



**HUBUNGAN PEMBERIAN INSENTIF TERHADAP KEPUASAN
KERJA KARYAWAN PADA BAGIAN CUSTOMER SERVICE
PT. AEON Credit Service Indonesia**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

Teguh Try Ariyandi
021115288

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PAKUAN BOGOR
2021**



**HUBUNGAN PEMBERIAN INSENTIF TERHADAP KEPUASAN
KERJA KARYAWAN PADA BAGIAN CUSTOMER SERVICE
PT. AEON Credit Service Indonesia**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen Program
Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan Bogor

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
(Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA)

Ketua Program Studi Manajemen
(Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., MM., CA)

**HUBUNGAN PEMBERIAN INSENTIF TERHADAP KEPUASAAN KERJA
KARYAWAN PADA BAGIAN CUSTOMER SERVICE
PT. AEON CREDIT SERVICE INDONESIA**

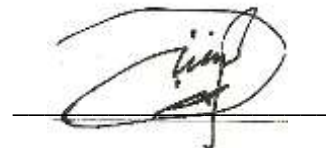
Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus
Pada hari Jumat, tanggal 04 Februari 2022

Teguh Try Ariyandi
021115288

Menyetujui

Ketua Penguji Sidang
(Ketut Sunarta, Ak., MM, CA, PIA)



Ketua Komisi Pembimbing
(Dr. Drs. Edy Sudaryanto, Ak.,MM,CA)



Anggota Komisi Pembimbing
(Dewi Atika, SE, MSi)



Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Teguh Try Ariyandi
NPM : 021115288
Judul Skripsi : Hubungan Pemberian Insentif Terhadap Kepuasan Kerja
Karyawan Pada Bagian Customer Service PT. AEON Credit
Service Indonesia

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi di atas adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun.

Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir Skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Pakuan.

Bogor, 01 Januari 2022



Teguh Try Ariyandi
021115288

**© Hak Cipta milik Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas
Pakuan, 2022
Hak Cipta dilindungi Undang-undang**

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pakuan.

Dilarang mengumumkan dan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis dalam bentuk apapun tanpa seizin Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Pakuan.

ABSTRAK

Teguh Try Ariyandi 02115288. Hubungan Pemberian Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Bagian Customer Service PT. AEON Credit Service Indonesia. Skripsi. Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia. Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan: Di bawah Bimbingan. Ketua Komisi Pembimbing Dr. Edy Sudaryanto, Ak., MM dan Wakil Komisi Pembimbing Dewi Atika, SE, MSi. 2022.

PT AEON Credit Service Indonesia. Merupakan salah satu perusahaan yang berkembang saat ini dalam memberikan pembiayaan kredit barang elektronik, dan memiliki sumber daya manusia yang optimal untuk memaksimalkan pelayanan kepada para pelanggan, akan tetapi menghadapi berbagai masalah dalam menjalankan bisnis nya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan hubungan dua variabel insentif dan variabel kepuasan kerja karyawan. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 58 orang, metode pengolahan data yang digunakan meliputi analisis deskriptif dan analisis koefisien korelasi rank spearman, analisis determinasi dan uji hipotesis korelasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa insentif memiliki hubungan dengan variabel kepuasan kerja, tingkat hubungan antara variabel insentif dengan variabel kepuasan kerja adalah sedang, dan hipotesis ini diterima, hal tersebut dibuktikan bahwa nilai t hitung $>$ t tabel. Hasil ini menunjukkan bahwa insentif memiliki kontribusi dalam meningkatkan kepuasan kerja, semakin baik insentif yang diberikan perusahaan maka semakin tinggi kepuasan kerja karyawan di PT AEON Credit Service Indonesia.

Kata Kunci: Insentif, Kepuasan Kerja.

KATA PENGANTAR


Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Strata Satu pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan. Judul skripsi yang penulis jadikan topik pembahasan dalam penulisan skripsi ini adalah **“HUBUNGAN PEMBERIAN INSENTIF TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA BAGIAN CUSTOMER SERVICE PT. AEON Credit Service Indonesia”**.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah mendapatkan banyak bantuan, dukungan, dan semangat dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Bibin Rubini, M. Pd selaku Rektorat Universitas Pakuan.
2. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
3. Bapak Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., MM., CA selaku Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
4. Bapak Drs.
5. Dr. Drs. Edy Sudaryanto, Ak.,MM,CA selaku ketua komisi pembimbing yang telah mengarahkan serta memberikan saran selama penyusunan demi perbaikan penulisan skripsi penelitian ini.
6. Dewi Atika, SE., MSi selaku anggota komisi pembimbing yang telah mengarahkan serta memberikan saran selama penyusunan demi perbaikan penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan ibu dosen pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan yang telah memberikan ilmu manajemen melalui suatu kegiatan belajar mengajar dengan memberikan pengetahuan yang sangat baik.
8. Seluruh staff Tata Usaha dan Karyawan Perpustakaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan.
9. Keluarga tercinta khususnya Papah (alm) superhero keluarga, Mamah, Teh Deisy, Teh Intan, Mas Alwan, Mas Yudi.
10. Serta orang tercinta kedua setelah keluarga Almas Zahrina Ghassani Husna yang selalu mendoakan selama penyusunan ini.
11. Serta semua pihak yang telah membantu, mendoakan, dan memotivasi penulis dalam penyusunan proposal penelitian ini.

Saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangatlah saya harapkan. Akhir kata, saya berharap agar Allah SWT berkenan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu saya dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Bogor, 13 September 2021



Teguh Try Ariyandi

DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN & PERNYATAAN TELAH DISIDANGKAN Error! Bookmark not defined.	
LEMBAR PERNYATAAN PELIMPAHAN HAK CIPTA	iiiv
LEMBAR HAK CIPTA	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	15
1.1 Latar Belakang	15
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah.....	19
1.2.1 Identifikasi Masalah	19
1.2.2 Perumusan Masalah	19
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	19
1.3.1 Maksud Penelitian.....	19
1.3.2 Tujuan Penelitian	19
1.4 Kegunaan Penelitian	20
1.4.1 Kegunaan Praktis	20
1.4.2 Kegunaan Akademis	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	21
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	21
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	22
2.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	23
2.2 Pengertian Insentif.....	24
2.2.1 Insentif.....	24
2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Insentif.....	24
2.2.3 Sistem Pemberian Insentif.....	25

2.2.4	Jenis-jenis Insentif.....	26
2.2.5	Indikator Insentif.....	27
2.3	Pengertian Kepuasan Kerja.....	27
2.3.1	Kepuasan Kerja.....	27
2.3.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	28
2.3.3	Aspek-aspek Kepuasan Kerja.....	30
2.3.4	Cara Mengukur Kepuasan Kerja.....	31
2.3.5	Indikator Kepuasan.....	31
2.4	Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran.....	35
2.4.1	Penelitian Sebelumnya.....	35
2.4.2	Kerangka Pemikiran.....	37
2.5	Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....		40
3.1	Jenis Penelitian.....	40
3.2	Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian.....	40
3.2.1	Objek Penelitian.....	40
3.2.2	Unit Analisis.....	40
3.2.3	Lokasi Penelitian.....	40
3.3	Jenis Data dan Sumber Data Penelitian.....	40
3.4	Operasionalisasi Variabel.....	41
3.5	Metode Penarikan Sampel.....	42
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	42
3.7	Metode Pengolahan atau Analisis Data.....	44
3.7.1	Uji Validitas.....	44
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	45
3.7.3	Analisis Deskriptif.....	45
3.7.4	Analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman.....	46
3.7.5	Koefisien Determinasi (r^2).....	47
3.7.6	Regresi Linier Sederhana.....	47
3.7.7	Uji Asumsi Klasik.....	47
3.7.8	Uji Hipotesis Koefisien Korelasi.....	49

BAB IV	50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
4.1.1 Sejarah Singkat PT. AEON Credit Service Indonesia	50
4.1.2 Profil Responden.....	50
4.2 Analisis Data	53
4.2.2 Pemberian Insentif PT. AEON Credit Service Indonesia	58
4.2.3 Kepuasan Kerja PT. AEON Credit Service Indonesia.....	67
4.2.4 Hubungan Pemberian Insentif Dengan Kepuasan PT. AEON Credit Service Indonesia.....	78
4.3 Pembahasan	80
4.3.1 Pemberian Insentif karyawan pada PT. AEON Credit Service Indonesia.....	80
4.3.2 Kepuasan karyawan PT. AEON Credit Service Indonesi.....	81
4.3.3 Hubungan Pemberian Insentif Dengan Kepuasan PT. AEON Credit Service Indonesia.....	81
BAB V.....	83
SIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Simpulan.....	83
5.2 Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Turn over Karyawan	35
Tabel 1. 2 Jumlah Insentif Yang Diterima	35
Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	35
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	41
Tabel 3. 2 Keterangan Skala Likert.....	43
Tabel 3. 3 Kriteria penilaian terhadap koefisien α Cronbach	45
Tabel 3. 4 Interval Kelas	46
Tabel 3.5 Kriteria Uji Autokorelasi (Uji Durbin-Watson).....	47
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Variabel Insentif dan Kepuasan Kerja Karyawan	54
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Insentif.....	55
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja	55
Tabel 4. 4 Karyawan melakukan pekerjaan lebih dari apa yang diharapkan.....	58
Tabel 4. 5 Karyawan mengerjakan pekerjaan dengan baik dalam waktu yang cukup	58
Tabel 4. 6 Fasilitas yang diberikan karyawan selalu digunakan dengan baik	59
Tabel 4. 7 Karyawan selalu menjaga komitmen kerja dengan perusahaan.....	55
Tabel 4. 8 Tingkat kesediaan memahami sistem dan prosedur kerja yang diterapkan perusahaan.....	56
Tabel 4. 9 Tingkat kesediaan mencintai pekerjaan ditunjukkan dengan loyalitas kerja karyawan kepada perusahaan	61
Tabel 4. 10 Karyawan ditempatkan pada bagian-bagian dan disesuaikan dengan tingkat pendidikan sesuai dengan kebijakan yang berlaku dalam perusahaan	62
Tabel 4. 11 Tingkat profesional dalam bekerja, tidak membedakan perlakuan kepada sesama karyawan	58
Tabel 4. 12 Karyawan dituntut untuk selalu meningkatkan kemampuannya untuk meraih jabatan tertentu	63
Tabel 4. 13 Fasilitas yang tersedia dilingkungan perusahaan sudah mencukupi karyawan.	59
Tabel 4. 14 Perusahaan memberikan penghargaan (<i>reward</i>) kepada karyawan atas kualitas kinerjanya	60
Tabel 4. 15 Peningkatan jenjang karir bagi karyawan yang berprestasi	65
Tabel 4. 16 Rekapitulasi dan Rata-Rata Nilai Jawaban Responden Pada Setiap Indikator di Variabel Insentif.....	61
Tabel 4. 17 Tingkat turnover karyawan menunjukkan tingkat kemampuan perusahaan dalam memenuhi hak-hak karyawan.....	62
Tabel 4. 18 Tingkat kepuasan karyawan atas tinggi sehingga turnover di dalam perusahaan rendah.....	62

Tabel 4. 19 Perusahaan mengevaluasi dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan untuk menghindari turnover karyawan	68
Tabel 4. 20 Karyawan memiliki tingkat kehadiran yang baik dalam bekerja	69
Tabel 4. 21 Tingkat absensi karyawan menunjukkan kepuasan kerja karyawan kepada perusahaan	69
Tabel 4. 22 Tingkat absensi atas kesesuaian beban kerja dengan kemampuan diri	70
Tabel 4. 23 Adanya perbedaan hasil kerja antara karyawan yang muda dengan karyawan yang tua dalam bekerja	71
Tabel 4. 24 Perusahaan mempertimbangkan karir karyawan pada usia tertentu ..	71
Tabel 4. 25 Perusahaan tidak membedakan dalam memberikan benefit kepada karyawan yang lbuh muda atau lebih tua	67
Tabel 4. 26 Tingkat pekerjaan sesuai dengan keahlian yang dimiliki.	68
Tabel 4. 27 Karyawan merasa puas dengan posisi pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan.....	73
Tabel 4. 28 Pekerjaan-pekerjaan yang dibebankan sesuai dengan job description karyawan	69
Tabel 4. 29 Kemampuan perusahaan dalam mencetak laba setiap periode	70
Tabel 4. 30 Ukuran organisasi perusahaan yang baik akan berdampak pada kesejahteraan karyawan.....	75
Tabel 4. 31 Karyawan merasa aman dalam bekerja apabila perusahaan terus mendapatkan keuntungan atau profit	76
Tabel 4. 32 Rekapitulasi dan Rata-Rata Nilai Jawaban Responden Pada Setiap Indikator di Variabel Kepuasan Kerja.....	77
Tabel 4. 33 Kemampuan Perusahaan dalam mencetak laba	77
Tabel 4. 34 Ukuran Organisasi Perusahaan yang baik.....	77
Tabel 4. 35 Karyawan merasa aman dalam bekerja.....	74
Tabel 4. 36 Rekapitulasi dan Rata-rata Nilai jawaban responden	77
Tabel 4. 37 Hasil Analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman	77
Tabel 4. 38 Pedoman Interpertaso Koefisien Korelasi Rank Spearman	77
Tabel 4. 39 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Konstelasi Penelitian.....	38
Gambar 2 Kurva Penguji Koefisien Korelasi	49
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	89
Lampiran 2 REKAPAN HASIL JAWANAN RESPONDEN	91
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	95
Lampiran 4 HASIL UJI RELIABILITAS	92
Lampiran 5 FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN	93

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen Sumber Daya Manusia terdiri atas dua pengertian utama, yaitu Manajemen dan Sumber Daya Manusia dapat dirumuskan pengertian MSDM adalah suatu proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif dan efisien melalui kegiatan perencanaan, penggerakan dan pengendalian semua nilai yang menjadi kekuatan manusia untuk mencapai tujuan.

Wibowo (2017) sumber daya manusia dalam setiap organisasi, meskipun telah melalui tahap seleksi yang baik namun dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya masih selalu menghadapi persoalan yang tidak dapat di selesaikan nya sendiri. Oleh karena itu perlu dilakukan pembinaan sumber daya manusia.

Berdasarkan definisi diatas penulis dapat menarik simpulan bahwa manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah proses ilmu yang digunakan untuk mengatur orang atau karyawan sesuai dengan tujuan organisasi itu sendiri.

Perusahaan harus mengatur Sumber Daya Manusia mereka secara tepat agar apa yang diinginkan oleh perusahaan bisa tercapai. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan. Dalam hal mengatur sumber daya manusia itu artinya perlu dilakukan manajemen sumber daya manusia di dalam suatu organisasi.

Menurut Hasibuan M (2017) mengemukakan bahwa kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang, barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Kompensasi juga dapat dikatakan sebagai penghargaan yang diberikan perusahaan kepada karyawan baik bersifat kompensasi langsung ataupun tidak langsung. Pemberian kompensasi ini pun harus adil sesuai dengan kinerja yang diberikan karyawan kepada perusahaan. Maka dari itu Adapun jenis-jenis kompensasi langsung seperti bonus, insentif, tunjangan, dan uang lembur. Dan kompensasi tidak langsung misalnya seperti berupa program-program proteksi asuransi Kesehatan, asuransi jiwa, pensiun, asuransi tenaga kerja. Bayaran di luar jam kerja seperti liburan, hari besar, dan cuti. Salah satu kompensasi adalah Insentif.

Di mana pengertian insentif menurut Panggabean (2016) merupakan imbalan langsung yang dibayarkan kepada karyawan kerana prestasi melebihi standar yang ditentukan. Dengan mengasumsikan bahwa imbalan berupa insentif seperti bonus dari kinerja dapat mendorong karyawan bekerja lebih giat lagi.

Dari penjelasan tersebut diatas kita mengetahui bahwa tujuan dari pemberian insentif adalah sebagai pendorong atau motivasi agar karyawan bisa bekerja lebih baik lagi dengan harapan karyawan mampu memberikan hasil kerja yang maksimal seperti mampu mencapai standar kerja atau target perusahaan. Karena secara otomatis insentif yang diberikan kepada karyawan akan berdampak pada kinerja karyawan.

Untuk itulah pemberian insentif benar-benar harus sesuai dengan hasil kerja dari karyawan, jangan sampai pemberian insentif yang tidak sesuai harapan karyawan bisa menurunkan semangat kerja di mana hal ini akan berpengaruh buruk terhadap perusahaan, begitupun sebaliknya jika karyawan merasa insentif yang diberikan sudah sesuai dengan harapan maka akan tercapai suatu kepuasan bagi karyawan yang bekerja untuk perusahaan. Jika insentif yang diberikan membuat karyawan merasa senang tentu mereka akan berusaha menjadi lebih baik lagi karena dengan begitu insentif yang akan mereka terima pun bisa saja akan bertambah jumlahnya.

PT. AEON Credit Service Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan konsumen. PT. AEON Credit Service Indonesia berdiri pada tahun 2006. Alamat penelitian tersebut bertempat di PT. AEON CREDIT SERVICE INDONESIA, Menara Kuningan setiabudi Lt 3A. Jl. HR. Rasuna said kav c11-14 Setiabudi Jakarta Selatan 12940.

Dengan pertimbangan bahwa PT. AEON Credit Card Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pembiayaan konsumen, dimana setiap karyawannya merupakan sumber daya manusia yang sangat penting bagi kelancaran kegiatan pelayanan perusahaan tersebut. Terutama karyawan yang berada di bagian Customer Service karena bagian ini lah yang 24 jam siap melayani customer, baik untuk pelayanan verifikasi, registrasi maupun membantu kendala customer dalam melakukan transaksi pembiayaan.

Berikut adalah data tingkat turnover karyawan bagian Customer Service PT. AEON Credit Service Indonesia dari tahun 2017 – 2019.

Table 1.1
Data Jumlah Turnover Karyawan Bagian Customer Service
PT. AEON Credit Service Indonesia Tahun 2018-2020

Bulan	2018		2019		2020	
	Jml Karyawan		Jml Karyawan		Jml Karyawan	
	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar	Masuk	Keluar
Januari	8	-	6	-	3	-
Februari	-	1	4	-	-	4
Maret	-	-	-	-	-	1
April	3	-	6	1	3	1
Mei	5	2	-	-	-	-
Juni	-	-	4	2	4	2
Juli	-	2	-	-	-	-
Agustus	2	-	2	-	3	-
September	2	-	2	1	2	4
Oktober	2	-	2	-	2	2
November	2	-	-	2	-	2

Desember	-	-	-	-	-	-
Total	22	7	26	6	17	16
Jumlah karyawan	67		76		58	

Sumber: PT. AEON Credit Service Indonesia

Dari Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa pada tahun 2018 karyawan yang masuk sebanyak 22 orang dan yang keluar dari perusahaan sebanyak 7 orang, pada tahun 2019 karyawan yang masuk sebanyak 26 orang dan yang keluar dari perusahaan sebanyak 7 orang, dan pada tahun 2020 karyawan yang masuk sebanyak 17 orang dan yang keluar dari perusahaan sebanyak 16 orang. Dari keterangan tersebut adanya masalah yang menjadikan jumlah karyawan tidak stabil bahkan pada tahun 2020 jumlah karyawan sangat menyusut dikarenakan banyaknya karyawan yang keluar.

Dalam wawancara dengan beberapa karyawan Customer Service PT. AEON Credit Service Indonesia beliau menyatakan pemberian insentif belum maksimal tetapi beberapa responden lain ada yang menyatakan bahwa pemberian insentif sudah maksimal tetapi memang terkadang tidak tepat waktu. Terdapat hal-hal yang membuat karyawan merasa belum puas dengan pemberian insentif dikarenakan beberapa hal seperti:

1. Insentif terkadang dibayarkan tidak tepat waktu atau meleset dengan yang ditentukan pada tanggal 25 setiap bulannya.
2. Pemberian insentif yang kurang berdampak pada kualitas kerja karyawan.
3. Pemberian insentif bisa saja kurang jika karyawan tersebut jarang memenuhi target yang ditentukan.
4. Pemberian insentif dilihat dari total target setiap harinya, dalam pekerjaan tersebut setiap karyawannya memiliki target *Handling* (Penanganan) terhadap *Customer* sebanyak 150 Case setiap harinya.
5. Jika karyawan tersebut memenuhi total target setiap harinya maka pemberian insentif tersebut bisa dibilang *Full* terpenuhi

Seharusnya jika perusahaan ingin menjaga kualitasnya pemberian insentif pada karyawan maka manajemen tersebut harus membayarkan Insentif tersebut dengan tepat waktu dan juga pembayaran Insentif tersebut harus sesuai dengan ketentuan yang sudah dijanjikan oleh perusahaan, jika dua poin tersebut sudah terealisasi maka akan berdampak baik pada perusahaan dan juga karyawan itu tersebut.

Berikut adalah total jumlah insentif yang diterima seluruh karyawan customer service PT. AEON Credit Service Indonesia:

Tabe 1.2
Jumlah Insentif Yang Diterima Karyawan Bagian Customer Service
PT. AEON Credit Service Indonesia Tahun 2018-2020

Bulan	Tahun		
	2018	2019	2020
Januari	Rp. 16.125.000	Rp. 16.500.000	Rp. 16.795.000
Februari	Rp. 16.275.000	Rp. 16.031.250	Rp. 16.400.000
Maret	Rp. 16.225.000	Rp. 15.925.000	Rp. 16.175.000
April	Rp. 14.956.250	Rp. 15.950.000	Rp. 15.175.000
Mei	Rp. 15.475.000	Rp. 15.700.000	Rp. 15.800.000
Juni	Rp. 15.425.000	Rp. 15.125.000	Rp. 15.375.000
Juli	Rp. 15.675.000	Rp. 15.660.000	Rp. 15.375.000
Agustus	Rp. 15.775.000	Rp. 15.700.000	Rp. 15.300.000
September	Rp. 15.775.000	Rp. 16.330.000	Rp. 14.950.000
Oktober	Rp. 16.900.000	Rp. 17.100.000	Rp. 17.000.000
November	Rp. 17.100.000	Rp. 16.375.000	Rp. 17.265.000
Desember	Rp. 17.700.000	Rp. 16.525.000	Rp. 17.675.000

Sumber: PT. AEON Credit Service Indonesia

Tabel 1.2 menjelaskan Total jumlah keseluruhan pemberian insentif yang dikeluarkan oleh perusahaan setiap bulannya untuk karyawan pada bagian Customer Service, insentif yang ditetapkan oleh perusahaan sulit terpenuhi dikarenakan target yang ditetapkan oleh perusahaan dianggap tinggi bagi karyawan Customer Service tersebut. Dan yang menjadi pokok permasalahan adalah semangat kerja dari karyawan sendiri perlahan menyurut dikarenakan beberapa faktor seperti kebijakan yang ditetapkan perusahaan tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Seperti, seringkali insentif karyawan yang terlambat dibayar pada saat pencapaian target yang telah ditentukan perusahaan, insentif yang dijanjikan pun tidak langsung dibayarkan.

Berdasarkan keadaan tersebut penulis menemukan bahwa tingkat ke disiplin beberapa karyawan masih terbilang rendah, terdapat karyawan tidak disiplin dalam hal kehadiran atau absensi. Hal ini dikarenakan kurang profesionalnya manajemen perusahaan dalam mengatur keuangan terutama dalam hal hak-hak karyawan. Ini menjadi bukti awal bahwa kinerja karyawan mulai menurun sehingga mengakibatkan kerugian bagi perusahaan.

Penulis tertarik untuk membahas hubungan pemberian insentif terhadap kepuasan karyawan. Penulis ingin mengetahui bagaimana insentif tersebut berperan setelah karyawan mendapatkan hak-hak mereka yang sebelumnya tertunda kemudian perusahaan membayarkan insentif secara tepat waktu dan sesuai dengan janji yang telah dibuat perusahaan. Melihat pernyataan tersebut penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“HUBUNGAN PEMBERIAN INSENTIF TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA BAGIAN CUSTOMER SERVICE PT. AEON Credit Service Indonesia”**.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dijelaskan diatas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Pemberian insentif yang tidak sesuai dapat mempengaruhi kinerja karyawan customer service PT. AEON Credit Service Indonesia.
2. Pembayaran insentif tidak sesuai dengan ketentuan atau sering dibayar telat.
3. Pemberian insentif yang telat akan berpengaruh terhadap kerja karyawan dan juga kualitas perusahaan.

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pemberian insentif yang ada dibagian Customer Service PT. AEON Credit Service Indonesia?
2. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan dibagian Customer Service PT. AEON Credit Service Indonesia?
3. Bagaimana hubungan pemberian insentif terhadap kepuasan kerja karyawan dibagian Customer Service PT. AEON Credit Service Indonesia?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan insentif dan kepuasan kerja pada bagian Customer Service sebagai bahan dalam penyusunan skripsi. Adapun penelitian ini juga dimaksudkan sebagai upaya untuk menerapkan dan mengembangkan ilmu yang telah dimiliki penulis agar dapat memperoleh solusi terbaik dalam memecahkan masalah.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan pemberian insentif yang ada dibagian Customer Service PT. AEON Credit Service Indonesia.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan dibagian Customer Service PT. AEON Credit Service Indonesia.
3. Untuk mengetahui hubungan pemberian insentif terhadap kepuasan kerja karyawan dibagian Customer Service PT. AEON Credit Service Indonesia.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dari penelitian ini adalah untuk memberikan masukan kepada manajemen perusahaan mengenai pentingnya pemberian insentif dalam menciptakan kepuasan kerja karyawannya agar serta merta memberikan mengembangkan pekerjaannya, khususnya dalam segi pemberian pelayanan kepada konsumennya.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Bagi Penulis:

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai hubungan pemberian insentif dengan kepuasan kerja.

Bagi Pembaca:

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat membantu menambah pengetahuan dan informasi yang berguna untuk dijadikan referensi dalam penulisan makalah yang sama.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia kini semakin berperan penting bagi kesuksesan suatu organisasi. Banyak organisasi menyadari bahwa unsur manusia dalam suatu organisasi dapat memberikan keunggulan bersaing. Dalam suatu perusahaan manusia merupakan sumber daya yang paling penting guna mencapai tujuan perusahaan. Keberhasilan pengelolaan suatu organisasi sangat ditentukan oleh kegiatan pendayagunaan sumber daya manusianya, oleh karena itulah manajemen sumber daya manusia menentukan pada pengelolaan sumber daya manusia bukan pada sumber daya yang lain.

Terdapat beberapa pengertian manajemen sumber daya manusia menurut para ahli. Menurut Edy Sutrisno (2016) Manajemen Sumber daya manusia merupakan suatu bidang strategis dari organisasi. Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuannya mengelolanya.

Menurut Herman Sofyandi (2018), Suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen mulai dari *planning*, *organizing*, *leading*, dan *controlling* dalam setiap aktivitas/fungsi operasional SDM mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi, transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industrialisasi, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi produktif dari SDM organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien.

T. Hani Handoko, (2016) Manajemen sumber daya manusia sebagai suatu proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan kegiatan-kegiatan pengadaan pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pelepasan sumber daya manusia agar tercapai berbagai tujuan individu, organisasi dan masyarakat.

Menurut Hasibuan (2017), Suatu ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat

Sedangkan menurut Kasmir (2017) “Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan stakeholder“

Dari definisi para ahli diatas bahwa sumber daya manusia adalah hal yang paling penting dalam suatu organisasi. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh pendayagunaan sumber daya manusia sesuai dengan pekerjaan yang tepat dalam upaya mencapai tujuan individu ataupun organisasi agar efektif dan efisien.

Berhasil tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuan sebagian besar tergantung pada manusianya. Oleh karena itu, tenaga kerja ini harus mendapatkan perhatian khusus dan merupakan sasaran dari manajemen sumber daya manusia untuk mendapatkan, mengembangkan, memelihara dan memanfaatkan karyawan sesuai dengan fungsi atau tujuan perusahaan

2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2017), fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia sebagai berikut:

1. Perencanaan
Merencanakan tenaga kerja secara efektif secara efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.
2. Pengorganisasian
Kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi.
3. Pengarahan dan pengadaan
Kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan dan, masyarakat.
4. Pengendalian
Kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.
5. Pengadaan
Proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapat karyawan yang sesuai dengan kebutuhan rencana.
6. Pengembangan
Proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui Pendidikan dan pelatihan.
7. Kompensasi
Pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung, uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.
8. Pengintegrasian
Kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

9. Pemeliharaan
Kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.
10. Kedisiplinan
Merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.
11. Pemberhentian\
Putusnya hubungan kerja seseorang dari perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun dan sebab-sebab lainnya.

2.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan manajemen sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kontribusi sumber daya manusia (karyawan) terhadap organisasi dalam rangka mencapai produktivitas organisasi yang bersangkutan. Hal ini dapat dipahami bahwa semua kegiatan organisasi dalam mencapai misi dan tujuannya adalah tergantung kepada manusia yang mengelola organisasi itu. Oleh sebab itu sumber daya manusia (karyawan) tersebut harus dikelola sedemikian rupa sehingga berdaya guna dan berhasil dalam mencapai misi dan tujuan organisasi.

Menurut Kasmir (2017), tujuan dan manajemen sumber daya manusia tidak hanya diperlukan untuk memberikan gambaran tujuan dari manajemen puncak, tetapi juga merupakan penyeimbang tantangan-tantangan yang dihadapi oleh organisasi yang meliputi fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia, masyarakat, dan karyawan yang dipengaruhi oleh tantangan-tantangan tersebut. Kegagalan dalam menetapkan tujuan dapat membahayakan kinerja perusahaan, tingkat laba, dan bahkan kelangsungan hidup organisasi.

Menurut Sedarmayanti (2017), manajemen sumber daya manusia dapat dijabarkan kedalam 6 tujuan yang lebih operasional sebagai berikut :

1. Memberi saran kepada manajemen tentang kebijakan SDM untuk memastikan organisasi/perusahaan memiliki SDM bermotivasi tinggi dan berkinerja tinggi, dilengkapi sarana untuk menghadapi perubahan.
2. Memelihara dan melaksanakan kebijakan dan prosedur SDM untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan.
3. Mengatasi krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pegawai agar tidak ada gangguan dalam mencapai tujuan organisasi.
4. Menyediakan sarana komunikasi antara pegawai dan manajemen organisasi.
5. Membantu perkembangan arah dan strategi organisasi/perusahaan secara keseluruhan dengan memperhatikan aspek SDM.

6. Menyediakan bantuan dan menciptakan kondisi yang dapat membantu manajer lini dalam mencapai tujuan.

2.2 Pengertian Insentif

2.2.1 Insentif

Insentif merupakan salah satu jenis daya penggerak yang merangsang terwujudnya upaya pemeliharaan karyawan insentif terhadap karyawan merupakan perhatian dan pengakuan terhadap hasil kerja karyawan yang telah di capai, sehingga termotivasi dapat lebih giat dan berlomba-lomba untuk beradaptasi dan semakin loyal terhadap perusahaan.

Ada beberapa pengertian yang di kemukakan oleh para ahli tentang insentif yaitu:

1. Menurut Lijan Poltak Sinabela (2018)
Insentif merupakan elemen atau jasa yang diberikan secara tidak tetap atau bersifat variable tergantung kinerja pegawai.
2. Menurut Khadaisan seperti di kutip dalam Arif Yusuf Hamali (2016)
Insentif adalah program-program kompensasi yang mengaitkan bayaran dengan produktivitas dan kinerja.
3. Menurut Irham Fahmi (2017)
Insentif adalah bentuk pemberian balas atau jasa yang diberikan kepada seseorang karyawan atas prestasi pekerjaan yang dilakukan baik bentuk finansial maupun nonfinansial.

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa insentif adalah penghargaan berupa uang atau bukan berupa uang kepada karyawan yang berprestasi dan mempunyai kinerja yang luar biasa.

2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Insentif

Faktor-faktor yang mempengaruhi insentif antara lain:

- a. Jabatan atau Kedudukan
Seseorang yang menduduki jabatan atau kedudukan lebih tinggi didalam suatu perusahaan secara otomatis tanggung jawab dan ruang lingkup kerjanya lebih besar atau sangat berpengaruh bagi roda kegiatan atau usaha suatu perusahaan itu, maka perusahaan dalam memberikan insentif harus melihat seberapa besar tugas dan tanggung jawab yang di lakukan oleh seseorang karyawan yaitu apabila jabatan atau kedudukan karyawan lebih besar atau lebih tinggi maka perusahaan tersebut dalam memberikan insentif lebih besar dari karyawan yang lainnya.

- b. Prestasi Kerja
Karyawan yang mempunyai atau memiliki prestasi kerja yang baik atau menonjol akan diberikan insentif yang lebih baik dan lebih besar daripada karyawan yang memiliki prestasi kerja yang kurang atau tidak menonjol.
- c. Laba perusahaan
Pemberian insentif yang dilakukan oleh suatu perusahaan kepada para karyawannya bukan hanya akan menguntungkan kepada karyawannya saja tapi akan menguntungkan pihak perusahaan itu sendiri. Maka dari itu suatu perusahaan tidak akan segan-segan memberikan insentif kepada para karyawannya yang prestasi kerjanya baik karena akan meningkatkan laba atau keuntungan perusahaan itu sendiri.

2.2.3 Sistem Pemberian Insentif

Salah satu alasan pentingnya pembayaran insentif karena adanya ketidaksesuaian tingkat kompensasi yang dibayarkan kepada eksekutif dengan pekerja lain. Program insentif adalah salah satu cara untuk memungkinkan seluruh pekerja merasakan Bersama kemakmuran perusahaan. Selain itu, ada kesadaran yang tumbuh bahwa program pembayaran tradisional seing kali tidak bagus dalam menghubungkan pembayaran dengan kinerja karyawan. System pemberian insentif menurut Rivai dalam Suwanto dan Dono (2016):

1. Bonus tahunan
Bonus tahunan umumnya bonus ini lebih sering dibagikan sekali dalam setahun. Bonus mempunyai beberapa kelebihan dibandingkan dengan peningkatan gaji.
 - a. Bonus meningkatkan arti pembayaran karena karyawan menerima upah dalam jumlah yang besar.
 - b. Bonus memaksimalkan hubungan antara bayaran dan kinerja.
2. Insentif langsung
Insentif bonus langsung tidak didasarkan pada rumus, kriteria kinerja khusus, atau tujuan seperti system pembayaran kinerja yang lain. Bonus langsung merupakan imbalan atas kinerja disebut bonus kilat yang dirancang untuk mengakui kontribusi luar biasa karyawan.
3. Insentif individu
Insentif individu adalah bentuk bayaran insentif paling tua dan paling populer. Dalam jenis ini, standar kinerja individu ditetapkan dan di komunikasi kan sebelumnya, dan penghargaan didasarkan pada output individu.

4. Insentif kelompok

Insentif kelompok berada di antara program individu dan program seluruh organisasi seperti pembagian hasil dan pembagian laba sasaran kinerja disesuaikan secara spesifik dengan apa yang perlu dilaksanakan kelompok kerja.

2.2.4 Jenis-jenis Insentif

Adapun beberapa jenis-jenis Insentif menurut Lijan poltak sinabela (2018) sebagai berikut:

1. Uang

Insentif yang berbentuk uang dapat diberikan dalam beberapa macam:

a. Bonus

Bonus adalah uang yang dibayarkan sebagai balas jasa atau hasil pekerjaan yang telah dilaksanakan, diberikan secara selektif dan khusus. Diberikan tanpa ikatan di masa yang akan datang.

b. Komisi

Komisi adalah sejenis bonus yang dibayarkan kepada pihak yang menghasilkan pekerjaan yang baik. Umumnya, komisi dibayarkan sebagai bagian dari penjualan dan diterima pada pekerjaan bagian penjualan.

c. Pemberian keuntungan

Model bagian keuntungan biasanya bermacam-macam, tetapi mencakup pembayaran berupa Sebagian dari laba bersih yang disetorkan kedalam sebuah dana dan kemudian dimasukan kedalam daftar pendaftaran pegawai.

2. Insentif non material

Insentif non material dapat diberikan dalam berbagai macam bentuk antara lain:

a. Pemberian gelar (title) secara resmi.

b. Pemberian balas jasa.

c. Pemberian piagam penghargaan.

d. Pemberian promosi.

e. Pemberian hak untuk mempergunakan sesuatu atribut dan fasilitas organisasi.

f. Pemberian pujian atau ucapan terima kasih secara formal maupun informal.

2.2.5 Indikator Insentif

Menurut Hasibuan (2017) insentif berhubungan dengan indikator-indikator antara lain sebagai berikut:

1. Kinerja
Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
2. Massa kerja
Massa kerja adalah suatu kurun waktu atau lamanya tenaga kerja itu bekerja disuatu perusahaan. Massa kerja tersebut dimulai dari seseorang mulai bekerja menjadi karyawan disuatu perusahaan hingga waktu tertentu.
3. Jabatan
Jabatan adalah kedudukan yang menunjukkan tugas, fungsi, tanggung jawab, wewenang, dan hak seorang karyawan dalam suatu perusahaan.
4. Kebutuhan
Kebutuhan adalah segala sesuatu berupa benda maupun uang yang dapat memudahkan serta menunjang operasional dalam sebuah perusahaan.

2.3 Pengertian Kepuasan Kerja

2.3.1 Kepuasan Kerja

Karyawan adalah makhluk sosial yang menjadi kekayaan utama bagi setiap perusahaan. Mereka menjadi perencana, pelaksana dan pengendali yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Karyawan menjadi pelaku yang menunjang tercapainya tujuan, mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat dipengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan bentuk perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan hubungan dengan rekan kerja. Dengan demikian kepuasan kerja merupakan sesuatu yang penting untuk dimiliki oleh seorang karyawan, dimana mereka dapat berinteraksi dengan lingkungan kerjanya sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan tujuan perusahaan. Berikut pengertian kepuasan kerja menurut para ahli :

1. Robbins (2017) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima. Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu di dalam bekerja. Setiap individu yang bekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka tingkat kepuasannya pun berbeda-beda pula tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama.
2. Afandi (2017) Kepuasan kerja adalah suatu efektivitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara

jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

3. Edy Sutrisno (2016) kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, industri dan masyarakat. Bagi individu, penelitian tentang sebab-sebab dan sumber- sumber kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup mereka.
4. Priansa dan Donni (2016) kepuasan kerja merupakan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya, apakah senang atau tidak senang, suka atau tidak suka sebagai hasil interaksi pegawai dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental, juga sebagai hasil penilaian pegawai terhadap pekerjaannya
5. McShane dan Von Glinow dalam Wibowo (2017) mengatakan memandang kepuasan kerja sebagai evaluasi seseorang atas pekerjaannya dalam konteks pekerjaan.

Berdasarkan definisi dari beberapa pakar tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, yang ditunjukkan dengan sikap timbal balik karyawan kepada perusahaan.

2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kerja kepada karyawan bergantung pada pribadi masing-masing karyawan.

Menurut Sutrisno (2016), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

1. Faktor psikologis
Merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan, yang meliputi minat, ketenteraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.
2. Faktor sosial
Merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi social antar karyawan maupun karyawan dengan atasan.
3. Faktor fisik
Merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya.
4. Faktor finansial
Merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam- macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan sebagainya.

Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, menurut Mangkunegara (2016) yaitu:

1. Faktor pegawai
Yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalam kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi, dan sikap kerja.
2. Faktor pekerjaan
Yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi social, dan hubungan kerja.

Sedangkan menurut Kreitner dan Kinicki (2017) ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu sebagai berikut:

1. Pemenuhan kebutuhan (*Need fulfillment*)
Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.
2. Perbedaan (*Discrepancies*)
Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya. Bila harapan lebih besar dari apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya individu akan puas bila menerima manfaat diatas harapan.
3. Pencapaian nilai (*Value attainment*)
Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.
4. Keadilan (Equity)
Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja.
5. Komponen genetik (Genetic components)
Kepuasan kerja merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Hal ini menyiratkan perbedaan sifat individu mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja disamping karakteristik lingkungan pekerjaan.

Robbins dalam Wibowo (2017) ada lima aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

1. Pekerjaan yang secara mental menantang
Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberikan mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan tugas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja.
2. Ganjaran yang pantas

Pada umumnya karyawan menginginkan memperoleh ganjaran yang pantas, yaitu gaji, upah, bonus, dan promosi jabatan yang sesuai dengan upaya-upaya yang dilakukannya dalam mengerahkan pikiran, tenaga, waktu, dan kemungkinan menghadapi risiko pekerjaan.

3. Kondisi kerja yang mendukung
Robbins memaknai kondisi kerja sebagai lingkungan kerja yang berhubungan dengan kenyamanan pribadi karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas dengan baik.
4. Rekan kerja yang mendukung
Seseorang melakukan suatu pekerjaan tidak semata-mata untuk memperoleh ganjaran berupa uang, bonus, pangkat, jabatan, atau ingin berprestasi saja, tetapi ia juga membutuhkan pergaulan, bersosialisasi, atau berinteraksi social, ingin diterima oleh dan menerima orang lain, ingin berbagi pengetahuan dan pengalaman, saling memberikan pendapat atau saran. Karyawan menyadari bahwa dalam melakukan pekerjaannya ia tidak mungkin untuk selalu berdiri sendiri atau terpisah dengan rekan kerjanya karena antara satu pekerjaan dengan pekerjaan yang lain memiliki keterkaitan. Oleh karena itu, seorang karyawan akan merasa puas apabila memiliki rekan kerja yang mau diajak untuk saling mendukung dalam melakukan pekerjaannya masing-masing.
5. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan
Kecocokan yang tinggi antara kepribadian seorang karyawan dengan pekerjaannya akan menghasilkan individu yang terpuaskan. Pada hakikatnya seseorang yang memiliki kepribadian yang hongruen (sama dan sebangun) dengan pekerjaannya, maka mereka akan memiliki kompetensi (intelektual, emosional, dan sosial) yang tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaannya.

2.3.3 Aspek-aspek Kepuasan Kerja

Berkaitan dengan aspek-aspek kepuasan kerja yang relevan, secara khusus dikemukakan bahwa aspek-aspek kepuasan kerja yang relevan terdiri atas kepuasan terhadap gaji, pekerjaan, promosi, rekan kerja, dan penyelia Panggabean (2016).

Namun selain terhadap hal-hal tersebut diatas, kepuasan kerja juga relevan terhadap penilaian prestasi. Ini berarti bahwa :

- a. Kepuasan kerja adalah kepuasan terhadap setiap perlakuan yang mereka terima ditempat kerja, termasuk kepuasan terhadap evaluasi pekerjaan, seleksi, pemberian fasilitas dan tunjangan (*benefits*), insentif, atau pemberhentian.
- b. Kepuasan kerja bukan merupakan konsep yang berdimensial tunggal, melainkan berdimensial jamak. Seseorang bias saja merasa puas dengan dimensi yang satu, namun tidak puas dengan dimensinya yang lain.

2.3.4 Cara Mengukur Kepuasan Kerja

Dalam buku Mutiara S. Panggabean (2016) alat ukur yang dapat digunakan untuk kepuasan kerja berupa :

1. *Job Descriptive Index* (JDI) dikembangkan oleh Smith, Kendall, dan Hullin. Menilai kepuasan kerja keseluruhan (*overall job satisfaction*) dengan menggunakan : kepuasan terhadap pengawasan, kepuasan terhadap rekan kerja, kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri, kepuasan terhadap pembayaran, dan kepuasan terhadap promosi.
2. *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ) merupakan skala *rating* untuk menilai kepuasan kerja dimana orang-orang menunjukkan sejauh mana mereka puas terhadap beberapa aspek pekerjaan mereka (misalnya kepuasan terhadap gaji, dan kesempatan untuk maju). Skor yang tinggi mencerminkan skor kepuasan kerja yang tinggi juga.
3. *Pay Satisfaction Questionnaire* (PSQ) merupakan sebuah daftar pertanyaan yang ditujukan untuk menilai kepuasan kerja terhadap beberapa aspek pembayaran (misalnya, tingkatnya, penambahannya dan fasilitasnya yang bias dimanfaatkan).
4. *Job Diagnostic Survey* (JDS) alat ukur ini mengemukakan bahwa kepuasan kerja berkaitan dengan lima dimensi inti dari karakteristik pekerjaan, yaitu keanekaragaman keterampilan, identitas tugas, keberartian tugas, otonomi, dan umpan balik.

2.3.5 Indikator Kepuasan

Menurut Mangkunegara (2016) kepuasan kerja berhubungan dengan indikator-indikator seperti turn over, tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan, dan ukuran organisasi perusahaan.

1. Turnover
Kepuasan kerja lebih dihubungkan dengan turnover karyawan yang rendah, sedangkan karyawan-karyawan yang kurang puas biasanya turnover-nya tinggi.
2. Tingkat Ketidakhadiran (Absensi) Kerja
Karyawan-karyawan yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadiran tinggi, mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.
3. Umur
Adanya kecenderungan karyawan yang lebih tua merasa puas dari pada karyawan yang umurnya relative muda, hal ini di asumsikan karyawan yang lebih tua lebih pengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaannya, sedangkan karyawan yang usianya lebih muda biasanya mempunyai harapan yang ideal dengan dunia kerjanya, sehingga apabila antara harapan dengan realita terdapat ketidakseimbangan yang dapat menyebabkan mereka tidak puas.

4. Tingkat pekerjaan
Karyawan yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas dibanding karyawan yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah. Karyawan yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kemampuan yang baik dan aktif dalam mengemukakan ide-ide dalam bekerja.
5. Ukuran organisasi perusahaan
Ukuran organisasi perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Hal ini karena besar kecilnya suatu perusahaan berhubungan dengan koordinasi, komunikasi, dan partisipasi bekerja.

Ivancevich, Konopaske, dan Matteson (2016). Menurutnya, dimensi kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Imbalan
Jumlah pembayaran yang diterima dan tingkat kesesuaian antara pembayaran tersebut dengan pekerjaan yang dilakukan.
2. Pekerjaan itu sendiri
Sejauh mana pekerjaan dianggap menarik, menyediakan kesempatan untuk belajar, dan memberikan tanggung jawab.
3. Peluang promosi
Ketersediaan peluang untuk maju.
4. Supervisi
Kompetensi teknis dan keterampilan interpersonal dari atasan langsung.
5. Rekan kerja
Sejauh mana rekan kerja bersahabat, kompeten, dan memberikan dukungan.
6. Kondisi pekerjaan
Sejauh mana lingkungan kerja fisik memberikan kenyamanan dan mendukung produktivitas.
7. Keamanan pekerjaan
Keyakinan bahwa posisi seseorang relatif aman.

Menurut Veithzal (2018) secara teoritis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja ada banyak jumlahnya, seperti gaya kepemimpinan, produktivitas kerja, perilaku, locus of control, pemenuhan harapan penggajian dan efektivitas kerja Karyawan. Faktor-faktor yang biasanya digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seseorang pegawai adalah sebagai berikut:

1. Isi pekerjaan, penampilan tugas pekerjaan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan,
2. Supervisi,
3. Organisasi dan manajemen,
4. Kesempatan untuk maju,

5. Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial lainnya seperti keadaan insentif
6. Rekan kerja,
7. Kondisi pekerjaan.

Suparno Eko Widodo (2015) dalam bukunya, Suparno menerangkan bahwa faktor penentu kepuasan kerja, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Pekerjaan itu sendiri (work it self)
Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan.
2. Hubungan dengan atasan (supervision)
Kepemimpinan yang konsisten berkaitan dengan kepuasan kerja adalah tenggang rasa (consideration). Hubungan fungsional mencerminkan sejauh mana atasan membantu tenaga kerja untuk memuaskan nilai-nilai pekerjaan yang penting bagi tenaga kerja. Hubungan keseluruhan didasarkan pada ketertarikan antar pribadi yang mencerminkan sikap dasar dan nilai-nilai yang serupa, misalnya keduanya mempunyai pandangan hidup yang sama. Tingkat kepuasan kerja yang paling besar dengan atasan adalah jika kedua jenis hubungan adalah positif. Atasan yang memiliki ciri pemimpin yang transformasional, maka tenaga kerja akan meningkat motivasinya dan sekaligus dapat merasa puas dengan pekerjaannya.
3. Teman sekerja (workers)
Teman kerja merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.
4. Promosi (promotion)
Promosi merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karier selama bekerja.
5. Gaji atau upah (pay)
Merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

Indikator-indikator yang menentukan kepuasan kerja yaitu Robbins (2017):

1. Pekerjaan yang secara mental menantang
Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan ketrampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik. Pekerjaan yang terlalu kurang menantang akan menciptakan kebosanan, tetapi pekerjaan yang terlalu banyak menantang akan menciptakan frustrasi dan perasaan

gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan.

2. Kondisi kerja yang mendukung
Karyawan peduli akan lingkungan yang baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk mempermudah mengerjakan tugas yang baik. Studi-studi membuktikan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar yang aman, tidak berbahaya dan tidak merepotkan. Di samping itu, kebanyakan karyawan lebih menyukai bekerja dekat dengan rumah, dalam fasilitas yang bersih dan relatif modern, dan dengan alat-alat yang memadai.
3. Gaji atau upah yang pantas
Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil dan segaris dengan pengharapan mereka. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat ketrampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan. Promosi memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, tanggung jawab yang lebih banyak, dan status sosial yang ditingkatkan. Oleh karena itu, individu-individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat secara adil, kemungkinan besar karyawan akan mengalami kepuasan dalam pekerjaannya.
4. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan
Teori “kesesuaian kepribadian-pekerjaan” Holland menyimpulkan bahwa kecocokan yang tinggi antara kepribadian seorang karyawan dan okupasi akan menghasilkan seorang individu yang lebih terpuaskan. Orang-orang dengan tipe kepribadian yang sama dengan pekerjaannya memiliki kemungkinan yang besar untuk berhasil dalam pekerjaannya, sehingga mereka juga akan mendapatkan kepuasan yang tinggi.
5. Rekan sekerja yang mendukung
Bagi kebanyakan karyawan, bekerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu, tidaklah mengejutkan apabila mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung akan mengarah ke kepuasan kerja yang meningkat. Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan.

Dari beberapa pendapat peneliti terkait indikator kepuasan kerja, maka teori dari Mangkunegara (2016) kepuasan kerja berhubungan dengan indikator-indikator seperti turn over, tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan, dan ukuran organisasi perusahaan. akan mewakili sebagai indikator dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan indikator kepuasan yang disebutkan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

2.4 Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran

2.4.1 Penelitian Sebelumnya

Penelitian terdahulu digunakan penulis sebagai dasar dalam penyusunan skripsi untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, dan juga sebagai pembandingan yang mendukung kegiatan penelitian berikutnya yang mempunyai pembahasan yang sama. Berikut adalah beberapa hasil penelitian sebelumnya yang relevan guna memperjelas konsep-konsep yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

Tabel 2. 1
Penelitian Sebelumnya

No	Nama Penulis dan Judul	Variabel dan Indikator	Metode Analisis	Hasil
1	Intan Dwi Patrianti (2012) Hubungan Pemberian Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (<i>Front Office</i>) RS. DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor.	Variable X Insentif, kopetensi, dan lingkungan kerja Variable Y Kepuasan Kerja	Analisis koefisien determinasi dan variable bebas.	Hasil pengujian menunjukkan bahwa insentif, kopetensi, dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan karyawan yang ditunjukkan dari hasil uji F sebesar 45,186 artinya apabila diberikan insentif bagi karyawan yang memenuhi kriteria kemudian kompetensi karyawan ditingkatkan baik melalui seminar ataupun pelatihan serta lingkungan kerja dibuat nyaman mungkin maka kepuasan karyawan juga akan meningkat. Insentif berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan yang dituju dari nilai hasil uji t sebesar 5,907. Kompetensi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan yang ditunjukkan dari nilai hasil uji t sebesar 2,919. Lingkungan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan yang ditunjukkan dari nilai uji t sebesar 4,570. Koefisien determinasi adalah 0,685 disimpulkan bahwa model yang dipergunakan variabel-variabel bebas memberikan kontribusi positif yaitu sebesar 68,5% terhadap variabel terikat, sedangkan 31,5% dipengaruhi oleh faktor lain.
2	Mustamin (2015) Hubungan insentif dan fasilitas terhadap kepuasan karyawan pada PT. BTPN	Variable X Insentif materiil,	Analisis linier sederhana dan	Metode yang digunakan adalah analisis linier sederhana dengan hasil sebagai berikut : insentif materiil tidak berpengaruh langsung

No	Nama Penulis dan Judul	Variabel dan Indikator	Metode Analisis	Hasil
	Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa.	Motivasi Variable Y Kepuasan Karyawan	regresi linier sederhana	terhadap kepuasan guru. Insentif materiil berpengaruh positif signifikan terhadap motivasi, dan motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan guru.
3	Yolanda Safitri (2016) Pengaruh Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan <i>OutBound Call</i> Pada PT. Telkom Akses Medan	Variable Y Kepuasan Karyawan	Analisis regresi linier sederhana	Perhitungan menggunakan regresi linier sederhana dengan hasil R square yaitu sebesar 0,776 angka ini menunjukkan bahwa variabel X mampu memberikan kontribusi terhadap variabel Y sebesar 77,6% sedangkan sisanya 22,4% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel X yang diteliti. Hasil perhitungan regresi linier sederhana diketahui bahwa hubungan antara variabel X dan variabel Y adalah sangat kuat yaitu R= 0,889. Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa selama ini pihak perusahaan telah melaksanakan program insentif dengan cukup baik. Sehingga dengan adanya penerapan program insentif yang cukup baik tersebut memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan karyawan.
4	Galaxy Mustofa (2017) Hubungan insentif terhadap kinerja karyawan dengan motivasi sebagai variable moderasi (study pada agen PT. Jiwasraya Kantor Ccabang Malang Kota)	Variable X Insentif, Motivasi Variable Y Kepuasan Karyawan	Analisis regresi linier sederhana	Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut: insentif berpengaruh positif terhadap kepuasan yang berarti jika insentif semakin baik maka kepuasan semakin tinggi, motivasi memoderasi pengaruh insentif terhadap kinerja yang berarti apabila insentif semakin baik disertai motivasi yang semakin baik maka kepuasan karyawan akan semakin meningkat.
5	Merisa Oktaria dan Rinto Alexandro (2020) Hubungan insentif terhadap kepuasan karyawan dealer	Variable X Insentif Variable Y Kepuasan Karyawan	Analisis regresi linier sederhana	Terdapat pengaruh signifikan antara insentif dan kepuasan. Hasil pengujian analisis regresi linier sederhana menghasilkan $Y = 7,622 + 0,772x$, dengan koefisien

No	Nama Penulis dan Judul	Variabel dan Indikator	Metode Analisis	Hasil
	honda utama putra dipangkalan bun.			determinasi sebesar 0,715 yang berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 71,5%. Hasil pengujian nilai t, diketahui t hitung sebesar 6,714 dan t table sebesar 2,101. Sehingga dapat disimpulkan bahwa insentif dapat berpengaruh terhadap kepuasan.

2.4.2 Kerangka Pemikiran

Hubungan Pemberian Insentif terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Sumber daya manusia merupakan faktor paling utama dalam sebuah organisasi atau perusahaan, karena sumber daya manusia merupakan penggerak dalam melakukan tugas di perusahaan. Masing-masing individu mempunyai keahlian yang berbeda, jika individu dan perusahaan dapat berjalan dengan baik maka akan berdampak langsung pada perusahaan dalam kegiatan pencapaian tujuan. Insentif merupakan suatu sarana berupa materi yang diberikan sebagai suatu dorongan dengan sengaja kepada para karyawan agar dalam diri mereka timbul semangat yang besar untuk meningkatkan produktivitas karyawannya.

Pemberian insentif didalam suatu perusahaan memegang peranan penting karena diyakini akan dapat mengatasi berbagai permasalahan ditempat kerja seperti rendahnya kinerja dikarenakan semangat dan gairah kerja karyawan yang masih belum sepenuhnya baik, hal ini bisa disebabkan masih kurangnya motivasi kerja dan tidak adanya tambahan pendapatan bagi karyawan selain gaji. Bagi perusahaan adanya pemberian insentif diharapkan dapat meningkatkan kepuasan karyawan. Selain berguna untuk memotivasi karyawan, insentif juga haruslah diberikan kepada karyawan yang memiliki kinerja yang baik hal ini merupakan suatu penghargaan kepada karyawan yang baik yang meningkatkan penghasilan atau kinerja yang baik.

Kepuasan kerja merupakan sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek-aspek yang menyenangkan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian masing-masing pekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Pemberian insentif memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan karyawan. Karena pemberian insentif yang baik menunjukkan bahwa perusahaan mengapresiasi karyawan yang memiliki kinerja yang baik, sehingga dengan adanya bentuk apresiasi yang diberikan perusahaan akan menciptakan gairah kerja, semangat kerja, dan terwujudnya tujuan organisasi. Adapun teori yang mendukung tentang hubungan antara pemberian insentif terhadap kepuasan karyawan menurut Edy Sutrisno (2016) bahwa insentif adalah kompensasi yang diberikan kepada karyawan tertentu, karena keberhasilan prestasi atas kinerjanya.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yolanda Safitri (2016). Dimana hasil perhitungan regresi linier sederhana diketahui bahwa hubungan antara variabel X dengan variabel Y adalah sangat kuat yaitu $R = 0,889$.

Setelah diuraikan didalam kerangka pemikiran, maka dapat digambarkan sebuah konstelasi penelitian sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Konstelasi Penelitian

2.5 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2017), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana perumusan masalah penelitian telah ditanyakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum berdasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Penelitian yang merumuskan hipotesis adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif.

Berdasarkan kerangka pemikiran serta penelitian terdahulu dimana hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan pemberian insentif terhadap kepuasan kerja karyawan pada bagian customer service PT. AEON CREDIT SERVICE INDONESIA, maka penulis menarik hipotesis atau dugaan sementara sebagai berikut:

1. Diduga pemberian insentif yang ada di bagian Customer Service PT. AEON Credit Service Indonesia kurang baik.
2. Diduga tingkat kepuasan kerja karyawan di bagian Customer Service PT. AEON Credit Service Indonesia kurang baik.

3. Diduga terdapat hubungan positif dalam pemberian insentif terhadap kepuasan kerja karyawan di bagian Customer Service PT. AEON Credit Service Indonesia.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis pada penelitian ini adalah penelitian verifikatif dengan metode Explanatory Survey dengan mengumpulkan data-data melalui survey, wawancara dan pengisian kuisioner kepada pihak yang bersangkutan yaitu karyawan. Teknik ini digunakan dalam penelitian adalah statistik inferensial. Melalui penelitian ini diharapkan dapat mengetahui hubungan pemberian insentif terhadap kepuasan kerja karyawan Customer Service PT. AEON CREDIT SERVICE INDONESIA.

3.2 Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

3.2.1 Objek Penelitian

Objek penelitian pada penelitian ini terdapat dua variabel yaitu Pemberian Insentif sebagai variabel bebas (X), dan Kepuasan Kerja sebagai variabel terikat (Y). objek penelitian ini menunjukkan hubungan insentif terhadap kepuasan kerja karyawan PT. AEON CREDIT SERVICE INDONESIA

3.2.2 Unit Analisis

Unit analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu masing-masing individu. Dalam penelitian ini yang menjadi unit analisisnya yaitu karyawan bagian Customer Service PT. AEON CREDIT SERVICE INDONESIA.

3.2.3 Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian di PT. AEON CREDIT SERVICE INDONESIA, Menara Kuningan setiabudi Lt 3A. Jl. HR. Rasuna said kav c11-14 Setiabudi Jakarta Selatan 12940.

3.3 Jenis Data dan Sumber Data Penelitian

3.3.1 Jenis Data Penelitian

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif yaitu data yang diperoleh dari hasil survey melalui wawancara dan penyebaran kuisioner atau angket. Selain survey, data kuantitatif juga didapatkan melalui observasi secara langsung pada lokasi penelitian.

3.3.2 Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari unit analisis dalam perusahaan yang diteliti yaitu, setiap individu atau karyawan PT. AEON CREDIT SERVICE INDONESIA pada bagian Customer Service dan data primer yang didapatkan dari sistem manajemen personalia perusahaan. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari beberapa referensi buku dan lain-lain yang relevan yang disesuaikan dengan topik penelitian.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3. 1
Operasionalisasi Variabel
Hubungan Pemberian Insentif Terhadap Kepuasan Kerja
Karyawan Pada Bagian Customer Service
PT. AEON CREDIT SERVICE INDONESIA

Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Insentif (X)	Kinerja	1. Karyawan melakukan pekerjaan lebih dari apa yang diharapkan. 2. Karyawan mengerjakan pekerjaan dengan baik dalam waktu yang cukup. 3. Fasilitas yang diberikan karyawan selalu digunakan dengan baik.	Ordinal
	Massa kerja	1. Karyawan selalu menjaga komitmen kerja dengan perusahaan. 2. Tingkat kesediaan memahami sistem dan prosedur kerja yang diterapkan perusahaan. 3. Tingkat kesediaan mencintai pekerjaan.	Ordinal
	Jabatan	1. Tingkat Pendidikan yang sesuai dengan kebijakan perusahaan. 2. Tingkat profesional dalam bekerja. 3. Karyawan dituntut untuk selalu meningkatkan kemampuannya.	Ordinal
	Kebutuhan	1. Fasilitas yang tersedia dilingkungan perusahaan sudah mencukupi karyawan. 2. Perusahaan memberikan penghargaan (reward) kepada karyawan atas kualitas kinerjanya. 3. Peningkatan jenjang karir bagi karyawan yang berprestasi	Ordinal
Kepuasan Kerja (Y)	<i>Turn over</i>	1. Tingkat turnover karyawan menunjukkan tingkat kemampuan perusahaan dalam memenuhi hak-hak karyawan 2. Tingkat kepuasan karyawan atas tinggi sehingga turnover di dalam perusahaan rendah 3. Perusahaan mengevaluasi dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan untuk menghindari turnover karyawan.	Ordinal
	Tingkat Absensi	1. Karyawan memiliki tingkat kehadiran yang baik dalam bekerja 2. Tingkat absensi karyawan menunjukkan kepuasan kerja karyawan kepada perusahaan 3. Tingkat absensi atas kesesuaian beban kerja dengan kemampuan diri.	Ordinal

	Umur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya perbedaan hasil kerja antara karyawan yang muda dengan karyawan yang tuadalam bekerja. 2. Perusahaan mempertimbangkan karir karyawan pada usia tertentu 3. Perusahaan tidak membeda-bedakan dalam memberikan benefit kepada karyawan yang lbuh muda atau lebih tua 	Ordinal
	Tingkat Pekerjaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat pekerjaan sesuai dengan keahlian yang dimiliki. 2. Karyawan merasa puas dengan posisi pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan 3. Pekerjaan-pekerjaan yang dibebankan sesuai dengan <i>job description</i> karyawan. 	Ordinal
	Ukuran organisasi perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan perusahaan dalam mencetak laba setiap periode. 2. Ukuran organisasi perusahaan yang baik akan berdampak pada kesejahteraan karyawan 3. Karyawan merasa aman dalam bekerja apabila perusahaan terus mendapatkan keuntungan atau profit 	Ordinal

3.5 Metode Penarikan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sampel data dari populasi karyawan pada tahun 2020 sebanyak 58 orang yang diperoleh dari PT. AEON CREDIT SERVICE INDONESIA.

Dalam penelitian ini, Teknik sampling yang digunakan adalah nonprobability sampling dengan Teknik yang diambil yaitu *sampling jenuh (sensus)*. Menurut Sugiyono (2017) Teknik sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Maka dari itu, Penulis memilih sampel menggunakan Teknik sampling jenuh karena jumlah populasi yang relatif kecil. Sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 58 orang.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Sumber data dibagi menjadi dua yaitu data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli) sedangkan data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Metode pengumpulan data primer dan sekunder dalam penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Data primer
Data primer adalah data yang didapatkan langsung oleh peneliti dari sumber asli. Data primer dalam penelitian ini metode yaitu metode survey dan metode observasi. Metode survei yaitu kuesioner. Penulis juga melakukan observasi atau pengamatan langsung ke perusahaan.
2. Data Sekunder
Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti melalui penelusuran

secara kepustakaan tidak didapatkan dari sumber asli. Pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini dilakukan melalui dua cara yaitu penelusuran secara manual dan komputer.

3. Skala Pengukuran
Menurut Sugiyono (2017) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Sehingga untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada penelitian ini yang mana menggunakan instrument penelitian berupa kuisioner.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode skala Likert (*Likert's Summated Ratings*). Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial Sugiyono (2017).

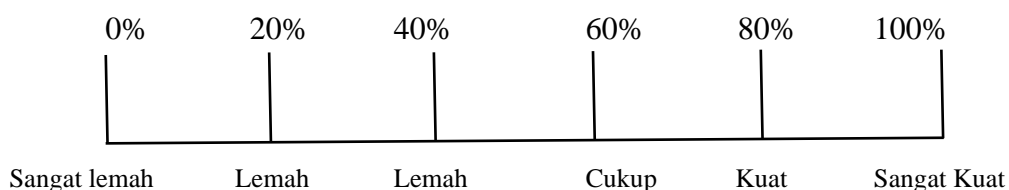
Tabel 3. 2
Keterangan Skala Likert

Keterangan	Bobot
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Kurang Puas (KP)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

Table 2 Keterangan Skala Likert

4. Pemberian skor terhadap setiap butir pernyataan digunakan skala Likert dengan skala interval yang dapat menunjukkan jarak antara satu data dengan data yang lain dan mempunyai bobot yang sama. Artinya skor yang diperoleh dari butir pernyataan yang direspon oleh responden adalah benar-benar skala interval, sehingga sesuai dengan konsep dasar penggunaan skala Likert.
5. Menurut Supranto (2015) Skala interval juga merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi dalam analisis jalur. Pembobolan skor dalam penelitian ini didasarkan kepada kriteria skala interval yang dijelaskan Riduan (2009) yaitu:

Angka 0% - 20% = Sangat Lemah
 Angka 21% - 40% = Lemah
 Angka 41% - 60% = Cukup
 Angka 61% - 80% = Kuat
 Angka 81% - 100% = Sangat Kuat



3.7 Metode Pengolahan atau Analisis Data

Penelitian yang mengukur variable dengan menggunakan instrument kuisisioner harus dilakukan pengujian kualitas terhadap data yang diperoleh. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrument yang digunakan valid dan reliabel sebab kebenaran data yang diolah sangat menentukan kualitas hasil penelitian melalui uji validasi dan reliabilitas.

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu data, hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang dikumpulkan dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Alat ukur yang digunakan untuk memberikan hasil yang sempurna dengan memakai alat *Statistic SPSS*.

Rumus Korelasi *Product Moment*:

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

Dimana:

r_{xy} = koefisien korelasi antar variable

X dan variabel Y

Y = skor total setiap responden

X = skor tiap butir soal untuk setiap

Responden

$\sum x$ = jumlah nilai dalam distribusi X

$\sum y$ = jumlah nilai dalam distribusi Y

η = jumlah responden

Distribusi (Tabel r) untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = n-2$)

Kaidah Keputusan : jika r hitung $>$ r tabel berarti valid, sebaliknya

: jika r hitung $<$ r tabel berarti tidak valid

Sumber Sugiyono (2017)

3.7.2 Uji Reabilitas

Pengujian terhadap reliabilitas atau keandalan dimaksudkan untuk mengetahui kuisioner dapat memberikan ukuran yang konsisten atau tidak Instrumen (Kuisisioner) yang *reliabel* berarti mampu mengungkapkan data yang dapat dipercaya. Uji reliabilitas diperlukan untuk mengetahui ketetapan atau tingkat presisi suatu ukuran atau alat ukur. Suatu alat ukur mempunyai tingkat reliabilitas yang tinggi bila alat ukur tersebut diandalkan dalam arti pengukurannya dan dapat diandalkan karena penggunaan alat ukur tersebut berkali-kali akan memberikan hasil yang sempurna dengan memakai alat *Statistic SPSS*.

Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini, penulis menggunakan koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach*, yaitu:

$$\alpha = \frac{k}{(k - 1)} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_x^2} \right)$$

Keterangan :

- α = koefisien reliabilitas *alpha cronbach*
- K = jumlah instrumen pertanyaan
- $\sum s_i^2$ = jumlah varians dalam tiap instrumen
- s_x^2 = varians keseluruhan instrrumen

Tabel 3.3
Kriteria penilaian terhadap koefisien α Cronbach

No.	Nama α	Keterangan
1.	$\alpha < 0,6$	Kurang Reliabel
2.	$\alpha < \alpha < 0,8$	Cukup Reliabel
3.	$\alpha < 0,8$	Sangat Reliabel

Sumber: Sugiyono (2017)

3.7.3 Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam mengenai Hubungan Pemberian Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. AEON Credit Service Indonesia pada bagian Customer Service dengan menggunakan analisis deskriptif.

Berdasarkan data yang telah didapatkan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada 58 responden, tanggapan responden dihitung menggunakan rumus tanggapan total responden sebagai berikut Sugiyono (2017):

$$\text{TanggapanTotalResponden} = \frac{\text{SkorTotalHasilJawabanResponden}}{\text{SkorTertinggiResponden}} \times 100\%$$

Setelah diketahui tanggapan total responden, maka langkah selanjutnya adalah menghitung nilai rata-rata indeks variabel bebas dan tidak bebas untuk mengetahui bagaimana keadaan variabelnya.

3.7.4 Analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman

Analisis korelasi *Rank Spearman* yaitu untuk mengukur tingkat atau eratnya hubungan antara dua variabel yaitu variabel Kompensasi dan variabel Kepuasan Kerja yang berskala ordinal. Rumus yang digunakan untuk menghitung korelasi rank spearman adalah sebagai berikut Sugiyono (2017) :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}, \text{dimana } \sum d_i^2 = \sum [R(X_i) - R(Y_i)]^2$$

Keterangan:

- r_s = Nilai korelasi rank spreaman
- n = Ukuran sampel
- R = Ranking
- d_i = Selisih dari ranking ke-i

Dimana d_i adalah selisih data dari dua variabel yang telah diubah dalam bentuk ranking dan telah diurut dari nilai terkecil ke terbesar. Pedoman menilai korelasi r :

- a) Nilai korelasi r diantara angka -1 sampai +1.
 Nilai menuju +1 menunjukkan korelasi menuju kuat dan positif, artinya jika variabel kompensasi bertambah, bertambah pula nilai variabel kepuasan kerja.
 Nilai r menuju -1 menunjukkan korelasi menuju kuat dan negatif, artinya jika variabel kompensasi bertambah, nilai variabel kepuasan kerja berkurang
 Nilai r menuju 0 menunjukkan korelasi menuju lemah (tidak ada hubungan), artinya jika variabel kompensasi bertambah atau berkurang, nilai variabel kepuasan kerja tidak mengikutinya.

Selanjutnya untuk menentukan tingkat koefisien variabel yang dianalisis diatas maka digunakan interpprestasi atau pedoman koefisien korelasi sebagai berikut :

Tabel 3. 4
Interval Kelas

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Cukup Kuat
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat kuat

Table 3 Interval Kelas

Sumber data : Sugiyono (2017)

3.7.5 Koefisien Determinasi (r^2)

Setelah diketahui besarnya koefisien korelasi tahap selanjutnya adalah menentukan koefisien determinasi. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa nilai presentase yang menunjukkan sejauh mana hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen yang telah diuji melalui analisis korelasi. Rumus yang digunakan untuk menghitung nilai koefisien determinasi adalah sebagai berikut Sugiyono (2017) :

$$KD = r^2 \times 100 \%$$

Dimana :

KD = Nilai Koefisien Determinasi

r = Nilai Koefisien Koerelasi

3.7.6 Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linier antara satu variable independent (X) dengan variable dependen (Y). Analisis regresi sederhana dapat digunakan untuk mengetahui arah dari hubungan antara variable bebas dengan variable terikat, apakah memiliki hubungan positif atau negative serta untuk memprediksi nilai dari variable terikat apabila variable bebas mengalami kenaikan ataupun penurunan. Pada regresi sederhana biasanya data yang digunakan memiliki skala interval atau rasio. Sugiyono (2017)

Rumus regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (variable terikat)

X = Variabel independent (variable bebas)

a = Konstanta (nilai dari Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (pengaruh positif atau negatif)

3.7.7 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menyatakan normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi.

a. Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah data dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji statistic dengan Kolmogorov-Smirnov Ghozali (2018). Dasar pengambilan keputusan dengan menggunakan Uji Normalitas adalah:

- Jika signifikansi $\geq 0,05$ maka data berdistribusi normal.
 - Jika signifikansi $\leq 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.
- b. Uji Multikolinearitas
 Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variable bebas (independent). Model regresi dikatakan baik jika tidak terjadi korelasi antara variable independent. Ada atau tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari nilai tolerance dan lawannya yaitu *variance inflation factor* (VIF). Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah jika nilai tolerance $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 dapat dikatakan dalam data tersebut terdapat multikolinearitas Ghozali (2018).
- c. Uji Heteroskedastisitas
 Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 (sebelumnya). Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Hal ini sering ditemukan pada data, karena sampel atau observasi tertentu cenderung dipengaruhi oleh observasi sebelumnya. Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dengan cara melakukan uji Durbin-Watson (DW Test) Ghozali (2018).

Tabel 3.5 Kriteria Uji Autokorelasi (Uji Durbin-Watson)

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 \leq d \leq dl$
Tidak ada autokorelasi positif	No Decision	$dl \leq d \leq du$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tolak	$4 - dl \leq d \leq 4$
Tidak ada autokorelasi negatif	No Decision	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$
Tidak ada autokorelasi positif atau negatif	Tidak ditolak	$du \leq d \leq 4 - du$

- d. Uji Autokoreleasi
 Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan yang lain. Jika variance dan residual satu pengamatan ke pangamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi homoskedastisitas Ghozali (2018).

3.7.8 Uji Hipotesis Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui hubungan Insentif dengan Kepuasan kerja karyawan signifikan atau tidak maka perlu dilakukan hipotesis statistiknya sebagai berikut:

H₀: $r \leq 0$ artinya tidak terdapat hubungan positif antara Insentif dengan Kepuasan kerja karyawan PT. AEON Credit Service Indonesia

H_a: $r > 0$ artinya terdapat hubungan positif antara Insentif dengan Kepuasan kerja karyawan PT. AEON Credit Service Indonesia

Pengujian signifikansi koefisien korelasi, selain dapat menggunakan table, juga dapat dihitung dengan uji t yang rumusnya sebagai berikut: (Sugiyono 2017)

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana:

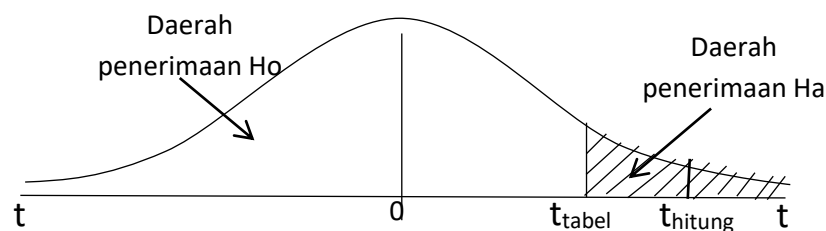
t = t hitung

r = Koefisien korelasi

n = Banyaknya responden

Dari hasil perhitungan t hitung maka kriteria hasil pengujiannya adalah:

- Terima H₀ jika nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$
Artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara Insentif dengan Kepuasan kerja karyawan.
- Tolak H₀ terima H_a jika $t_{hitung} > t_{tabel}$
Artinya ada hubungan yang signifikan antara Insentif dengan Kepuasan kerja karyawan.



Gambar 1 Kurva Penguji Koefisien Korelasi

Gambar 3. 1
Kurva pengujian koefisien korelasi

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

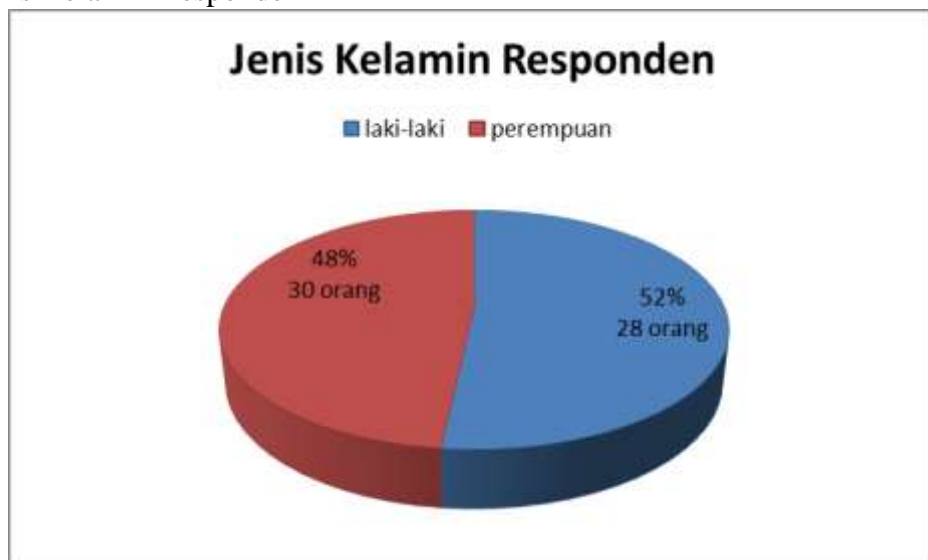
4.1.1 Sejarah Singkat PT. AEON Credit Service Indonesia

PT. AEON Credit Service Indonesia (“ACSI”) adalah anak perusahaan dari AEON Financial Service Co., Ltd (AFS), yang juga beroperasi dibawah naungan AEON Group (AEON Co., Ltd.) di Jepang. Melalui anak usahanya (AEON Credit Service Co., Ltd.), AFS saat ini merupakan salah satu pemimpin pasar penerbit kartu kredit dan uang elektronik di Jepang. ACSI sendiri berdiri sejak tahun 2006 dan bergerak di bidang pembiayaan konsumen. Pada tahun 2013, ACSI meluncurkan bisnis Kartu Kredit di Indonesia mengikuti jejak grup perusahaan lainnya seperti di Jepang, Hong Hong, Thailand, dan Malaysia. ACSI bekerja sama dengan VISA untuk menerbitkan Kartu Kredit yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan akses di lebih dari 44 juta merchants (data 2016) berlogo VISA di Indonesia maupun di luar negeri dengan berbagai macam penawaran istimewa. Produk lainnya yang merupakan pembiayaan konsumen AEON adalah cara mudah bagi pelanggan untuk dapat memiliki produk impian dengan cara mencicil dengan persyaratan yang mudah dan bunga yang kompetitif & terjangkau.

4.1.2 Profil Responden

Berikut merupakan gambaran 58 responden yang menjadi sampel pada penelitian ini, dilihat dari karakteristik sebagai berikut:

1. Jenis Kelamin Responden



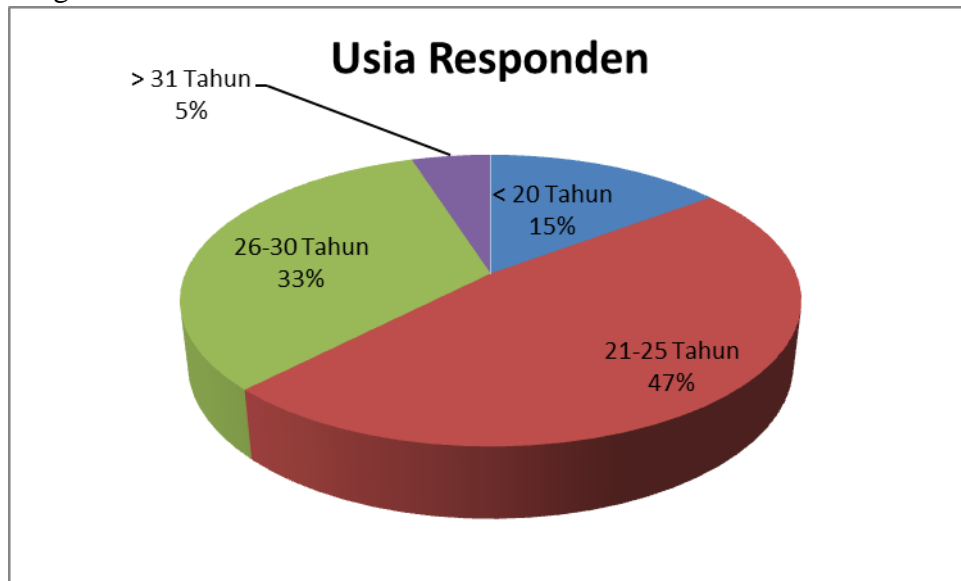
Sumber: Data Primer, diolah 2022

Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan jenis kelamin responden pada penelitian ini, jumlah karyawan laki-laki berjumlah 28 orang atau sekitar 52%, jumlah karyawan perempuan 30 orang atau sekitar 48%, maka dapat disimpulkan bahwa karyawan pada penelitian ini didominasi oleh karyawan perempuan.

2. Usia Responden

Berikut merupakan gambaran 58 responden pada penelitian ini, hasil disajikan pada gambar di bawah ini:



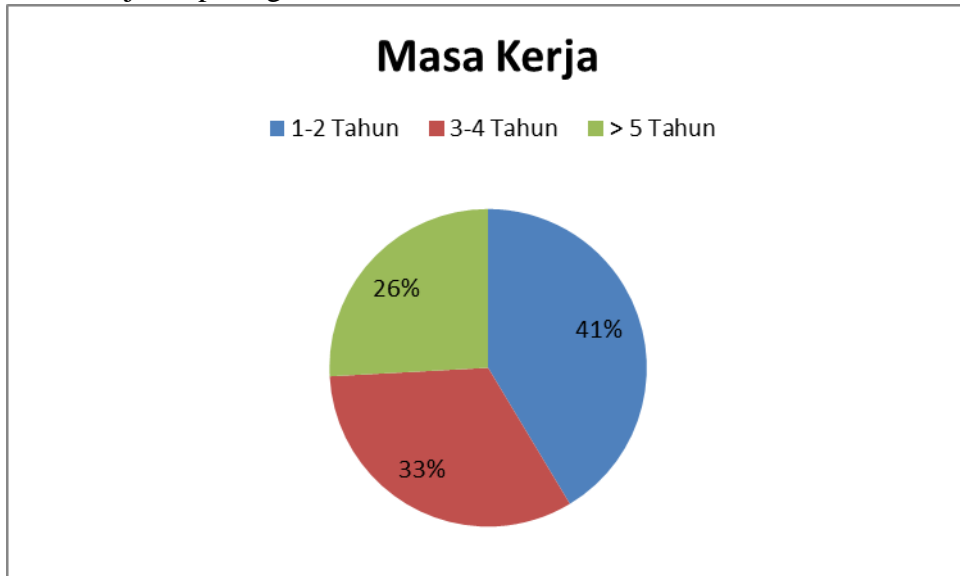
Sumber: Data Primer, diolah 2022

Gambar 4. 2 Usia Responden

Berdasarkan gambar di atas menunjukkan bahwa karyawan yang bekerja di PT. AEON Credit Service Indonesia, jumlah karyawan yang berusia < 20 tahun berjumlah 9 orang atau sekitar 15%, jumlah karyawan yang berusia 21-25 tahun berjumlah 29 orang atau sekitar 47%, jumlah responden yang berusia 26-30 tahun berjumlah 20 orang atau sekitar 33%, dan jumlah responden yang berusia > 31 tahun berjumlah 5 orang atau sekitar 3 orang.

3. Masa Kerja Responden

Berikut merupakan gambaran 58 responden dilihat dari masa kerja responden, hasil disajikan pada gambar di bawah ini:



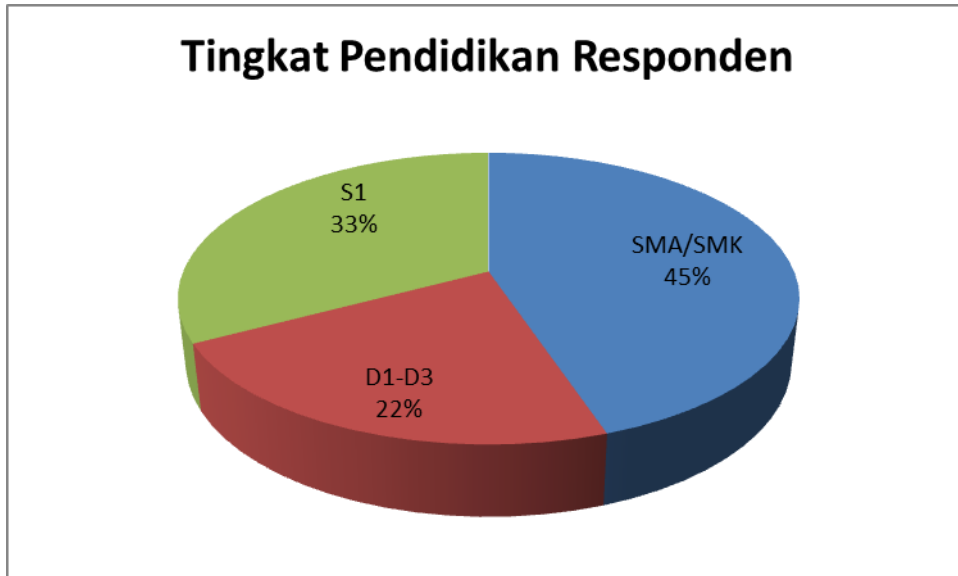
Sumber: Data Primer, diolah 2022

Gambar 4. 3 Masa Kerja Responden

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan masa kerja responden, yang dilihat dari masa kerja 1-2 tahun dengan jumlah karyawan 24 orang atau sekitar 41%, jumlah karyawan yang bekerja 3-4 tahun dengan persentase sebesar 33% atau sekitar 19 orang dan jumlah karyawan yang bekerja > 5 tahun dengan persentase sebesar 26% dengan jumlah 15 orang.

4. Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan pendidikan, berikut gambaran 58 responden pada penelitian ini:



Sumber: Data Primer, diolah 2022

Gambar 4. 4 Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan tingkat pendidikan responden, jumlah responden yang memiliki tingkat pendidikan SMA/SMK berjumlah 26 orang atau sekitar 45%, responden yang memiliki tingkat pendidikan D1-D3 berjumlah 13 orang atau sekitar 22% dan responden yang memiliki tingkat pendidikan S1 berjumlah 19 orang atau sekitar 33%.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Validitas adalah suatu derajat ketetapan alat ukur penelitian tentang isi sebenarnya yang diukur. Untuk mengukur validitas atas item-item pertanyaan pada kuesioner dari tiap-tiap item pertanyaan pada skor total yang diperoleh dengan menggunakan rumus korelasi *product moment*. Koefisien masing-masing item dalam kuesioner kemudian dibandingkan dengan nilai (r_{table}), suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Tabel 4. 1
Hasil Uji Validitas Variabel Insentif dan Kepuasan Kerja Karyawan

No	Butir Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Coaching				
1	Pernyataan 1	0,643	0,2181	Valid
2	Pernyataan 2	0,331	0,2181	Valid
3	Pernyataan 3	0,720	0,2181	Valid
4	Pernyataan 4	0,888	0,2181	Valid
5	Pernyataan 5	0,470	0,2181	Valid
6	Pernyataan 6	0,669	0,2181	Valid
7	Pernyataan 7	0,881	0,2181	Valid
8	Pernyataan 8	0,888	0,2181	Valid
9	Pernyataan 9	0,784	0,2181	Valid
10	Pernyataan 10	0,568	0,2181	Valid
11	Pernyataan 11	0,601	0,2181	Valid
12	Pernyataan 12	0,482	0,2181	Valid
Prestasi Kerja				
1	Pernyataan 1	0,820	0,2181	Valid
2	Pernyataan 2	0,854	0,2181	Valid
3	Pernyataan 3	0,921	0,2181	Valid
4	Pernyataan 4	0,766	0,2181	Valid
5	Pernyataan 5	0,829	0,2181	Valid
6	Pernyataan 6	0,804	0,2181	Valid
7	Pernyataan 7	0,835	0,2181	Valid
8	Pernyataan 8	0,889	0,2181	Valid
9	Pernyataan 9	0,909	0,2181	Valid
10	Pernyataan 10	0,774	0,2181	Valid
11	Pernyataan 11	0,864	0,2181	Valid
12	Pernyataan 12	0,909	0,2181	Valid
13	Pernyataan 13	0,774	0,2181	Valid
14	Pernyataan 14	0,864	0,2181	Valid
15	Pernyataan 15	0,885	0,2181	Valid

Sumber: Data Primer, diolah 2022 (Lampiran 3)

Berdasarkan tabel hasil uji validitas di atas, menunjukkan ada 12 butir pernyataan pada variabel X dan 15 butir pernyataan pada variabel Y, hasil uji validitas pada variabel X dan variabel Y, menunjukkan bahwa besarnya nilai R_{hitung} lebih besar dari R_{hitung} , R_{hitung} yang digunakan adalah $58-2=0,2181$. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semua butir pernyataan pada penelitian ini lolos uji validitas karena semua instrumen atau butir pernyataan memenuhi kriteria $r_{hitung} > tabel$.

2. Uji Reliabilitas

Berikut merupakan hasil uji reliabilitas pada variabel penelitian ini, disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Insentif

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,842	9

Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,968	15

Sumber: Data Primer, diolah 2022 (Lampiran 4)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada variabel insentif menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,842 dan uji reliabilitas pada variabel kepuasan kerja karyawan menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,968 yang artinya variabel kepuasan kerja sangat reliabel dengan kriteria *Cronbach's Alpha* > 0,60.

3. Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak, berikut merupakan ketentuannya:

- Jika nilai signifikansi > 0,05 maka nilai residual berdistribusi normal
- Jika nilai signifikansi < 0,05 maka nilai residual tidak berdistribusi normal

Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,88021836
Most Extreme Differences	Absolute	,159
	Positive	,083
	Negative	-,159
Test Statistic		,159
Asymp. Sig. (2-tailed)		,095 ^c

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

Sumber: Data Primer diolah 2021

Berdasarkan hasil uji normalitas di atas menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) 0,095 yang menunjukkan bahwa nilai tersebut $> 0,05$, oleh karena itu kesimpulan yang dapat diambil pada uji normalitas ini yaitu nilai signifikansi $0,095 > 0,05$ maka nilai residual berdistribusi normal sehingga penelitian ini dapat dilanjutkan.

B. Uji Multikolonieritas

Dasar pengambilan keputusan uji multikolinearitas

- a) melihat nilai VIF : Jika nilai VIF $< 10,00$ maka artinya tidak terjadi multikolinearitas.
- a) melihat nilai VIF : Jika nilai VIF $> 10,00$ maka artinya terjadi multikolinearitas.

Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolonieritas Variabel Insentif

No	Variabel	VIF	Keputusan	Keterangan
1	Insentif	1,352	$1,352 < 10,00$	Tidak terjadi multikolonieritas

Sumber: Data Primer, diolah 2021 (Lampiran 5)

Berdasarkan hasil uji multikolonieritas dapat disimpulkan bahwa variabel insentif tersebut memiliki nilai $VIF > 10,00$ yang menunjukkan bahwa hasil uji multikolonieritas tidak terjadi gejala multikolonieritas.

C. Uji Heterokedastisitas

Tujuan uji heterokedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat kesamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

Dasar pengambilan keputusan:

- a. Jika nilai sig lebih $> 0,05$ tidak terjadi heterokedastisitas
- b. Jika nilai sig lebih $< 0,05$ terjadi heterokedastisitas

Tabel 4. 6 Hasil Uji Heterokedastisitas

No	Variabel	Signifikasi	Keputusan	Keterangan
1	Variabel Insentif	0,442	0,442 > 0,05	Tidak terjadi Heterokedastisitas

Sumber: Data Primer, diolah 2021 (lampiran 5)

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas di atas menunjukkan nilai pada variabel insentif dengan nilai signifikasi 0,442 dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terjadi gejala heterokedstisitas.

D. Uji Linieritas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antar variabel bebas dan variabel terikat mempunyai hubungan linear atau tidak. Kriteria variabel bebas dan variabel terikat dapat dikatakan linier jika nilai signifikansi F pada baris *Deviation from Linearity* lebih dari atau sama dengan 0,05. Perhitungan uji linearitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan SPSS 23. Hasil rangkuman uji linearitas disajikan pada tabel berikut ini.

Dasar pengambilan keputusan

- a. Jika nilai sig deviation from linearity > 0,05 maka terdapat hubungan linier antara variabel bebas dan variabel terikat.
- b. Jika nilai sig deviation from linearity < 0,05 maka tidak terdapat hubungan linier antara variabel bebas dan variabel terikat.

Tabel 4. 7 Hasil Uji Linieritas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Kerja* Insentif	Between Groups	(Combined)	274,793	11	24,981	,885	,567
		Linearity	1,913	1	1,913	,068	,797
		Deviation from Linearity	272,880	10	27,288	,966	,237
	Within Groups		649,379	23	28,234		
Total			924,171	34			

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan hasil uji linieritas diperoleh nilai *sig deviation from linearity* pada variabel insentif sebesar 0,237 maka dapat disimpulkan bahwa variabel insentif memiliki hubungan linier dengan kepuasan kerja karyawan dengan nilai *sig deviation from linearity* 0,237 > 0,05.

4.2.2 Pemberian Insentif PT. AEON Credit Service Indonesia

Untuk mengetahui pemberian insentif maka pada PT. AEON Credit Service Indonesia maka penulis menyebarkan kuesioner kepada 58 responden pada penelitian ini, dan berikut adalah hasil jawaban dari responden disajikan pada tabel-tabel di bawah ini:

1. Indikator Kinerja

Tabel 4. 8

Karyawan melakukan pekerjaan lebih dari apa yang diharapkan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	2	3,4	4
Cukup Puas	3	7	12,1	21
Puas	4	24	41,4	96
Sangat Puas	5	25	43,1	125
Jumlah		58	100,0	246

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, jumlah responden yang menjawab tidak puas berjumlah 2 orang, responden yang menjawab cukup puas sebanyak 7 orang, responden yang menjawab puas 24 sebanyak orang, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 25 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 246 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \text{Tanggapan total responden :} \\ & = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\% \\ & = \frac{246}{5 \times 58} \times 100\% = 84,82\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan total jawaban responden di atas diperoleh nilai sebesar 84,82%, hasil tersebut menunjukkan bahwa karyawan melakukan pekerjaan lebih dari apa yang diharapkan perusahaan.

Tabel 4. 9

Karyawan mengerjakan pekerjaan dengan baik dalam waktu yang cukup

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	2	3,4	4
Cukup Puas	3	14	24,1	42
Puas	4	21	36,2	84
Sangat Puas	5	21	36,2	105
Jumlah		58	100,0	275

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, jumlah responden yang menjawab tidak puas berjumlah 2 orang, responden yang menjawab cukup puas sebanyak 14 orang, responden yang menjawab puas 21 sebanyak orang, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 21 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 275 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \text{Tanggapan total responden :} \\ & = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\% \\ & = \frac{275}{5 \times 58} \times 100\% = 94,82\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan total jawaban responden di atas diperoleh nilai sebesar 94,82%, hasil tersebut menunjukkan bahwa karyawan mengerjakan pekerjaan dengan baik dalam waktu yang cukup.

Tabel 4. 10
Fasilitas yang diberikan karyawan selalu digunakan dengan baik

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	1	1,7	2
Cukup Puas	3	7	12,1	21
Puas	4	26	44,8	104
Sangat Puas	5	24	41,4	120
Jumlah		58	100,0	247

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, jumlah responden yang menjawab tidak puas berjumlah 1 orang responden yang menjawab cukup puas sebanyak 7 orang, responden yang menjawab puas sebanyak 26 orang, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 24 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 247 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \text{Tanggapan total responden :} \\ & = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\% \\ & = \frac{247}{5 \times 58} \times 100\% = 85,17\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan total jawaban responden di atas diperoleh nilai sebesar 85,17%, hasil tersebut menunjukkan bahwa Fasilitas yang diberikan karyawan selalu

digunakan dengan baik.

2. Indikator Masa Kerja

Tabel 4. 11
Karyawan selalu menjaga komitmen kerja dengan perusahaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	1	1,7	2
Cukup Puas	3	11	19,0	33
Puas	4	30	51,7	120
Sangat Puas	5	16	27,6	80
Jumlah		58	100,0	235

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, responden yang menjawab tidak puas berjumlah 1 orang, responden yang menjawab cukup puas sebanyak 11 orang, responden yang menjawab puas sebanyak 30 orang, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 16 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 235 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 & \text{Tanggapan total responden :} \\
 & = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\% \\
 & = \frac{235}{5 \times 58} \times 100\% = 81,03\%
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan total jawaban responden di atas diperoleh nilai sebesar 81,03%, hasil tersebut menunjukkan bahwa Karyawan selalu menjaga komitmen kerja dengan perusahaan.

Tabel 4. 12
Tingkat kesediaan memahami sistem dan prosedur kerja yang diterapkan perusahaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Cukup Puas	3	11	19,0	33
Puas	4	23	39,7	92
Sangat Puas	5	24	41,4	120
Jumlah		58	100,0	245

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, jumlah responden yang menjawab cukup puas sebanyak 11 orang, responden yang menjawab puas sebanyak 23 orang, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 24

orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 245 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \text{Tanggapan total responden :} \\ & = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\% \\ & = \frac{245}{5 \times 58} \times 100\% = 84,48\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan total jawaban responden di atas diperoleh nilai sebesar 84,48%, hasil tersebut menunjukkan bahwa karyawan menyatakan puas terhadap Tingkat kesediaan memahami sistem dan prosedur kerja yang diterapkan perusahaan.

Tabel 4. 13
Tingkat kesediaan mencintai pekerjaan ditunjukan dengan loyalitas kerja karyawan kepada perusahaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Cukup Puas	3	6	10,3	18
Puas	4	30	51,7	120
Sangat Puas	5	22	37,9	110
Jumlah		58	100,0	248

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, jumlah responden yang menjawab cukup puas sebanyak 6 orang, responden yang menjawab puas sebanyak 30 orang, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 22 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 248 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \text{Tanggapan total responden :} \\ & = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\% \\ & = \frac{248}{5 \times 58} \times 100\% = 85,51\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan total jawaban responden di atas diperoleh nilai sebesar 85,51%, hasil tersebut menunjukkan bahwa Tingkat kesediaan mencintai pekerjaan ditunjukan dengan loyalitas kerja karyawan kepada perusahaan.

3. Indikator Jabatan

Tabel 4. 14
Karyawan ditempatkan pada bagian-bagian dan disesuaikan dengan tingkat pendidikan sesuai dengan kebijakan yang berlaku dalam perusahaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Cukup Puas	3	9	15,5	27
Puas	4	25	43,1	100
Sangat Puas	5	24	41,4	120
Jumlah		58	100,0	247

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, jumlah responden yang menjawab cukup puas sebanyak 9 orang, responden yang menjawab puas sebanyak 25 orang, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 24 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 247 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \text{Tanggapan total responden :} \\ & = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\% \\ & = \frac{247}{5 \times 58} \times 100\% = 85,17\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan total jawaban responden di atas diperoleh nilai sebesar 85,17%, hasil tersebut menunjukkan bahwa menyatakan bahwa Karyawan ditempatkan pada bagian-bagian dan disesuaikan dengan tingkat pendidikan sesuai dengan kebijakan yang berlaku dalam perusahaan.

Tabel 4. 15
Tingkat profesional dalam bekerja, tidak membeda-bedakan perlakuan kepada sesama karyawan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Cukup Puas	3	6	10,3	18
Puas	4	25	43,1	100
Sangat Puas	5	27	46,6	135
Jumlah		58	100,0	253

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, jumlah responden yang menjawab cukup puas sebanyak 6 orang, responden yang menjawab puas sebanyak 25 orang, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 27 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 253 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \text{Tanggapan total responden :} \\ & = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\% \\ & = \frac{253}{5 \times 58} \times 100\% = 87,24\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan total jawaban responden di atas diperoleh nilai sebesar 87,24%, hasil tersebut menunjukkan bahwa Tingkat profesional dalam bekerja, tidak membeda-bedakan perlakuan kepada sesama karyawan.

Tabel 4. 16
Karyawan dituntut untuk selalu meningkatkan kemampuannya untuk meraih jabatan tertentu

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Cukup Puas	3	9	15,5	27
Puas	4	22	37,9	88
Sangat Puas	5	27	46,6	135
Jumlah		58	100,0	250

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, jumlah responden yang menjawab cukup puas sebanyak 9 orang, responden yang menjawab puas sebanyak 22 orang, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 27 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 250 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \text{Tanggapan total responden :} \\ & = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\% \\ & = \frac{250}{5 \times 58} \times 100\% = 86,20\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan total jawaban responden di atas diperoleh nilai sebesar 86,20%, hasil tersebut menunjukkan bahwa Karyawan dituntut untuk selalu meningkatkan kemampuannya untuk meraih jabatan tertentu.

4. Indikator Kebutuhan

Tabel 4. 17
Fasilitas yang tersedia dilingkungan perusahaan sudah mencukupi karyawan.

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	1	1,7	2
Cukup Puas	3	8	13,8	24
Puas	4	20	34,5	80
Sangat Puas	5	29	50,0	145
Jumlah		58	100,0	251

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, jumlah responden yang menjawab tidak puas berjumlah 1 orang, responden yang menjawab cukup puas sebanyak 8 orang, responden yang menjawab puas sebanyak 20 orang, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 29 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 251 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \text{Tanggapan total responden :} \\ & = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\% \\ & = \frac{251}{5 \times 58} \times 100\% = 86,55\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan total jawaban responden di atas diperoleh nilai sebesar 86,55%, hasil tersebut menunjukkan bahwa Fasilitas yang tersedia dilingkungan perusahaan sudah mencukupi karyawan.

Tabel 4. 18
Perusahaan memberikan penghargaan (*reward*) kepada karyawan atas kualitas kinerjanya

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	1	1,7	2
Cukup Puas	3	5	8,6	15
Puas	4	16	27,6	64
Sangat Puas	5	36	62,1	180
Jumlah		58	100,0	261

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, jumlah responden yang menjawab tidak puas berjumlah 1 orang, responden yang menjawab cukup puas sebanyak 5 orang, responden yang menjawab puas sebanyak 16 orang, dan

responden yang menjawab sangat puas sebanyak 36 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 261 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \text{Tanggapan total responden :} \\ & = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\% \\ & = \frac{261}{5 \times 58} \times 100\% = 90\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan total jawaban responden di atas diperoleh nilai sebesar 90%, hasil tersebut menunjukkan bahwa Perusahaan memberikan penghargaan (*reward*) kepada karyawan atas kualitas kerjanya.

Tabel 4. 19
Peningkatan jenjang karir bagi karyawan yang berprestasi

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	1	1,7	1
Cukup Puas	3	8	13,8	24
Puas	4	18	31,0	72
Sangat Puas	5	31	53,4	155
Jumlah		58	100,0	252

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, jumlah responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 1 orang, responden yang menjawab cukup puas sebanyak 8 orang, responden yang menjawab puas 18 sebanyak orang, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 31 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 252 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \text{Tanggapan total responden :} \\ & = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\% \\ & = \frac{252}{5 \times 58} \times 100\% = 86,89\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan total jawaban responden di atas diperoleh nilai sebesar 86,89%, hasil tersebut menunjukkan bahwa Peningkatan jenjang karir bagi karyawan yang berprestasi

Tabel 4. 20
Rekapitulasi dan Rata-Rata Nilai Jawaban Responden Pada Setiap Indikator di Variabel Insentif

No	Indikator/Ukuran	Total Jawaban Responden (%)	Rata-Rata/Indikator (%)
Kinerja			
1	Karyawan melakukan pekerjaan lebih dari apa yang diharapkan	84,82	88,27
2	Karyawan mengerjakan pekerjaan dengan baik dalam waktu yang cukup	94,82	
3	Fasilitas yang diberikan karyawan selalu digunakan dengan baik	85,17	
Masa Kerja			
4	Karyawan selalu menjaga komitmen kerja dengan perusahaan	81,03	83,67
5	Tingkat kesediaan memahami sistem dan prosedur kerja yang diterapkan perusahaan	84,48	
6	Tingkat kesediaan mencintai pekerjaan ditunjukkan dengan loyalitas kerja karyawan kepada perusahaan	85,51	
Jabatan			
7	Karyawan ditempatkan pada bagian-bagian dan disesuaikan dengan tingkat pendidikan sesuai dengan kebijakan yang berlaku dalam perusahaan	85,17	86,2
8	Tingkat profesional dalam bekerja, tidak membeda-bedakan perlakuan kepada sesama karyawan	87,24	
9	Karyawan dituntut untuk selalu meningkatkan kemampuannya untuk meraih jabatan tertentu	86,2	
Kebutuhan			
10	Fasilitas yang tersedia dilingkungan perusahaan sudah mencukupi karyawan.	86,55	87,81
11	Perusahaan memberikan penghargaan (reward) kepada karyawan atas kualitas kerjanya.	90	
12	Peningkatan jenjang karir bagi karyawan yang berprestasi	86,89	
Rata-Rata		86,49	

Sumber: Data Primer, diolah 2022

Berdasarkan tabel rata-rata tanggapan responden mengenai variabel pemberian insentif yaitu sebesar 86,49%. Dimana rata-rata tersebut berada pada interval (81%-100%) sehingga dapat disimpulkan bahwa penilaian karyawan terhadap perusahaan dalam memberikan insentif sangat puas, Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya tanggapan sangat puas dari responden mengenai Indikator-indikator yang ada pada variabel insentif. Nilai rata-rata tanggapan responden perindikator, tanggapan responden paling besar nilainya adalah indikator kinerja

dengan persentase yaitu 88,27% . Sedangkan nilai rata-rata responden paling terkecil adalah indikator masa kerja dengan persentase sebesar 83,67%.

4.2.3 Kepuasan Kerja PT. AEON Credit Service Indonesia

Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan pada PT. AEON Credit Service Indonesia maka penulis menyebarkan kuesioner kepada 58 responden pada penelitian ini, dan berikut adalah hasil jawaban dari responden disajikan pada tabel-tabel di bawah ini:

1. Indikator *Turnover*

Tabel 4. 21
Tingkat turnover karyawan menunjukkan tingkat kemampuan perusahaan dalam memenuhi hak-hak karyawan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	2	3,4	4
Cukup Puas	3	7	12,1	21
Puas	4	24	41,4	96
Sangat Puas	5	25	43,1	125
Jumlah		58	100,0	246

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, jumlah responden yang menjawab tidak puas berjumlah 2 orang, yang menjawab cukup puas sebanyak 7 orang, responden yang menjawab puas sebanyak 24 orang, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 25 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 246 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{246}{5 \times 58} \times 100\% = 84,82\%$$

Hasil perhitungan total jawaban responden di atas diperoleh nilai sebesar 84,82%, hasil tersebut menunjukkan bahwa karyawan menyatakan Tingkat turnover karyawan menunjukkan tingkat kemampuan perusahaan dalam memenuhi hak-hak karyawan.

Tabel 4. 22
Tingkat kepuasan karyawan atas tinggi sehingga turnover di dalam perusahaan rendah

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	1	1,7	2
Cukup Puas	3	5	8,6	15

Puas	4	16	27,6	64
Sangat Puas	5	36	62,1	180
Jumlah		58	100,0	261

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, jumlah responden yang menjawab tidak puas berjumlah 1 orang, jumlah responden yang cukup puas sebanyak 5 orang, responden yang menjawab puas sebanyak 16 orang, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 36 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 261 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{261}{5 \times 58} \times 100\% = 90\%$$

Hasil perhitungan total jawaban responden di atas diperoleh nilai sebesar 90%, hasil tersebut menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan karyawan atas tinggi sehingga turnover di dalam perusahaan rendah.

Tabel 4. 23
Perusahaan mengevaluasi dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan untuk menghindari turnover karyawan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	1	1,7	2
Cukup Puas	3	8	13,8	24
Puas	4	18	31,0	72
Sangat Puas	5	31	53,4	155
Jumlah		58	100,0	253

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, jumlah responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 1 orang, responden yang menjawab cukup puas sebanyak 8 orang, responden yang menjawab puas 18 sebanyak orang, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 31 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 253 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\%$$

$$= \frac{253}{5 \times 58} \times 100\% = 87,24\%$$

Hasil perhitungan total jawaban responden di atas diperoleh nilai sebesar 87,24%, hasil tersebut menunjukkan bahwa Perusahaan mengevaluasi dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan untuk menghindari turnover karyawan.

2. Indikator Tingkat Absensi

Tabel 4. 24
Karyawan memiliki tingkat kehadiran yang baik dalam bekerja

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	1	1,7	2
Cukup Puas	3	11	19,0	33
Puas	4	21	36,2	84
Sangat Puas	5	25	43,1	125
Jumlah		58	100,0	244

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, jumlah responden yang menjawab tidakpuas berjumlah 1 orang, responden yang menjawab cukup puas sebanyak 11 orang, responden yang menjawab puas sebanyak 21 orang, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 25 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 244 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} &\text{Tanggapan total responden :} \\ &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\% \\ &= \frac{244}{5 \times 58} \times 100\% = 84,13\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan total jawaban responden di atas diperoleh nilai sebesar 84,13%, hasil tersebut menunjukkan bahwa Karyawan memiliki tingkat kehadiran yang baik dalam bekerja.

Tabel 4. 25
Tingkat absensi karyawan menunjukkan kepuasan kerja karyawan kepada perusahaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	1	1,7	2
Cukup Puas	3	11	19,0	33
Puas	4	17	29,3	68
Sangat Puas	5	29	50,0	145
Jumlah		58	100,0	248

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, jumlah responden yang menjawab tidak puas berjumlah 1 orang, responden yang menjawab cukup puas sebanyak 11 orang, responden yang menjawab puas sebanyak 17 orang, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 29 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 248 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \text{Tanggapan total responden :} \\ & = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\% \\ & = \frac{248}{5 \times 58} \times 100\% = 85,51\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan total jawaban responden di atas diperoleh nilai sebesar 85,51%, hasil tersebut menunjukkan bahwa Tingkat absensi karyawan menunjukkan kepuasan kerja karyawan kepada perusahaan.

Tabel 4. 26
Tingkat absensi atas kesesuaian beban kerja dengan kemampuan diri

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Cukup Puas	3	12	20,7	36
Puas	4	18	31,0	72
Sangat Puas	5	28	48,3	140
Jumlah		58	100,0	248

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, jumlah responden yang menjawab cukup puas sebanyak 12 orang, responden yang menjawab puas sebanyak 18 orang, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 28 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 248 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \text{Tanggapan total responden :} \\ & = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\% \\ & = \frac{248}{5 \times 58} \times 100\% = 85,51\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan total jawaban responden di atas diperoleh nilai sebesar 85,51%,

hasil tersebut menunjukkan bahwa Tingkat absensi atas kesesuaian beban kerja dengan kemampuan diri.

3. Indikator Umur

Tabel 4. 27
Adanya perbedaan hasil kerja antara karyawan yang muda dengan karyawan yang tua dalam bekerja

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	2	3,4	4
Cukup Puas	3	12	20,7	36
Puas	4	19	32,8	76
Sangat Puas	5	25	43,1	125
Jumlah		58	100,0	241

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, jumlah responden yang menjawab tidak puas berjumlah 2 orang, responden yang menjawab cukup puas sebanyak 12 orang, responden yang menjawab puas sebanyak 19 orang, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 25 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 241 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \text{Tanggapan total responden :} \\ & = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi} \times \text{jumlah responden}} \times 100\% \\ & = \frac{241}{5 \times 58} \times 100\% = 83,10\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan total jawaban responden di atas diperoleh nilai sebesar 83,10%, hasil tersebut menunjukkan bahwa Adanya perbedaan hasil kerja antara karyawan yang muda dengan karyawan yang tuadalam bekerja.

Tabel 4. 28
Perusahaan mempertimbangkan karir karyawan pada usia tertentu

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	1	1,7	2
Cukup Puas	3	8	13,8	24
Puas	4	18	31,0	72
Sangat Puas	5	31	53,4	155
Jumlah		58	100,0	253

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, jumlah responden yang menjawab tidak puas berjumlah 1 orang, responden yang menjawab cukup puas

sebanyak 8 orang, responden yang menjawab puas sebanyak 18 orang, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 31 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 253 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \text{Tanggapan total responden :} \\ & = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\% \\ & = \frac{253}{5 \times 58} \times 100\% = 87,24\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan total jawaban responden di atas diperoleh nilai sebesar 87,24%, hasil tersebut menunjukkan bahwa Perusahaan mempertimbangkan karir karyawan pada usia tertentu.

Tabel 4. 29
Perusahaan tidak membedakan dalam memberikan benefit kepada karyawan yang lbuh muda atau lebih tua

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	1	1,7	2
Cukup Puas	3	9	15,5	27
Puas	4	16	27,6	64
Sangat Puas	5	32	55,2	160
Jumlah		58	100,0	253

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, jumlah responden yang menjawab tidak puas berjumlah 1 orang, responden yang menjawab cukup puas sebanyak 9 orang, responden yang menjawab puas sebanyak 16 orang, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 32 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 253 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \text{Tanggapan total responden :} \\ & = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\% \\ & = \frac{253}{5 \times 58} \times 100\% = 87,24\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan total jawaban responden di atas diperoleh nilai sebesar 87,24%, hasil tersebut menunjukkan bahwa Perusahaan tidak membedakan dalam memberikan benefit kepada karyawan yang lbuh muda atau lebih tua.

4. Indikator Tingkat Pekerjaan

Tabel 4. 30
Tingkat pekerjaan sesuai dengan keahlian yang dimiliki.

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	1	1,7	2
Cukup Puas	3	10	17,2	30
Puas	4	19	32,8	76
Sangat Puas	5	28	48,3	140
Jumlah		58	100,0	248

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, jumlah responden yang menjawab tidak puas berjumlah 1 orang, responden yang menjawab cukup puas sebanyak 10 orang, responden yang menjawab puas sebanyak 19 orang, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 28 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 248 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \text{Tanggapan total responden :} \\ & = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\% \\ & = \frac{248}{5 \times 58} \times 100\% = 85,51\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan total jawaban responden di atas diperoleh nilai sebesar 85,51%, hasil tersebut menunjukkan bahwa Tingkat pekerjaan sesuai dengan keahlian yang dimiliki.

Tabel 4. 31
Karyawan merasa puas dengan posisi pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	1	1,7	2
Cukup Puas	3	5	8,6	15
Puas	4	18	31,0	72
Sangat Puas	5	34	58,6	170
Jumlah		58	100,0	259

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, jumlah responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 1 orang, responden yang menjawab cukup puas sebanyak 5 orang, responden yang menjawab puas sebanyak 18 orang, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 34 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 259 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \text{Tanggapan total responden :} \\ & = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\% \\ & = \frac{259}{5 \times 58} \times 100\% = 89,31\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan total jawaban responden di atas diperoleh nilai sebesar 89,31%, hasil tersebut menunjukkan bahwa Karyawan merasa puas dengan posisi pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan.

Tabel 4. 32
Pekerjaan-pekerjaan yang dibebankan sesuai dengan job description karyawan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	1	1,7	2
Cukup Puas	3	7	12,1	21
Puas	4	18	31,0	72
Sangat Puas	5	32	55,2	160
Jumlah		58	100,0	255

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, jumlah responden yang menjawab tidak puas berjumlah 1 orang, responden yang menjawab cukup puas sebanyak 7 orang, responden yang menjawab puas sebanyak 18 orang, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 32 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 255 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \text{Tanggapan total responden :} \\ & = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\% \\ & = \frac{255}{5 \times 58} \times 100\% = 87,93\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan total jawaban responden di atas diperoleh nilai sebesar 87,93%, hasil tersebut menunjukkan bahwa Pekerjaan-pekerjaan yang dibebankan sesuai dengan job description karyawan.

5. Indikator Ukuran Perusahaan

Tabel 4. 33
Kemampuan perusahaan dalam mencetak laba setiap periode

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	1	1,7	2
Cukup Puas	3	10	17,2	30
Puas	4	17	29,3	68
Sangat Puas	5	30	51,7	150
Jumlah		58	100,0	250

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, jumlah responden yang menjawab tidak puas 1 orang, responden yang menjawab cukup puas sebanyak 10 orang, responden yang menjawab puas sebanyak 17 orang, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 30 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 250 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 &\text{Tanggapan total responden :} \\
 &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\% \\
 &= \frac{250}{5 \times 58} \times 100\% = 86,20\%
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan total jawaban responden di atas diperoleh nilai sebesar 86,20%, hasil tersebut menunjukkan bahwa Kemampuan perusahaan dalam mencetak laba setiap periode.

Tabel 4. 34
Ukuran organisasi perusahaan yang baik akan berdampak pada kesejahteraan karyawan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	1	1,7	2
Cukup Puas	3	6	10,3	18
Puas	4	19	32,8	76
Sangat Puas	5	32	55,2	160
Jumlah		58	100,0	256

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, jumlah responden yang menjawab tidak puas, responden yang menjawab cukup puas sebanyak 6 orang, responden yang menjawab puas sebanyak 19 orang, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 32 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 256 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \text{Tanggapan total responden :} \\ & = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\% \\ & = \frac{256}{5 \times 58} \times 100\% = 88,27\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan total jawaban responden di atas diperoleh nilai sebesar 88,27%, hasil tersebut menunjukkan bahwa Ukuran organisasi perusahaan yang baik akan berdampak pada kesejahteraan karyawan.

Tabel 4. 35
Karyawan merasa aman dalam bekerja apabila perusahaan terus
mendapatkan keuntungan atau profit

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	%	Skor Total
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Tidak Puas	2	1	1,7	2
Cukup Puas	3	9	15,5	27
Puas	4	18	31,0	72
Sangat Puas	5	30	51,7	150
Jumlah		58	100,0	251

Sumber: Data Primer, diolah 2021

Berdasarkan tabel jawaban responden dapat dilihat bahwa, jumlah responden yang menjawab tidak puas berjumlah 1 orang, responden yang menjawab cukup puas sebanyak 9 orang, responden yang menjawab puas sebanyak 18 orang, dan responden yang menjawab sangat puas sebanyak 30 orang.

Total jawaban responden didapatkan dari hasil jumlah skor total yaitu sebesar 251 dibagi dengan skor tertinggi dikali dengan jumlah responden adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} & \text{Tanggapan total responden :} \\ & = \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor tertinggi x jumlah responden}} \times 100\% \\ & = \frac{251}{5 \times 58} \times 100\% = 86,55\% \end{aligned}$$

Hasil perhitungan total jawaban responden di atas diperoleh nilai sebesar 86,55%, hasil tersebut menunjukkan bahwa Karyawan merasa aman dalam bekerja apabila perusahaan terus mendapatkan keuntungan atau profit.

Tabel 4. 36
Rekapitulasi dan Rata-Rata Nilai Jawaban Responden Pada Setiap Indikator
di Variabel Kepuasan Kerja

No	Indikator/Ukuran	Total Jawaban Responden (%)	Rata-Rata/Indikator (%)
Turnover			
1	Tingkat turnover karyawan menunjukkan tingkat kemampuan perusahaan dalam memenuhi hak-hak karyawan	84,82	87,35
2	Tingkat kepuasan karyawan atas tinggi sehingga turnover di dalam perusahaan rendah	90	
3	Perusahaan mengevaluasi dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan untuk menghindari turnover karyawan	87,24	
Tingkat Absensi			
4	Karyawan memiliki tingkat kehadiran yang baik dalam bekerja	84,13	85,05
5	Tingkat absensi karyawan menunjukkan kepuasan kerja karyawan kepada perusahaan	85,51	
6	Tingkat absensi atas kesesuaian beban kerja dengan kemampuan diri.	85,51	
Umur			
7	Adanya perbedaan hasil kerja antara karyawan yang muda dengan karyawan yang tuadalam bekerja.	83,1	85,86
8	Perusahaan mempertimbangkan karir karyawan pada usia tertentu	87,24	
9	Perusahaan tidak membedakan dalam memberikan benefit kepada karyawan yang lbuh muda atau lebih tua	87,24	
Tingkat Pekerjaan			
10	Tingkat pekerjaan sesuai dengan keahlian yang dimiliki.	85,51	87,58
11	Karyawan merasa puas dengan posisi pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan	89,31	
12	Pekerjaan-pekerjaan yang dibebankan sesuai dengan <i>job description</i> karyawan.	87,93	
Ukuran Organisasi Perusahaan			
13	Kemampuan perusahaan dalam mencetak laba setiap periode.	86,2	87
14	Ukuran organisasi perusahaan yang baik akan berdampak pada kesejahteraan karyawan	88,27	
15	Karyawan merasa aman dalam bekerja apabila perusahaan terus mendapatkan keuntungan atau profit	86,55	
Rata-Rata		86,57	

Sumber: Data Primer, diolah 2022

Berdasarkan tabel rata-rata tanggapan responden mengenai variabel kepuasan kerja karyawan yaitu sebesar 86,57%. Dimana rata-rata tersebut berada pada interval (81%-100%) sehingga dapat disimpulkan bahwa penilaian karyawan terhadap perusahaan telah memebrikan kepuasn kerja kepada karyawan, Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya tanggapan sangat puas dari responden mengenai

Indikator-indikator yang ada pada variabel kepuasan kerja karyawan. Nilai rata-rata tanggapan responden perindikator, tanggapan responden paling besar nilainya adalah indikator tingkat pekerjaan dengan persentase yaitu 87,58% . Sedangkan nilai rata-rata responden paling terkecil adalah indikator tingkat absensi dengan persentase sebesar 85,05%.

4.2.4 Hubungan Pemberian Insentif Dengan Kepuasan PT. AEON Credit Service Indonesia

Untuk mengetahui tingkat hubungan antara variabel insentif dengan kepuasan kerja karyawan, maka dilakukan analisis-analisis sebagai berikut:

1. Analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman

Tabel 4. 37 Hasil Analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman

Correlations			Insentif	Kepuasan Kerja
Spearman's rho	Insentif	Correlation Coefficient	1,000	0,433
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	58	58
	Kepuasan Kerja	Correlation Coefficient	0,433	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	58	58

Sumber: Data Primer, diolah 2022

Tabel 4. 34 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi Rank Spearman

Koefisien Korelasi dan Tafsirannya Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599 (0,433)	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sugiyono, (2016)

Berdasarkan hasil tabel di atas mengenai hasil uji analisis koefisien korelasi *rank spearman*, diperoleh nilai r atau nilai korelasi sebesar = 0,433. Yang menunjukkan bahwa tingkat hubungan variabel insentif dengan kepuasan kerja karyawan berada pada kategori sedang.

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel insentif terhadap variabel kepuasan kerja. Setelah dilakukan penganalisisan dengan bantuan program SPSS versi 23, maka didapatkan output sebagai berikut:

Tabel 4. 38 Hasil analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,266	8,800		1,848	,074
	Insentif Kerja	,385	,182	,406	2,108	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber : Data Primer, diolah 2021

Hasil uji regresi linier sederhana dengan menggunakan program SPSS Versi 23, Pengaruh insentif terhadap kepuasan kerja dapat digambarkan dengan persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = 16,266 + 0,385X + e$$

- Berdasarkan persamaan regresi di atas, nilai konstanta sebesar 16,266. menyatakan bahwa jika insentif kerja nilainya 0, maka nilai kepuasan kerja karyawan adalah 16,266.
- Nilai koefisien regresi insentif kerja adalah sebesar 0,385 berarti positif menyatakan bahwa setiap peningkatan satu satuan skor insentif kerja akan meningkatkan skor kepuasan kerja sebesar 0,385.

3. Analisis Koefisien Determinasi

$$KD = r^2 \times 100$$

$$KD = 0,433 \times 100$$

$$KD = 18,74\%$$

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi di atas diperoleh nilai KD= 18,74%, yang menunjukkan bahwa kontribusi variabel insentif terhadap kepuasan kerja sebesar 18,74% dan sisanya 81,23% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini.

4. Uji Hipotesis Korelasi

Uji hipotesis ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada hubungan yang positif atau tidak antara variabel insentif dengan kepuasan kerja dan untuk membuktikan apakah uji hipotesis yang dibuat dapat diterima atau ditolak. Dengan hipotesis maka dilakukan langkah-langkah berikut ini:

- Mencari nilai t_{tabel}

Mencari t_{tabel} dilakukan dengan signifikan 5% atau 0,05 dan derajat bebas (df) $n-2$ atau $58-2=56$. Hasil yang diperoleh adalah 1.67252 (Lampiran 8)

- Mencari nilai t_{hitung}

Untuk mencari berapa nilai t_{hitung} maka digunakan rumus sebagai berikut:

$$t = r \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r^2}}$$

$$t = 0.433 \sqrt{\frac{58 - 2}{1 - 0,433^2}}$$

$$t = 0.433 \sqrt{\frac{56}{0.812511}}$$

$$t = 0.433 \sqrt{68,92214382}$$

$$t = 0.433 \times 8,30$$

$$t = 3,59$$

c. Menentukan hipotesisi statistik

1) Terima Ho jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$

Artinya, tidak ada hubungan yang positif antara insentif dengan kepuasan kerja karyawan.

2) Terima Ha dan Tolak Ho jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$

Artinya, ada hubungan yang positif antara insentif dengan kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan analisis di atas diperoleh, nilai t_{hitung} adalah sebesar 3,59 dan t_{tabel} sebesar 1.67252, maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,59 > 1,67252$) artinya terima Ha dan tolak Ho. Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara insentif dengan kepuasan kerja karyawan pada PT. AEON Credit Service Indonesia.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Pemberian Insentif karyawan pada PT. AEON Credit Service Indonesia

Insentif adalah salah satu imbalan yang diberikan perusahaan kepada karyawan sebagai bentuk penghargaan atas prestasinya. Program insentif yang dirancang dengan baik akan sangat berguna karena akan menambah motivasi untuk meningkatkan kinerja dan mengenali faktor utama dalam motivasi.

Berdasarkan rata-rata tanggapan responden mengenai variabel pemberian insentif yaitu sebesar 86,49%. Dimana rata-rata tersebut berada pada interval (81%-100%) sehingga dapat disimpulkan bahwa penilaian karyawan terhadap perusahaan dalam memberikan insentif sangat puas, , tanggapan responden paling besar nilainya adalah indikator kinerja dengan persentase yaitu 88,27% .

Sedangkan nilai rata-rata responden paling terkecil adalah indikator masa kerja dengan persentase sebesar 83,67%.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak perusahaan dan dengan para karyawan di PT. AEON Credit Service Indonesia, menunjukkan bahwa karyawan mendapatkan insentif setiap bulan, pemberian insentif berdasarkan aturan yang berlaku di dalam perusahaan, setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk mendapatkan insentif dari perusahaan, dan karyawan harus memenuhi kriteria-kriteria yang sudah ditentukan, seperti kriteria tingkat kehadiran atau pencapaian target perusahaan.

4.3.2 Kepuasan karyawan PT. AEON Credit Service Indonesia

Kepuasan kerja atau kepuasan karyawan adalah ukuran dari tingkat kepuasan pekerja dengan jenis pekerjaan mereka yang berkaitan dengan sifat dari tugas pekerjaannya, hasil kerja yang dicapai, bentuk pengawasan yang diperoleh maupun rasa lega dan menyukai terhadap pekerjaan yang ditekuninya.

Berdasarkan rata-rata tanggapan responden mengenai variabel kepuasan kerja karyawan yaitu sebesar 86,57%. Dimana rata-rata tersebut berada pada interval (81%-100%) sehingga dapat disimpulkan bahwa penilaian karyawan terhadap perusahaan telah memberikan kepuasan kerja kepada karyawan,. Nilai rata-rata tanggapan responden perindikator, tanggapan responden paling besar nilainya adalah indikator tingkat pekerjaan dengan persentase yaitu 87,58% . Sedangkan nilai rata-rata responden paling terkecil adalah indikator tingkat absensi dengan persentase sebesar 85,05%. Hasil dari penelitian ini bahwa karyawan menyatakan puas dengan hak-hak yang dipenuhi oleh perusahaan.

4.3.3 Hubungan Pemberian Insentif Dengan Kepuasan PT. AEON Credit Service Indonesia

Berdasarkan hasil uji analisis koefisien korelasi *rank spearman*, diperoleh nilai r atau nilai korelasi sebesar $= 0,433$. Yang menunjukkan bahwa tingkat hubungan variabel insentif dengan kepuasan kerja karyawan berada pada kategori sedang. Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi di atas diperoleh nilai $KD = 18,74\%$, yang menunjukkan bahwa kontribusi variabel insentif terhadap kepuasan kerja sebesar 18,74% dan sisanya 81,23% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini. Berdasarkan analisis pada hasil uji hipotesis korelasi diperoleh, nilai t_{hitung} sebesar 3,59 dan t_{tabel} sebesar 1,67252, maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,59 > 1,67252$) artinya terima H_a dan tolak H_o . Jadi dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara insentif dengan kepuasan kerja karyawan pada PT. AEON Credit Service Indonesia.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa insentif memiliki hubungan dengan variabel kepuasan kerja, tingkat hubungan antara variabel insentif dengan variabel kepuasan kerja adalah sedang, dan hipotesis ini diterima, hal tersebut dibuktikan bahwa nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hasil ini menunjukkan bahwa insentif memiliki kontribusi dalam meningkatkan kepuasan kerja, semakin baik insentif yang diberikan perusahaan maka semakin tinggi kepuasan kerja karyawan di PT AEON Credit Service Indonesia.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

1. Berdasarkan analisis deskriptif pada variabel insentif, diperoleh rata-rata sebesar 86,49%. tanggapan responden paling besar nilainya adalah indikator kinerja dengan persentase yaitu 88,27% . Sedangkan nilai rata-rata responden paling terkecil adalah indikator masa kerja dengan persentase sebesar 83,67%. Dapat disimpulkan bahwa insentif yang diberikan sudah baik.
2. Berdasarkan analisis deskriptif pada variabel kepuasan kerja karyawan, diperoleh nilai rata-rata sebesar 86,57%, tanggapan responden paling besar nilainya adalah indikator tingkat pekerjaan dengan persentase yaitu 87,58% . Sedangkan nilai rata-rata responden paling terkecil adalah indikator tingkat absensi dengan persentase sebesar 85,05%. Dapat disimpulkan bahwa karyawan sudah merasa puas pada perusahaan.
3. Berdasarkan hasil uji analisis koefisien korelasi *rank spearman*, diperoleh nilai nilai korelasi sebesar = 0,433. Yang menunjukkan bahwa tingkat hubungan variabel insentif dengan kepuasan kerja karyawan berada pada kategori sedang. Hasil analisis koefisien determinasi di atas diperoleh nilai $KD = 18,74\%$, yang menunjukkan bahwa kontribusi variabel insentif terhadap kepuasan kerja sebesar 18,74% dan sisanya 81,23% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang tidak diteliti pada penelitian ini. Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh bahwa hipotesis diterima karena nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis yang sudah dilakukan pada variabel insentif, terdapat kelemahan pada indikator masa kerja, saran yang dapat diberikan oleh bonus kepada karyawan dan jumlah bonus yang diberikan disesuaikan dengan kemampuan perusahaan.
2. Berdasarkan hasil analisis yang sudah dilakukan pada variabel kepuasan kerja karyawan, terdapat kelemahan pada variabel tingkat absensi, saran yang dapat diberikan adalah perusahaan harus menindak tegas karyawan-karyawan yang memiliki tingkat absensi yang tinggi dengan memberikan hukuman berupa teguran lisan ataupun teguran tertulis.
3. Selanjutnya yaitu saran untuk penelitian selanjutnya untuk mengkaji 81,23% faktor lain seperti disiplin kerja atau budaya organisasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arif Yusuf Hamali. 2016. Pemahaman manajemen sumberdaya manusia. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*
25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Hasibuan (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi revisi. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Handoko, T. Hani. 2016. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. BPFE.
- Irham Fahmi, 2017, *Analisis Laporan Keuangan*, Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Lijan Poltak. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Malayu Hasibuan. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Priansa, Donni Juni. 2016. *Perencanaan Dan Pengembangan SDM*. Bandung : Alfabeta
- Sutrisno, Edy. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama, Jakarta : Kencana Pranada Media Group.
- Sedarmayanti. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Sedarmayanti. 2017. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Ivancevich, John M., Robert Konopakse, & Michael T. Matteson. (2016). *Perilaku Dan Manajemen Organisasi*. Jakarta : Erlangga.
- Kasmir. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok : PT Rajagrafindo Persada.
- Kreitner, R. Dan Kinicki Angelo. (2017). *Perilaku Organisasi*, Edisi 9, Buku Ke 2. Jakarta : Salemba Empat.
- Mangkunegara, Anwar P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Robbins, Stephen. (2017). *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

Suparno, Eko Widodo. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Veithzal, Rivai Zainal. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Edisi Ke 7. Depok : PT Rajagrafindo.

Wibowo. (2017). *Manajemen kinerja*. Jakarta : Rajawali Pers

Sofyandi, Herman. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Skripsi:

Intan Dwi Patrianti. (2012). Skripsi: Hubungan Pemberian Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (*Front Office*) RS. DR. H. Marzoeki Mahdi Bogor.

Mustamin (2015) Hubungan insentif dan fasilitas terhadap kepuasan karyawan pada PT. BTPN Cabang Sungguminasa Kabupaten Gowa.

Yolanda Safitri (2016) Pengaruh Insentif Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan *OutBound Call* Pada PT. Telkom Akses Medan

Jurnal :

Mustofa, Galaxy. (2017). Hubungan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderasi (Study Pada Agen PT Jiwasraya Kantor Cabang Malang Kota). *Jurnal Manajemen Bisnis* Vol. 7 No. 2.

Oktaria, Merisa. Dan Rinto Alexandro. (2020). *Hubungan Insentif Terhadap Kepuasan Karyawan Dealer Honda Utama Putra Di Pangkalan Bun*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha* Vol. 11 No. 1 ISSN 2614 – 1930.

LAMPIRAN



Kuesioner ini digunakan sebagai bahan dalam penyusunan Skripsi mengenai :
**HUBUNGAN PEMBERIAN INSENTIF TERHADAP KEPUASAN
KERJA KARYAWAN PADA BAGIAN CUSTOMER SERVICE**

PT. AEON CREDIT SERVICE INDONESIA

Oleh : Taguh Try Ariyandi

NPM : 021115288

Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia, Mahasiswa Program Studi
Manajemen

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Pakuan

Informasi yang diterima dari kuesioner ini bersifat rahasia dan hanya digunakan
untuk kepentingan akademis, terima kasih atas bantuan dan kerja sama Anda.

Petunjuk Pengisian

Isilah pertanyaan-pertanyaan di bawah ini sesuai dengan penilaian Anda, Untuk pertanyaan pilihan, berilah tanda silang (X) untuk jawaban yang Anda Pilih.

Bagian 1. Profil Responden

Nomor Responden:				
Jenis Kelamin Responden:	A. Laki-Laki	B. Perempuan		
Tingkat Pendidikan Responden	A.SMA	B.D3	C.S1	
Masa Kerja Responden	A. < 1 Tahun	B. 2-5 Tahun	C. 6-10 Tahun	D. > 11 Tahun

Berilah tanda (V) pada kolom yang sesuai dengan pilihan Anda berdasarkan keterangan pilihan sebagai berikut :

Keterangan :

- Sangat Puas (SP)
- Puas (P)
- Kurang Puas (KP)
- Tidak Puas (TP)
- Sangat Tidak Puas (STP)

Lampiran 1 Kuesioner

X Insentif

No.	Pertanyaan	SP	P	KP	TP	STP
Kinerja						
1	Karyawan melakukan pekerjaan lebih dari apa yang diharapkan					
2	Karyawan mengerjakan pekerjaan dengan baik dalam waktu yang cukup					
3	Fasilitas yang diberikan karyawan selalu digunakan dengan baik					
Masa Kerja						
4	Karyawan selalu menjaga komitmen kerja dengan perusahaan					
5	Tingkat kesediaan memahami sistem dan prosedur kerja yang diterapkan perusahaan					
6	Tingkat kesediaan mencintai pekerjaan ditunjukkan dengan loyalitas kerja karyawan kepada perusahaan					
Jabatan						
7	Karyawan ditempatkan pada bagian-bagian dan disesuaikan dengan tingkat pendidikan sesuai dengan kebijakan yang berlaku dalam perusahaan					
8	Tingkat profesional dalam bekerja, tidak membedakan perlakuan kepada sesama karyawan					
9	Karyawan dituntut untuk selalu meningkatkan kemampuannya untuk meraih jabatan tertentu					
Kebutuhan						
10	Fasilitas yang tersedia dilingkungan perusahaan sudah mencukupi karyawan.					
11	Perusahaan memberikan penghargaan (reward) kepada karyawan atas kualitas kinerjanya.					
12	Peningkatan jenjang karir bagi karyawan yang berprestasi					

Y Kepuasan Kerja

No.	Pertanyaan	SP	P	KP	TP	P
Turnover						
1	Tingkat turnover karyawan menunjukkan tingkat kemampuan perusahaan dalam memenuhi hak-hak karyawan					
2	Tingkat kepuasan karyawan atas tinggi sehingga turnover di dalam perusahaan rendah					
3	Perusahaan mengevaluasi dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan untuk menghindari turnover karyawan					
Tingkat Absensi						

4	Karyawan memiliki tingkat kehadiran yang baik dalam bekerja					
5	Tingkat absensi karyawan menunjukkan kepuasan kerja karyawan kepada perusahaan					
6	Tingkat absensi atas kesesuaian beban kerja dengan kemampuan diri.					
Umur						
7	Adanya perbedaan hasil kerja antara karyawan yang muda dengan karyawan yang tuadalam bekerja.					
8	Perusahaan mempertimbangkan karir karyawan pada usia tertentu					
9	Perusahaan tidak membeda-bedakan dalam memberikan benefit kepada karyawan yang lbuh muda atau lebih tua					
Tingkat Pekerjaan						
10	Tingkat pekerjaan sesuai dengan keahlian yang dimiliki.					
11	Karyawan merasa puas dengan posisi pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan					
12	Pekerjaan-pekerjaan yang dibebankan sesuai dengan <i>job description</i> karyawan.					
Ukuran organisasi perusahaan.						
13	Kemampuan perusahaan dalam mencetak laba setiap periode.					
14	Ukuran organisasi perusahaan yang baik akan berdampak pada kesejahteraan karyawan					
15	Karyawan merasa aman dalam bekerja apabila perusahaan terus mendapatkan keuntungan atau profit					

Lampiran 2 REKAPAN HASIL JAWANAN RESPONDEN

Urutan	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	XTOTAL
1	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	57
2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	63
3	5	5	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	54
4	4	5	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	58
5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	54
6	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	59
7	5	5	5	3	3	4	4	4	4	5	3	3	53
8	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	53
9	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	48
10	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	49
11	4	4	4	5	3	3	4	4	3	5	5	5	54
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	56
13	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	61
14	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	62
15	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	61
16	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	62
17	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	62
18	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	63
19	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	49
20	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	59
21	5	5	5	3	3	5	5	5	4	4	3	4	54
22	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	50
23	4	5	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	56
24	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	3	53
25	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	62
26	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	54
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	48
28	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	39
29	2	2	5	5	5	5	3	3	3	5	5	4	51
30	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	52

31	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	54
32	5	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	56
33	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	60
34	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	62
35	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	63
36	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	60
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	62
38	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	53
39	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	56
40	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	58
41	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	47
42	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	55
43	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	54
44	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	64
45	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	53
46	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	50
47	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	45
48	2	2	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4	40
49	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	55
50	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
51	5	5	3	5	5	4	4	4	4	3	3	3	51
52	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	61
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	51
54	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	61
55	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	4	60
56	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	57
57	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	59
58	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	62

Urutan	Y 1	Y2	Y 3	Y 4	Y 5	Y 6	Y 7	Y 8	Y 9	Y 10	Y 11	Y 12	Y1 3	Y 14	Y 15	YTO TAL
1	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
6	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	57
7	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	3	57
8	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	68
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
14	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	72
15	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	69
16	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	71
17	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	72
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
21	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	51
22	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	66
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
24	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
25	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
26	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	56
27	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	49
28	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31
29	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	68
30	3	5	5	4	4	4	3	5	5	3	5	5	3	5	5	64
31	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
32	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	71
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
37	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	64
38	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59

40	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	56
41	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	56
42	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
43	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	64
44	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
46	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
47	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
49	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
52	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	67
53	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	5	4	3	4	4	62
54	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	74
55	5	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	5	3	4	58
56	4	5	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	62
57	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	62
58	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas

		Correlations												
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	Insemitf
X1	Pearson Correlation	1	.411**	.485**	.522**	.375**	.277**	.063	.522**	.409**	.152	.180	.109	.643**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.000	.004	.035	.000	.000	.001	.258	.178	.415	.000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X2	Pearson Correlation	.411**	1	.143	.370**	-.099	.037	.178	.370**	.224	.052	.041	-.079	.331**
	Sig. (2-tailed)	.001		.284	.040	.459	.783	.188	.040	.082	.897	.757	.584	.011
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X3	Pearson Correlation	.485**	.143	1	.588**	.590**	.548**	.702**	.589**	.468**	.248	.278	.108	.720**
	Sig. (2-tailed)	.000	.284		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.063	.036	.422	.000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X4	Pearson Correlation	.522**	.370**	.588**	1	.326**	.703**	.003	1.000**	.845**	.341**	.377**	.247	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.040	.000		.013	.000	.000	.000	.000	.009	.004	.062	.000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X5	Pearson Correlation	.375**	-.099	.590**	.326**	1	.342**	.512**	.328**	.255	.022	.048	.068	.470**
	Sig. (2-tailed)	.004	.459	.000	.013		.009	.000	.013	.053	.889	.721	.612	.000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X6	Pearson Correlation	.277**	.037	.049	.703**	.342**	1	.655**	.703**	.599**	.131	.201	.249	.059
	Sig. (2-tailed)	.035	.783	.000	.000	.009		.000	.000	.000	.328	.048	.059	.000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X7	Pearson Correlation	.063	.178	.702**	.003	.512**	.605**	1	.903**	.751**	.348**	.352**	.238	.881**
	Sig. (2-tailed)	.000	.188	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.007	.007	.075	.000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X8	Pearson Correlation	.522**	.370**	.588**	1.000**	.326**	.703**	.003	1	.845**	.341**	.377**	.247	.888**
	Sig. (2-tailed)	.000	.040	.000	.000	.013	.000	.000		.000	.009	.004	.062	.000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X9	Pearson Correlation	.409**	.224	.468**	.845**	.255	.590**	.751**	.845**	1	.372**	.295**	.228	.794**
	Sig. (2-tailed)	.001	.082	.000	.000	.053	.000	.000	.000		.004	.024	.085	.000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X10	Pearson Correlation	.152	.052	.248	.341**	.022	.131	.348**	.341**	.372**	1	.783**	.830**	.568**
	Sig. (2-tailed)	.258	.697	.063	.009	.889	.328	.007	.009	.004		.000	.000	.000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X11	Pearson Correlation	.180	.041	.278	.377**	.048	.201	.352**	.377**	.295**	.783**	1	.715**	.601**
	Sig. (2-tailed)	.178	.757	.036	.004	.721	.048	.007	.004	.024	.000		.000	.000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
X12	Pearson Correlation	.109	-.079	.108	.247	.068	.249	.236	.247	.228	.030	.715**	1	.482**
	Sig. (2-tailed)	.415	.854	.422	.062	.612	.059	.075	.062	.085	.000	.000		.000
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58
Insemitf	Pearson Correlation	.643**	.331**	.720**	.888**	.470**	.069	.881**	.888**	.784**	.368**	.601**	.492**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.011	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58	58

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

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

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Populasi Raja
Y1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1	.702 .890 59	.830 .899 59	.850 .899 59	.887 .899 59	.828 .899 59	.689 .899 59	.548 .899 59	.536 .899 59	.624 .899 59	.742 .899 59	.899 .899 59	.890 .899 59	.887 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59
Y2	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.702 .890 59	1	.715 .899 59	.821 .899 59	.837 .899 59	.884 .899 59	.687 .899 59	.547 .899 59	.537 .899 59	.624 .899 59	.742 .899 59	.899 .899 59	.890 .899 59	.887 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59
Y3	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.830 .890 59	.715 .890 59	1	.731 .899 59	.897 .899 59	.899 .899 59	.788 .899 59	.714 .899 59	.899 .899 59	.691 .899 59	.790 .899 59	.847 .899 59	.855 .899 59	.751 .899 59	.899 .899 59	.821 .899 59
Y4	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.850 .890 59	.821 .890 59	.731 .890 59	1	.744 .899 59	.884 .899 59	.647 .899 59	.622 .899 59	.551 .899 59	.551 .899 59	.803 .899 59	.730 .899 59	.855 .899 59	.899 .899 59	.782 .899 59	.790 .899 59
Y5	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.887 .890 59	.837 .890 59	.897 .890 59	.744 .890 59	1	.855 .899 59	.748 .899 59	.708 .899 59	.899 .899 59	.710 .899 59	.700 .899 59	.897 .899 59	.899 .899 59	.712 .899 59	.897 .899 59	.899 .899 59
Y6	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.828 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.884 .890 59	.855 .890 59	1	.473 .899 59	.589 .899 59	.468 .899 59	.390 .899 59	.533 .899 59	.590 .899 59	.481 .899 59	.874 .899 59	.829 .899 59	.870 .899 59
Y7	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.689 .890 59	.687 .890 59	.788 .890 59	.788 .890 59	.788 .890 59	.473 .890 59	1	.581 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59
Y8	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.548 .890 59	.547 .890 59	.714 .890 59	.647 .890 59	.622 .890 59	.551 .890 59	.551 .890 59	1	.899 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59
Y9	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.536 .890 59	.537 .890 59	.624 .890 59	.622 .890 59	.622 .890 59	.551 .890 59	.551 .890 59	.899 .890 59	1	.899 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59
Y10	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.624 .890 59	.624 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	1	.899 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59
Y11	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.742 .890 59	.742 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	1	.899 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59
Y12	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	1	.899 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59
Y13	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.890 .890 59	.890 .890 59	.890 .890 59	.890 .890 59	.890 .890 59	.890 .890 59	.890 .890 59	.890 .890 59	.890 .890 59	.890 .890 59	.890 .890 59	.890 .890 59	1	.899 .899 59	.899 .899 59	.899 .899 59
Y14	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.887 .890 59	.887 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	1	.899 .899 59	.899 .899 59
Y15	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	1	.899 .899 59
Populasi Raja	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	.899 .890 59	1

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

Lampiran 4 HASIL UJI RELIABILITAS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	58	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	58	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,842	9

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	58	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	58	100,0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,968	15

Lampiran 5 FREKUENSI JAWABAN RESPONDEN

X1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PUAS	2	3,4	3,4	3,4
	KURANG PUAS	7	12,1	12,1	15,5
	PUAS	24	41,4	41,4	56,9
	SANGAT PUAS	25	43,1	43,1	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

X2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PUAS	2	3,4	3,4	3,4
	KURANG PUAS	14	24,1	24,1	27,6
	PUAS	21	36,2	36,2	63,8
	SANGAT PUAS	21	36,2	36,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

X3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PUAS	1	1,7	1,7	1,7
	KURANG PUAS	7	12,1	12,1	13,8
	PUAS	26	44,8	44,8	58,6
	SANGAT PUAS	24	41,4	41,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

X4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PUAS	1	1,7	1,7	1,7
	KURANG PUAS	11	19,0	19,0	20,7
	PUAS	30	51,7	51,7	72,4
	SANGAT PUAS	16	27,6	27,6	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

X5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG PUAS	11	19,0	19,0	19,0
	PUAS	23	39,7	39,7	58,6
	SANGAT PUAS	24	41,4	41,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

X6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG PUAS	6	10,3	10,3	10,3
	PUAS	30	51,7	51,7	62,1
	SANGAT PUAS	22	37,9	37,9	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

X7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG PUAS	9	15,5	15,5	15,5
	PUAS	25	43,1	43,1	58,6
	SANGAT PUAS	24	41,4	41,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

X8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG PUAS	6	10,3	10,3	10,3
	PUAS	25	43,1	43,1	53,4
	SANGAT PUAS	27	46,6	46,6	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

X9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG PUAS	9	15,5	15,5	15,5
	PUAS	22	37,9	37,9	53,4
	SANGAT PUAS	27	46,6	46,6	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

X10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	1,7	1,7	1,7
	KURANG SETUJU	8	13,8	13,8	15,5
	SETUJU	20	34,5	34,5	50,0
	SANGAT SETUJU	29	50,0	50,0	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

X11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	1,7	1,7	1,7
	KURANG SETUJU	5	8,6	8,6	10,3
	SETUJU	16	27,6	27,6	37,9
	SANGAT SETUJU	36	62,1	62,1	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

X12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK SETUJU	1	1,7	1,7	1,7
	KURANG SETUJU	8	13,8	13,8	15,5
	SETUJU	18	31,0	31,0	46,6
	SANGAT SETUJU	31	53,4	53,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Insentif

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	24	1	1,7	1,7	1,7
	28	1	1,7	1,7	3,4
	29	1	1,7	1,7	5,2
	31	1	1,7	1,7	6,9
	32	2	3,4	3,4	10,3
	33	2	3,4	3,4	13,8
	34	3	5,2	5,2	19,0
	35	7	12,1	12,1	31,0
	36	2	3,4	3,4	34,5
	37	6	10,3	10,3	44,8
	38	1	1,7	1,7	46,6
	39	4	6,9	6,9	53,4
	40	6	10,3	10,3	63,8
	41	6	10,3	10,3	74,1
	42	6	10,3	10,3	84,5
	43	6	10,3	10,3	94,8
	44	2	3,4	3,4	98,3
	45	1	1,7	1,7	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PUAS	1	1,7	1,7	1,7
	KURANG PUAS	8	13,8	13,8	15,5
	PUAS	20	34,5	34,5	50,0
	SANGAT PUAS	29	50,0	50,0	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PUAS	1	1,7	1,7	1,7
	KURANG PUAS	5	8,6	8,6	10,3
	PUAS	16	27,6	27,6	37,9
	SANGAT PUAS	36	62,1	62,1	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Y3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PUAS	1	1,7	1,7	1,7
	KURANG PUAS	8	13,8	13,8	15,5
	PUAS	18	31,0	31,0	46,6
	SANGAT PUAS	31	53,4	53,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Y4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PUAS	1	1,7	1,7	1,7
	KURANG PUAS	11	19,0	19,0	20,7
	PUAS	21	36,2	36,2	56,9
	SANGAT PUAS	25	43,1	43,1	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Y5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PUAS	1	1,7	1,7	1,7
	KURANG PUAS	11	19,0	19,0	20,7
	PUAS	17	29,3	29,3	50,0
	SANGAT PUAS	29	50,0	50,0	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Y6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KURANG PUAS	12	20,7	20,7	20,7
	PUAS	18	31,0	31,0	51,7
	SANGAT PUAS	28	48,3	48,3	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Y7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PUAS	2	3,4	3,4	3,4
	KURANG PUAS	12	20,7	20,7	24,1
	PUAS	19	32,8	32,8	56,9
	SANGAT PUAS	25	43,1	43,1	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Y8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PUAS	1	1,7	1,7	1,7
	KURANG PUAS	8	13,8	13,8	15,5
	PUAS	18	31,0	31,0	46,6
	SANGAT PUAS	31	53,4	53,4	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Y9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PUAS	1	1,7	1,7	1,7
	KURANG PUAS	9	15,5	15,5	17,2
	PUAS	16	27,6	27,6	44,8
	SANGAT PUAS	32	55,2	55,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Y10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PUAS	1	1,7	1,7	1,7
	KURANG PUAS	10	17,2	17,2	19,0
	PUAS	19	32,8	32,8	51,7
	SANGAT PUAS	28	48,3	48,3	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Y11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PUAS	1	1,7	1,7	1,7
	KURANG PUAS	5	8,6	8,6	10,3
	PUAS	18	31,0	31,0	41,4
	SANGAT PUAS	34	58,6	58,6	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Y12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PUAS	1	1,7	1,7	1,7
	KURANG PUAS	7	12,1	12,1	13,8
	PUAS	18	31,0	31,0	44,8
	SANGAT PUAS	32	55,2	55,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Y13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PUAS	1	1,7	1,7	1,7
	KURANG PUAS	10	17,2	17,2	19,0
	PUAS	17	29,3	29,3	48,3
	SANGAT PUAS	30	51,7	51,7	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Y14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PUAS	1	1,7	1,7	1,7
	KURANG PUAS	6	10,3	10,3	12,1
	PUAS	19	32,8	32,8	44,8
	SANGAT PUAS	32	55,2	55,2	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Y15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TIDAK PUAS	1	1,7	1,7	1,7
	KURANG PUAS	9	15,5	15,5	17,2
	PUAS	18	31,0	31,0	48,3
	SANGAT PUAS	30	51,7	51,7	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Kepuasan Kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	31	1	1,7	1,7	1,7
	45	3	5,2	5,2	6,9
	49	1	1,7	1,7	8,6
	51	1	1,7	1,7	10,3
	56	3	5,2	5,2	15,5
	57	3	5,2	5,2	20,7
	58	1	1,7	1,7	22,4
	59	1	1,7	1,7	24,1
	60	4	6,9	6,9	31,0
	61	3	5,2	5,2	36,2
	62	4	6,9	6,9	43,1
	64	3	5,2	5,2	48,3
	66	1	1,7	1,7	50,0
	67	1	1,7	1,7	51,7
	68	2	3,4	3,4	55,2
	69	1	1,7	1,7	56,9
	71	2	3,4	3,4	60,3
	72	2	3,4	3,4	63,8
	73	4	6,9	6,9	70,7
	74	5	8,6	8,6	79,3
	75	12	20,7	20,7	100,0
	Total	58	100,0	100,0	

Rank Spearman

Correlations

			Insentif	Kepuasan Kerja
Spearman's rho	Insentif	Correlation Coefficient	1,000	,433
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	58	58
	Kepuasan Kerja	Correlation Coefficient	,433	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	58	58

Rtabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487

85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

Ttabel

df	Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
		0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41		0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42		0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43		0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44		0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45		0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46		0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47		0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48		0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49		0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50		0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51		0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52		0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53		0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54		0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55		0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56		0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57		0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58		0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59		0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60		0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61		0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62		0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63		0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64		0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65		0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66		0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67		0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68		0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69		0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70		0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71		0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72		0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73		0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74		0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75		0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76		0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77		0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78		0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79		0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80		0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526