



**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN
TELKOMSEL HALO OFFICER (THO) PADA
PT TELKOMSEL BOGOR**

Skripsi

Diajukan Oleh :

Winda Nurpaída

021113315

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
2018**

**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN
TELKOMSEL HALO OFFICER (THO) PADA
PT TELKOMSEL BOGOR**

Skripsi

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

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ekonomi,

(Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA)

Ketua Program Studi,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Herdiyana'.

(Herdiyana, SE., MM)

**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN
TELKOMSEL HALO OFFICER (THO) PADA
PT TELKOMSEL BOGOR**

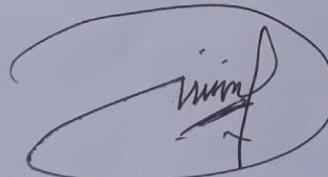
Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus
Pada Hari: Sabtu, Tanggal: 27 Januari 2018

Winda Nurpaída
021113315

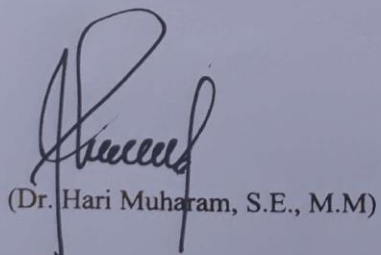
Menyetujui

Dosen Penguji,



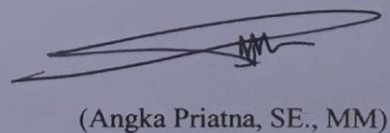
(Ketut Sunarta, Ak., MM., CA.)

Ketua Komisi Pembimbing



(Dr. Hari Muharam, S.E., M.M)

Anggota Komisi Pembimbing



(Angka Priatna, SE., MM)

ABSTRAK

WINDA NURPAIA, 021113315, Fakultas Ekonomi, Manajemen Sumber Daya Manusia, Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan Pada PT. Telkomsel Bogor. Di bawah bimbingan HARI MUHARAM dan ANGKA SUPRIATNA, 2017

Kepuasan kerja adalah perasaan yang menyokong atau tidak dalam diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan maupun kondisi untuk mencapai tujuan tertentu. Kepuasan kerja merupakan salah satu aspek yang berpengaruh untuk mencapai tujuan utama perusahaan, sebab sumber daya manusia dalam perusahaan memerlukan dorongan atau rangsangan demi terciptanya karyawan yang memiliki kinerja karyawan sehingga karyawan memberikan hasil kerja yang maksimal sesuai tujuan perusahaan. Kinerja adalah suatu sikap ketaatan seseorang atas peraturan-peraturan yang berlaku, baik secara tertulis maupun tidak dengan maksud untuk mencapai tujuan tertentu.

Oleh karenanya tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada PT. Telkomsel Bogor dengan jenis penelitian kuantitatif korelasional, menggunakan data kualitatif dan kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner dengan jumlah responden 44 orang karyawan, dengan teknik penarikan sampel yaitu memilih semua populasi (sensus). Metode analisis yang digunakan adalah analisis koefisien korelasi. Analisis koefisien determinasi, dan uji hipotesis koefisien korelasi menggunakan bantuan aplikasi SPSS.

Hasil pengolahan data koefisien korelasi memiliki korelasi sebesar 0,736 menunjukkan bahwa terdapat hubungan sangat kuat antara kepuasan kerja dengan kinerja, analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa kontribusi variabel kepuasan kerja sebesar 54,17% terhadap kinerja, dan hasil uji hipotesis dimana t hitung lebih besar dari t tabel ($5,0528 > 1,70113$) artinya tolak H_0 dan terima H_a . Maka, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan nyata antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada PT. Telkomsel Bogor.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal penelitian ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga umatnya sampai akhir zaman.

Proposal penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk pengajuan seminar proposal penelitian pada program studi Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor. Dalam proposal penelitian ini penulis mengambil judul **“HubunganKepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan PT. Telkomsel Bogor”**.

Penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini masih terdapat kekurangan.baik dalam penyampaian materi, tata bahasa, maupun penulisan. Untuk itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan oleh penulis guna memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi dalam penyusunan proposal penelitian ini. Dalam penyusunan dan penulisan proposal ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
2. Bapak Drs. Ketut Sunarta, Ak., MM., Ca. selaku Wakil Dekan Bid. Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
3. Ibu Dra. Hj. Sri Hartini, MM selaku wakil Dekan Bid. Administrasi & Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
4. Bapak Ferdisar Adrian, SE., MM, selaku selaku wakil Dekan Bid. Kemahasiswaan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
5. Bapak Herdiyana, SE., MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
6. Ibu Tutus Rully, SE., MM, selaku Sekretaris Program Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
7. BapakDr. Hari Muharam, SE., MM.danBapak Angka Priatna, SE., MM selaku komisi pembimbing penelitian dan penulisan skripsi yang telah memberikan bimbingan yang baik kepada penulis.
8. Secara khusus yang tersayang Bapak,Ibu, dan Kakak, yang selalu memberikan kasih sayang dan mendoakan sehingga penulis dimudahkan dalam penyusunan proposal penelitian ini.
9. Tidak lupa untuk Agung Saputra dan teman-teman khususnya teman-teman angkatan 2013 yang sudah membantu, memberikan motivasi juga hiburan pada penulis sehingga termotivasi kembali untuk menyelesaikan penelitian ini.

Atas segala perhatian yang telah diberikan kepada penulis, penulis mengucapkan terima kasih.

Bogor, Oktober 2017

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah	5
1.2.1. Identifikasi Masalah	5
1.2.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1. Maksud Penelitian	6
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Kegunaan Penelitian.....	6
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	6
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2.2 Kepuasan Kerja.....	9
2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja	9
2.2.2 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja	10
2.2.3 Aspek-Aspek Kepuasan Kerja.....	11
2.2.4 Teori Kepuasan Kerja	12
2.2.5 Indikator Kepuasan Kerja.....	14
2.3 Kinerja Karyawan	15
2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan.....	15
2.3.2 Aspek-Aspek Penilaian Kinerja Karyawan	17
2.3.3 Faktor-Faktor Kinerja Karyawan.....	17
2.3.4 Indikator Kinerja Karyawan	18
2.4 Penelitian Terdahulu	20
2.5 Kerangka Pemikiran dan Konstelasi Penelitian	20
2.5.1. Kerangka Pemikiran	20
2.5.2 Konstelasi Penelitian	21
2.6 Hipotesis Penelitian	21

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian	23
3.2.1 Objek Penelitian	23
3.2.2 Unit Analisis	23
3.2.3 Lokasi Penelitian.....	23
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	23
3.3.1 Jenis Data Penelitian.....	23
3.3.2 Sumber Data Penelitian	23
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	24
3.5 Metode Penarikan Sampel.....	25
3.6 Metode Pengumpulan Data	26
3.6.1 Uji Validitas.....	28
3.6.2 Uji Reabilitas	28
3.7 Metode Pengolahan Analisis Data	29
3.7.1 Analisis Koefisien Korelasi	29
3.7.2 Analisis Koefisien Determinasi	30
3.7.3 Uji Hipotesis Koefisien Korelasi	30

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	34
4.1.1 Sejarah Perkembangan PT Telkomsel Bogor.....	34
4.1.2 Kegiatan Usaha.....	34
4.1.2 Visi dan Misi PT Telkomsel Bogor.....	34
4.1.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	35
4.1.3.1 Struktur Organisasi.....	35
4.1.3.2 Uraian Tugas.....	35
4.1.3.4 Profil Responden.....	36
4.2. Kondisi Pelaksanaan Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan PT. Telkomsel	38
4.2.1. Kepuasan Kerja.....	38
4.2.2. Kinerja Karyawan	48
Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan	56

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan.....	59
5.2. Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA**LAMPIRAN**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi saat ini menimbulkan kompetisi di berbagai bidang baik ekonomi, politik, budaya, sosial, dan lain sebagainya. Kondisi seperti ini menuntut masyarakat untuk menyadari dan mengembangkan kemampuan yang dimilikinya agar mampu menghadapi tantangan tersebut. Hal ini berlaku juga bagi suatu organisasi atau perusahaan. Persaingan di sektor bisnis yang sangat tajam mengharuskan perusahaan memiliki keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) untuk memenangkan persaingan. Keunggulan kompetitif perusahaan dapat dibentuk melalui berbagai cara seperti menciptakan produk dengan desain yang unik, penggunaan teknologi modern, desain organisasi, dan pengelolaan sumber daya manusia secara efektif.

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pemimpin dan pengendalian kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi, dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang ditetapkan. Manajemen sebagai ilmu dan seni untuk mencapai suatu tujuan melalui kegiatan orang lain. Artinya, tujuan dapat dicapai bila dilakukan oleh satu orang atau lebih. Sementara itu manajemen Sumber Daya Manusia sebagai suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam suatu perusahaan. (Panggabean, 2007:15)

Menurut Veithzal Rivai dan Ella Jauvani Sagala (2013:856) menyatakan Kepuasan Kerja adalah kebutuhan yang selalu bertambah dari waktu ke waktu dan manusia selalu berusaha dengan segala kemampuannya untuk memuaskan kebutuhannya tersebut”.

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja ini Nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya

Menurut Wexley dan Yukl dalam wikipedia mendefinisikan : kepuasan kerja sebagai “*the way an employee feels about his or her job*”. Artinya bahwa kepuasan kerja adalah cara pegawai merasakan dirinya atau pekerjaannya dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan yang menyokong atau tidak dalam diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan maupun kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan tersebut melibatkan aspek-aspek seperti upaya, kesempatan pengembangan karier, hubungan dengan pegawai lain, penempatan kerja, dan struktur organisasi. Sementara itu, perasaan yang berhubungan dengan dirinya antara lain berupa umur, kondisi kesehatan, kemampuan dan pendidikan.

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. *Performance* atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses. Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Nurlailah,2010:71)

Berdasarkan pendapat ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa penilaian prestasi kerja (kinerja) adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi. Disamping itu untuk menentukan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggapan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam hal promosi jabatan dan penentuan imbalan. Tujuan dari penilaian prestasi kerja (kinerja) adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja organisasi dari SDM.

Bagi setiap perusahaan, karyawan bagian marketing merupakan sumber peluang yang tidak kalah pentingnya dengan sumber daya perusahaan yang lainnya. Bahkan, karyawan bagian marketing memegang kendali dalam proses memasarkan kartu provider Halo. Dengan kata lain, lancar atau tidaknya sebuah proses marketing akan sangat tergantung pada kinerja karyawan pelaksana tersebut.

Banyak faktor yang berhubungan dengan kinerja karyawan. Diantaranya faktor internal antara lain faktor yang di hubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, kinerja seseorang baik di sebabkan karena memiliki kemampuan tinggi dan seseorang itu pekerja keras, sedangkan seseorang yang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya. Dan faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan, seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pemimpin, fasilitas kerja dan iklim organisasi

PT Telkomsel Bogor, sebagai perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi. Dengan misinya yaitu penyedia jaringan komunikasi yang utama, salah satunya adalah provider Halo, Menggunakan tenaga kerja untuk bagian marketing yang cukup banyak. Berikut penulis sajikan jumlah data karyawan pada divisi marketing.

Tabel 1
Jumlah Karyawan Telkomsel Halo Officer (THO) PT. Telkomsel Bogor

Divisi Marketing karyawan THO	Karyawan marketing THO	Leader THO
	45	5

Dari Tabel di atas penulis meneliti karyawan divisi marketing dengan jumlah karyawan 50 orang, terbagi menjadi 45 karyawan sebagai karyawan marketing sedangkan 5 karyawan lainnya sebagai leader. Untuk memenuhi target perusahaan. PT. Telkomsel Bogor mengharapkan para karyawan berkerja secara optimal. Dengan pemberlakuan jam kerja yang terbatas karena adanya shift para karyawan harus memenuhi target yang ditetapkan setiap harinya.

Pada PT. Telkomsel Bogor upaya untuk mengatasi masalah sumber daya manusia juga sudah jadi perhatian oleh bagian personalianya. Diantaranya pemberian *reward* untuk karyawan yang dapat menyelesaikan pekerjaannya melebihi target kerja yang telah ditentukan. Namun dalam beberapa hal tertentu ternyata juga masih ditemukan. Misalnya adanya karyawan THO yang belum siap tepat waktu ditempatkan di setiap gerai yang telah di sediakan oleh perusahaan, padahal waktu yang dimiliki setiap karyawan terbatas karena ada pergantian shift di setiap pameran dan gerai.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan peneliti, diperoleh bahwa kinerja karyawan saat ini pada PT. Telkomsel Bogor dapat dikatakan rendah. Hal ini didukung dengan tingkat absensi karyawan yang semakin menurun tiap bulannya seperti yang diketahui dalam divisi marketing itu sangat penting kehadiran mengapa demikian karena jika karyawan absen pada acara pameran besar dan gerai akan dikenakan sanksi yaitu dengan tidak diberikan tugas untuk bekerja mengisi pameran besar yang akan datang, jika itu terjadi sangat amat disayangkan karena peluang di pameran besar dan gerai mereka mendapatkan konsumen yang banyak untuk pengaktifasian provider Halo. Banyak karyawan lain yang hanya ingin bekerja di pameran dan gerai karena karyawan dapat dengan mudah mendapatkan konsumen. Berbeda dengan karyawan yang mendapatkan tugas di tempat yang kurang ramai. Yang perlu di perhatikan adalah manusia bukan merupakan sebuah mesin manusia mempunyai kehendak, kemauan, angan-angan, dan cita-cita dan memiliki dorongan hidup tertentu.

Seperti yang kita ketahui setiap pekerjaan beban bagi pelakunya dan harus di pertanggung jawabkan, bahkan ada beban yang dirasa optimal bagi seseorang. Dalam pekerjaan di bidang telemarketing permasalahan yang sering muncul adalah kualitas dan kuantitas pelayanan seperti halnya yang terjadi pada karyawan THO pada pameran besar dan gerai yang di selenggarakan di grapari dan pusat perbelanjaan yang memberikan pelayanan langsung kepada para konsumen.

Salah satu pandangan mengenai hubungan kepuasan kerja adalah bahwa pada

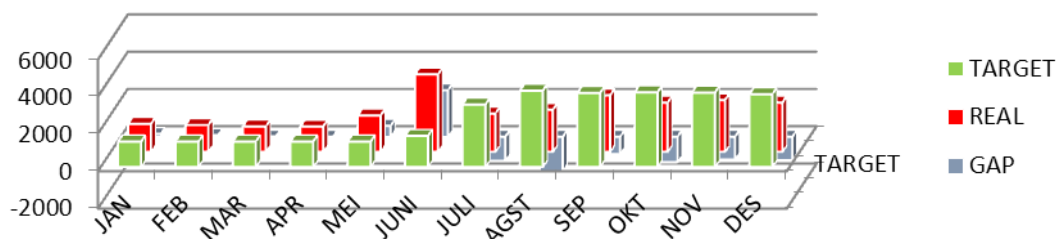
hakekatnya dapat dikatakan bahwa seorang karyawan yang bahagia adalah seorang pekerja yang produktif. Salah satu indikator keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dari besarnya volume penjualan. Dalam kaitannya dengan kepuasan kerja, salah satu faktor hubungan naik turunnya volume penjualan adalah kinerja karyawan. Jika kepuasan kerja karyawan telah terpenuhi, maka kinerja karyawan akan meningkat yang dapat menunjang perusahaan dalam mencapai keuntungan yang maksimal, sedangkan jika kepuasan karyawan belum terpenuhi, maka kinerja karyawan akan terganggu dan berdampak pada sulitnya dalam mencapai keuntungan maksimal sesuai dengan yang di targetkan.

Agar pelayanan pengaktifasian dan keluhan dari konsumen memuaskan maka sikap karyawan dalam melakukan tugasnya, meliputi: tanggung jawab, kedisiplinan, perhatian, keterampilan, kejujuran dan keramahan harus dilaksanakan dengan baik (Luthans,2009). Namun para karyawan sering mengeluh tentang pekerjaannya ini di sebabkan karena faktor kepuasan kerja. Faktor kepuasan kerja yang mempengaruhi karyawan dalam bekerja yaitu faktor pekerjaan itu sendiri, faktor gaji dan insentif yang dikatakan masih rendah, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja sesama karyawan tidak harmonis sehingga menghasilkan kinerja yang tidak optimal. (Mangkunegara, 2013:120).

Rendahnya kinerja karyawan Telkomsel Halo Officer (THO) terlihat dari hasil aktifasi yang sering tidak tercapai target. Berikut penulis sajikan data mengenai target dan realisasi aktifasi dari awal 2015 pada PT. Telkomsel Bogor.

Tabel 2.
Target dan realisasi aktivasi Tahun 2015

BULAN	TERGET	REAL	GAP
Maret	1350	1362	12
April	1350	1351	1
Mei	1356	1944	588
Juni	1657	4152	2495
Juli	3344	2054	-1290
Agustus	4084	2251	-1833
September	3960	3032	-928
Oktober	4001	2638	-1363
November	3983	2773	-1210
Desember	3896	2639	-1275



Gambar 1

Data target dan realisasi aktivasi PT. Telkomsel BOGOR Tahun 2015

Dari data grafik dan tabel di atas dapat dilihat bahwa realisasi aktivasi oleh karyawan Telkomsel Halo Office (THO) PT. Telkomsel Bogor sering kali tidak mencapai target yang telah ditetapkan. Hal ini disebabkan karena rendahnya kinerja karyawan, sehingga karyawan tidak mampu untuk mencapai target yang ditetapkan.

PT Telkomsel Bogor memberikan beban kerja dengan sistem target yang tinggi. Setiap karyawan diharuskan untuk menyelesaikan pekerjaannya memenuhi target yang telah ditetapkan yaitu provider Halo per hari. Menurut para karyawan, banyak pekerjaan belum dilaksanakan dengan tepat target, dan tepat waktu. Perusahaan dalam menentukan jumlah target menyesuaikan dengan kondisi stok di gudang, sehingga yang diterima karyawan fluktuatif atau berbeda setiap bulannya. Dapat dilihat di tabel bahwa setiap bulannya target yang diberikan selalu melonjak naik dan realisasinya semakin menurun.

Berdasarkan pada uraian tersebut, maka dapat diajukan sebuah penelitian dengan judul **“Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan Telkomsel Halo Officer (THO) pada PT TELKOMSEL Bogor”**

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Masalah kepuasan kerja karyawan dapat di pertimbangkan dari berbagai faktor. Karena kepuasan kerja yang rendah akan menimbulkan kinerja karyawan yang kurang baik pula. Kepuasan kerja pada karyawan sangat penting. Kepuasan karyawan yang semakin meningkat akan semakin tinggi pula kinerjanya dan juga capaian perusahaan, sebaliknya kalau terjadi ketidakpuasan.

Kepuasan kerja sangatlah penting, karena tanpa adanya kepuasan menyebabkan motivasi kerja rendah, adanya ketidakpuasan target, adanya ketidakpuasan terhadap gaji, ketidakpuasan terhadap atasan, komitmen keorganisasian menurun, kemangkiran meningkat, kepuasan kerja sangat penting dalam setiap karyawan, agar dapat menghasilkan kinerja yang baik pula untuk karyawan dan juga meningkatkan pengaktifasian aplikasi provider Halo dan berjalan dengan baik.

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kepuasan kerja karyawan Telkomsel Halo Officer (THO) pada PT Telkomsel Bogor?
2. Bagaimana kinerja karyawan Telkomsel Halo Officer (THO) pada PT Telkomsel Bogor?
3. Bagaimana hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan Telkomsel Halo Officer (THO) pada PT Telkomsel Bogor?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang berhubungan dengan judul penulis teliti yaitu Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan Telkomsel Halo Officer (THO) pada PT. Telkomsel Bogor. Serta untuk mengetahui secara langsung hubungan kepuasan kerja karyawan dengan kinerja karyawan Telkomsel Halo Officer (THO) pada PT. Telkomsel Bogor.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan Telkomsel Halo Officer (THO) pada PT Telkomsel Bogor.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan Telkomsel Halo Officer (THO) pada PT Telkomsel Bogor.
3. Untuk mengetahui hubungan kepuasan kerja karyawan dengan kinerja karyawan Telkomsel Halo Officer (THO) pada PT Telkomsel Bogor.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah pengetahuan dan memperkaya ilmu, serta memahami tentang sumber daya manusia. Dan dijadikan sarana sebagai upaya pengaplikasian teori yang telah di dapatkan selama perkuliahan Program S1-Manajemen di Universitas Pakuan, dan melihat yang sebenarnya di lapangan salah satunya memecahkan permasalahan di dalam perusahaan.

2. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi pengetahuan Sumber Daya Manusia sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi suatu bahan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan SDM dan berguna sebagai masukan bagi perusahaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam suatu organisasi hal yang paling penting yang perlu diperhatikan adalah sumber daya manusia yang menjadi pendukung utama tercapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia menempati posisi strategis dalam suatu organisasi, maka dari itu sumber daya manusia harus digerakkan secara efektif dan efisien sehingga mempunyai tingkat hasil daya guna yang tinggi. Manajemen SDM adalah rangkaian strategis, proses dan aktivitas yang di desain untuk menunjang tujuan perusahaan dengan cara mengintegrasikan kebutuhan perusahaan dan individu SDMnya (Rivai, 2009:1).

Dessler (2011:5) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai kebijakan dan praktik menentukan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam posisi manajemen, termasuk merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan dan penilaian

Dari beberapa pendapat diatas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni yang di dalamnya terkandung fungsi-fungsi manajerial dan operasional yang ditujukan agar sumber daya manusia dapat dimanfaatkan seefektif dan seefisien mungkin untuk mencapai sasaran yang ditetapkan. Dengan perencanaan sumber daya manusia dapat menentukan kebutuhan akan tenaga kerja berdasarkan peramalan, pengembangan, pengimplementasian, dan pengontrolan kebutuhan tersebut yang berintegrasi dengan rencana organisasi agar tercipta jumlah pegawai, penempatan pegawai secara tepat dan bermanfaat secara ekonomis.

2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2013:34), fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian.

1. Perencanaan

Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja,

delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi.

3. Pengarahan
Pengarahan (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan.
4. Pengendalian
Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.
5. Pengadaan
Pengadaan (*procurement/recruitment*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induk untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
6. Pengembangan
Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoretis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.
7. Kompensasi
Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.
8. Pengintegrasian
Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.
9. Pemeliharaan
Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.
10. Kedisiplinan
Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.
11. Pemberhentian
Pemberhentian adalah putusanya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab – seablainnya.

2.2 Kepuasan Kerja

2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Menurut Marihot Tua Effendi Hariandja (2009:290) berpendapat bahwa :
 ”Kepuasan kerja adalah merupakan salah satu elemen yang cukup penting dalam organisasi. Hal ini di sebabkan kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja seperti malas, rajin, produktif, dan lain-lain, atau mempunyai hubungan beberapa jenis perilaku yang sangat penting dalam organisasi.”

Setiap karyawan secara individual mempunyai kepuasan kerja yang berbeda, sekalipun berada dalam tipe pekerjaan yang sama hal ini tergantung tingkat kebutuhan dan sistem yang berlaku pada dirinya. Husain Umar (2008:213) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan dan penilaian seseorang atas pekerjaannya. Khususnya mengenai kondisi, dalam hubungan dengan apakah pekerjaannya mampu memenuhi harapan, kebutuhan dan keinginannya.

Sedangkan Keith Davis yang dikutip oleh Mangkunegara (2009:117) mengemukakan bahwa *“job satisfaction is the favorableness or unfavorableness with employees view their work”*. (Kepuasan kerja adalah perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami pegawai dalam bekerja). Wexley dan Yuki dikutip oleh Mangkunegara (2009:117) mendefinisikan kepuasan kerja *“is the way an employeefeels about his or her job”* (adalah cara pegawai merasakan dirinya atau pekerjaannya)

Berdasarkan pendapat Keith Davis, Wexley, dan Yuki tersebut di atas, kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan maupun dengan kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti upah atau gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi perusahaan, mutu pengawasan. Sedangkan pengawasan yang berhubungan dengan dirinya, antara lain umur, kondisi kesehatan, kemampuan, pendidikan.

Pegawai akan merasa puas dalam bekerja apabila aspek-aspek pekerja dan aspek-aspek dirinya menyokong dan sebaliknya jika aspek-aspek tidak menyokong, pegawai akan merasa tidak puas.

2.2.2 Faktor-Faktor Hubungan Kepuasan Kerja

Ada dua faktor hubungan dengan kepuasan kerja yaitu faktor yang ada di diri pegawai dan faktor pekerjaannya.

1. Faktor pegawai yaitu faktor kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman 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 sosial, dan hubungan kerja. (Mangkunegara, 2013:120)

Menurut Robbins (2008;119) ada empat faktor yang hubungan dengan kepuasan kerja karyawan yaitu :

1. Kerja yang menantang secara mental (*mentally challenging work*). Pada umumnya individu lebih menyukai pekerjaan yang memberi mereka peluang untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan serta memberi beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik tentang seberapa baik kerja mereka. Karakteristik-karakteristik ini membuat kerja lebih menantang secara mental.
2. Penghargaan yang sesuai (*equitable rewards*). Karyawan menginginkan sistem bayaran yang mereka rasa adil, dan selaras dengan harapan-harapan mereka. Ketika bayaran di anggap adil sesuai dengan tuntutan pekerja, tingkat keterampilan individual, dan standar bayaran masyarakat, kemungkinan akan tercipta kepuasan.
3. Kondisi kerja yang mendukung (*supportive working condition*). Karyawan berhubungan dengan lingkungan kerja mereka untuk kenyamanan pribadi dan kemudahan melakukan pekerjaan yang baik.
4. Kolega yang suportif (*supportive colleagues*). Individu mendapat sesuatu yang lebih dari pada sekedar uang atau prestasi yang nyata dari pekerjaan. Oleh karena itu, tidak mengherankan bahwa memiliki rekan-rekan kerja yang ramah dan suportif mampu meningkatkan kepuasan kerja.

Menurut Rivai (2008;479) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah gaya kepemimpinan, produktivitas kerja, perilaku, pemenuhan harapan penggajian dan efektivitas kerja. Berdasarkan aspek kepuasan diatas dapat disimpulkan kepuasan kerja merupakan bentuk rasa senang terhadap apa yang telah di kerjakannya, namun kepuasan kerja bersifat subjektif. Kepuasan individu satu dengan individu lainnya cenderung berbeda, karena setiap individu memiliki kriteria

kepuasan sendiri dalam mengukur tingkat kepuasan hidupnya, namun kepuasan kerja pegawai dalam bekerja dapat dilihat dari bagaimana kinerja pegawai namun hal tersebut tidak menjamin pegawai merasa puas karena pada hakikatnya manusia tidak mempunyai rasa puas.

2.2.3 Aspek- Aspek Kepuasan Kerja

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 kerja.
2. Atasan (*Supervision*), Atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan bisa dianggap sebagai figur ayah/ibu/teman dan sekaligus atasannya.
3. Teman sekerja (*Workers*), 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*), Merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karier selama bekerja.
5. Gaji/Upah (*Pay*), Merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

(Suparno Eko Widodo, 2015:176)

Menurut Robbins (2006) ada lima aspek kepuasan kerja yaitu :

1. Kerja yang secara mental menantang
Karyawan cenderung menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka, kebebasan tugas dan umpan balik mengenai betapa baik mereka mengerjakan tugas tersebut. Karakteristik ini membuat kerja secara mental menantang
2. Ganjaran yang pantas
Para karyawan menginginkan pemberian upah dan kebijakan promosi yang mereka persiapkan adil dan sesuai dengan harapan mereka
3. Kondisi kerja yang mendukung
Karyawan perlu akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas pribadi.
4. Rekan kerja yang mendukung
Karyawan akan dapat lebih daripada sekedar uang prestasi yang berwujud dari dalam kerja.

5. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan

Pada hakikatnya orang yang tipe kepribadiannya sama dengan pekerjaan yang mereka pilih seharusnya mereka mempunyai bakat dan kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaan mereka

Dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pekerjaan itu sendiri, atasan, teman bekerja, promosi dan gaji/upah mengacu pada keseluruhan sikap yang akan terjadi disetiap individu secara umum terhadap pekerjaannya.

Pekerjaan yang kurang menantang menciptakan kebosanan, sebaliknya jika terlalu banyak pekerjaan menantang dapat menciptakan frustrasi dan perasaan gagal, pada kondisi tantangan yang sedang kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan dalam bekerja. Besarnya upah tidak menjamin untuk mencapai kepuasan namun yang lebih penting persepsi keadilan, semua karyawan berusaha mendapatkan kebijakan dan promosi yang lebih banyak. Lingkungan yang nyaman akan selalu mendukung pekerjaan yang dikerjakan sebaliknya jika lingkungan bekerja tidak nyaman akan membuat karyawan tidak fokus bekerja dan mengalami kebosanan. Rekan kerja pula penting untuk mencapai kepuasan kerja, perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan bagi kebanyakan karyawan kerja juga mengisi kebutuhan kerja interaksi sosial. Seharusnya mereka memiliki bakat dan kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaan mereka.

2.2.4 Teori-teori Kepuasan Kerja

1. Teori Keseimbangan (*Equity theory*) teori ini di kembangkan oleh Adam. Adapun komponen dari teori ini adalah *input*, *outcome*, *comparision person*, dan *equity-in-equity*. Wexly dan Yukl (1977) mengemukakan bahwa “*input is anything of value that an employee perceives that the contributes to his job*” input adalah semua nilai yang di terima pegawai yang dapat menunjang pelaksanaan kerja. Misalnya, pendidikan, pengalaman, skill, usaha, peralatan pribadi, jumlah jam kerja. Outcome is anything of value that the employee percives he obtains from the job. (*outcome adalah semua nilai yang di peroleh dan di rasakan pegawai*). Misalnya upah keuntungan tambahan status simbol, pengenalan kembali (*recognition*), kesempatan untuk berprestasi dan mengekspresikan diri. Menurut teori ini puas atau tidak puasnya pegawai merupakan hasil dari membandingkan antara *input-outcome* dirinya dengan perbandingan *input-outcome* pegawai lain (*comparision person*). Jadi jika perbandingan tersebut dirasakan seimbang (*equity*) maka pegawai tersebut akan merasa puas. Teteapi apabila terjadi tidak seimbang (*inequity*) dapat menyebabkan dua kemungkinan. Yaitu *overcompensation iniquity* (ketidakseimbangan yang menguntungkan dirinya) dan sebaliknya *under compensation inequity* (ketidak seimbangan yang menguntungkan pegawai lain yang menjadiperbandingan atau *comparision person*)

2. Teori Perbedaan atau (*Disrepancy Theory*) teori ini pertama kali di pelopori oleh Proter. Ia berpendapat bahwa mengukur kepuasan dapat dilihat dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan pegawai. Locke (1969) mengemukakan bahwa kepuasan kerja pegawai bergantung pada perbedaan antara apa yang di dapat dan apa yang di harapkan oleh pegawai.
3. Teori Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment Theory*) menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Pegawai akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang di butuhnya.
4. Teori Pandangan Kelompok (*Social Reference Group Theory*) menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok oleh para pegawai di anggap kelompok acuan.
5. Teori Dua Faktor dari Herzberg teori dua faktor di kembangkan oleh Frederick Herzberg. Ia menggunakan teori Abraham Maslow sebagai titik acuannya. Penelitian Herzberg diadakan dengan melakukan wawancara terhadap subyek insinyur dan akuntan, masing-masing subjek diminta menceritakan kejadian yang di alami oleh mereka baik yang menyenangkan (memberikan kepuasan) baik yang tidak menyenangkan atau tidak memberikan kepuasan. Dua faktor yang menyebabkan timbulnya rasa tidak puas menurut Herzberg, yaitu faktor pemeliharaan (*maintenance factor*) dan faktor pemotivasian (*motivational factors*)
6. Teori Pengharapan (*Expectancy Theory*) teori pengharapan di kembangkan oleh Victor H. Vroom. Kemudian teori ini di perluas oleh Porter dan Lawler. Keith Davis (1985:65) mengemukakan bahwa “*Vroom explains that motivation is a product of how much one wants something and one’s estimate of the probability that a certain will lead to it*”. Vroom menjelaskan bahwa motivasi merupakan suatu produk dari bagaimana seseorang menginginkan sesuatu, dan penaksiran seseorang memungkinkan aksi tertentu yang akan menuntunnya. Pernyataan di atas berhubungan dengan rumus di bawah ini, yaitu:

$$\text{Valensi} \times \text{Harapan} = \text{Motivasi}$$

Keterangan:

- Valensi merupakan kekuatan hasrat seseorang untuk mencapai sesuatu
- Harapan merupakan keinginan mencapai sesuatu dengan aksi tertentu
- Motivasi merupakan kekuatan dorongan yang mempunyai arah pada tujuan tertentu (Mangkunegara, 2013:120)

2.2.5 Indikator Kepuasan Kerja

Tolak ukur kepuasan kerja yang mutlak sulit untuk dicari karena setiap individu karyawan berbeda standar kepuasannya.

1. Kesetiaan
Penilai mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya. Jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesetiaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar dari rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab.
2. Kemampuan
Penilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat di hasilkan karyawan tersebut dan uraian pekerjaannya.
3. Kejujuran
Penilai menilai kejujuran dan melaksanakan tugas-tugas memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain.
4. Kreatifitas
Penilai menilai kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga akan bekerja lebih baik.
5. Kepemimpinan
Penilai menilai kemampuan untuk memimpin, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa, dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja secara efektif.
6. Tingkat Gaji
Penilai menilai jumlah gaji yang diberikan perusahaan dan diterima karyawan harus sesuai dengan apa yang karyawan berikan kepada perusahaan agar mereka merasa puas.
7. Kompensasi tidak Langsung
Penilai menilai pemberian balas jasa yang memadai dan layak kepada para karyawan atas kontribusi mereka membantu perusahaan mencapai tujuan pemberian balas jasa imbalan atas tenaga, waktu, pikiran serta prestasi yang telah diberikan seseorang kepada perusahaan.
8. Lingkungan kerja
Penilai menilai lingkungan kerja yang baik dapat membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja. (Hasibuan, 2008:78)

Dapat disimpulkan bahwa kesetiaan harus dicerminkan oleh karyawan untuk menjaga dan membela organisasi perusahaan dari orang-orang yang tak bertanggung jawab, mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target yang diberikan perusahaan, dalam bekerja kunci utama adalah kejujuran jika diawali dengan ketidakjujuran tidak akan berjalan mulus sampai kapanpun dalam bekerja, untuk mencegah kebosanan pekerja harus memiliki kreatifitas agar suasana bekerja nyaman dan tidak membosankan, kepemimpinan memiliki pribadi yang kuat, dapat bersosialisasi dengan baik serta dapat memotivasi bawahannya untuk bekerja secara efektif.

Tingkat gaji agar karyawan merasa puas yaitu dengan menerima gaji sesuai dengan apa yang karyawan kerjakan kepada perusahaan. Pemberian balas jasa ini sangat diharapkan oleh karyawan karena sudah membantu perusahaan mencapai tujuan dengan prestasi tenaga dan waktu. Lingkungan kerja yang nyaman akan membuat karyawan lebih semangat dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2.2 Kinerja

2.3.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan gambaran mengenai sejauh mana keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsi pokoknya dalam rangka mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misinya. Dengan kata lain, kinerja merupakan prestasi yang dapat dicapai oleh organisasi dalam periode tertentu.

Keberhasilan suatu organisasi berhubungan dengan kinerja (*job performance*) sumber daya manusia, untuk itu setiap perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Budaya organisasi yang tumbuh dan terpelihara dengan baik akan mampu memacu organisasi ke arah perkembangan yang lebih baik. Di sisi lain, kemampuan pemimpin dalam menggerakkan dan memberdayakan pegawainya akan berhubungan dengan kinerja. Istilah kinerja dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Prestasi kerja pada umumnya dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman dan kesungguhan kerja dari tenaga kerja yang bersangkutan.

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (*performance*). Sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara bahwa istilah kinerja dari kata kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya.

Menurut Mangkunegara (2009:67) mengemukakan bahwa “kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Menurut Sedarmayanti (2011:260) mengungkapkan bahwa : kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja seseorang pekerja, sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat diukur (dibandingkan yang telah ditentukan).

Menurut Wibowo (2010:7) mengemukakan bahwa : kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut.

2.3.2 Aspek-aspek Penilaian Kinerja Karyawan

Menurut Syafarudin alwi yang dikutip oleh Khaerul Umam (2010:191), mengemukakan bahwa : secara teoritis penilaian kerja dikategorikan sebagai suatu yang bersifat *evaluation* dan *development*. Suatu yang bersifat *evaluation* dan *development* harus menyelesaikan :

1. Hasil penilaian digunakan sebagai dasar pemberian kompensasi
2. Hasil penilaian digunakan sebagai *staffing decision*
3. Hasil penilaian sebagai dasar mengevaluasi system seleksi
Sedangkan yang bersifat *development* penilai harus menyelesaikan :
4. Prestasi real yang dicapai individu
5. Kelemahan-kelemahan individu yang menghambat kinerja
6. Prestasi-prestasi yang di kembangkan

Bagi perusahaan aspek penilaian kinerja memiliki berbagai aspek penilaian antara lain evaluasi antar individu dalam organisasi, pengembangan diri dari setiap individu, pemeliharaan sistem dan dokumentasi. (Belarmino, 2013: 62-63)

1. Evaluasi antara individu dalam organisasi
Aspek penilaian kinerja setiap individu dalam organisasi menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi.
2. Pengembangan dari diri setiap individu dalam organisasi
Aspek penilaian kinerja bertujuan untuk pengembangan karyawan yang memiliki kinerja rendah yang membutuhkan pengembangan baik melalui pendidikan formal maupun pelatihan.
3. Pemeliharaan sistem
Aspek penilaian kinerja berbagai sistem yang ada dalam organisasi memiliki sub sistem yang paling berkaitan antara sub sistem satu dengan lainnya.
4. Dokumentasi
Aspek penilaian kinerja akan memberi manfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan dimasa yang akan datang, Hal ini berkaitan dengan pengambilan keputusan.

Aspek penilaian kerja dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja seorang pekerja dalam mengevaluasi antara setiap individu dan organisasi, memiliki pengembangan diri dari setiap individu, pengetahuan yang luas untuk memelihara sistem, dan sebuah dokumentasi proses tindak lanjut dalam masa yang akan datang.

2.3.3 Faktor-Faktor Hubungan Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2010:15) faktor-faktor yang berhubungan dengan kinerja yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor hubungan dengan kinerja di jelaskan sebagai berikut :

1. Faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang di hubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Misalnya, kinerja seseorang baik di sebabkan karena memiliki kemampuan tinggi dan seseorang itu pekerja keras, sedangkan seseorang yang mempunyai kinerja jelek disebabkan orang tersebut tidak memiliki upaya-upaya untuk memperbaiki kemampuannya.
2. Faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan, seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pemimpin, fasilitas kerja dan iklim organisasi

Faktor internal dan eksternal ini merupakan jenis-jenis atribusi yang di buat para pegawai memiliki sejumlah akibat psikologi dan berdasarkan kepada tindakan. Seseorang pegawai yang menganggap kinerjanya baik berasal dari faktor-faktor internal seperti kemampuan atau upaya, diduga orang tersebut akan mengalami lebih banyak perasaan positif tentang kinerjanya dibandingkan dengan jika ia menghubungkan kinerjanya yang baik dengan faktor eksternal. Seperti nasib baik, suatu tugas yang mudah atau ekonomi yang baik.

Jenis atribusi yang dibuat seorang pimpinan tentang kinerja seorang bawahan hubungan dengan sikap dan perilaku terhadap bawahan tersebut. Misalnya, seorang pemimpin yang memperlakukan kinerja buruk seseorang bawahan karena kekurangan ikhtiar mungkin diharapkan mengambil tindak hukum, sebaliknya pimpinan yang tidak menghubungkan dengan kinerja buruk dengan kekurangan kemampuan atau keterampilan, pemimpin akan merekomendasikan suatu program pelatihan didalam ataupun luar lembaga. Oleh karena itu, jenis atribusi yang dibuat oleh seorang pimpinan dapat menimbulkan akibat-akibat serius. Cara-cara seorang pegawai menjelaskan kinerjanya sendiri juga mempunyai implikasi penting dalam bagaimana seorang pegawai berperilaku dan berbuat di tempat.

Menurut pendapat dari Keith Davis yang di kutip oleh Anwar Prabu (2013) faktor-faktor hubungan pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*) yang dirumuskan diantaranya :

$$\begin{aligned}
 \textit{Performance} &= \textit{ability} + \textit{motivation} \\
 \textit{Ability} &= \textit{knowledge} + \textit{skill} \\
 \textit{Motivation} &= \textit{attitude} + \textit{situation}
 \end{aligned}$$

1. Faktor Kemampuan (*ability*)

Secara psikologis kemampuan (*ability*) karyawan yaitu kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*) artinya pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata (110-120) dan dengan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari. Maka karyawan tersebut akan dengan mudah untuk mencapai kinerja yang di harapkan. Oleh karena itu karyawan harus di tempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan dan keahliannya (*the right man in the right place, the right man on the right job*).

2. Faktor Motivasi

Seorang pimpinan tidak bekerja tanpa adanya bantuan dari orang lain. Ia tidak mungkin bisa melakukan semua pekerjaannya sendiri, tapi butuh bantuan orang lain untuk menjalankan atau melakukan tugas-tugas kepada bawahannya. Seorang karyawan yang di berikan tugas untuk menjalankan pekerjaan mungkin bisa menjalankan dengan baik, mungkin juga tidak. Maka untuk itu kita perlu mengetahui sebab-sebabnya. Karena dalam menjalankan suatu pekerjaan dengan baik suatu karyawan butuh suatu dorongan (motivasi) dan arahan yang sesuai dengan pekerjaan yang di kerjakan seorang karyawan, itu adalah merupakan tugas seorang pimpinan

Jika karyawan memiliki kemampuan yang lebih dan motivasi akan sangat membantu sekali untuk mencapai kinerja yang di harapkan , dengan kemampuan tersebut pekerja harus ditempatkan sesuai dengan kemampuan dan keahlian.

Atitud dan situasi dalam bekerja akan menjadi kunci dalam motivasi , seorang karyawan bisa mengerjakan tugas dengan baik maupun sebaliknya tetapi seorang pegawai tersebut tidak boleh berhenti begitu saja maka untuk itu perlu mengetahui apa penyebabnya, yaitu dibutuhkan suatu dorongan atau motivasi dan arahan yang sesuai dengan yang di kerjakan karyawan tersebut. Seorang pegawai menganggap kinerjanya baik berasal dari faktor internal seperti kemampuan atau upaya, diduga pegawai tersebut akan mengalami lebih banyak perasaan positif kinerjanya dibandingkan dengan faktor eksternal seperti nasib baik, tugas mudah dan ekonomi yang baik.

2.3.4 Indikator Kinerja Karyawan

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu yaitu:

1. Kualitas

Kualitas kerja di ukur dari presepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas
Merupakan jumlah yang di hasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan
3. Pelaksanaan tugas
Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
4. Tanggung jawab
Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang di berikan perusahaan. (Mangkunegara, 2009:75).

Dari definisi di atas dapat disimpulkan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan/pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Adapun indikator kinerja karyawan yang dikutip dari Gurinto dan Waridin (2007) adalah sebagai berikut :

1. Mampu meningkatkan target pekerjaan
2. Mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu
3. Mampu menciptakan inovasi dalam menyelesaikan pekerjaan
4. Mampu menciptakan kreativitas dalam menyelesaikan pekerjaan
5. Mampu meminimalkan kesalahan pekerjaan

Berdasarkan keseluruhan definisi diatas dapat dilihat dapat kinerja pegawai merupakan output dari penggabungan faktor-faktor yang penting yakni kemampuan dan minat penerima seseorang pekerja atas penjelasan delegasi tugas serta peran tingkat motivasi seorang pekerja.

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada lima indikator menurut (Robbins, 2006:260) yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas merupakan jumlah yang di hasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan
3. Ketepatan waktu merupakan tingkat aktivitas yang diselesaikan pada awal waktu yang di nyatakan dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektifitas merupakan tingkat pengguna sumberdaya organisasi (tenaga, uang, teknologi dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiapunit dalam penggunaan sumberdaya.

5. kemandirian merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja.

2.4 Penelitian Terdahulu

Tabel 3
Penelitian Terdahulu

Penulis/Publikasi /Tahun	Variabel penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
Roishul Huda (2012), Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Joyo Bekti Surabaya	Kepuasan kerja sebagai Variabel Independen (X), Kinerja Karyawan (Y) Sebagai Variabel Dependen	Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis diketahui bahwa kedua variabel yaitu Kepuasan kerja(X) dengan kinerja (Y) mempunyai hubungan yang positif dan sedang, hal ini dibuktikan dengan $r = 0,491$ dimana pedoman untuk memberikan interpretasi yang berada pada interval 0,40-0,599 yang termasuk katagori sedang..	Perbedaan: lokasi penelitian, unit,analisi, waktu, penelitian
Febri Furqon Artadi (2015), Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan PT Merapi Agung Lestari Jakarta	Kepuasan kerja sebagai Variabel Independen (X), Kinerja Karyawan (Y) Sebagai Variabel Dependen	Berdasarkan uji korelasi antara Kepuasan dengan kinerja guru, terbukti ada hubungan yang positif dan rendah, hal ini di buktikan dengan $r = 0,218$ dimana pedoman untuk memberikan interpretasi yang berada pada interval 0,20-0,399 yang termasuk katagori rendah.	Perbedaan: lokasi penelitian, unit,analisi, waktu, penelitian
Fandi (2010), Pengaruh Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan Bagian Produksi Mie Instan Pada PT. Indofood Sukses Makmur Cabang Pekanbaru.	Kepuasan kerja sebagai Variabel Independen (X), Kinerja Karyawan (Y) Sebagai Variabel Dependen	Berdasarkan uji korelasi antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan PT.Telkomsel Bogor, terbukti ada hubungan yang positif dan tinggi, hal ini dibuktikan dengan $r = 0,802$ terletak antara 0,800-0,1000 yang termasuk katagori tinggi	Perbedaan: lokasi penelitian, unit,analisi, waktu, penelitian

2.5 Kerangka Pemikiran dan Konstelasi Penelitian

2.5.1 Kerangka Pemikiran

Hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan yaitu kepuasan kerja dalam hal apapun sangat penting karena kecenderungan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam perusahaan tidak akan dapat tercapai tanpa adanya kepuasan kerja karyawan. Dimana pihak perusahaan memang harus selalu memperhatikan kepuasan kerja karyawannya karena kalau karyawannya merasa puas maka yang akan merasa untung adalah perusahaannya itu sendiri. Dan hal ini sangat berhubungan pada tujuan dari perusahaan. Selain itu karyawan yang merasa puas dalam bekerja senantiasa akan selalu bersikap positif dan selalu mempunyai kreativitas yang tinggi. Kepuasan kerja yang diterima dan dirasakan oleh seseorang pegawai akan berpengaruh terhadap hasil yang diperoleh dari pekerjaannya. Dengan diperolehnya kepuasan kerja oleh pegawai baik itu dengan pemberian gaji yang sesuai, pekerjaan

yang diberikan sesuai dengan keahliannya, dan hubungan dengan atasan terjalin dengan baik, halini akan meningkatkan kinerja para pegawainya

(Luthans, 2006:243)

Adapun indikator dari kepuasan kerja menurut Hasibuan (2008: 202) yaitu :

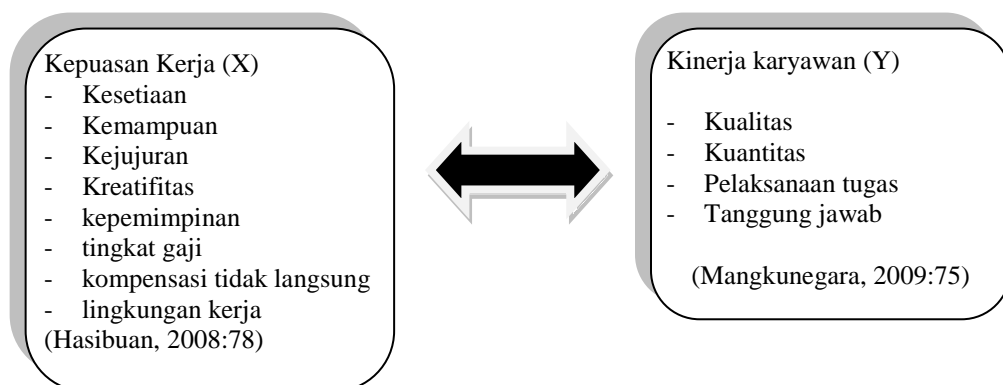
1. Kesetiaan
2. Kemampuan
3. Kejujuran
4. Kreatifitas
5. Kepemimpinan
6. Tingkat gaji
7. Kompensasi tidak langsung
8. Lingkungan kerja

Sedangkan indikator dari kinerja menurut Mangkunegara (2009:75) yaitu :

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Pelaksanaan tugas
4. Tanggung jawab

2.5.2 Konstelasi Penelitian

Konstelasi penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2.
Konstelasi Penelitian

Konstelasi Penelitian Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan pada PT Telkomsel Bogor.

2.6 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah pernyataan tentang sesuatu untuk sementara waktu dianggap benar. Hipotesis dapat diartikan sebagai pernyataan yang akan diteliti sebagai jawaban sementara dari suatu masalah penelitian yang belum tentu kebenarannya sehingga harus diuji secara empiris. Berdasarkan kerangka pemikiran teoritis dan paradigma pemikiran tersebut maka diajukan hipotesis sebagai berikut

1. Diduga kepuasan kerja karyawan berkontribusi terhadap kinerja karyawan pada PT Telkomsel Bogor.
2. Diduga adanya hubungan yang kuat antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada PT Telkomsel Bogor.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian verifikatif. Metode penelitian yang digunakan adalah *metode explanatory survey* yaitu metode yang bertujuan untuk menguji hipotesis. Adapun teknik penelitian yang digunakan adalah *statistic inferensial*.

3.2 Objek Penelitian, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

3.2.1 Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah Hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada PT Telkomsel Bogor. Dimana kepuasan kerja sebagai variabel independen dengan indikator yang terdiri dari : kesetiaan, kemampuan, kejujuran, kreatifitas, kepemimpinan, tingkat gaji, kompensasi tidak langsung, lingkungan kerja. Dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen dengan indikator yang terdiri dari : kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas, tanggung jawab. Penulis melakukan penelitian untuk memperoleh data dan informasi di PT Telkomsel Bogor.

3.2.2 Unit Analisis

Unit analisis dari penelitian ini adalah karyawan bagian marketing khususnya provider kartu Halo sebanyak 50 orang dan sumber data di peroleh dari kuisisioner yang diisi karyawan PT Telkomsel Bogor

3.2.3 Lokasi Penelitian

Subyek yang akan diteliti adalah PT Telkomsel Bogor yang berlokasi di Jl. Pajajaran no.37 Bogor . PT Telkomsel Bogor adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang telekomunikasi.

3.3 Jenis, dan Sumber Data Penelitian

3.3.1 Jenis Data Penelitian

Jenis data yang diteliti adalah data kualitatif. Alasan memilih data kualitatif karena merupakan data primer yang didapatkan melalui pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk kuesioner yang diberikan kepada masing-masing karyawan bagian khususnya bagian marketing provider kartu Halo.

3.3.2 Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian yang digunakan dalam penelitaian ini adalah data primer dan data skunder, dimana data primer penulis peroleh melalui penyebaran kuesioner langsung dari unit analisisnya yaitu semua individu atau karyawan pada PT Telkomsel. Data sekunder diperoleh dari artikel-artikel dan referensi dari penelitian terdahulu yang di gunakan sebagai kebutuhan penelitian.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Untuk memudahkan proses analisis maka penulis mengklarifikasikan variabel-variabel kedalam 2 kelompok yaitu:

1. Variabel Independen
Yaitu variabel yang mempengaruhi menjadi sebab, dalam makalah ini menjadi variabel independen adalah Kepuasan kerja.
2. Variabel Dependen
Yaitu variabel yang di pengaruhi atau bias disebut menjadi akibat .dalam makalah ini yang menjadi variabel dependen adalah kinerja karyawan.

Selanjutnya variabel tersebut dituangkan ke dalam bentuk tabel sebagai berikut

Table 4
Operasionasili Variabel
Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan
PT Telkomsel Bogor.

Variable	Indikator	Ukuran	Skala
1. Kepuasan Kerja (variable independen)	• Kesetiaan	• Rekan kerja bisa bekerjasama. • Dukungan dari rekan kerja. • Komitmen terhadap perusahaan.	Ordinal
	• Kemampuan	• Sesuai dengan keahlian. • Sesuai dengan latar belakang. • Pekerjaan sesuai target.	Ordinal
	• Kejujuran	• Menjaga norma kejujuran • Berfikir sebelum bertindak • Tidak melakukan hal negatif	Ordinal
	• Kreatifitas	• Kreatifitas yang baik • Melakukan inovasi • Kesempatan pengembangan diri	Ordinal
	• Kepemimpinan	• Pengarahan kepada karyawan • Berkomunikasi dengan baik • Perhatian dan adil	Ordinal
	• Tingkat gaji	• Gaji sesuai • Gaji tepat waktu • Menerima Tunjangan	Ordinal
	• Kompensasi tidak langsung	• Kompensasi sesuai • Pemberian Kompensasi • Dana pensiun	Ordinal
	• Lingkungan kerja	• Semangat menyelesaikan tugas • Lingkungan yang aman • Lingkungan yang nyaman	Ordinal
2 .Kinerja Karyawan (variable dependen)	• Kualitas	• Pekerjaan berkualitas • Kualitas kerja lebih baik • Standar profesional. • Hasil kerja memuaskan • Meminimalisir tingkat kesalahan	Ordinal
	• Kuantitas	• Kuantitas sesuai kemampuan	Ordinal

		<ul style="list-style-type: none"> • Kuantitas kerja sesuai standar • Pencapaian volume • Beban kerja terpenuhi • Kuantitas melebihi rata-rata. 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Pelaksanaan tugas 	<ul style="list-style-type: none"> • Kondisi kerja • Ketetapan pekerjaan • Memahami tugas-tugas • Tambahan jam kerja • Memenuhi tugas 	Ordinal
	<ul style="list-style-type: none"> • Tanggung Jawab 	<ul style="list-style-type: none"> • Rekan kerja di percaya • Tanggung jawab pekerjaan • Hasil kerja sesuai • Pekerjaan tepat waktu • Bertanggung jawab dalam prosedur kerja 	Ordinal

3.5 Metode Penarikan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah para karyawan di PT Telkomsel Bogor divisi marketing. Penarikan sampel ditujukan untuk memudahkan penulis dalam melakukan penelitian. Sampel merupakan keseluruhan dari populasi penelitian. Metode penarikan sampel yang penulis lakukan dalam menyusun proposal penelitian ini adalah sensus yaitu memilih semua populasi karyawan pada PT Telkomsel Bogor sebanyak 50 orang untuk dijadikan sampel. Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono, 2011:81)

Adapun penelitian menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlah yang harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan table jumlah sampel, namun dapat di lakukan dengan rumus sederhana.

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = ukuran populasi

e = persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa di tolelir; e = 0,1

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,05 (5%) untuk populasi dalam jumlah kecil.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 50 orang sehingga persentase kelonggaran yang digunakan adalah 5%. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, berikut perhitungannya :

$$n = \frac{50}{1 + 50(0,05)^2} = 44$$

Jumlah sampel di bulatkan menjadi 44 orang.

Berdasarkan perhitungan di atas sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini sebanyak 44 orang, 44 orang tersebut terbagi dalam 40 karyawan marketing dan 4 Leader. Sampel di ambil berdasarkan teknik *probability sampling; simple random sampling*, dimana penelitimemberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (karyawan) populasi untuk dipilih menjadi sampelyang di lakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri.

Pengambilan sampel ini dilakukan dengan tehnik *insidental*, seperti yang dikemukakan Sugiyono (2011:85) bahwa :

Sampling insidental adalah penentuan berdasarkan kebetulan, yaitusiapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel, yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan untuk mengumpulkan atau mendapatkan data dari fenomenal empiris (Silalahi, 2009:291). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Metode survei merupakan metode pengumpulan data yang di dasarkan pada pernyataan yang di sampaikan kepada responden yang di desain untuk mendapatkan informasi dari responden.

Metode pengumpulan data yang dilakukan penulis untuk melengkapi, memenuhi dan menyusun skripsi ini melalui beberapa jenis metode pengumpulan data dan informasi dengan teknik, yaitu:

1. Sumber Primer
2. Wawancara

Wawancara (*interview*), yaitu suatu teknik untuk memperoleh data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan langsung kepada pihak-pihak yang berhubungan dan kepentingan dengan masalah ini guna memberikan dan memperoleh data serta keterangan yang diperlukan sehubungan objek yang diteliti. Wawancara ditujukan kepada karyawan PT Telkomsel Bogor.

1. Kuesioner

Sugiyono (2011:142) menjelaskan bahwa: Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Mengumpulkan data dengan menyebarkan data pertanyaan untuk di isi sendiri oleh responden. Penggunaan kuesioner bertujuan untuk mendapat informasi yang dibutuhkan serta mendukung penelitian. Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini digunakan kuesioner dengan skala Likert. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2011:93).

Dimana pernyataan-pernyataan dalam kuesioner dibuat dengan nilai 1 sampai dengan 5 untuk mewakili pendapat responden seperti sangat tidak puas sampai dengan sangat puas, sangat tidak tertarik sampai dengan sangat tertarik dan sebagainya. Dalam penelitian ini, kuesioner yang disusun dalam beberapa pernyataan yang selanjutnya akan di sebarakan kepada karyawan PT. Telkomsel Bogor.

Dari prosedur pengumpulan data dengan cara kuesioner, penulis menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan presepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Skala Likert ini digunakan untuk mengetahui berapa banyak responden yang menjawab setiap pertanyaan dengan 5 pilihan jawaban.

Tabel 5
Bobot Nilai Jawaban Skala Likert

Jawaban	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

(Sugiyono, 2014:169)

- | | |
|------------------------------------|------------------------|
| a. Skor 5 untuk alternatif jawaban | a. Sangat setuju |
| b. Skor 4 untuk alternatif jawaban | b. Setuju |
| c. Skor 3 untuk alternatif jawaban | c. Kurang Setuju |
| d. Skor 2 untuk alternatif jawaban | d. Tidak Setuju |
| e. Skor 1 untuk alternatif jawaban | e. Sangat Tidak Srtuju |
2. Sumber Sekunder (Riset Kepustakaan)

Riset kepustakaan ini dilakukan untuk mendapatkan data dalam bentuk jadi atau dalam bentuk teori dengan cara mempelajari, menelaah, dan meneliti berbagai literature seperti buku-buku serta data data yang dapat dijadikan referensi dan relevan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

Pengambilan data dengan menggunakan teknik kuesioner kemudian dilakukan uji validitas dan reabilitas

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2011:52) Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, jika r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif maka variabel tersebut valid. Sedangkan jika r hitung $<$ r tabel maka variabel tersebut tidak valid. Rumus yang digunakan untuk uji validitas adalah rumus *product moment* sebagai berikut :

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

Keterangan :

- r = Koefisien validitas yang dicari
- x = Nilai yang diperoleh dari subjek dalam setiap item
- y = Nilai total yang diperoleh dari subjek seluruh item
- $\sum x$ = Jumlah nilai dalam distribusi x
- $\sum y$ = Jumlah nilai dalam distribusi y
- n = Adalah jumlah responden

(Sofyan Siregar, 2013:52)

Tabel 6
Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Kerja

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	99,8667	112,464	,740	.	,939
VAR00002	99,9000	109,748	,790	.	,938
VAR00003	99,9667	111,826	,589	.	,942
VAR00004	99,5000	113,914	,580	.	,941
VAR00005	99,5333	110,464	,683	.	,940
VAR00006	99,4333	111,426	,694	.	,940
VAR00007	99,5000	112,052	,763	.	,939
VAR00008	99,6000	111,490	,717	.	,939
VAR00009	99,5333	114,326	,604	.	,941
VAR00010	99,5667	111,564	,703	.	,940
VAR00011	99,7000	114,976	,561	.	,942
VAR00014	99,5000	116,259	,460	.	,943
VAR00015	99,4000	114,455	,635	.	,941
VAR00017	99,5000	112,052	,763	.	,939
VAR00018	99,6000	111,490	,717	.	,939
VAR00019	99,5333	114,326	,604	.	,941
VAR00020	99,5667	111,564	,703	.	,940
VAR00021	99,7000	114,976	,561	.	,942
VAR00022	99,5000	116,259	,460	.	,943
VAR00023	99,4000	114,455	,635	.	,941

VAR00024	99,4000	114,455	,635	.	,941
----------	---------	---------	------	---	------

Sumber : data primer diolah,2017

Dari uji validitas variabel kepuasan kerja pada $n = 30$ r tabel 0,361 dengan $\alpha=0,05$, maka diperoleh variabel kepuasan kerja sebanyak 24 butir pernyataan dan yang dinyatakan tidak valid 3 pernyataan, dimana masing-masing butir pernyataan mempunyai $r_{hitung} > 0,361$.

Tabel 7
Hasil Uji Validitas Kuesioner Kinerja

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	80,1333	84,120	,845	.	,910
VAR00002	80,1333	87,292	,706	.	,914
VAR00003	80,1333	84,464	,877	.	,910
VAR00004	80,3333	83,195	,719	.	,913
VAR00005	79,9333	88,616	,422	.	,920
VAR00006	79,8667	87,223	,587	.	,916
VAR00008	79,7667	86,323	,722	.	,913
VAR00009	79,8000	86,993	,557	.	,917
VAR00010	79,7000	87,734	,565	.	,917
VAR00012	79,7667	88,116	,631	.	,915
VAR00013	79,9333	87,651	,573	.	,916
VAR00014	79,7333	93,513	,386	.	,921
VAR00015	79,7667	86,323	,722	.	,913
VAR00017	80,0667	86,202	,468	.	,921
VAR00018	80,2333	84,254	,725	.	,913
VAR00019	80,3333	83,195	,719	.	,913
VAR00020	80,3333	83,195	,719	.	,913

Sumber : data primer diolah, 2017

Dari uji validitas variabel kinerja pada $n = 30$ r tabel 0,361 dengan $\alpha=0,05$, maka diperoleh variabel kinerja sebanyak 20 butir pernyataan yang dinyatakan tidak valid 3 pernyataan, dimana masing-masing butir pernyataan mempunyai $r_{hitung} > 0,361$.

Berdasarkan uji validitas kepuasan kerja dan kinerja diperoleh sebanyak 44 butir pernyataan dan yang dinyatakan tidak valid 6 pernyataan. Dan dinyatakan valid 38 pernyataan dari hasil 44 responden.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas (tingkat kepercayaan) data yang tinggi terjadi jika fakta yang telah dikumpulkan tidak berubah apabila diadakan pengamatan ulang. Kehandalan ini berhubungan dengan kemampuan peneliti untuk mencari data (dalam bentuk kuesioner). Reliabilitas merupakan satu istilah yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relatif konsisten, pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran di ulang dua kali atau lebih. Menguji reliabilitas dapat diukur dengan menggunakan rumus :

Alpha Cronbach's

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right\}$$

Keterangan :

r_i = Nilai Reliabilitas

k = Nilai koefisien korelasi antara belahan pertama dan kedua

$\sum Si^2$ = Mean kuadrat kesalahan

S_t^2 = Varians total

(Harbani Pasolong, 2012:178)

Tabel 8
Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan kerja

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,943	,942	24

Tabel 9
Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Kinerja

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,920	,918	20

3.7 Metode Pengolahan/Analisis Data

3.7.1 Analisis Koefisien Korelasi Pearson Product Moment

Menurut Sofyan Siregar (2013:250) Analisis korelasi adalah suatu bentuk

analisis data dalam penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kekuatan atau arah hubungan di antara dua variabel atau lebih, dan besarnya pengaruh yang disebabkan oleh variabel bebas dengan variabel terikat.

Dalam menganalisis hubungan variabel-variabel dalam penelitian ini lebih kepada bentuk hubungan kasual dimana hubungan antara dua variabel yang bersifat mempengaruhi antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui antara variabel kepuasan kerja dengan kinerja karyawan, maka pembuktiannya perlu dihitung dahulu menggunakan perhitungan koefisien korelasi.

Menurut Sofyan Siregar (2013:251) koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan hubungan antara dua variabel. Nilai kekuatan hubungan koefisien korelasi berada di antara -1 dan 1 sedangkan untuk arah yang dinyatakan dalam bentuk positif (+) dan negatif (-).

Untuk pedoman penafsiran besar kecilnya koefisien korelasi dapat dibantu dengan tabel sebagai berikut :

Tabel 6
Tingkat korelasi dan kekuatan hubungan

No	Nilai Korelasi (r)	Tingkat Hubungan
1.	0,00-0,199	Sangat lemah
2.	0,20-0,399	Lemah
3.	0,40-0,599	Sedang
4.	0,60-0,799	Kuat
5.	0,80-0,100	Sangat kuat

(Sofyan Siregar, 2013:152)

Untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara Kepuasan kerja dengan Kinerja Karyawan. Rumus yang digunakan untuk menghitung *korelasi person product moment* adalah :

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

Keterangan :

- r = Koefisien korelasi
- x = Kepuasan Kerja
- y = Kinerja Karyawan
- n = Jumlah Tahun

(Husein Umar, 2008:195)

3.7.2 Analisis Koefisien Penentu atau Koefisien Determinasi

Koefisien penentu atau koefisien determinasi adalah untuk mengetahui besarnya kontribusi kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Adapun rumusnya yaitu :

$$\text{Rumus KP} = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

KP = Koefisien Penentu

r = Koefisien Korelasi

(Sugiyono, 2014:231)

3.7.3 Uji Hipotesis Koefisien Korelasi

Langkah terakhir dari analisis data yaitu menguji hipotesis dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada PT Telkomsel Bogor. Yang pada akhirnya, akan diambil suatu kesimpulan penerima atau penolakan dari pada hipotesis yang telah dirumuskan.

Rumus yang digunakan penulis untuk hipotesis yaitu uji hipotesis koefisien korelasi untuk melihat hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut :

Menentukan hipotesis *statistic*

Ho ($\rho = 0$) : Tidak terdapat hubungan positif antara Kepuasan Kerja dengan kinerja karyawan.

Ha ($\rho > 0$) : Terdapat terdapat hubungan positif antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan

Karena ukuran sampel lebih dari 10 maka untuk melakukan uji hipotesis ini digunakan rumus t-hitung sebagai berikut:

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

Keterangan :

t_{hitung} = Nilai t

r = Koefisien Korelasi

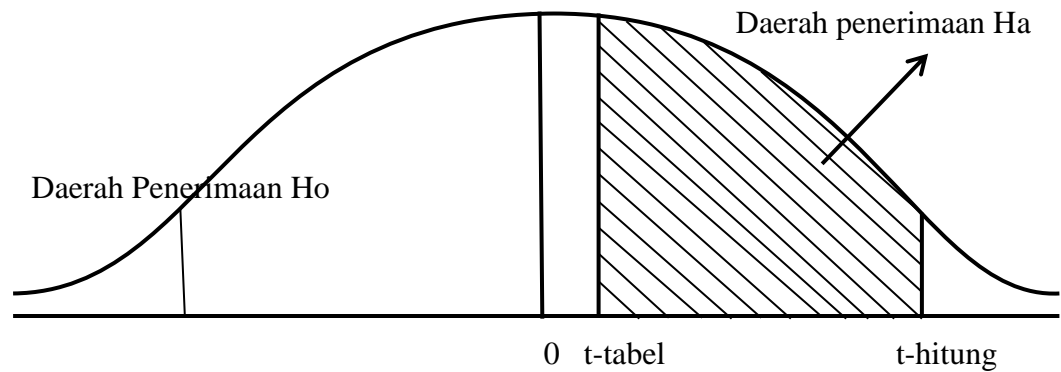
n = Banyaknya Sampel

(Dominikus Dolet Unaradjan, 2013:203)

Untuk menentukan nilai t-table, maka digunakan taraf nyata sebesar 5% dan $df=n-2$. Kemudian nilai t-hitung dibandingkan dengan t-tabel. Dengan menggunakan uji satu arah maka kriteria hasil pengujian adalah:

1. Terima Ho dan tolak Ha jika nilai $t_{hitung} < \text{nilai } t_{tabel}$
Artinya, tidak terdapat hubungan nyata antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada PT Telkomsel Bogor.
2. Tolak Ho dan terima Ha jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$
Artinya, terdapat hubungan nyata antara kepuasa kerja dengan kinerja karyawan pada PT PT Telkomsel Bogor.

Gambar daerah penolakan atau penerimaan sebagai berikut:



Gambar 3
Kurva Hasil Penelitian

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1. Sejarah Dan Perkembangan PT Telkomsel Bogor

PT.Telkomsel Bogor adalah PT. Telkomsel adalah salah satu perusahaan operator telekomunikasi seluler terbesar di Indonesia. Telkomsel adalah operator telekomunikasi seluler GSM pertama di Indonesia dengan layanan pascabayar

kartuHALO yang diluncurkan pada tanggal 26 Mei 1995. Sebelumnya, saham Telkomsel dimiliki oleh Telkom Indonesia sebesar 65% dan sisanya oleh Indosat. Pada tanggal 1 November 1997, Telkomsel menjadi operator seluler pertama di Asia yang menawarkan layanan GSM prabayar. Telkomsel mengklaim sebagai operator telekomunikasi seluler terbesar di Indonesia dengan 81,644 juta pelanggan per 31 Desember 2007 dan pangsa pasar sebesar 51% per 1 Januari 2007. Jaringan Telkomsel telah mencakup 288 jaringan roaming internasional di 155 negara pada akhir tahun 2007. Telkomsel memiliki tiga produk GSM, yaitu SimPATI (prabayar), Kartu AS (prabayar), dan kartuHALO (pascabayar). Selain itu, Telkomsel juga memiliki layanan internet nirkabel lewat jaringan telepon seluler, yaitu Telkomsel Flash. Telkomsel bekerja pada jaringan 900/1.800 MHz. Saat ini, saham Telkomsel dimiliki oleh Telkom Indonesia sebesar 65% dan sisanya oleh perusahaan telekomunikasi Singapura, SingTel. Telkom Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara yang mayoritas sahamnya dimiliki oleh pemerintah Indonesia, sementara SingTel adalah perusahaan yang mayoritas sahamnya dimiliki oleh pemerintah Singapura. Per 1 Januari 2008, jabatan presiden direkturnya dijabat oleh Sarwoto Atmosutarno menggantikan Kiskenda Suriadihardja yang sebelumnya telah menjabat sejak 1 Januari 2005.

Sejak awal berdiri sampai sekarang perusahaan ini telah memiliki banyak pelanggan yang menggunakan provider Halo. Perusahaan yang memiliki jumlah karyawan Telkomsel Halo officer divisi marketing sebanyak 50 orang ini berlokasi di Jl. Padjajaran No.37, Bogor Utara, Kota Bogor, Jawa Barat 16158.

4.1.2. Kegiatan Perusahaan

PT Telkomsel bergerak pada bidang telekomunikasi, penyedia jaringan komunikasi salah satunya yaitu provider Halo. Provider Kartu halo sendiri merupakan provider yang menggunakan sistem pascabayar. Beberapa jasa yang ditawarkan oleh perusahaan ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Mengaktifasi kartu biasa menjadi provider Halo
2. Melayani pelanggan yang memiliki masalah pada provider Halo

4.1.2.1. Visi dan Misi PT Telkomsel Bogor.

Visi : penyedia jaringan komunikasi yang utama

Menjadi penyedia layanan gaya hidup terbaik regional.

Misi : Memberikan pelayanan gaya hidup mobile dan solusi yang terbaik melebihi dari harapan konsumennya serta menciptakan nilai tambahan untuk stakeholder dan perekonomian negara.

4.1.3. Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas

4.1.3.1. Struktur Organisasi



Gambar 4
Struktur Organisasi PT Telkomsel Bogor.

4.1.3.2. Uraian Tugas

1. General Manager
Bertugas memimpin seluruh karyawan perusahaan, menjalankan perusahaan baik dalam menetapkan strategi, peraturan, dan kebijakan demi mencapai visi dan misi perusahaan serta mengkoordinasikan untuk menjalankannya sehingga bertanggung jawab atas kerugian atau keuntungan yang dihadapi perusahaan.
2. Manager
Bertugas menerbitkan kebijakan-kebijakan perusahaan yang berkaitan dengan keuangan menyusun dan mengajukan anggaran tahunan perusahaan. memilih, menetapkan, mengawasi tugas dari karyawan dan kepala bagian
3. Supervisor Bertugas untuk bertanggung jawab atas administrasi, perencanaan, perekrutan, pelatihan dan pemenuhan kebutuhan karyawan dalam berkegiatan di perusahaan serta bertanggung jawab dalam mengawasi, dan menjaga kinerja karyawan.
4. Staf HVC
Bertugas dalam kegiatan promosi, hasil pengaktifasian provider halo , mencari peluang dan mengembangkan jaringan pasar, serta bertugas meningkatkan keuntungan perusahaan
5. Costumer Service Officer Memberikan pelayanan kepada pengguna provider Halo yang berkaitan dengan pengaktifasian provider Halo, verifikasi nomer dan yang lainnya. Di samping itu memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai paket yang akan digunakan dan paket promo internet yang diminati sesuai dengan keinginan dan kebutuhan, menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh pengguna provider Halo sehubungan dengan ketidakpuasan.

6. Telkomsel Halo Officer (THO)

Sebagai marketing yang mempromosikan, mengajak kepada pelanggan atau calon pelanggan. Dalam hal ini, customer service harus bisa menjelaskan sesuatu yang berkaitan dengan provider Halo. Tujuannya yaitu supaya pelanggan atau calon pelanggan tertarik hingga akhirnya berpindah untuk mengaktifkan kartu Halo.

4.1.4. Profil Responden

Dalam penelitian ini, penulis menyebarkan kuesioner kepada karyawan PT Telkom Bogor divisi marketing 44 karyawan sebagai sampel penelitian. Berikut adalah karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini:

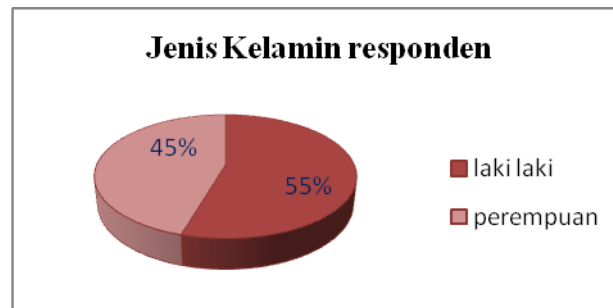
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden menurut jenis kelamin dapat disajikan melalui tabel dibawah ini:

Tabel 11
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Tanggapan Responden	
	Orang	Persentase(%)
Laki-Laki	24	55%
Perempuan	20	45%
Jumlah	44	100%

Sumber : Data diolah, 2017



Gambar 5
Grafik Responden berdasarkan jenis kelamin

Dari data diatas dapat diketahui bahwa responden pada divisi marketing dalam penelitian ini yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 24 responden atau 55%, dan yang berjenis kelamin perempuan 20 responden atau 45%.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

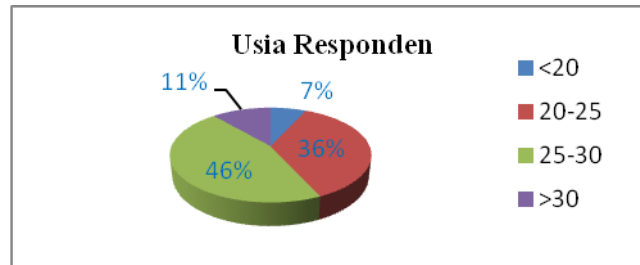
Karakteristik responden menurut usia dapat disajikan melalui tabel dibawah ini:

Tabel 12
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden	Tanggapan Responden	
	Orang	Persentase(%)
<20 Tahun	3	7%
20-25 Tahun	16	36%

25-30 Tahun	20	46%
>30 Tahun	5	11%
Jumlah	44	100%

Sumber : Data diolah,2017



Gambar 6

Grafik Karakteristik Responden berdasarkan usia

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini, terdapat responden yang berusia <20 tahun sebanyak 3 orang atau persentase 7%. Sedangkan responden yang berusia 20-25 tahun sebanyak 16 orang atau persentase 36%, responden yang berusia 25-30 tahun sebanyak 20 orang atau persentase 46%. Dan responden yang berusia >30 sebanyak 5 orang atau persentase 11%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah berusia antara 25-30 tahun sebanyak 20 responden atau 46%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

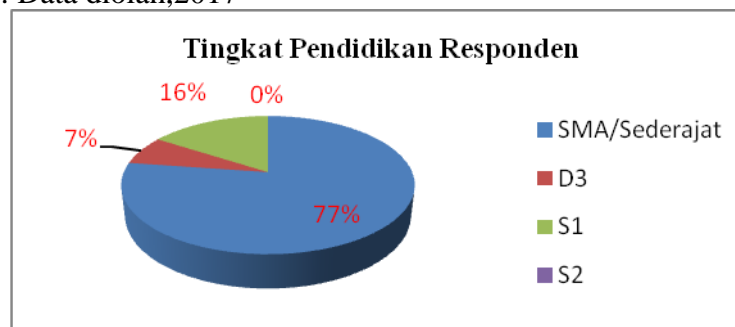
Karakteristik responden menurut tingkat pendidikan dapat disajikan melalui tabel dibawah ini.

Tabel 13

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Tanggapan Responden	
	Orang	Persentase(%)
SMA/Sederajat	34	77%
D3	3	7%
S1	7	16%
S2	0	0%
Jumlah	44	100%

Sumber : Data diolah,2017



Gambar 7

Grafik Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yang berjenjang pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 34 responden atau 77%, jenjang pendidikan D3 sebanyak 3 responden atau 7%, jenjang pendidikan S1 sebanyak 7 responden atau 11% dan jenjang pendidikan S2 sebanyak 0 responden atau 0,00%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berjenjang pendidikan SMA/Sederajat sebanyak 34 responden atau 77%.

Tabel 14
Total Data Responden

No	Keterangan	Mayoritas Responden	Jumlah
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	24
2.	Usia Responden	25 – 30 tahun	20
3.	Tingkat Pendidikan	SMA	34

Sumber : Data diolah,2017

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah responden berjenis kelamin laki-laki dengan usia diantara 20-35 tahun yang memiliki tingkat pendidikan terakhir SMA/Sederajat.

4.2. Kondisi Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan PT Telkomsel Bogor

Dibawah ini akan dijelaskan secara lebih terperinci mengenai apa saja indikator dari Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan, di mana hasil dari setiap indikator akan mempunyai skor yang kemudian dari total skor tersebut akan di olah lebih lanjut dengan menggunakan program SPSS.

4.2.1 Kepuasan Kerja

Untuk mengetahui sejauh manaKepuasan Kerja yang diterapkan oleh PTTelkomsel Bogor, maka dapat dilihat tanggapan responden mengenai variabel Kepuasan Kerja yang diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden melalui tabel berikut:

1. Kesetiaan

- a. Rekan kerja bisa di ajak bekerjasama dengan baik.

Tabel 15

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Rekan kerja bisa di ajak bekerjasama dengan baik”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	13	29%	65
Setuju	4	26	60%	104
Kurang Setuju	3	0	0%	0
Tidak setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	5	11%	5
Total		44	100%	174

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Rekan kerja bisa di ajak bekerjasama dengan baik”. Skor terbesar pada kriteria “Setuju”, dengan jumlah 26 atau sebanyak 60% responden. Artinya karyawan menginginkan adanya kerjasama antara rekan kerja yang lainnya.

- b. Rekan kerja memberikan dukungan sampai waktu pulang kerja.

Tabel 16

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Rekan kerja memberikan dukungan sampai waktu pulang kerja”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	5	11%	25
Setuju	4	19	43%	76
Kurang Setuju	3	10	23%	30
Tidak Setuju	2	3	7%	6
Sangat Tidak Setuju	1	7	16%	7
Total		44	100%	144

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Rekan kerja memberikan dukungan sampai waktu pulang kerja”. Skor terbesar pada kriteria “Setuju”, dengan jumlah 19 atau sebanyak 43% responden. Artinya karyawan menginginkan diberikan dukungan sampai waktu pulang kerja agar terpenuhinya kepuasan kerja.

- c. Akan tetap bekerja di perusahaan disini karena komitmen terhadap perusahaan.

Tabel 17

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Akan tetap bekerja di perusahaan disini karena komitmen terhadap perusahaan”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	14	33%	70
Setuju	4	20	46%	80
Kurang Setuju	3	4	11%	12
Tidak Setuju	2	2	5%	4
Sangat Tidak Setuju	1	2	5%	2

Total		44	100%	168
-------	--	----	------	-----

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Akan tetap bekerja di perusahaan disini karena komitmen terhadap perusahaan”. Skor terbesar pada kriteria “Setuju”, dengan jumlah 20 atau sebanyak 46% responden. Artinya karyawan memiliki komitmen terhadap perusahaan untuk tetap setia bekerja diperusahaan tersebut.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil tanggapan responden skor total tertinggi adalah sebesar 174 artinya kerjasama antar rekan kerja dibutuhkan untuk menambah kepuasan kerja. Untuk skor total terendah adalah 144 artinya karyawan menginginkan diberikan dukungan sampai waktu pulang kerja agar terpenuhinya kepuasan kerja.

2. Kemampuan

a. Ditempatkan sesuai keahlian.

Tabel 18
Pendapat responden mengenai pernyataan
“Ditempatkan sesuai keahlian”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	20	46%	100
Setuju	4	17	38%	68
Kurang Setuju	3	3	7%	9
Tidak Setuju	2	4	9%	8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		44	100%	185

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Ditempatkan sesuai keahlian”. Skor terbesar pada kriteria “Sangat Setuju”, dengan jumlah 20 atau sebanyak 46% responden. Artinya karyawan bisa melaksanakan pekerjaan karna ditempatkan sesuai dengan keahliannya.

b. Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan latar belakang pendidikan.

Tabel 19
Pendapat responden mengenai pernyataan
“Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan latar belakang pendidikan”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	16	36%	80
Setuju	4	18	41%	72
Kurang Setuju	3	8	18%	24
Tidak Setuju	2	2	5%	4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		44	100%	180

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan latar belakang pendidikan”. Skor terbesar pada kriteria “Setuju”, dengan jumlah 18 atau sebanyak 41% responden. Artinya

latar belakang pendidikan karyawan sesuai dengan pekerjaan yang diberikan.

- c. Pekerjaan yang di lakukan mencapai target.

Tabel 20

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Pekerjan yang di lakukan mencapai target.”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	12	27%	60
Setuju	4	17	39%	68
KurangSetuju	3	13	29%	39
Tidak Setuju	2	2	5%	4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		44	100%	171

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Pekerjan yang di lakukan mencapai target”. Skor terbesar pada kriteria.

‘setuju’, dengan jumlah 17 atau sebanyak 39% responden. Artinya target yang di capai karyawan memenuhi kepuasan kerja.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil tanggapan responden skor total tertinggi adalah sebesar 185 Artinya karyawan bisa melaksanakan pekerjaan karna ditempatkan sesuai dengan keahliannya, untuk skor total terendah adalah 171 artinya target yang di capai karyawan memenuhi kepuasan kerja perusahaan.

3. Kejujuran

- a. Mampu menjaga norma kejujuran.

Tabel21

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Mampu menjaga norma kejujuran”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	35	80%	175
Setuju	4	9	20%	36
Kurang Setuju	3	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		44	100%	211

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Mampu menjaga norma kejujuran”. Skor terbesar pada kriteria “Sangat Setuju”, dengan jumlah 35 atau sebanyak 80% responden. Artinya karyawan yang bisa dipercaya menjaga norma kejujuran adalah karyawan yang luar biasa.

- b. Berfikir sebelum bertindak.

Tabel 22
Pendapat responden mengenai pernyataan
“Berfikir sebelum bertindak”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	31	70%	155
Setuju	4	13	30%	52
Kurang Setuju	3	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		44	100%	207

Sumber: Data diolah, 2017

Dari tabel di atas pendapat responden pada pernyataan “Berfikir sebelum bertindak”. Skor terbesar pada kriteria “Sangat Setuju”, dengan jumlah 31 atau sebanyak 70% responden. Artinya karyawan diharuskan berfikir sebelum melakukan suatu tindakan.

- c. Berusaha tidak melakukan hal-hal negatif.

Tabel 23
Pendapat responden mengenai pernyataan
“Berusaha tidak melakukan hal-hal negatif”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	27	61%	135
Setuju	4	17	39%	68
Kurang Setuju	3	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		44	100%	203

Sumber: Data diolah, 2017

Dari tabel di atas pendapat responden pada pernyataan “Berusaha tidak melakukan hal-hal negatif”. Skor terbesar pada kriteria “Sangat Setuju”, dengan jumlah 27 atau sebanyak 61% responden. Artinya karyawan wajib menjaga tata tertib dan tidak melakukan hal negatif.

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil tanggapan responden skor total tertinggi adalah sebesar 211 artinya karyawan yang bisa dipercaya menjaga norma kejujuran adalah karyawan yang luar biasa. Untuk skor total terendah adalah 203 artinya karyawan wajib menjaga tata tertib dan tidak melakukan hal negatif

4. Kreatifitas

- a. Kreatifitas dalam melaksanakan pekerjaan utamanya adalah baik.

Tabel 24

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Kreatifitas dalam melaksanakan pekerjaan utamanya adalah baik.”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	18	41%	90
Setuju	4	26	59%	104
Kurang Setuju	3	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		44	100%	194

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Kreatifitas dalam melaksanakan pekerjaan utamanya adalah baik” Skor terbesar pada kriteria”, dengan jumlah 26 atau sebanyak 41% responden. Artinya karyawan dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik dengan kreatifitas yang dimiliki karyawan.

- b. Melakukan inovasi dalam melaksanakan tugas.

Tabel 25

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Melakukan inovasi dalam melaksanakan tugas”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	16	36%	80
Setuju	4	27	61%	108
Kurang Setuju	3	1	3%	3
Tidak Setuju	2	0	%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	%	0
Total		44	100%	191

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Melakukan inovasi dalam melaksanakan tugas” Skor terbesar pada kriteria “Setuju”, dengan jumlah 27 atau sebanyak 61% responden. Artinya dalam melaksanakan tugas sangat penting adanya inovasi.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil tanggapan responden skor total tertinggi adalah sebesar 194 artinya karyawan dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik dengan kreatifitas yang dimilikinya. Untuk skor total terendah adalah 191 artinya dalam melaksanakan tugas sangat penting adanya inovasi.

5. Kepemimpinan.

- a. Komunikasi karyawan dan pimpinan terjalin baik dalam menyelesaikan masalah.

Tabel 26

Pendapat responden mengenai pernyataan

“Komunikasi karyawan dan pimpinan terjalin baik dalam menyelesaikan masalah”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	10	23%	50
Setuju	4	26	59%	104
Kurang Setuju	3	8	18%	24
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		44	100%	178

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Komunikasi karyawan dan pimpinan terjalin baik dalam menyelesaikan masalah” Skor terbesar pada kriteria “setuju”, dengan jumlah 26 atau sebanyak 59% responden. Artinya pimpinan dan karyawan dapat menyelesaikan masalah dengan komunikasi yang baik.

- b. Pimpinan perhatian dan adil kepada seluruh karyawan.

Tabel 27

Pendapat responden mengenai pernyataan

“Pimpinan perhatian dan adil kepada seluruh karyawan”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	14	32%	70
Setuju	4	14	32%	56
Kurang Setuju	3	12	27%	36
Tidak Setuju	2	4	9%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		44	100%	162

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Komunikasi karyawan dan pimpinan terjalin baik dalam menyelesaikan masalah” Skor terbesar pada kriteria “Sangat Setuju dan Setuju”, dengan jumlah 14 atau sebanyak 32% responden. Artinya karyawan memiliki pimpinan yang adil kepada seluruh karyawan perusahaan.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil tanggapan responden skor total tertinggi adalah sebesar 178 artinya pimpinan dan karyawan dapat menyelesaikan masalah dengan komunikasi yang baik. Untuk skor total terendah adalah 162 Artinya karyawan memiliki pimpinan yang adil kepada seluruh karyawan perusahaan.

6. Tingkat Gaji

a. Menerima gaji tepat waktu.

Tabel 28

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Menerima gaji tepat waktu.”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	0	0%	0
Setuju	4	2	5%	8
Kurang Setuju	3	24	55%	72
Tidak Setuju	2	10	22%	20
Sangat Tidak Setuju	1	8	18%	8
Total		44	100%	108

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Menerima gaji tepat waktu” Skor terbesar pada kriteria “Kurang Setuju”, dengan jumlah 24atau sebanyak 55% responden. Artinya gaji karyawan tidak dibayarkan oleh perusahaan dengan tepat waktu.

b. Tunjangan yang diterima dari perusahaan sesuai.

Tabel 29

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Tunjangan yang diterima dari perusahaan sesuai.”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	10	23%	50
Setuju	4	18	41%	72
Kurang Setuju	3	11	25%	33
Tidak Setuju	2	5	11%	10
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		44	100%	165

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Tunjangan yang diterima dari perusahaan sesuai.” Skor terbesar pada kriteria “setuju”, dengan jumlah 18 atau sebanyak 41% responden. Artinya karyawan mennerima tunjangan yang sesuai dari perusahaan.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil tanggapan responden skor total tertinggi adalah sebesar 165 artinya karyawan mennerima tunjangan yang sesuai dari perusahaan. Untuk skor total terendah adalah 108 artinya gaji karyawan tidak dibayarkan oleh perusahaan dengan tepat waktu.

7. Kompensasi Tidak Langsung

- a. Kompensasi sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan.

Tabel 30

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Kompensasi sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan.”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	0	0%	0
Setuju	4	34	77%	136
Kurang Setuju	3	10	23%	30
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		44	100%	166

Sumber: Data diolah, 2017

Dari tabel di atas pendapat responden pada pernyataan “Kompensasi sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan” Skor terbesar pada kriteria “setuju”, dengan jumlah 34 atau sebanyak 77% responden. Artinya karyawan mendapatkan kompensasi yang sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan.

- b. Perusahaan memberikan kompensasi atas prestasi yang didapatkan.

Tabel 31

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Perusahaan memberikan kompensasi atas prestasi yang didapatkan.”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	18	40%	90
Setuju	4	24	55%	96
Kurang Setuju	3	2	5%	6
Tidak Setuju	2	0	%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	%	0
Total		44	100%	192

Sumber: Data diolah, 2017

Dari tabel di atas pendapat responden pada pernyataan “Komunikasi karyawan dan pimpinan terjalin baik dalam menyelesaikan masalah” Skor terbesar pada kriteria “Setuju”, dengan jumlah 24 atau sebanyak 55% responden. Artinya prestasi yang didapatkan karyawan akan diberikan kompensasi oleh perusahaan.

- c. Mendapatkan dana pensiun dari perusahaan

Tabel 32

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Mendapatkan dana pensiun dari perusahaan.”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	0	0%	0
Setuju	4	6	14%	24
Kurang Setuju	3	0	0%	0
Tidak Setuju	2	38	86%	76
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		44	100%	100

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Mendapatkan dana pensiun dari perusahaan ” Skor terbesar pada kriteria “Tidak Setuju”, dengan jumlah 38 atau sebanyak 86% responden. Artinya perusahaan tidak memberikan dana pensiun kepada para karyawan.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil tanggapan responden skor total tertinggi adalah sebesar 192 artinya prestasi yang didapatkan karyawan akan diberikan kompensasi oleh perusahaan. Untuk skor total terendah adalah 100 Artinya perusahaan tidak memberikan dana pensiun kepada para karyawan.

8. Lingkungan Kerja

- a. Lingkungan kerja mendorong semangat dalam menyelesaikan pekerjaan.

Tabel 33

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Lingkungan kerja mendorong semangat dalam menyelesaikan pekerjaan”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	30	68%	150
Setuju	4	14	32%	56
Kurang Setuju	3	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		44	100%	206

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Lingkungan kerja mendorong semangat dalam menyelesaikan pekerjaan” Skor terbesar pada kriteria “Sangat Setuju”, dengan jumlah 30 atau sebanyak 68% responden. Artinya dalam menyelesaikan pekerjaan lingkungan kerja mendorong semangat bekerja karyawan.

- b. Bekerja dalam lingkungan yang aman.

Tabel 34

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Bekerja dalam lingkungan yang aman.”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	20	46%	100
Setuju	4	20	46%	80
Kurang Setuju	3	4	8%	12
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		44	100%	192

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Bekerja dalam lingkungan yang aman” Skor terbesar pada kriteria “sangat Setuju dan Setuju”, dengan jumlah 20 atau sebanyak 46% responden. Artinya karyawan msangat membutuhkan lingkungan yang aman.

c. Bekerja dalam lingkungan nyaman dan bersih

Tabel 35
Pendapat responden mengenai pernyataan
“Bekerja dalam lingkungan nyaman dan bersih.”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	23	52%	115
Setuju	4	13	30%	52
Kurang Setuju	3	6	13%	18
Tidak Setuju	2	2	5%	4
Sangat Tidak Setuju	1	0	%	0
Total		44	100%	179

Sumber: Data diolah, 2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Bekerja dalam lingkungannya nyaman dan bersih” Skor terbesar pada kriteria “Sangat Setuju”, dengan jumlah 23 atau sebanyak 52% responden. Artinya lingkungan nyaman dan bersih diharapkan oleh semua karyawan perusahaan.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil tanggapan responden skor total tertinggi adalah sebesar 206 Artinya dalam menyelesaikan pekerjaan lingkungan kerja mendorong semangat bekerja karyawan. Untuk skor total terendah adalah 179 artinya lingkungan nyaman dan bersih diharapkan oleh semua karyawan perusahaan.

Berdasarkan hasil rata-rata responden diatas, maka kemudian diolah kembali untuk mendapatkan kesimpulan secara deskriptif untuk variabel Kepuasan Kerja (X), dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil:

		KEPUASAN
N	Valid	44
	Missing	0
Mean		89,7500
Median		90,0000
Mode		89,00
Std. Deviation		8,49658
Variance		72,192
Minimum		46,00
Maximum		102,00

$$\text{Skor Teoritik}(X) = \frac{1(21) + 5(21)}{2} = 63$$

Rata-rata empirik sebesar 63 dibandingkan dengan rata-rata teoritik sebesar 89,7500 lebih besar rata-rata empirik. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden atas instrumen-instrumen variabel Kepuasan Kerja adalah relatif baik.

4.2.2 Kinerja Karyawan

Untuk mengetahui tingkat Kinerja Karyawan yang ditetapkan oleh PT Telkomsel Bogor, maka dapat dilihat tanggapan atasan karyawan mengenai variabel Kinerja Karyawan yang diperoleh dari hasil penilaian atasan karyawan melalui tabel berikut:

1. Kualitas

a. Pekerjaan yang dihasilkan berkualitas.

Tabel 36

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Pekerjaan yang dihasilkan berkualitas.”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	27	61%	135
Setuju	4	17	39%	68
Kurang Setuju	3	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		44	100%	203

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Pekerjaan yang dihasilkan berkualitas.” Skor terbesar pada kriteria “Sangat Setuju”, dengan jumlah 27 atau sebanyak 61% responden. Artinya pekerjaan yang dihasilkan para karyawan berkualitas.

b. Kualitas kerja jauh lebih baik dari karyawan lain.

Tabel 37

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Kualitas kerja jauh lebih baik dari karyawan lain.”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	17	39%	85
Setuju	4	27	61%	108
Kurang Setuju	3	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		44	100%	193

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Kualitas kerja jauh lebih baik dari karyawan lain.”Skor terbesar pada kriteria “Setuju”, dengan jumlah 27 atau sebanyak 61% responden. Artinya banyak karyawan yang merasa kualitas kerjanya lebih baik dari karyawan lain.

c. Karyawan memegang standar profesional yang tinggi.

Tabel 38

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Karyawan memegang standar profesional yang tinggi.”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	9	20%	45
Setuju	4	30	68%	120
Kurang Setuju	3	5	12%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		44	100%	165

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada “Karyawan memegang standar profesional yang tinggi.”Skor terbesar pada kriteria “Setuju”, dengan jumlah

30 atau sebanyak 68% responden. Artinya setiap karyawan harus memegang standar profesional yang tinggi agar tercapainya kinerja.

- d. Hasil kerja memuaskan di bandingkan dengan rekan kerja.”

Tabel 39

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Hasil kerja memuaskan di bandingkan dengan rekan kerja.”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	22	50%	110
Setuju	4	18	41%	72
Kurang Setuju	3	4	9%	12
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		44	100%	194

Sumber: Data diolah, 2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Hasil kerja memuaskan di bandingkan dengan rekan kerja.” Skor terbesar pada kriteria “Sangat Setuju”, dengan jumlah 22 atau sebanyak 50% responden. Artinya hasil kerja antar karyawan memiliki persaingan yang memuaskan.

- e. Meminimalisir tingkat kesalahan dalam bekerja.

Tabel 40

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Meminimalisir tingkat kesalahan dalam bekerja.”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	18	41%	90
Setuju	4	26	59%	104
Kurang Setuju	3	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		44	100%	194

Sumber: Data diolah, 2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Meminimalisir tingkat kesalahan dalam bekerja” Skor terbesar pada kriteria “Setuju”, dengan jumlah 26 atau sebanyak 59% responden. Artinya kesalahan dalam bekerja harus diminimalisir oleh setiap karyawan dalam bekerja.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil tanggapan responden skor total tertinggi adalah sebesar 203 Artinya pekerjaan yang dihasilkan para karyawan berkualitas. Untuk skor total terendah adalah 165 Artinya setiap karyawan harus memegang standar profesional yang tinggi agar tercapainya kinerja.

2. Kuantitas

- a. Kuantitas kerja sudah sesuai dengan kemampuan.

Tabel 41

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Kuantitas kerja sudah sesuai dengan kemampuan.”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	31	71%	155
Setuju	4	13	29%	52
Kurang Setuju	3	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		44	100%	207

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Kuantitas kerja sudah sesuai dengan kemampuan.”Skor terbesar pada kriteria “Sangat Setuju”, dengan jumlah 31 atau sebanyak 71% responden. Artinya kemampuan yang dimiliki karyawan sudah sesuai dengan kuantitas kerja karyawan.

- b. Tingkat pencapaian volume telah sesuai dengan harapan perusahaan.

Tabel 42

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Tingkat pencapaian volume telah sesuai dengan harapan perusahaan”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	14	32%	70
Setuju	4	14	32%	56
Kurang Setuju	3	12	27%	36
Tidak Setuju	2	4	9%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		44	100%	162

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Tingkat pencapaian volume telah sesuai dengan harapan perusahaan” Skor terbesar pada kriteria “Sangat Setuju dan setuju”, dengan jumlah 14 atau sebanyak 32% responden. Artinya harapan perusahaan kepada karyawan telah sesuai dengan tingkat pencapaian volume perusahaan.

- c. Karyawan merasa memenuhi beban pekerjaan yang ditetapkan.

Tabel43

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Karyawan merasa memenuhi beban pekerjaan yang ditetapkan.”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	13	29%	65
Setuju	4	26	60%	104
Kurang Setuju	3	0	0%	0
Tidak setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	5	11%	5
Total		44	100%	174

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Karyawan merasa memenuhi beban pekerjaan yang ditetapkan.” Skor terbesar pada kriteria “Setuju”, dengan jumlah 26 atau sebanyak 60% responden. Artinya karyawandapat memenuhi beban pekerjaan yang ditetapkan oleh perusahaan.

- d. Kuantitas karyawan melebihi rata-rata karyawan lain.

Tabel44

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Kuantitas karyawan melebihi rata-rata karyawan lain.”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	20	46%	100
Setuju	4	17	38%	68
Kurang Setuju	3	3	7%	9
Tidak Setuju	2	4	9%	8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		44	100%	185

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Kuantitas karyawan melebihi rata-rata karyawan lain.” Skor terbesar pada kriteria “ Sangat Setuju”, dengan jumlah 20 atau sebanyak 46% responden. Artinyabanyak karyawan yang merasa rata rata kuantitas kerjanya melebihi karyawan lain. Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil tanggapan responden skor total tertinggi adalah sebesar 207 artinya kemampuan yang dimiliki karyawan sudah sesuai dengan kuantitas kerja karyawan. Untuk skor total terendah adalah 162artinya harapan perusahaan kepada karyawan telah sesuai dengan tingkat pencapaian volume perusahaan.

3. Pelaksanaan Tugas

- a. Memiliki ketepatan yang bagus dalam melaksanakan pekerjaan.

Tabel 45

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Memiliki ketepatan yang bagus dalam melaksanakan pekerjaan.”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	10	23%	50
Setuju	4	25	57%	100
Kurang Setuju	3	8	18%	24
Tidak Setuju	2	1	2%	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		44	100%	176

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Memiliki ketepatan yang bagus dalam melaksanakan pekerjaan” Skor terbesar pada kriteria “Setuju”, dengan jumlah 25 atau sebanyak 57% responden. Artinya dalam melaksanakan pekerjaan karyawan memiliki ketetapan waktu yang bagus..

- b. Karyawan mampu dan memahami tugas-tugas rutin yang dikerjakan setiap harinya

Tabel 46

Pendapat responden mengenai pernyataan

“Karyawan mampu dan memahami tugas-tugas rutin yang dikerjakan setiap harinya.”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	16	36%	80
Setuju	4	18	41%	72
Kurang Setuju	3	8	18%	24
Tidak Setuju	2	2	5%	4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		44	100%	180

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Karyawan mampu dan memahami tugas-tugas rutin yang dikerjakan setiap harinya” Skor terbesar pada kriteria “Setuju”, dengan jumlah 18 atau sebanyak 41% responden. Artinya para karyawan mampu memahami tugas rutin yang dikerjakan setiap harinya.

- c. Karyawan bersedia diberi tambahan pekerjaan diluar jam kerja apabila dibutuhkan.

Tabel 47

Pendapat responden mengenai pernyataan

“Karyawan bersedia diberi tambahan pekerjaan diluar jam kerja apabila dibutuhkan.”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	16	35%	80
Setuju	4	18	41%	72
Kurang Setuju	3	7	16%	21
Tidak Setuju	2	2	5%	4
Sangat Tidak Setuju	1	1	3%	1
Total		44	100%	178

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Karyawan bersedia diberi tambahan pekerjaan diluar jam kerja apabila dibutuhkan” Skor terbesar pada kriteria “Setuju”, dengan jumlah 18 atau sebanyak 41% responden. Artinya jika ada pekerjaan diluar jam kerja karyawan bersedia diberi tambahan pekerjaan apabila dibutuhkan.

- d. Tugas perusahaan dapat dipenuhi dengan baik dan cermat.

Tabel 48

Pendapat responden mengenai pernyataan

“Tugas perusahaan dapat dipenuhi dengan baik dan cermat.”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	20	46%	100
Setuju	4	17	38%	68
Kurang Setuju	3	3	7%	9
Tidak Setuju	2	4	9%	8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		44	100%	185

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Tugas perusahaan dapat dipenuhi dengan baik dan cermat” Skor terbesar pada kriteria “Sangat Setuju”, dengan jumlah 20 atau sebanyak 46% responden. Artinya karyawan menyelesaikan tugas perusahaan dengan baik dan cermat.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil tanggapan responden skor total tertinggi adalah sebesar 185 Artinya karyawan menyelesaikan tugas perusahaan dengan baik dan cermat. Untuk skor total terendah adalah 176 Artinya dalam melaksanakan pekerjaan karyawan memiliki ketetapan waktu yang bagus.

4. Tanggung Jawab

- a. Karyawan memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaannya.

Tabel 49

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Karyawan memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaannya.”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	27	61%	135
Setuju	4	17	39%	68
Kurang Setuju	3	0	0%	0
Tidak Setuju	2	0	0%	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		44	100%	203

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Karyawan memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaannya” Skor terbesar pada kriteria “Sangat Setuju”, dengan jumlah 27 atau sebanyak 61% responden. Artinya karyawan dianjurkan untuk bertanggung jawab atas pekerjaannya masing-masing.

- b. Hasil pekerjaan sesuai dengan apa yang diinginkan perusahaan.

Tabel 50

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Hasil pekerjaan sesuai dengan apa yang diinginkan perusahaan.”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	16	36%	80
Setuju	4	21	48%	84
Kurang Setuju	3	5	11%	15
Tidak Setuju	2	2	5%	4
Sangat Tidak Setuju	1	0	0%	0
Total		44	100%	183

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Hasil pekerjaan sesuai dengan apa yang diinginkan perusahaan” Skor terbesar pada kriteria “Setuju”, dengan jumlah 21 atau sebanyak 48% responden. Artinya realisasi perusahaan berjalan dengan baik atas hasil pekerjaan karyawan.

- c. Pekerjaan terselesaikan sesuai dengan jadwal yang di tentukan.

Tabel 51

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Pekerjaan terselesaikan sesuai dengan jadwal yang di tentukan.”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	3	7%	15
Setuju	4	18	41%	72
Kurang Setuju	3	11	25%	33
Tidak Setuju	2	7	16%	14
Sangat Tidak Setuju	1	5	11%	5
Total		70	100%	139

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Pekerjaan terselesaikan sesuai dengan jadwal yang di tentukan” Skor terbesar pada kriteria “Setuju”, dengan jumlah 38 atau sebanyak 54% responden. Artinya karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.

- d. Karyawan bertanggung jawab terhadap aturan dan prosedur kerja yang ditetapkan.

Tabel52

Pendapat responden mengenai pernyataan
“Karyawan bertanggung jawab terhadap aturan dan prosedur kerja yang ditetapkan.”

Kriteria	Bobot	Jumlah	Persentase (%)	Skor
Sangat Setuju	5	21	48%	105
Setuju	4	13	28%	52
Kurang Setuju	3	6	14%	18
Tidak Setuju	2	2	5%	4
Sangat Tidak Setuju	1	2	5%	2
Total		16	35%	181

Sumber: Data diolah,2017

Dari tabel diatas pendapat responden pada pernyataan “Karyawan bertanggung jawab terhadap aturan dan prosedur kerja yang ditetapkan” Skor terbesar pada kriteria “Sangat Setuju”, dengan jumlah 21 atau sebanyak 48% responden. Artinya karyawan menaati dan bertanggung jawab atas prosedur yang dibuat di perusahaan.

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil tanggapan responden skor total tertinggi adalah sebesar 203 Artinya karyawan dianjurkan untuk bertanggung jawab atas pekerjaannya masing-masing. Untuk skor total terendah adalah 139 Artinya karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu.

Berdasarkan data responden, maka kemudian diolah kembali untuk mendapatkan kesimpulan secara deskriptif untuk variabel Kinerja Karyawan (Y), dengan perhitungan menggunakan SPSS diperoleh hasil:

		KINERJA
N	Valid	44
	Missing	0
Mean		72,4091
Median		73,5000
Mode		70,00
Std. Deviation		7,58615
Variance		57,550
Minimum		32,00
Maximum		83,00

$$\text{Skor Teoritik (Y)} = \frac{1(17)+17(5)}{2} = 51$$

Rata-rata empirik sebesar 51 dibandingkan dengan rata-rata teoritik sebesar 72,4091 lebih besar rata-rata empirik. Hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden atas instrumen-instrumen variabel kinerja karyawan adalah relatif baik.

4.3 Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan

1. Analisis Koefisien Korelasi *Product Moment*

Berikut akan dilakukan analisis koefisien korelasi untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan PT. Telkomsel Bogor dengan menggunakan uji korelasi *product moment* dengan responden sebanyak 44.

Correlations			
		KEPUASAN	KINERJA
KEPUASAN	Pearson Correlation	1	,736**
	Sig. (1-tailed)		,000
	Sum of Squares and Cross-products	3104,250	2040,500
	Covariance	72,192	47,453
	N	44	44
	Pearson Correlation	,736**	1
KINERJA	Sig. (1-tailed)	,000	
	Sum of Squares and Cross-products	2040,500	2474,636
	Covariance	47,453	57,550
	N	44	44

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Tabel output tersebut menjelaskan tentang nilai koefisien korelasi dan nilai signifikansi antara variabel Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan, dapat diketahui dari korelasi antara variabel kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan didapat nilai koefisien sebesar 0,736. Maka dapat disimpulkan bahwa hubungan antara variabel kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan adalah sangat kuat.

Tabel 53
Interprestasi Koefisien Korelasi

Interval	Persentase	Tingkat Validitas
0,00 – 0,199		Sangat Rendah
0,20 – 0,399		Rendah
0,40 – 0,599		Sedang
0,60 – 0,799	0,736	Kuat
0,80 – 1,00		Sangat Kuat

(Sugiyono 2015 : 184)

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka dapat diartikan bahwa Kepuasan Kerja yang diterapkan saat ini oleh PT. Telkomsel Bogor memiliki hubungan yang sedang dengan Kinerja Karyawannya.

2. Analisis Koefisien Determinasi

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

$$KD = 0,736^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,541696 \times 100\%$$

$$KD = 54,17\%$$

Hasil dari analisis tersebut menunjukkan bahwa kontribusi variabel Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan sebesar 54,17% sedangkan sisanya 45,83% dipengaruhi oleh faktor lain diluar.

3. Uji Hipotesis Korelasi dengan Uji t

Untuk mengetahui apakah koefisien penelitian signifikan atau tidak, maka perlu dilakukan uji koefisien korelasi. Dalam penelitian ini uji signifikan dilakukan dengan uji t, rumusnya:

a. Mencari t_{tabel}

Mencari t_{tabel} dilakukan dengan signifikan 5% atau 0,05 dan dapat bebas (df) $n-2$ atau $44-2 = 42$. Hasil yang di peroleh t_{hitung}

b. Mencari t_{hitung}

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

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

$$t = 0,736 \sqrt{\frac{44-2}{1-0,736^2}}$$

$$t = 0,736 \sqrt{\frac{83}{0,7647}}$$

$$t = 0,736 \times 4,915$$

$$t = 5,0528$$

4. Menentukan Hipotesis Statistik

Adapun dalam penelitian ini hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

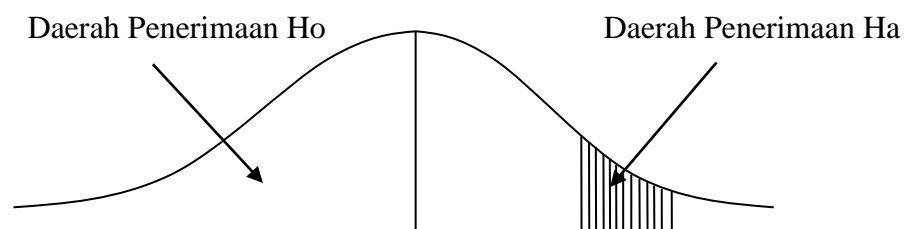
➤ H_0 ($\rho < 0$)

Tidak terdapat hubungan yang positif antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan.

➤ H_a ($\rho > 0$)

Terdapat hubungan yang positif antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan.

Diketahui nilai t_{hitung} adalah sebesar 5,0528 dan t_{tabel} sebesar 1,70113, maka $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($5,0528 > 1,70113$) artinya tolak H_0 terima H_a .



05,0528 1,70113

Gambar 8

Kurva Hasil Pengujian Hipotesis Korelasi

Berdasarkan perhitungan dan kurva diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara Kepuasan Kerja (X) dengan Kinerja Karyawan (Y) pada PT. Telkomsel Bogor.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pemberdayaan sumber daya manusia atau karyawan harus terus dikelola dan dikembangkan secara efektif dan efisien agar mampu menciptakan karyawan yang memiliki kemampuan kerja, berdedikasi tinggi, serta komitmen atas tanggung jawabnya dalam perusahaan, sehingga dapat memberikan kontribusi yang optimal dalam mencapai tujuan perusahaan. Sebagai upaya untuk meningkatkan pemberdayaan karyawan dalam suatu perusahaan, salah satu tindakan yang dapat dilakukan adalah dengan memperhatikan kepuasan kerja dan kinerja karyawan sebagai salah satu komponen penting dalam pemberdayaan sumber daya manusia.

Berdasarkan hasil analisis dalam pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan penelitian mengenai “Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan pada PT.Telkomsel Bogor, yaitu sebagai berikut :

1. Kepuasan Kerja karyawan pada PT.Telkomsel Bogor adalah relatif baik dengan skor rata-rata 89,7500 hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden atas instrumen-instrumen kepuasan kerja adalah relatif baik.
2. Kinerja karyawan pada PT. Telkomsel Bogor adalah relatif baik dengan skor rata-rata 72,4091 hal ini menunjukkan bahwa jawaban responden atas instrumen-instrumen kinerja karyawan adalah relatif baik.
3. Terdapat hubungan yang kuat antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja karyawan pada PT. Telkomsel Bogor dapat dilihat dari hasil analisis berikut ini :
 - a. Hasil analisis korelasi product moment diperoleh $r_{xy} = 0,736$ Artinya Kepuasan Kerja dengan Kinerja mempunyai hubungan yang kuat.
 - b. Hasil koefisien determinasi diperoleh $KD = 54,17\%$ Artinya Kepuasan Kerja mempunyai peranan terhadap Kinerja sebesar 54,17% dan sisanya sebesar 45,83% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.
4. Hasil uji hipotesis koefisien korelasi menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($5,0528 > 1,70113$) maka tolak H_0 dan Terima H_a , artinya terdapat hubungan yang positif antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja karyawan pada PT. Telkomsel Bogor.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan pengamatan selama penelitian, maka penulis memberikan saran sebagai sarana pertimbangan dan masukan bagi PT. Telkomsel Bogor, yaitu sebagai berikut :

1. PT. Telkomsel Bogor diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja pada karyawannya secara keseluruhan terutama untuk kebutuhan fisik yaitu salah satunya adalah pemenuhan gaji agar karyawan dapat semakin puas untuk

mempertahankan kinerja mereka, sebab kepuasan kerja memiliki nilai kontribusi dominan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

2. PT. Telkomsel Bogor diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawannya dengan apa yang terkandung didalam kepuasan kerja itu sendiri salah satunya dengan melakukan dengan melakukan inovasi dalam melakukan tugas, sehingga karyawan senantiasa bekerja sesuai dengan kreatifitas agar menghindari terjadinya keluhan dari konsumen dan menghasilkan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada konsumennya.
3. Dalam penelitian ini penulis menyarankan agar PT. Telkomsel Bogor dalam upaya mencapai tujuan perusahaan khususnya dalam penelitian ini agar semakin mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawannya, PT. Telkomsel Bogor diharapkan senantiasa memperhatikan faktor-faktor lainnya apa saja yang dapat meningkatkan kinerja karyawan selain kepuasan kerja yaitu yang tidak diteliti pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Da Silva Pereira, Belarmino. 2013. *“Pengaruh Kompetensi dan Kompensasi Perawat Terhadap Kinerja Perawat di Hospital Nacional Guido Valadares Timor Leste”*. Tesis Manajemen di Universitas Padjajaran Bandung
- Dessler, Gary, 2011. *Manajemen sumber daya manusia*. Penerbit Indeks, Jakarta.
- Edwin B, Flippo. 2002. *Personal Management*. Singapura. McGraw-Hill Book
- Ghozali, Imam. 2011, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Cetakan Pertama, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gurinto, Bambang dan Waridin, 2007. *Pengaruh Presespsi Karyawan Mengenai Prilaku Kepemimpinan, Kepuasan, dan Motivasi terhadap Kinerja*. JBRI Vol 1. No 1. Hal 63-74
- Harbani, Pasolong. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Husain Umar. 2008. *Metode Riset*. Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Khaerul Umam. 2010. *Prilaku Organisasi*. Bandung, Pustaka Setia.
- Luthans, Fred. 2006. *Perilaku organisasi*. Edisi 10. Yogyakarta,
- Malayu S.P. Hasibuan., 2007, *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*, Jakarta, PT Bumi Aksara.
- Malayu S.P. Hasibuan., 2009, *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah*, Jakarta, PT Bumi Aksara.
- Malayu S.P. Hasibuan. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Mangkunegara, A. A, Anwar Prabu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Edisi revisi*. Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A, Anwar Prabu. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama.
- Mangkunegara, A. A, Anwar Prabu. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara, A. A, Anwar Prabu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Marihot Tua Effendi Harianja, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Gramedia Widiasarana
- Nurlailah, 2010. *Menejemen Sumber Daya Manusia I*. LepKhair

- Panggabean, Mutiara, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bogor. Ghalia Indonesia
- Rivai, Veithzal, dan Sagala, Ella, Jauvani. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*, Edisi kedua. Murai Kencana, Jakarta.
- Robbins, Stephen P, Judge, Timothy A, 2008. *Perilaku Organisasi Edisi ke-12*, Jakarta. Salemba Empat.
- Robbins, Stephen. P. 2006. *Perilaku Organisasi (alih bahasa Drs. Benjamin Molan)*, Edisi Bahasa Indonesia, Klaten. PT Intan Sejati.
- Sedarmayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refikaditama
- Silalahi, Ulber. 2009. *Metode penelitian sosial*. Bandung. PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Suparno Eko Widodo. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta, PUSTAKA PELAJAR.
- Syofian, Siregar. 2013. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. PT. Bumi Aksara
- Unaradjan, Dominikus, Dolet. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta, Universitas Atma Jaya
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja, Edisi Ketiga*. PT Raja Grafindo Prasad, Jakarta
- https://id.wikipedia.org/wiki/Kepuasan_Kerja

KUESIONER

Bagian I : Data Diri

Usia : _____ tahun
 jenis kelamin : _____
 Pendidikan terakhir : _____

Bagian II petunjuk pengisian angket

Berikut ini terdapat pernyataan-pernyataan yang dapat anda jawab dengan memberi tanda silang (x) pada kolom jawaban. pastikan setiap pertanyaan diisi, sesuai dengan keadaan yang anda alami ketika bekerja di PT TELKOMSEL BOGOR.

SS : Sangat Setuju TS : Tidak Setuju
 S : Setuju STS : Sangat Tidak Setuju
 KS : Kurang Setuju

Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Kepuasan Kerja (X)					
Kesetiaan					
1. Rekan kerja bisa diajak bekerjasama dengan baik					
2. Rekan kerja saya memberikan dukungan sampai waktu pulang bekerja					
3. Saya akan tetap bekerja disini karena komitmen terhadap perusahaan ini					
Kemampuan					
4. Saya di tempatkan sesuai dengan keahlian saya					
5. Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan latar belakang pendidikan saya.					
6. Pekerjaan yang saya lakukan mencapai target					
Kejujuran					
7. Saya mampu menjaga norma kejujuran terhadap diri sendiri					
8. Saya memikirkan apa yang saya inginkan sebelum bertindak					
9. Saya berusaha untuk tidak melakukan hal-hal dorongan sifat negatif					
Kreativitas					
10. Kreativitas saya dalam melaksanakan pekerjaan utamanya adalah baik					
11. Saya melakukan inovasi dalam melaksanakan tugas					

12. Perusahaan memberikan kesempatan untuk mengembangkan diri					
Kepemimpinan					
13. Pimpinan memberikan pengarahan kepada karyawan dalam setiap pekerjaan.					
14. Komunikasi karyawan dan pimpinan terjalin dengan baik dalam menyelesaikan masalah pekerjaan					
15. Pimpinan perhatian dan adil kepada seluruh karyawan					
Tingkat gaji					
16. Saya menerima gaji sesuai dengan beban kerja					
17. Saya menerima gaji tepat waktu					
18. Tunjangan yang saya terima dari perusahaan sesuai					
Kompensasi Tidak Langsung					
19. Kompensasi sesuai dengan pekerjaan yang anda lakukan					
20. Perusahaan memberikan kompensasi atas prestasi yang dipatkan					
21. Saya mendapatkan dana pensiun dari perusahaan					
Lingkungan Kerja					
22. Lingkungan kerja mendorong semangat dalam menyelesaikan pekerjaan					
23. Bekerja dalam lingkungan yang aman					
24. Bekerja dalam lingkungan nyaman dan bersih					

Pernyataan	SS	S	KS	TS	STS
Kinerja (Y)					
Kualitas					
1. Pekerjaan yang hasilkan berkualitas					
2. Kualitas kerja saya jauh lebih baik dari karyawan Lain					
3. Saya memegang standar professional yang tinggi					
4. Hasil kerja saya memuaskan dibandingkan dengan rekan kerja					
5. Saya meminimalisir tingkat kesalahan dalam bekerja					
Kuantitas					
6. Kuantitas kerja yang diberikan sudah sesuai dengan kemampuan saya					
7. Kuantitas kerja saya sudah sesuai dengan standar kerja yang di harapkan perusahaan					
8. Tingkat pencapaian volume telah sesuai dengan harapan perusahaan					
9. Saya merasa dapat memenuhi bebannya pekerjaan yang ditetapkan					
10. Kuantitas saya melebihi rata-rata karyawan lain					
Pelaksanaan Tugas					
11. Kondisi kerja anda (ruangan, jenis pekerjaan) sangat mendukung anda menyelesaikan pekerjaan tepat waktu					
12. Saya memiliki ketepatan yang bagus dalam melaksanakan pekerjaan					
13. Saya mampu dan memahami tugas-tugas rutin yang saya kerjakan setiap harinya					
14. Saya bersedia diberi tambahan pekerjaan diluar jam kerja apabila dibutuhkan					
15. Tugas dari perusahaan dapat saya penuhi dengan baik dan cermat					

Tanggung Jawab					
16. Rekan kerja saya dapat dipercaya dan memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaan					
17. Karyawan memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaannya					
18. Hasil pekerjaan saya sesuai dengan apa yang diinginkan perusahaan					
19. Pekerjaan saya terselesaikan sesuai dengan jadwal yang ditentukan					
20. Saya bertanggung jawab terhadap aturan dan prosedur kerja yang ditetapkan					

Tabel 6
Hasil Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Kerja

Item-Total Statistics					
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	99,8667	112,464	,740	.	,939
VAR00002	99,9000	109,748	,790	.	,938
VAR00003	99,9667	111,826	,589	.	,942
VAR00004	99,5000	113,914	,580	.	,941
VAR00005	99,5333	110,464	,683	.	,940
VAR00006	99,4333	111,426	,694	.	,940
VAR00007	99,5000	112,052	,763	.	,939
VAR00008	99,6000	111,490	,717	.	,939
VAR00009	99,5333	114,326	,604	.	,941
VAR00010	99,5667	111,564	,703	.	,940
VAR00011	99,7000	114,976	,561	.	,942
VAR00014	99,5000	116,259	,460	.	,943
VAR00015	99,4000	114,455	,635	.	,941
VAR00017	99,5000	112,052	,763	.	,939
VAR00018	99,6000	111,490	,717	.	,939
VAR00019	99,5333	114,326	,604	.	,941
VAR00020	99,5667	111,564	,703	.	,940
VAR00021	99,7000	114,976	,561	.	,942
VAR00022	99,5000	116,259	,460	.	,943
VAR00023	99,4000	114,455	,635	.	,941
VAR00024	99,4000	114,455	,635	.	,941

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,943	,942	24

Hasil Uji Validitas Kuesioner Kinerja

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	80,1333	84,120	,845	.	,910
VAR00002	80,1333	87,292	,706	.	,914
VAR00003	80,1333	84,464	,877	.	,910
VAR00004	80,3333	83,195	,719	.	,913
VAR00005	79,9333	88,616	,422	.	,920
VAR00006	79,8667	87,223	,587	.	,916
VAR00008	79,7667	86,323	,722	.	,913
VAR00009	79,8000	86,993	,557	.	,917
VAR00010	79,7000	87,734	,565	.	,917
VAR00012	79,7667	88,116	,631	.	,915
VAR00013	79,9333	87,651	,573	.	,916
VAR00014	79,7333	93,513	,386	.	,921
VAR00015	79,7667	86,323	,722	.	,913
VAR00017	80,0667	86,202	,468	.	,921
VAR00018	80,2333	84,254	,725	.	,913
VAR00019	80,3333	83,195	,719	.	,913
VAR00020	80,3333	83,195	,719	.	,913

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,920	,918	20

var x data 44
Distribusi frekuensi

		KINERJA
N	Valid	44
	Missing	0
Mean		72,4091
Median		73,5000
Mode		70,00
Std. Deviation		7,58615
Variance		57,550
Minimum		32,00
Maximum		83,00

Correlations

		KEPUASAN	KINERJA
KEPUASAN	Pearson Correlation	1	,736**
	Sig. (1-tailed)		,000
	Sum of Squares and Cross-products	3104,250	2040,500
	Covariance	72,192	47,453
	N	44	44
KINERJA	Pearson Correlation	,736**	1
	Sig. (1-tailed)	,000	
	Sum of Squares and Cross-products	2040,500	2474,636
	Covariance	47,453	57,550
	N	44	44

KODINGAN UJI VARIABEL X 30 RESPONDEN

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3
4	3	2	5	4	3	4	3	5	5	5	4	3	5	4	3	4	3	5	5	5	4	3	3
4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4
4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5
4	3	5	4	3	5	4	5	5	4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5
5	3	4	4	4	3	5	4	5	5	4	3	5	5	2	5	5	4	5	5	4	3	5	5
4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5
4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4

KODINGAN UJI VARIABEL X 30 RESPONDEN

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	1	1	1	1
2	5	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5
4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4
6	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
7	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4
8	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3
10	5	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
11	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3
12	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4
13	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
14	4	5	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	5	4	5	3	3
15	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
16	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5
17	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3
18	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
19	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3
20	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	2	3	3
21	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	1	4	4	4
22	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3
23	4	4	4	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3
24	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	3	3
25	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3
26	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
28	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
29	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
30	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5

KODINGAN UJI VARIABEL X DARI 44 RESPONDEN

NO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	14	15	17	18	19	20	21	22	23	24	JUMLAH
1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	46
2	4	3	2	5	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	3	3	84
3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	85
4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	85
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	88
6	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	89
7	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	81
8	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	88
9	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	94
10	4	3	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	89
11	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	90
12	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	91
13	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	88
14	5	3	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	2	5	4	5	5	4	3	5	5	89
15	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	91
16	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	94
17	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	93
18	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	94
19	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	91
20	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	91
21	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	92
22	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	89
23	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	98
24	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	97
25	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	99
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	98
27	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	102
28	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	102
29	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	102
30	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	95
31	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	93
32	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4	3	5	4	4	5	5	89
33	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	5	5	5	5	5	90
34	4	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	90
35	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	84
36	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	84
37	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	89
38	4	4	4	3	3	5	3	4	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	5	5	5	87
39	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	93
40	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	90

41	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	90
42	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4	4	81
43	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	85
44	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	89

KODINGAN UJI VARIABEL Y DARI 44 RESPONDEN

NO	1	2	3	4	5	6	8	9	10	12	13	14	15	17	18	19	20	JUMLAH
1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	4	4	2	1	1	1	1	32
2	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	80
3	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	76
4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	71
5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	68
6	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	71
7	3	4	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	3	5	4	4	4	67
8	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
9	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	3	68
10	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	4	69
11	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	67
12	4	4	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	76
13	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	70
14	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	5	5	4	4	5	3	3	70
15	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	73
16	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	75
17	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	74
18	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	71
19	4	4	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	3	70
20	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	3	3	70
21	3	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	5	1	4	4	4	66
22	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	3	70
23	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	3	3	68
24	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	3	3	3	70
25	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	70
26	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	75
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	83
28	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	81
29	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	83
30	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	79
31	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	74
32	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	78
33	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	77
34	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	76
35	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	76

36	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	74
37	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	72
38	5	3	4	4	4	3	5	4	5	5	4	3	5	5	3	5	4	71
39	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	74
40	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	78
41	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	77
42	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	76
43	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	76
44	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	75