Benedictus David Pratama**

**Petrus Sutono**

*Abstract*

*Job satisfaction is a feeling that supports or doesn't support the employee in accordance with the jobs itself, or even something outside the job. Those factors that influence employee's job satisfaction comprise of company's internal factors and employee's factors. By knowing the scores and responses of employees toward the respective factors, we are able to evaluate the job itself. The aimed target is to encrease the fulfillment of job satisfaction and to overcome problems and complaints of company's stakeholders in order to support the insurance service of branch office of PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta.*

**Keywords:** *job satisfaction, scorese and responses, job evaluation.*

**A. Pendahuluan**

Pekerjaan merupakan hal yang krusial yang wajib dimiliki oleh setiap orang untuk mendapatkan penghasilan dalam melangsungkan kehidupannya. Jenis pekerjaan pun memiliki banyak ragam, seperti pekerjaan di bidang seni, bidang kesehatan, bidang jasa asuransi, dan sebagainya. Dalam berbagai pekerjaan, kualitas sumber daya manusia juga sangat berpengaruh terhadap kualitas hasil pekerjaannya. Sementara kualitas kinerja sumber daya manusia tidak luput dari kepuasan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan mereka.

Setiap pegawai yang bekerja mengharapkan untuk memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Tetapi di atas semua

itu, pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap pegawai itu memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan kondisi yang mereka alami selama bekerja. Oleh karena itu, dari pihak pegawai dan perusahaan sudah selayaknya untuk saling bersinergi demi menciptakan kepuasan kerja pegawai yang sesuai dengan harapan dan cita-cita perusahaan. Jadi beberapa hal yang perlu dilakukan oleh pihak perusahaan untuk menciptakan kepuasan kerja pegawai yaitu perusahaan memberikan penghargaan dan perhatian kepada pegawai, sebagai contoh konkretnya adalah pemberian gaji/upah, pemberian bonus/insetif bagi pegawai teladan, adanya ketentraman kerja, adanya

pengawasan yang baik, perusahaan juga memberikan kesempatan bagi pegawai untuk maju, adanya suasana kerja yang kondusif, selain itu perusahaan memberikan penghargaan terhadap kecakapan, hubungan sosial di dalam pekerjaan, ketepatan dalam menyelesaikan konflik dalam pekerjaan, serta perasaan diperlakukan adil baik yang menyangkut pribadi maupun tugas, dan juga keamanan kerja juga sering disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, serta adanya komunikasi yang lancar antara pihak perusahaan dengan pihak pegawai juga dapat menunjang kepuasan kerja, dan dalam aspek fasilitas yang diberikan oleh perusahaan, seperti fasilitas rumah sakit, dana pensiun, cuti, atau rumah untuk pegawai, akan dapat menimbulkan rasa puas bagi pegawai. Oleh karena itu, jika semakin banyak hal dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan pegawai, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan.

## **B. Metode Penelitian**

### **1. Metode Pengumpulan Data**

#### **a. Metode Wawancara atau *Interview***

Metode Wawancara atau Interview adalah metode yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung, mendalam, tidak terstruktur, dan individual, ketika seorang responden ditanyai pewawancara guna mengungkapkan perasaan, motivasi, sikap, atau keyakinannya terhadap suatu topik Sumber Daya Manusia (Malhotra, 2004).

#### **b. Metode Observasi atau Pengamatan**

Metode Observasi atau Pengamatan adalah metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dengan cara peneliti atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Penyaksian terhadap peristiwa-peristiwa itu bisa dengan melihat, mendengarkan, merasakan, yang kemudian dicatat seobyektif mungkin. Peranan pengamat dapat dibedakan berdasarkan hubungan partisipatifnya dengan kelompok yang diamatinya, yaitu Partisipan penuh, Partisipan sebagai pengamat, pengamat sebagai partisipan, serta pengamat sempurna (*complete observer*) (Gulo. W, 2002:116). Dalam metode observasi ini, peneliti akan melakukan pengamatan secara langsung tentang pekerjaan sehari-hari dan kegiatan sehari-hari dari pegawai PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta yang berhubungan dengan obyek penelitian peneliti, dimana dalam keseharian para pegawai tersebut dapat tercermin aspek-aspek yang menunjukkan kepuasan kerja mereka (para pegawai) yang berfungsi sebagai penentuan pengukuran tingkat kepuasan kerja pegawai serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai tersebut.

#### **c. Metode Dokumentasi**

Metode Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk memperoleh informasi yang mendukung penelitian, semua dokumen yang berhubungan dengan penelitian yang

bersangkutan perlu dicatat sebagai sumber informasi (Gulo. W, 2002:123). Dalam metode dokumentasi ini, penulis akan mengumpulkan data dari dokumen–dokumen yang ada di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta, mengenai profil perusahaan, sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, falsafah pelayanan perusahaan, struktur organisasi perusahaan, serta dokumen–dokumen yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta.

#### d. Metode Angket atau *Kuesioner*

Metode Angket atau Kuesioner adalah metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dengan cara yaitu peneliti memberikan daftar pertanyaan yang disusun dalam kalimat pernyataan dengan opsi jawaban yang tersedia kepada responden (pegawai), peneliti mendatangi sendiri responden dan menyampaikan kepada mereka daftar pertanyaan tersebut untuk diisi (Gulo. W, 2002:122). Serta dalam metode ini peneliti akan memberikan angket kepada responden yang dimana dalam setiap lembar angket tersebut peneliti menyajikan pernyataan mengenai pendapat mereka terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja mereka di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta, dan dalam angket tersebut peneliti telah menyediakan beberapa pilihan jawaban untuk mengukur tingkat kepuasan masing-masing responden yaitu Sangat Puas (SP), Puas (P), Cukup Puas

(CP), Tidak Puas (TP), dan Sangat Tidak Puas (STP).

## 2. Metode Analisis Data

Metode yang digunakan oleh peneliti dalam analisis data yang diperoleh selama peneliti melakukan penelitian adalah Metode Skala *Likert*. Peneliti menggunakan *Skala Likert* untuk mengukur tingkat kepuasan pegawai terhadap pekerjaan mereka selama ini di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta. Skala *Likert* mengandung pertanyaan positif atau negatif terhadap suatu obyek yang diteliti, yang diwujudkan dalam bentuk kuesioner atau angket yang didalamnya terdapat lima (5) pilihan jawaban yang harus dipilih oleh responden yakni Sangat Puas (SP), Puas (P), Cukup Puas (CP), Tidak Puas (TP), Sangat Tidak Puas (STP). Skala ini banyak digunakan karena skala ini memberi peluang kepada responden untuk mengekspresikan perasaan mereka dalam bentuk persetujuan atau argumentasi terhadap suatu pernyataan, sehingga dapat dilakukan pengukuran terhadap data–data yang telah terkumpul :

Kriteria Jawaban	Skor
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Cukup Puas (CP)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

Pengukuran yang dilakukan adalah dengan Rentang Skala (RS). Rentang Skala merupakan cara perhitungan yang berkaitan dengan skala *likert*, yaitu dengan cara

mengitung skor komponen dengan mengalikan seluruh frekuensi data dengan nilai bobotnya.

**Rumus**

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Keterangan :

RS: Rentang Skala.

n : Jumlah Sample atau Responden.

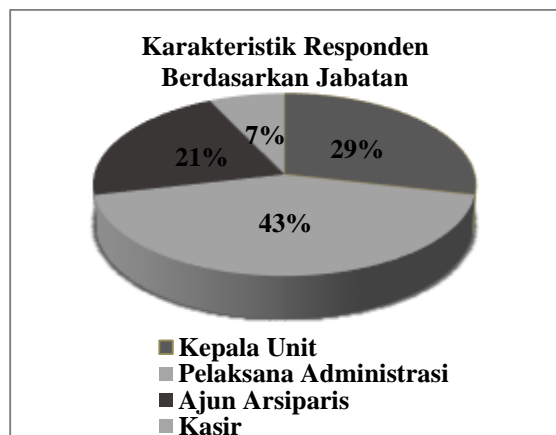
m : Jumlah Alternatif Jawaban tiap item.

**C. Hasil dan Pembahasan**

Kepuasan pegawai kantor cabang bagi PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan hal yang sangat penting bagi terwujudnya kinerja pegawai yang baik dan optimal demi tercapainya tujuan dan fungsi PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta bagi masyarakat pada umumnya.

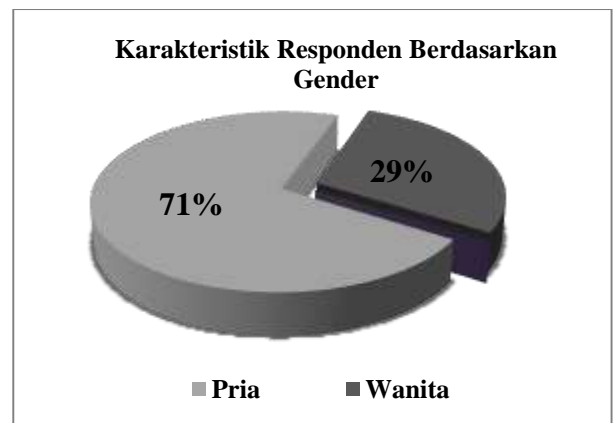
Berdasarkan hasil jawaban angket yang disebarkan kepada pegawai kantor cabang PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta sebanyak 14 angket, dapat diketahui karakteristik responden yang menjadi obyek penelitian ini yaitu karakteristik berdasarkan jabatan dan gender adalah sebagai berikut:

**1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jabatan**



Karakteristik responden berdasarkan dapat diketahui jumlah responden pada Kepala Unit ada 4 pegawai, pada Pelaksana Administrasi ada 6 pegawai, pada Ajun Arsiparis ada 3 pegawai, sedangkan pada Kasir hanya ada 1 orang, maka keseluruhan responden berjumlah 14 pegawai kantor cabang PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta. Presentase responden berdasarkan jabatan pada Kepala Unit sebesar 29%, presentase Pelaksana Administrasi sebesar 43%, Ajun Arsiparis sebesar 21%, dan pada Kasir sebesar 7% sebagai pegawai kantor cabang PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta.

**2. Karakteristik Responden Berdasarkan Gender**



Karakteristik responden berdasarkan gender seperti dapat diketahui bahwa responden mayoritas adalah responden pria. Terdiri dari 10 pegawai pria dan 4 pegawai wanita di kantor cabang PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta. Presentase responden berdasarkan gender dengan tingkat presentase

pria sebesar 71% dan wanita sebesar 29% sebagai pegawai kantor cabang PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta.

3. Tanggapan Responden Terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Pegawai Kantor Cabang di PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta

a. Berdasarkan Jabatan

4. Setelah data dikumpulkan berdasarkan pegawai tingkat Kepala Unit, maka dilakukan perhitungan skor tiap komponen dengan mengkalikan seluruh frekuensi data dengan nilai bobotnya. Kolom skor menunjukkan skor tiap aspek penelitian.

Rentang kriteria dari data pegawai tingkat Kepala Unit diatas perlu diketahui dengan menentukan rentang skala pertama kali. Rentang Skala dapat diketahui menggunakan rumus sebagai berikut:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

$$RS = \frac{4(5-1)}{5}$$

$$RS = 3,2$$

Setelah rentang skala diketahui proses berikutnya adalah menentukan skala penilaian tiap kategori untuk masing-masing skor yang diperoleh yaitu dengan menjumlahkan bobot terkecil dengan hasil dari kriteria yang telah diperoleh dan begitu pula untuk seterusnya sampai pada kategori penilaian Tidak Puas. Oleh karena itu, skala penilaian berdasarkan

rentang kriteria untuk pegawai tingkat Kepala Unit diatas adalah sebagai berikut:

Rentang Penilaian	Interpretasi
4 - 7,2	Sangat Tidak Puas
7,3 - 10,4	Tidak Puas
10,5 - 13,6	Cukup Puas
13,7 - 16,8	Puas
16,9 - 20	Sangat Puas

Berdasarkan skala penilaian ini, penulis dapat menentukan kepuasan kerja pegawai pada kolom interpretasi diatas. Setelah mengetahui kepuasan kerja pada masing-masing faktor, maka proses selanjutnya adalah menentukan puas atau tidak seorang pegawai terhadap pekerjaannya, dengan cara mencari rata-rata pada setiap karakteristik dengan menjumlahkan nilai skor dibagi dengan jumlah faktor yang ada:

$$\text{Rata-rata} = \frac{\sum \text{skor}}{\sum \text{faktor}}$$

$$\text{Rata-rata} = \frac{(19 \times 1) + (18 \times 4) + (17 \times 3) + (16 \times 10) + (15 \times 2)}{20}$$

$$\text{Rata-rata} = \frac{332}{20}$$

$$\text{Rata-rata} = 16,6$$

Dari hasil rata-rata diperoleh nilai sebesar 16,6 pada skala penilaian berdasarkan rentang kriteria pada pegawai tingkat Kepala Unit menunjukkan bahwa mereka puas.

Perhitungan rentang skala berdasarkan pegawai tingkat Pelaksana Administrasi yaitu:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

$$RS = \frac{6(5-1)}{5}$$

$$RS = 4,8$$

Skala penilaian berdasarkan rentang kriteria untuk pegawai tingkat Pelaksana Administrasi adalah sebagai berikut:

Rentang Penilaian	Interpretasi
6 - 10,8	Sangat Tidak Puas
10,9 - 15,6	Tidak Puas
15,7 - 20,4	Cukup Puas
20,45 - 25,2	Puas
25,3 -	Sangat Puas

Untuk perhitungan rata-rata pegawai tingkat Pelaksana Administrasi diketahui sebesar:

$$\text{Rata-rata} = \frac{\sum \text{skor}}{\sum \text{faktor}}$$

$$\text{Rata-rata} = \frac{(29 \times 1) + (28 \times 1) + (27 \times 2) + (26 \times 5) + (25 \times 3) + (24 \times 5) + (22 \times 2) + (21 \times 1)}{20}$$

$$\text{Rata-rata} = \frac{501}{20}$$

$$\text{Rata-rata} = 25,05$$

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata dari pegawai tingkat Pelaksana Administrasi, dengan nilai rata-rata 25,05; maka interpretasi pada rentang kriteria menunjukkan bahwa mereka puas.

Perhitungan rentang skala pada pegawai tingkat Ajun Arsiparis yaitu sebagai berikut:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

$$RS = \frac{3(5-1)}{5}$$

$$RS = 2,4$$

Skala penilaian berdasarkan rentang kriteria untuk pegawai tingkat Ajun Arsiparis adalah sebagai berikut:

Rentang Penilaian	Interpretasi
3 - 5,4	Sangat Tidak Puas
5,5 - 7,8	Tidak Puas
7,9 - 10,2	Cukup Puas
10,3 - 12,6	Puas
12,7 - 15	Sangat Puas

Berikut rata-rata penilaian pada pegawai tingkat Ajun Arsiparis yaitu:

$$\text{Rata-rata} = \frac{\sum \text{skor}}{\sum \text{faktor}}$$

$$\text{Rata-rata} = \frac{(14 \times 5) + (13 \times 5) + (12 \times 6) + (11 \times 2) + (10 \times 1) + (9 \times 1)}{20}$$

$$\text{Rata-rata} = \frac{248}{20}$$

$$\text{Rata-rata} = 12,4$$

Berdasarkan rata-rata pada pegawai tingkat Ajun Arsiparis yang diperoleh sebesar 12,4; pada rentang kriteria menunjukkan bahwa mereka puas.

Perhitungan rentang skala pada pegawai tingkat Kasir adalah sebagai berikut:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

$$RS = \frac{1(5-1)}{5}$$

$$RS = 0,8$$

Skala penilaian berdasarkan rentang kriteria untuk pegawai tingkat Kasir adalah sebagai berikut:

Rentang Penilaian	Interpretasi
1 - 1,8	Sangat Tidak Puas
1,9 - 2,6	Tidak Puas
2,7 - 3,4	Cukup Puas
3,5 - 4,2	Puas
4,3 - 5	Sangat Puas

Perhitungan rata-rata pada pegawai tingkat Kasir adalah sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata} = \frac{\sum \text{skor}}{\sum \text{faktor}}$$

$$\text{Rata-rata} = \frac{(5 \times 8) + (4 \times 10) + (3 \times 2)}{20}$$

$$\text{Rata-rata} = \frac{86}{20}$$

$$\text{Rata-rata} = 4,3$$

Skor rata-rata 4,3 tersebut pada rentang kriteria pegawai tingkat Kasir menunjukkan bahwa mereka sangat puas.

a. Kepuasan Terhadap Pembagian Kerja

Sikap pegawai berdasarkan klasifikasi jabatan terhadap aspek pembagian kerja, Kepala Unit yang berjumlah 4 menjawab sangat puas, Pelaksana Administrasi yang berjumlah 6 menjawab sangat puas, seperti halnya Ajun Arsiparis yang berjumlah 3, sedangkan Kasir yang hanya ada 1 orang, mereka menjawab puas. Realita ini ditunjukkan dengan nilai skor Kepala Unit sebesar 19 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa sangat puas, nilai skor Pelaksana Administrasi sebesar 28 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa sangat puas, nilai skor Ajun Arsiparis sebesar 13, dan nilai skor Kasir sebesar 4 dari rentang kriteria masing-masing menginterpretasikan bahwa mereka semua puas.

b. Kepuasan Terhadap Jabatan yang diperoleh

Sikap pegawai berdasarkan klasifikasi jabatan terhadap aspek jabatan yang diperoleh saat ini, Kepala Unit yang berjumlah 4 menjawab puas, Pelaksana Administrasi yang berjumlah 6 menjawab puas, lain halnya Ajun Arsiparis yang berjumlah 3 menjawab sangat puas dan Kasir yang hanya ada 1 orang juga menjawab sangat puas. Realita ini ditunjukkan dengan nilai skor Kepala Unit sebesar 16 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, nilai skor Pelaksana Administrasi sebesar 24 menginterpretasikan bahwa puas,

nilai skor Ajun Arsiparis sebesar 14, dan nilai skor Kasir sebesar 5 dari rentang kriteria masing-masing menginterpretasikan bahwa mereka semua sangat puas.

c. Kepuasan Terhadap Pembinaan Pimpinan

Sikap pegawai berdasarkan klasifikasi jabatan terhadap aspek pembinaan pimpinan, Kepala Unit yang berjumlah 4 menjawab puas, Pelaksana Administrasi yang berjumlah 6 menjawab sangat puas, seperti halnya Ajun Arsiparis yang berjumlah 3 menjawab sangat puas, sedangkan Kasir yang hanya ada 1 orang, mereka menjawab puas. Realita ini ditunjukkan dengan nilai skor Kepala Unit sebesar 16 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, nilai skor Pelaksana Administrasi sebesar 27 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa sangat puas, nilai skor Ajun Arsiparis sebesar 14 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa sangat puas, dan nilai skor Kasir sebesar 4 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas.

d. Kepuasan Terhadap Catatan Pekerjaan

Sikap pegawai berdasarkan klasifikasi jabatan terhadap aspek catatan pekerjaan, Kepala Unit yang berjumlah 4 menjawab sangat puas, Pelaksana Administrasi yang berjumlah 6 menjawab sangat puas, lain halnya Ajun Arsiparis yang berjumlah 3 menjawab cukup puas, sedangkan Kasir yang hanya ada 1 orang, mereka menjawab sangat puas. Realita ini ditunjukkan dengan nilai skor Kepala Unit sebesar 18 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa sangat puas, nilai

skor Pelaksana Administrasi sebesar 27 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa sangat puas, nilai skor Ajun Arsiparis sebesar 9 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa cukup puas, dan nilai skor Kasir sebesar 5 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa sangat puas.

e. Kepuasan Terhadap Keluhan Pegawai

Sikap pegawai berdasarkan klasifikasi jabatan terhadap aspek keluhan pegawai, Kepala Unit yang berjumlah 4 menjawab puas, Pelaksana Administrasi yang berjumlah 6 menjawab puas, seperti halnya Ajun Arsiparis yang berjumlah 3 menjawab puas, sedangkan Kasir yang hanya ada 1 orang, mereka menjawab sangat puas. Realita ini ditunjukkan dengan nilai skor Kepala Unit sebesar 16 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, nilai skor Pelaksana Administrasi sebesar 24 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, nilai skor Ajun Arsiparis sebesar 12 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, dan nilai skor Kasir sebesar 5 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa sangat puas.

f. Kepuasan Terhadap Komunikasi antar Pegawai dan Pimpinan

Sikap pegawai berdasarkan klasifikasi jabatan terhadap aspek komunikasi antar pegawai dan pimpinan, Kepala Unit yang berjumlah 4 menjawab sangat puas, Pelaksana Administrasi yang berjumlah 6 menjawab puas, seperti halnya Ajun Arsiparis yang berjumlah 3 menjawab puas, dan Kasir yang

hanya ada 1 orang, mereka menjawab puas. Realita ini ditunjukkan dengan nilai skor Kepala Unit sebesar 18 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa sangat puas, nilai skor Pelaksana Administrasi sebesar 24 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, nilai skor Ajun Arsiparis sebesar 12 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, dan nilai skor Kasir sebesar 4 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas.

g. Kepuasan Terhadap Kekeluargaan

Sikap pegawai berdasarkan klasifikasi jabatan terhadap aspek kekeluargaan, Kepala Unit yang berjumlah 4 menjawab sangat puas, Pelaksana Administrasi yang berjumlah 6 menjawab sangat puas, seperti halnya Ajun Arsiparis yang berjumlah 3 menjawab sangat puas, dan Kasir yang hanya ada 1 orang, mereka menjawab puas. Realita ini ditunjukkan dengan nilai skor Kepala Unit sebesar 18 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa sangat puas, nilai skor Pelaksana Administrasi sebesar 26 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa sangat puas, nilai skor Ajun Arsiparis sebesar 14 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa sangat puas, dan nilai skor Kasir sebesar 4 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas.

h. Kepuasan Terhadap Lingkungan Kerja

Sikap pegawai berdasarkan klasifikasi jabatan terhadap aspek lingkungan kerja, Kepala Unit yang berjumlah 4 menjawab puas, Pelaksana Administrasi yang berjumlah



6 menjawab sangat puas, lain halnya Ajun Arsiparis yang berjumlah 3 menjawab puas, dan Kasir yang hanya ada 1 orang, mereka menjawab puas. Realita ini ditunjukkan dengan nilai skor Kepala Unit sebesar 16 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, nilai skor Pelaksana Administrasi sebesar 26 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa sangat puas, nilai skor Ajun Arsiparis sebesar 13 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, dan nilai skor Kasir sebesar 4 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas.

i. Kepuasan Terhadap Kerjasama antar Pegawai

Sikap pegawai berdasarkan klasifikasi jabatan terhadap aspek kerjasama antar pegawai, Kepala Unit yang berjumlah 4 menjawab puas, Pelaksana Administrasi yang berjumlah 6 menjawab sangat puas, lain halnya Ajun Arsiparis yang berjumlah 3 menjawab puas, dan Kasir yang hanya ada 1 orang, mereka menjawab puas. Realita ini ditunjukkan dengan nilai skor Kepala Unit sebesar 16 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, nilai skor Pelaksana Administrasi sebesar 29 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa sangat puas, nilai skor Ajun Arsiparis sebesar 13 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, dan nilai skor Kasir sebesar 4 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas.

j. Kepuasan Terhadap Fasilitas

Sikap pegawai berdasarkan klasifikasi jabatan terhadap aspek fasilitas, Kepala Unit yang berjumlah 4 menjawab puas, Pelaksana Administrasi yang berjumlah 6 menjawab sangat puas, lain halnya Ajun Arsiparis yang berjumlah 3 menjawab sangat puas, dan Kasir yang hanya ada 1 orang, mereka menjawab sangat puas. Realita ini ditunjukkan dengan nilai skor Kepala Unit sebesar 17 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, nilai skor Pelaksana Administrasi sebesar 29 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa sangat puas, nilai skor Ajun Arsiparis sebesar 14 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa sangat puas, dan nilai skor Kasir sebesar 5 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa sangat puas.

k. Kepuasan Terhadap Arahan Pimpinan

Sikap pegawai berdasarkan klasifikasi jabatan terhadap aspek pengarahan pimpinan, Kepala Unit yang berjumlah 4 menjawab puas, Pelaksana Administrasi yang berjumlah 6 menjawab sangat puas, lain halnya Ajun Arsiparis yang berjumlah 3 menjawab puas, dan Kasir yang hanya ada 1 orang, mereka menjawab puas. Realita ini ditunjukkan dengan nilai skor Kepala Unit sebesar 16 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, nilai skor Pelaksana Administrasi sebesar 26 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa sangat puas, nilai skor Ajun Arsiparis sebesar 11 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, dan

nilai skor Kasir sebesar 4 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas.

#### l. Kepuasan Terhadap Gaji Dan Tunjangan

Sikap pegawai berdasarkan klasifikasi jabatan terhadap aspek pengarahannya, Kepala Unit yang berjumlah 4 menjawab puas, Pelaksana Administrasi yang berjumlah 6 menjawab puas, sama halnya Ajun Arsiparis yang berjumlah 3 menjawab puas, dan Kasir yang hanya ada 1 orang, mereka menjawab puas. Realita ini ditunjukkan dengan nilai skor Kepala Unit sebesar 16 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, nilai skor Pelaksana Administrasi sebesar 24 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, nilai skor Ajun Arsiparis sebesar 12 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, dan nilai skor Kasir sebesar 4 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas.

#### m. Kepuasan Terhadap Diklat

Sikap pegawai berdasarkan klasifikasi jabatan terhadap aspek pendidikan dan pelatihan, Kepala Unit yang berjumlah 4 menjawab puas, Pelaksana Administrasi yang berjumlah 6 menjawab puas, sama halnya Ajun Arsiparis yang berjumlah 3 menjawab puas, dan Kasir yang hanya ada 1 orang, mereka menjawab sangat puas. Realita ini ditunjukkan dengan nilai skor Kepala Unit sebesar 15 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, nilai skor Pelaksana Administrasi sebesar 22 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, nilai skor Ajun Arsiparis sebesar 12

pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, dan nilai skor Kasir sebesar 5 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa sangat puas.

#### n. Kepuasan Terhadap Pergantian Jabatan

Sikap pegawai berdasarkan klasifikasi jabatan terhadap aspek pergantian jabatan, Kepala Unit yang berjumlah 4 menjawab puas, Pelaksana Administrasi yang berjumlah 6 menjawab puas, sama halnya Ajun Arsiparis yang berjumlah 3 menjawab puas, dan Kasir yang hanya ada 1 orang, mereka menjawab sangat puas. Realita ini ditunjukkan dengan nilai skor Kepala Unit sebesar 16 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, nilai skor Pelaksana Administrasi sebesar 25 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, nilai skor Ajun Arsiparis sebesar 13 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, dan nilai skor Kasir sebesar 5 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa sangat puas.

#### o. Kepuasan Terhadap Keamanan Kerja

Sikap pegawai berdasarkan klasifikasi jabatan terhadap aspek keamanan dan ketenangan kerja, Kepala Unit yang berjumlah 4 menjawab sangat puas, Pelaksana Administrasi yang berjumlah 6 menjawab puas, sama halnya Ajun Arsiparis yang berjumlah 3 menjawab puas, dan Kasir yang hanya ada 1 orang, mereka menjawab puas. Realita ini ditunjukkan dengan nilai skor Kepala Unit sebesar 18 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa sangat puas, nilai skor Pelaksana Administrasi sebesar 21 pada

rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, nilai skor Ajun Arsiparis sebesar 12 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, dan nilai skor Kasir sebesar 4 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas.

p. Kepuasan Terhadap Prestasi Kerja

Sikap pegawai berdasarkan klasifikasi jabatan terhadap aspek catatan prestasi kerja, Kepala Unit yang berjumlah 4 menjawab puas, Pelaksana Administrasi yang berjumlah 6 menjawab puas, sama halnya Ajun Arsiparis yang berjumlah 3 menjawab puas, dan Kasir yang hanya ada 1 orang, mereka menjawab sangat puas. Realita ini ditunjukkan dengan nilai skor Kepala Unit sebesar 16 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, nilai skor Pelaksana Administrasi sebesar 25 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, nilai skor Ajun Arsiparis sebesar 12 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, dan nilai skor Kasir sebesar 5 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa sangat puas.

q. Kepuasan Terhadap Hasil Kerja

Sikap pegawai berdasarkan klasifikasi jabatan terhadap aspek hasil kerja, Kepala Unit yang berjumlah 4 menjawab puas, Pelaksana Administrasi yang berjumlah 6 menjawab puas, lain halnya Ajun Arsiparis yang berjumlah 3 menjawab cukup puas, dan Kasir yang hanya ada 1 orang, mereka menjawab puas. Realita ini ditunjukkan dengan nilai skor Kepala Unit sebesar 15 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa

puas, nilai skor Pelaksana Administrasi sebesar 22 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, nilai skor Ajun Arsiparis sebesar 10 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa cukup puas, dan nilai skor Kasir sebesar 4 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas.

r. Kepuasan Terhadap Pengembangan Karier

Sikap pegawai berdasarkan klasifikasi jabatan terhadap aspek pengembangan karier, Kepala Unit yang berjumlah 4 menjawab puas, Pelaksana Administrasi yang berjumlah 6 menjawab sangat puas, lain halnya Ajun Arsiparis yang berjumlah 3 menjawab puas, dan Kasir yang hanya ada 1 orang, mereka menjawab cukup puas. Realita ini ditunjukkan dengan nilai skor Kepala Unit sebesar 17 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, nilai skor Pelaksana Administrasi sebesar 26 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa sangat puas, nilai skor Ajun Arsiparis sebesar 13 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, dan nilai skor Kasir sebesar 3 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa cukup puas.

s. Kepuasan Terhadap Jaminan Kesehatan

Sikap pegawai berdasarkan klasifikasi jabatan terhadap aspek jaminan kesehatan, Kepala Unit yang berjumlah 4 menjawab puas, Pelaksana Administrasi yang berjumlah 6 menjawab puas, lain halnya Ajun Arsiparis yang berjumlah 3 menjawab sangat puas, dan Kasir yang hanya ada 1 orang, mereka menjawab sangat puas. Realita ini ditunjukkan

dengan nilai skor Kepala Unit sebesar 16 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, nilai skor Pelaksana Administrasi sebesar 25 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, nilai skor Ajun Arsiparis sebesar 14 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa sangat puas, dan nilai skor Kasir sebesar 5 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa sangat puas.

t. Kepuasan Terhadap Minat & Bakat

Sikap pegawai berdasarkan klasifikasi jabatan terhadap aspek sesuai minat dan bakat, Kepala Unit yang berjumlah 4 menjawab puas, Pelaksana Administrasi yang berjumlah 6 menjawab puas, sama halnya Ajun Arsiparis yang berjumlah 3 menjawab puas, dan Kasir yang hanya ada 1 orang, mereka menjawab cukup puas. Realita ini ditunjukkan dengan nilai skor Kepala Unit sebesar 17 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, nilai skor Pelaksana Administrasi sebesar 24 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, nilai skor Ajun Arsiparis sebesar 11 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa puas, dan nilai skor Kasir sebesar 3 pada rentang kriteria menginterpretasikan bahwa cukup puas.

Berdasarkan karakteristik jabatan, rata-rata kepuasan kerja pada pegawai Kepala Unit sebesar 16,6 pada skala penilaian menunjukkan sikap puas. Rata-rata Pelaksana Administrasi sebesar 25,05 pada skala penilaian menunjukkan sikap puas. Rata-rata

Ajun Arsiparis sebesar 12,4 menunjukkan sikap puas dan rata-rata Kasir sebesar 4,3 pada skala penilaian menunjukkan sikap sangat puas. Dari analisis dapat diketahui jabatan yang paling puas terletak pada jabatan Pelaksana Administrasi dengan nilai rata-rata kepuasan 25,05 yang pada rentang kriteria menunjukkan sikap puas dan skor terbesar pada pegawai Pelaksana Administrasi terletak pada aspek kerjasama antar pegawai. Mereka puas terhadap kerjasama antar pegawai yang ada karena telah terjalin dengan baik, dan hal itu sangat berdampak positif dalam mewujudkan cita-cita bersama dalam perusahaan.

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan kajian dan analisis yang dilakukan tentang tanggapan responden terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai kantor PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta, mereka merasa sangat puas. Hal ini diketahui dari besarnya nilai skor yang didapat pada aspek-aspek pembagian kerja 64, jabatan 59, pembinaan pimpinan kepada staf 61, catatan kualitas kerja/supervisi 59, tanggapan pimpinan/perusahaan tentang keluhan pegawai 57, komunikasi antar pimpinan dan pegawai 58, kekeluargaan di lingkungan kantor 65, suasana lingkungan kerja 59, kerjasama antar pegawai 62, fasilitas 62, pengarahan pimpinan 56, gaji dan tunjangan 56, kesempatan mengikuti diklat 54, pergantian jabatan 59, jaminan keamanan kerja 55, catatan prestasi kerja 54, hasil

pekerjaan 51, pengembangan karier 59, jaminan kesehatan 60, serta aspek sesuai minat dan bakat sebesar 55.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai kantor cabang PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Daerah Istimewa Yogyakarta adalah faktor pembagian kerja, faktor jabatan, faktor pembinaan pimpinan kepada staf, faktor catatan kualitas kerja/supervisi, faktor tanggapan pimpinan/perusahaan tentang keluhan pegawai, faktor komunikasi antar pimpinan dan pegawai, faktor kekeluargaan di lingkungan kantor, faktor suasana lingkungan

kerja, faktor kerjasama antar pegawai, faktor fasilitas, faktor pengarahan pimpinan, faktor gaji dan tunjangan, faktor kesempatan mengikuti diklat, faktor pergantian jabatan, faktor jaminan keamanan kerja, faktor catatan prestasi kerja, faktor hasil pekerjaan, faktor pengembangan karier, faktor jaminan kesehatan, serta faktor sesuai minat dan bakat. Hal ini dapat diketahui dari skor dan tanggapan responden (pegawai kantor cabang) terhadap masing-masing faktor tersebut yang termasuk dalam kategori puas dan sangat puas.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, Komang, Ni Wayan Mujiati & Anak Agung Ayu Sriathi. 2008. *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gulo, W. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Handoko, T. Hani. 1988. *Manajemen Personalia Dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE – Yogyakarta (Anggota IKAPI)
- Irianto, Agus. 2004. *Statistik: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Istijanto. 2006. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Malhotra, N.K. 2004. *Riset Pemasaran, Pendekatan Terapan*. Edisi Bahasa Indonesia. PT Indeks Kelompok Gramedia: Jakarta.
- Nawawi, Hadari. 2005. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Simamora, Bilson. 2008. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Supriyanto, Achmad Sani & Vivin Maharani. 2013. *Metodologi Penelitian, Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN-MALIKI Press (Anggota IKAPI)
- Widodo, Suparno Eko. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

[www.jasaraharja.co.id](http://www.jasaraharja.co.id)