

**ANALISIS BEBERAPA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN KERJA KARYAWAN OPERASIONAL PADA
OUTLET GLOBAL TEleshop SEMARANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen
Universitas Islam Sultan Agung Semarang



Oleh :

ABDUL HARRIS

NIM : 04.98.6182

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI
SEMARANG
2003**

ANALISIS BEBERAPA FAKTOR YANG MENPENGARUHI
KEPUASAN KERJA KARYAWAN OPERASIONAL PADA
OUTLET GLOBAL TELESHOP SEMARANG

SKRIPSI

Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mengetahui
Tingkat Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen
Universitas Islam Sultan Agung Semarang

PERPUSTAKAAN UMISULLA

No. Reg. : _____

Tgl. : _____



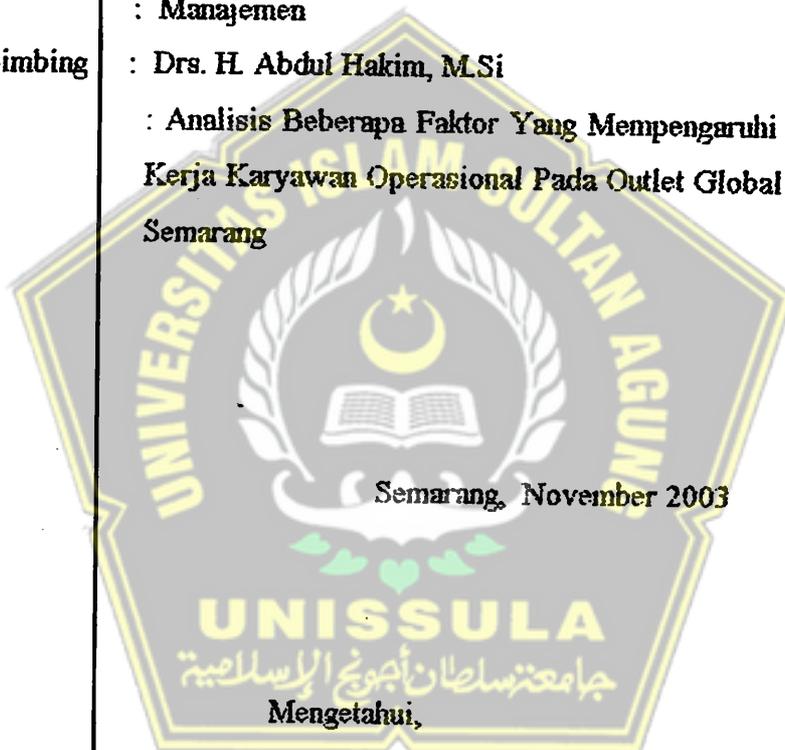
ABDUL HAKIM

UMIS : 04.06.03

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI
SEMARANG
2005

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Abdul Harris
NIM : 04.98.6182
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Dosen Pembimbing : Drs. H. Abdul Hakim, M.Si
Judul : Analisis Beberapa Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan
Kerja Karyawan Operasional Pada Outlet Global Teloshop
Semarang



Kajur Manajemen

(Heru Suniyo, SE, M.Si)

Dosen Pembimbing

(Drs. H. Abdul Hakim, M.Si)

HALAMAN PENGESAHAN

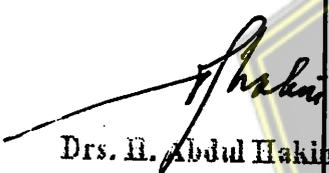
Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan Penguji Jurusan
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Tanggal : 24 Desember 2003

Yang terdiri dari :

Penguji I

Penguji II


Drs. H. Abdul Hakim, M.Si


Drs. H. Ali Alatas

Mengetahui

Ketua Jurusan Manajemen


Heru Salisty, SE, M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini, Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**“ANALISIS BEBERAPA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
KERJA KARYAWAN OPERASIONAL PADA OUTLET GLOBAL
TELESHOP SEMARANG”**

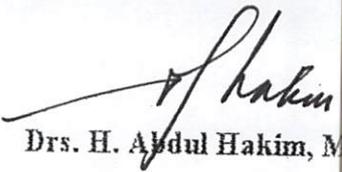
Yang telah diajukan untuk diuji pada tanggal 24 Desember 2003 adalah hasil karya saya. Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Semarang, Desember 2003
Yang membuat pernyataan

Abdul Harris

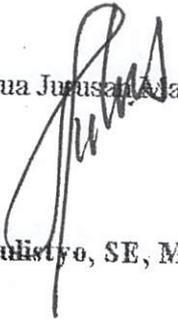
Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi

Saksi 2, sebagai penguji II


Drs. H. Abdul Hakim, M.Si


Drs. H. Ali Alatas

Saksi 3, Ketua Jurusan Manajemen


Heru Sulistyono, SE, M.Si



ABSTRAKSI

Salah satu indikasi bahwa karyawan tetap loyal dalam pekerjaannya adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah pembayaran, seperti gaji dan upah, pekerjaan itu sendiri dan promosi jabatan, kepemimpinan dan rekan sekerja (Luthans, 1995:7). Ghiselli dan Brown (dikutip Moh As'ad:1994:110) mengemukakan adanya lima faktor yang menimbulkan kepuasan kerja yaitu : kedudukan (posisi), pangkat (golongan), umur, jaminan finansial dan jaminan sosial serta mutu pengawasan.

Tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah mengetahui pengaruh upah, promosi jabatan dan jaminan sosial terhadap kepuasan kerja Karyawan operasional Pada Outlet Global Teleshop Semarang.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan operasional Outlet Global Teleshop Semarang. Pengertian Sampel (Supranto J, 1997:15) adalah bagian dari populasi. Dikarenakan jumlah karyawan relatif sedikit maka seluruh populasi dijadikan responden sejumlah 34 karyawan. Alat analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda dan pengujian hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang nyata antara upah terhadap kepuasan kerja, hal ini dibuktikan t hitung $2,745 < t$ tabel $2,021$ dan tingkat signifikansi $0,010 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Terdapat pengaruh yang nyata antara promosi jabatan terhadap kepuasan kerja, hal ini dibuktikan t hitung $2,741 > t$ tabel $2,021$ dan tingkat signifikansi $0,010 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.
3. Terdapat pengaruh yang nyata antara jaminan sosial terhadap kepuasan kerja, hal ini dibuktikan t hitung $3,224 > t$ tabel $2,021$ dan tingkat signifikansi $0,003 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.
4. Terdapat pengaruh yang nyata antara upah, promosi jabatan dan jaminan sosial terhadap kepuasan kerja, hal ini dibuktikan F hitung $22,467 > F$ tabel $2,84$ dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.
5. Nilai koefisien determinasi adalah sebesar $0,692$ yang berarti variasi perubahan kepuasan kerja dipengaruhi upah, promosi jabatan dan jaminan sosial sebesar $69,2\%$, sedangkan sisanya $30,8\%$ dipengaruhi oleh faktor lain.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

" Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat "
(Q.S. Al Mupidalah : 11)

" Barang siapa menempuh suatu jalan untuk mencari ilmu maka Allah akan memudahkan padanya jalan menuju ke surga "
(H.R. Muslim)

Skripsi ini Kupersembahkan Kepada :

- Ayah dan Mamah Tercinta
- Kakak-kakakku tersayang
- Teman-temanku

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan puji dan syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat serta hidayah-NYA. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan judul **“ANALISI BEBERAPA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA KARYAWAN OPERASIONAL PADA OUTLET GLOBAL TEleshop SEMARANG”**

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan persiapan, pelaksanaan hingga tersusunnya skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Drs. M. Zalfa Kamal, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Bapak Drs. H. Abdul Hakim, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran guna memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Segenap Bapak/ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang atas ilmu pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis.
4. Ayah dan Mamah yang telah memberikan dukungan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
5. Kakak-kakakku yang selalu memberikan dorongan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini

DAFTAR ISI

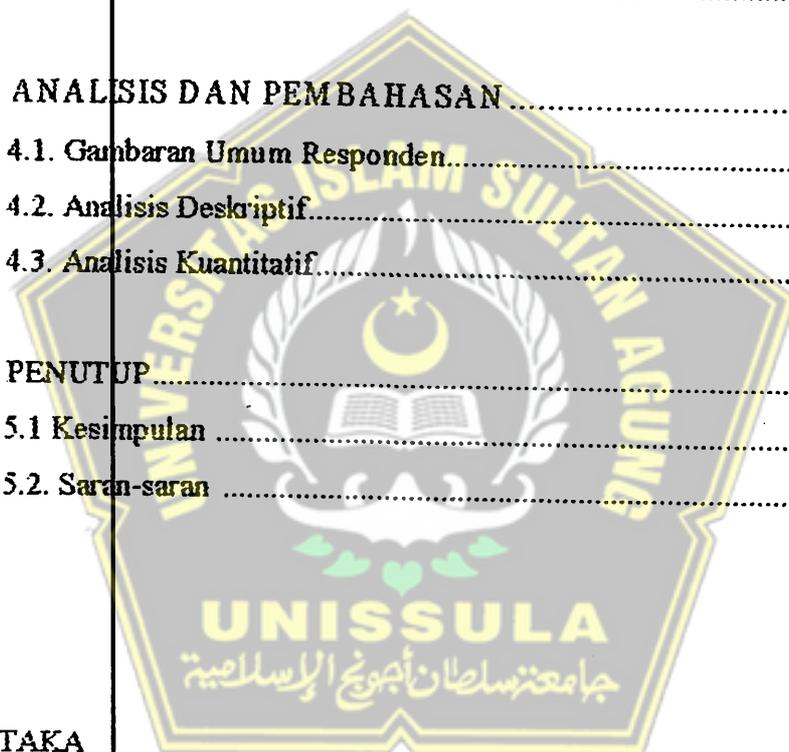
Halaman

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAKSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Kegunaan Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORITIS.....	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Kepuasan Kerja	9
2.1.2. Upah	13
2.1.3. Promosi Jabatan.....	17
2.1.4. Jaminan Sosial.....	20
2.2. Kerangka Pemikiran	22
2.3. Hipotesis.....	24

BAB III	METODE PENELITIAN	26
	3.1. Jenis Penelitian	26
	3.2. Definisi Operasional	26
	3.3. Populasi dan Sampel	28
	3.4. Jenis Data	29
	3.5. Metode Pengumpulan Data	30
	3.6. Metode Analisis Data	31
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	35
	4.1. Gambaran Umum Responden	35
	4.2. Analisis Deskriptif	37
	4.3. Analisis Kuantitatif	45
BAB V	PENUTUP	52
	5.1 Kesimpulan	52
	5.2. Saran-saran	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



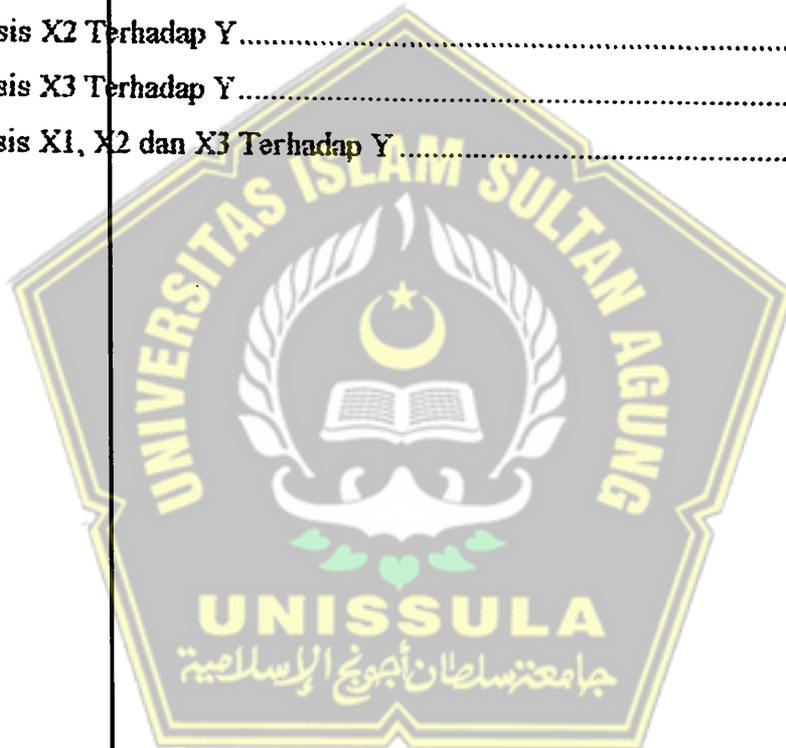
DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 4.1. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pada Outlet Global Teleshop Semarang September 2003	35
Tabel 4.2. Identitas Responden Berdasarkan Umur di Outlet Global Teleshop Semarang September 2003	36
Tabel 4.3. Upah Yang Diterima Setiap Bulannya di Outlet Global Teleshop Semarang	37
Tabel 4.4. Kecukupan Upah Yang Diterima Memenuhi Kebutuhan Hidup di Outlet Global Teleshop Semarang	38
Tabel 4.5. Promosi Jabatan di Outlet Global Teleshop Semarang	39
Tabel 4.6. Kesesuaian Promosi Jabatan di Outlet Global Teleshop Semarang Berdasarkan Prestasi Kerja	40
Tabel 4.7. Tunjangan Kesehatan di Outlet Global Teleshop Semarang	41
Tabel 4.8. Tunjangan Hari Raya di Outlet Global Teleshop Semarang	42
Tabel 4.9. Penghargaan Kinerja di Outlet Global Teleshop Semarang	43
Tabel 4.10. Kerjasama Karyawan Outlet Global Teleshop Semarang	43
Tabel 4.11. Penyampaian Ide Karyawan Outlet Global Teleshop Semarang	44
Tabel 4.12. Ringkasan Hasil Perhitungan	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1. Kerangka Pemikiran.....	24
3.1. Uji Hipotesis X Terhadap Y.....	33
3.2. Uji Hipotesis Regresi Berganda.....	34
4.1. Uji Hipotesis X1 Terhadap Y.....	47
4.2. Uji Hipotesis X2 Terhadap Y.....	48
4.3. Uji Hipotesis X3 Terhadap Y.....	49
4.4. Uji Hipotesis X1, X2 dan X3 Terhadap Y.....	50



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Aset organisasi paling penting yang harus dimiliki oleh instansi/perusahaan dan sangat diperhatikan oleh manajemen adalah aset manusia dari organisasi tersebut. Henry Simamora (1997:3) menjelaskan, esensi manajemen adalah aktivitas bekerja dengan orang lain agar mencapai berbagai hasil.

Pada dasarnya pendekatan Sumber Daya Manusia menekankan pada pendapat, bahwa manusia adalah titik pusat dari segalanya demi keberhasilan setiap usaha yang akan dilakukan, sehingga tenaga manusia baik pikiran, kreativitas dan daya cipta yang merupakan cerminan mutu manusia, harus dapat diupayakan serta digunakan seoptimal mungkin. Sumber daya manusia sangat penting bagi organisasi dalam mengelola, mengatur dan memanfaatkan karyawan sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Sumber daya manusia perlu dikelola secara profesional agar terwujud keseimbangan dan dapat berkembang secara positif dan wajar.

Salah satu indikasi bahwa karyawan tetap loyal dalam pekerjaannya adalah kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Ini disebabkan karena

adanya perbedaan pada masing-masing individu. Tiffin (dikutip oleh Moh. As'ad, 1994:100) berpendapat bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan sesama karyawan. Sedangkan Husein Umar (1999:36) menjelaskan kepuasan kerja merupakan penilaian atau cerminan dari perasaan pekerja terhadap pekerjaannya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah pembayaran, seperti gaji dan upah, pekerjaan itu sendiri dan promosi jabatan, kepemimpinan dan rekan sekerja (Luthans, 1995:7). Ghiselli dan Brown (dikutip Moh As'ad:1994:110) mengemukakan adanya lima faktor yang menimbulkan kepuasan kerja yaitu : kedudukan (posisi), pangkat (golongan), umur, jaminan finansial dan jaminan sosial serta mutu pengawasan.

Dalam penelitian penulis mengambil mengambil 3 (tiga) faktor kepuasan yaitu 2 faktor dari luthans upah dan promosi jabatan dan 1 faktor dari Ghiselli dan Brown yaitu jaminan sosial.

Promosi jabatan adalah proses kegiatan pemindahan karyawan dari satu jabatan kepada jabatan lain yang lebih tinggi (Alex S Nitisemito, 1991:134). Dengan demikian promosi akan selalu diikuti oleh tugas, tanggung jawab dan wewenang yang lebih tinggi dari jabatan yang diduduki sebelumnya. Dan pada umumnya promosi juga diikuti dengan peningkatan income serta fasilitas yang lain. Tapi promosi itu sendiri sebenarnya mempunyai nilai, karena promosi adalah merupakan bukti pengakuan antara lain terhadap prestasinya. Akhirnya

seseorang yang dipromosikan pada umumnya dianggap prestasinya adalah baik disamping pertimbangan-pertimbangan yang lainnya. Meskipun demikian pengakuan ini bersifat relatif dan bukan mutlak. Dengan demikian dapat saja seseorang yang dipromosikan karena dianggap mempunyai prestasi rata-rata lebih tinggi dari karyawan yang lain, meskipun mungkin oleh pimpinan prestasi yang ada belum memuaskan.

Upah pada umumnya diwujudkan dalam bentuk uang. Seseorang bersedia melakukan pekerjaan untuk orang lain pada umumnya didorong oleh keinginan untuk mendapatkan balasan jasa pekerjaan itu guna mencukupi kebutuhan hidupnya dalam bentuk uang. Upah dianggap layak atau wajar sangat penting bagi sebagian besar orang yang menjual tenaga untuk mendapatkannya. Jika upah telah dirasakan cukup atau layak barulah kebutuhan lain dirasa penting pula. Upah adalah penghargaan energi karyawan yang dimanifestasikan sebagai hasil produksi atau suatu jasa yang dianggap sama dengan itu yang berupa tanpa jaminan yang pasti dalam tiap-tiap minggu atau per-harinya (Moch. As'ad, 1991:89).

Dalam menjalankan kehidupan manusia senantiasa penuh ketidakpastian, terutama mengenai kejadian waktu yang akan datang, dalam hal ini adalah resiko yang mungkin terjadi. Oleh karena itu selain gaji perusahaan memberikan jaminan sosial kepada karyawan. Banyak karyawan kantor atau perusahaan sangat mementingkan jaminan sosial yang diberikan perusahaan, bahkan seringkali terjadi ada seorang karyawan yang lebih senang bekerja pada

perusahaan walaupun gajinya kecil, tapi ia merasa lebih nyaman dalam bekerja karena bermacam-macam jaminan sosial yang diberikan (Sentanoe Kertonegoro, 1999:177). Menurut Sentanoe Kertonegoro (1999:177) arti dari jaminan sosial adalah program perlindungan tenaga kerja terhadap resiko sakit, kecelakaan, hari tua dan kematian dengan manfaat masing-masing berturut-turut jaminan pemeliharaan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua dan jaminan kematian (Sentanoe Kertonegoro, 1999. hal 177).

Obyek lokasi penelitian ini pada Outlet Global Teleshop Semarang dari observasi dengan karyawan operasional pada saat ini mengalami masalah mengenai upah yang belum mencukupi, promosi yang lamban dan jaminan sosial kurang memadai, untuk itu penulis tertarik untuk mengambil judul "ANALISIS BEBERAPA FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA KARYAWAN OPERASIONAL PADA OUTLET GLOBAL TELESHP SEMARANG"

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, masalah dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh upah terhadap kepuasan kerja operasional karyawan Pada Outlet Global Teleshop Semarang ?
2. Bagaimana pengaruh promosi jabatan terhadap kepuasan kerja karyawan operasional Pada Outlet Global Teleshop Semarang ?
3. Bagaimana pengaruh jaminan sosial terhadap kepuasan kerja operasional karyawan Pada Outlet Global Teleshop Semarang ?
4. Bagaimana pengaruh upah, promosi jabatan dan jaminan sosial terhadap kepuasan kerja karyawan operasional Pada Outlet Global Teleshop Semarang?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh upah terhadap kepuasan kerja Karyawan operasional Pada Outlet Global Teleshop Semarang .
2. Mengetahui pengaruh promosi jabatan terhadap kepuasan kerja Karyawan operasional Pada Outlet Global Teleshop Semarang .
- 3 Mengetahui pengaruh jaminan sosial terhadap kepuasan kerja Karyawan operasional Pada Outlet Global Teleshop Semarang.

4. Mengetahui pengaruh upah, promosi jabatan dan jaminan sosial terhadap kepuasan kerja Karyawan operasional Pada Outlet Global Teleshop Semarang.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan untuk membentuk konsep-konsep baru tentang manajemen sumber daya manusia yang berdasarkan fakta khususnya yang berkaitan dengan promosi jabatan, upah jaminan sosial dan kepuasan kerja.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan khususnya tentang sumber daya manusia dan menerapkan teori-teori yang diperoleh selama masa perkuliahan dengan kenyataan yang sebenarnya terjadi dilapangan

2. Bagi instansi

Penelitian ini dapat berguna sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan-kebijakan khususnya yang berkaitan dengan ketenagakerjaan.

3. Sebagai bahan acuan bagi peneliti dalam bidang sejenis yang ingin melakukan penelitian lanjutan atau bagi pihak-pihak lain yang akan memanfaatkan hasil penelitian ini



BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORITIS

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Kepuasan Kerja

2.1.1.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka (T. Hani Handoko, 1996:193). Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan. Ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang menghadapi lingkungan kerjanya. Departemen personalia atau manajemen harus senantiasa memonitor kepuasan kerja, karena hal itu mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja, keluhan dan masalah-masalah personalia vital lainnya.

Fungsi personalia mempunyai pengaruh langsung dan tidak langsung pada kepuasan kerja karyawan. Fungsi personalia bisa membuat kontak langsung dengan para penyelia dan karyawan dengan berbagai cara untuk mempengaruhi mereka. Disamping itu, berbagai cara kebijaksanaan dan kegiatan personalia mempunyai dampak pada iklim organisasi. Iklim organisasi personalia ini memberikan suatu lingkungan kerja yang menyenangkan bagi orang-orang dalam organisasi dimana hal itu selanjutnya akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

2.1.4.2. Fungsi Kepuasan Kerja

Secara historis, sering dianggap bahwa para karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja akan melaksanakan pekerjaan dengan baik. Dalam banyak hal, memang sering ada hubungan positif antara kepuasan tinggi dan kepuasan kerja tinggi, tetapi tidak selalu cukup kuat dan berarti (signifikan). Ada banyak karyawan dengan kepuasan kerja tinggi tidak menjadi karyawan yang produktifitas tinggi, tetapi hanya sebagai karyawan rata-rata. Kepuasan kerja itu sendiri, bukan merupakan suatu motivasi kuat. Bagaimanapun juga, kepuasan kerja perlu untuk memotivasi agar lebih tanggap terhadap lingkungan kerja yang tercipta.

Masalah pokok hubungan diatas adalah apakah kepuasan kerja menimbulkan kepuasan. Seperti kasus ayam dan telur, mana yang lebih dulu? dalam kenyataan, banyak pendapat yang mengemukakan bahwa kepuasan kerja yang lebih tinggi terutama dihasilkan oleh kepuasan kerja, bukan sebaliknya. Seperti ditunjukkan bahwa kepuasan kerja lebih baik mengakibatkan penghargaan tersebut dirasakan adil dan memadai, maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat karena mereka menerima penghargaan dalam proporsi yang sesuai dengan kepuasan kerja mereka, ketidakpuasan kerja cenderung terjadi. Kondisi kepuasan atau ketidakpuasan kerja tersebut selanjutnya menjadi umpan balik yang akan mempengaruhi kepuasan kerja di waktu yang akan datang. Jadi, hubungan kepuasan dan kepuasan kerja menjadi suatu sistem yang berlanjut (kontinyu).

Menurut Strauss dan Sayles, (the human problems of managemet,1980 5-6) kepuasan kerja juga penting untuk aktualiasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Karyawan seperti ini akan sering melamun , mempunyai semangat kerja rendah, cepat lelah dan bosan, emosional dan tidak stabil, sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Sedangkan karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang biasanya mempunyai catatan kehadiran dan pemutaran yang lebih baik, kurang aktif dalam kegiatan serikat karyawan, dan (kadang-kadang) berkepuasan kerja lebih baik daripada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja mempunyai arti penting baik bagi karyawan maupun perusahaan, terutama karena menciptakan keadaan positif di dalam lingkungan kerja perusahaan.

Meskipun hanya merupakan salah satu dari banyak faktor pengaruh lainnya, kepuasan kerja mempengaruhi tingkat perputaran karyawan dan absensi. Perusahaan bisa mengharapkan bahwa bila kepuasan kerja yang lebih rendah biasanya akan mengakibatkan perputaran karyawan lebih tinggi. Mereka lebih mudah meninggalkan perusahaan dan mencari kesempatan di perusahaan lain. Hubungan serupa berlaku juga untuk absensi. Karyawan yang kurang mendapat kepuasan kerja cenderung lebih sering absen, tetapi bila ada berbagai alasan untuk absen, untuk mereka lebih mudah menggunakan alasan-alasan tersebut.

Menurut Strauss dan Sayles, (the human problems of managemet,1980 5-6) kepuasan kerja juga penting untuk aktualiasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Karyawan seperti ini akan sering melamun , mempunyai semangat kerja rendah, cepat lelah dan bosan, emosional dan tidak stabil, sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Sedangkan karyawan yang mendapatkan kepuasan kerja yang biasanya mempunyai catatan kehadiran dan pemutaran yang lebih baik, kurang aktif dalam kegiatan serikat karyawan, dan (kadang-kadang) berkepuasan kerja lebih baik daripada karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja mempunyai arti penting baik bagi karyawan maupun perusahaan, terutama karena menciptakan keadaan positif di dalam lingkungan kerja perusahaan.

Meskipun hanya merupakan salah satu dari banyak faktor pengaruh lainnya, kepuasan kerja mempengaruhi tingkat perputaran karyawan dan absensi. Perusahaan bisa mengharapkan bahwa bila kepuasan kerja yang lebih rendah biasanya akan mengakibatkan perputaran karyawan lebih tinggi. Mereka lebih mudah meninggalkan perusahaan dan mencari kesempatan di perusahaan lain. Hubungan serupa berlaku juga untuk absensi. Karyawan yang kurang mendapat kepuasan kerja cenderung lebih sering absen, tetapi bila ada berbagai alasan untuk absen, untuk mereka lebih mudah menggunakan alasan-alasan tersebut.

2.1.1.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Ghiselli & Brwon (Moh. As'ad, 1994:110) adalah

1. Kedudukan (posisi)

Umumnya manusia beranggapan bahwa seseorang yang bekerja pada pekerjaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas daripada mereka yang bekerja pada pekerjaan yang lebih rendah.

2. Pangkat (golongan)

Pada pekerjaan yang mendasarkan perbedaan tingkat (golongan), sehingga pekerjaan tersebut memberikan kedudukan tertentu pada orang yang melakukannya. Apabila ada kenaikan upah, maka sedikit banyaknya akan dianggap sebagai kenaikan pangkat dan kebanggaan terhadap kedudukan yang baru itu akan merubah perilaku dan perasaannya.

3. Umur

Dinyatakan bahwa ada hubungan antara kepuasan kerja dengan umur karyawan.

4. Jaminan Finansial dan Jaminan Sosial

Masalah finansial dan jaminan sosial kebanyakan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

5. Mutu Pengawasan

Hubungan antara karyawan dengan pihak pimpinan sangat penting artinya dalam menaikkan produktivitas kerja. Kepuasan karyawan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja.

Pendapat yang lain dikemukakan oleh Luthans (1995:7), mengemukakan adanya lima faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu :

1. Pembayaran upah dan gaji
2. Pekerjaan itu sendiri
3. Promosi jabatan
4. Kepenyeliaan/supervisi
5. Rekan sekerja

2.1.2. Upah

2.1.2.1. Pengertian Upah

Upah pada umumnya diwujudkan dalam bentuk uang. Seseorang bersedia melakukan pekerjaan untuk orang lain pada umumnya didorong oleh keinginan untuk mendapatkan balasan jasa pekerjaan itu guna mencukupi kebutuhan hidupnya dalam bentuk uang.

Upah dianggap layak atau wajar sangat penting bagi sebagian besar orang yang menjual tenaga untuk mendapatkannya. Jika upah telah dirasakan

cukup atau layak barulah kebutuhan lain dirasa penting pula. Definisi-definisi upah dapat dikemukakan sebagai berikut:

Dewan Pengupahan Nasional mendefinisikan upah adalah suatu penerimaan sebagai suatu imbalan dari pemberian jasa yang telah dilakukan berfungsi sebagai jaminan kelangsungan atau dinilai dalam bentuk uang yang ditetapkan menurut suatu persetujuan undang-undang dan peraturan yang dibayarkan atas perjanjian kerja antara pemberi kerja dan penerima kerja (Heidjrachman R, 1990:128).

Upah adalah penghargaan energi karyawan yang dimanifestasikan sebagai hasil produksi atau suatu jasa yang dianggap sama, dengan itu yang berupa tanpa jaminan yang pasti dalam tiap-tiap minggu atau per harinya (Moch. As'ad, 1991:89)

2.1.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Upah

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat upah, yaitu (Heidjrachman R, 1990:130):

1. Penawaran dan permintaan tenaga kerja

Meskipun hukum ekonomi tidaklah bisa ditetapkan secara mutlak dalam masalah tenaga kerja, tetapi bisa diingkari bahwa hukum penawaran dan permintaan tetap mempengaruhi. Untuk pekerjaan yang membutuhkan ketrampilan (skill) yang tinggi dan jumlah tenaganya langka, maka upah yang diberikan akan tinggi.

2. Organisasi buruh

Ada tidaknya organisasi buruh, serta kuat lemahnya organisasi buruh akan ikut mempengaruhi terbentuknya tingkat upah. Adanya serikat buruh yang kuat, yang berarti posisi buruh kuat maka hal ini akan menaikkan tingkat upah.

3. Kemampuan untuk membayar

Bagi perusahaan, upah merupakan salah satu komposisi biaya produksi. Realisasi pemberian upah akan tergantung pada kemampuan membayar dari perusahaan itu sendiri.

4. Produktivitas

Upah sebenarnya merupakan imbalan atas prestasi karyawan.

5. Biaya hidup

Biaya hidup merupakan batas penerimaan upah dari para karyawan.

6. Pemerintah

Pemerintah dengan peraturan-peraturannya berpengaruh terhadap tinggi rendahnya tingkat upah. Peraturan tentang upah minimum merupakan batas bawah dari tingkat upah yang akan dibayarkan.

2.1.2.3. Keadilan dalam Pengupahan

Upah adalah merupakan bagian dari kompensasi dan mungkin upah merupakan bagian dari kompensasi yang paling besar. Kompensasi selain terdiri upah, dapat juga berupa tunjangan, fasilitas perumahan, fasilitas kendaraan dan

2.1.3. Promosi Jabatan

2.1.3.1. Pengertian Promosi Jabatan

Promosi jabatan adalah proses kegiatan pemindahan karyawan dari satu jabatan kepada jabatan lain yang lebih tinggi (Alex S Nitisemito, 1991:134). Dengan demikian promosi akan selalu diikuti oleh tugas, tanggung jawab dan wewenang yang lebih tinggi dari jabatan yang diduduki sebelumnya. Dan pada umumnya promosi juga diikuti dengan peningkatan income serta fasilitas yang lain. Tapi promosi itu sendiri sebenarnya mempunyai nilai, karena promosi adalah merupakan bukti pengakuan antara lain terhadap prestasinya. Akhirnya seseorang yang dipromosikan pada umumnya dianggap prestasinya adalah baik disamping pertimbangan-pertimbangan yang lainnya. Meskipun demikian pengakuan ini bersifat relatif dan bukan mutlak.

Dengan demikian dapat saja seseorang yang dipromosikan karena dianggap mempunyai prestasi rata-rata lebih tinggi dari karyawan yang lain, meskipun mungkin oleh pimpinan prestasi yang ada belum memuaskannya.

2.1.3.2. Penetapan Syarat-syarat untuk Promosi Jabatan

Untuk melaksanakan promosi, maka harus dapat ditetapkan syarat-syaratnya terlebih dahulu. Syarat-syarat promosi itu haruslah dapat dipakai untuk menetapkan siapa yang berhak untuk menetapkan siapa yang berhak untuk segera dipromosikan. Syarat-syarat tersebut antara lain sebagai berikut : (Alex S Nitisemito, 1991:135)

1. Pengalaman

Banyaknya pengalaman seorang karyawan seringkali dipakai sebagai salah satu syarat untuk promosi, sebab dengan pengalaman yang lebih banyak diharapkan kemampuan yang lebih tinggi, ide yang lebih banyak dan sebagainya

2. Tingkat Pendidikan

Ada juga perusahaan yang mensyaratkan minimal pendidikan untuk dapat dipromosikan pada jabatan tertentu. Alasannya adalah dengan pendidikan yang lebih tinggi

3. Loyalitas

Loyalitas/kesetiaan terhadap perusahaan tempat bekerja, seringkali dipakai syarat untuk promosi. Hal ini disebabkan bahwa dengan loyalitas yang tinggi dapat diharapkan antara lain tanggung jawab yang lebih besar.

4. Kejujuran

Untuk promosi jabatan-jabatan tertentu mungkin masalah kejujuran merupakan syarat yang penting. Misalnya untuk jabatan kasir pada umumnya syarat kejujuran merupakan syarat utama yang harus diperhatikan.

5. Tanggungjawab

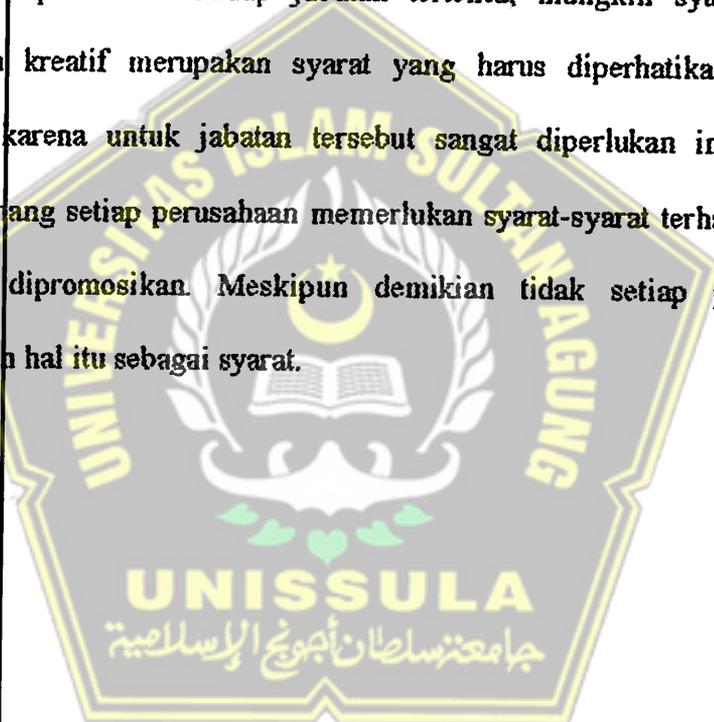
Kadang-kadang seringkali suatu perusahaan diperlukan suatu tanggung jawab yang cukup besar, sehingga masalah tanggung jawab merupakan syarat utama untuk promosi.

6. Prestasi Kerja

Pada umumnya setiap perusahaan selalu mencantumkan syarat untuk prestasi kerjanya. Dan ini dapat dilihat dari catatan-catatan prestasi yang telah dikerjakan.

7. Inisiatif dan Kreatif

Untuk syarat promosi terhadap jabatan tertentu, mungkin syarat tingkat inisiatif dan kreatif merupakan syarat yang harus diperhatikan. Hal ini disebabkan karena untuk jabatan tersebut sangat diperlukan inisiatif dan kreatif. Memang setiap perusahaan memerlukan syarat-syarat terhadap orang yang akan dipromosikan. Meskipun demikian tidak setiap perusahaan mencatatkan hal itu sebagai syarat.



2.1.4. Jaminan Sosial

2.1.4.1. Pengertian Jaminan Sosial

Dalam menjalankan kehidupan manusia senantiasa penuh ketidakpastian, terutama mengenai kejadian waktu yang akan datang, dalam hal ini adalah resiko yang mungkin terjadi. Oleh karena itu selain gaji perusahaan memberikan jaminan sosial kepada karyawan. Banyak karyawan kantor atau perusahaan sangat mementingkan jaminan sosial yang diberikan perusahaan, bahkan seringkali terjadi ada seorang karyawan yang lebih senang bekerja pada perusahaan walaupun gajinya kecil, tapi ia merasa lebih nyaman dalam bekerja karena bermacam-macam jaminan sosial yang diberikan.

Adapun yang dimaksud jaminan sosial menurut para ahli adalah sebagai berikut:

Menurut Sentanoe Kertonegoro, jaminan sosial adalah program perlindungan tenaga kerja terhadap resiko sakit, kecelakaan, hari tua dan kematian dengan manfaat masing-masing berturut-turut jaminan pemeliharaan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua dan jaminan kematian (Sentanoe Kertonegoro, 1999. hal 177)

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jakson, suatu sistem yang memberikan tunjangan usia tua, tunjangan cacat, dan tunjangan pensiun untuk individu yang sebelumnya bekerja (Robert L. Mathis dan John H jakson, hal 213)

Dari definisi tersebut dapat disimpulkan jaminan sosial adalah Jaminan perlindungan yang diberikan oleh perusahaan terhadap hilangnya penghasilan karyawan seperti pemberhentian kerja, kecelakaan, sakit, kematian dan lain-lain.

2.1.4.2. Manfaat dari Jaminan Sosial

Manfaat jaminan sosial dibedakan menjadi 2: (Sentanoe Kertonegoro, 1999. hal 177)

1. Manfaat Tunai

Untuk mengganti setidak-tidaknya penghasilan yang hilang sebagai akibat hari tua, ketidak mampuan bekerja (cacat), meninggal dunia, pemutusan hubungan kerja, kematian dan kecelakaan kerja.

2. Manfaat Pelayanan

Memberikan perawatan medis dalam hal pekerja mengalami kecelakaan, menderita sakit, Wanita hamil dan bersalin. Dalam jaminan sosial berupa jaminan kecelakaan kerja (penggantian biaya perawatan medis) dan jaminan pemeliharaan kesehatan (rawat jalan, rawat inap, dan obat-obatan)

2.2. Kerangka Pemikiran

Peranan Sumber Daya Manusia merupakan faktor utama pendukung dalam menjalankan strategi perusahaan. dengan munculnya teknologi modern dan canggih, perlu adanya kesadaran dari perusahaan untuk mengimbangi material maupun non material dengan membuat penekanan mutu sumber daya manusia sebagai kekuatan.

Tenaga kerja manusia merupakan faktor yang sangat penting dan sangat menentukan berhasil tidaknya dalam melakukan suatu usaha. Dalam usaha peningkatan kualitas tenaga kerja pihak manajemen atau pengelola perusahaan dituntut untuk dapat merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan serta melakukan pengawasan secara tepat dan berdaya guna.

Promosi jabatan adalah proses kegiatan pemindahan karyawan dari satu jabatan kepada jabatan lain yang lebih tinggi. Dengan demikian promosi akan selalu diikuti oleh tugas, tanggung jawab dan wewenang yang lebih tinggi dari jabatan yang diduduki sebelumnya. Dan pada umumnya promosi juga diikuti dengan peningkatan income serta fasilitas yang lain. Tapi promosi itu sendiri sebenarnya mempunyai nilai, karena promosi adalah merupakan bukti pengakuan antara lain terhadap prestasinya. Akhirnya seseorang yang dipromosikan pada umumnya dianggap prestasinya adalah baik disamping pertimbangan-pertimbangan yang lainnya.

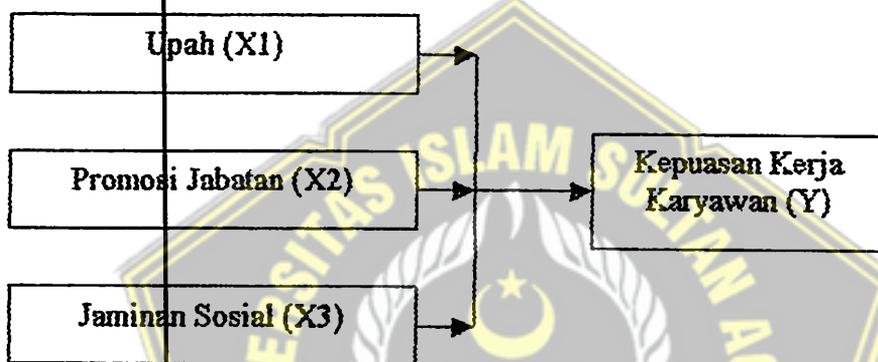
Upah pada umumnya diwujudkan dalam bentuk uang. Seseorang bersedia melakukan pekerjaan untuk orang lain pada umumnya didorong oleh

keinginan untuk mendapatkan balasan jasa pekerjaan itu guna mencukupi kebutuhan hidupnya dalam bentuk uang. Upah dianggap layak atau wajar sangat penting bagi sebagian besar orang yang menjual tenaga untuk mendapatkannya. Jika upah telah dirasakan cukup atau layak barulah kebutuhan lain dirasa penting pula. Upah adalah penghargaan energi karyawan yang dimanifestasikan sebagai hasil produksi atau suatu jasa yang dianggap sama, dengan itu yang berupa tanpa jaminan yang pasti dalam tiap-tiap minggu atau per harinya.

Dalam menjalankan kehidupan manusia senantiasa penuh ketidakpastian, terutama mengenai kejadian waktu yang akan datang, dalam hal ini adalah resiko yang mungkin terjadi. Oleh karena itu selain gaji perusahaan memberikan jaminan sosial kepada karyawan. Banyak karyawan kantor atau perusahaan sangat mementingkan jaminan sosial yang diberikan perusahaan, bahkan seringkali terjadi ada seorang karyawan yang lebih senang bekerja pada perusahaan walaupun gajinya kecil, tapi ia merasa lebih nyaman dalam bekerja karena bermacam-macam jaminan sosial yang diberikan. Menurut Sentanoe Kertonegoro, jaminan sosial adalah program perlindungan tenaga kerja terhadap resiko sakit, kecelakaan, hari tua dan kematian dengan manfaat masing-masing berturut-turut jaminan pemeliharaan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua dan jaminan kematian. Berdasarkan pemikiran diatas, maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran sebagai berikut :

jaminan hari tua dan jaminan kematian. Berdasarkan pemikiran diatas, maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran sebagai berikut :

Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran



Keterangan :

Variabel X1, X2 dan X3 merupakan variabel yang bebas (independen), sedangkan Y merupakan variabel yang terikat (dependen).

1.3.Hipotesis

Berdasarkan pada kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah :

1. Ho : Tidak ada pengaruh yang nyata antara upah (X1) terhadap kepuasan kerja (Y) Karyawan operasional Pada Outlet Global Teleshop Semarang.
- Ha : Terdapat pengaruh yang nyata antara upah (X1) terhadap kepuasan kerja (Y) Karyawan operasional Pada Outlet Global Teleshop Semarang .

2. Ho : Tidak ada pengaruh yang nyata antara promosi jabatan (X2) terhadap kepuasan kerja (Y) Karyawan operasional Pada Outlet Global Teleshop Semarang.
- Ha : Terdapat pengaruh yang nyata antara promosi jabatan (X2) terhadap kepuasan kerja (Y) Karyawan operasional Pada Outlet Global Teleshop Semarang.
3. Ho : Tidak ada pengaruh yang nyata antara jaminan sosial (X3) terhadap kepuasan kerja (Y) Karyawan operasional Pada Outlet Global Teleshop Semarang .
- Ha : Terdapat pengaruh yang nyata antara jaminan sosial (X3) terhadap kepuasan kerja (Y) Karyawan operasional Pada Outlet Global Teleshop Semarang.
4. Ho : Tidak ada pengaruh yang nyata antara upah (X1) , promosi jabatan (X2) dan jaminan sosial (X3) terhadap kepuasan kerja (Y) Karyawan operasional Pada Outlet Global Teleshop Semarang .
- Ha : Terdapat pengaruh yang nyata antara upah (X1), promosi jabatan (X2) dan jaminan sosial (Y) terhadap kepuasan kerja (Y) Karyawan operasional Pada Outlet Global Teleshop Semarang.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah deskriptif analistis. Menurut Marzuki (1995:8), deskriptif analistis yaitu penelitian tidak hanya sekedar melukiskan keadaan subyek atau perusahaan. Dalam penelitian yang bersifat deskriptif keadaan ini dari bahan-bahan yang diperoleh diambil kesimpulan-kesimpulan umum yang dapat dijadikan dasar untuk mengetahui hal-hal khusus atau langkah-langkah praktis dalam menghadapi kejadian-kejadian tertentu

3.2. Definisi Operasional

Definisi ini dimaksudkan untuk menjabarkan variabel tertentu yang timbul dalam sesuatu penelitian kedalam indikator yang lebih terperinci, sehingga akan mempermudah pengamatan maupun pengukurannya. Pengukuran secara operasional dari indikator adalah :

1. Upah adalah penghargaan energi karyawan yang dimanifestasikan sebagai hasil produksi atau suatu jasa yang dianggap sama, dengan itu yang berupa tanpa jaminan yang pasti dalam tiap-tiap minggu atau per harinya, variabel upah diukur berdasarkan indikator

- Besarnya upah yang diterima setiap bulannya menurut karyawan (pengukuran sangat sesuai, sesuai, cukup sesuai, kurang sesuai, tidak sesuai)
 - Upah yang diterima memenuhi kebutuhan hidup (pengukuran sangat cukup, cukup, kurang cukup, tidak cukup, sangat tidak cukup).
2. Promosi jabatan adalah proses kegiatan pemindahan karyawan dari satu jabatan kepada jabatan lain yang lebih tinggi promosi jabatan diukur berdasarkan indikator
- Promosi jabatan yang terjadi dip perusahaan (pengukuran sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik dan tidak baik)
 - Promosi jabatan yang dilaksanakan untuk karyawan berdasarkan prestasinya, (pengukuran sangat sesuai, sesuai, cukup sesuai, kurang sesuai, tidak sesuai)
3. Jaminan sosial adalah jaminan perlindungan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan, variabel jaminan sosial diukur berdasarkan indikator
- Tunjangan kesehatan yang terjadi dip perusahaan (pengukuran : sangat layak, layak, cukup layak, kurang layak, tidak layak)
 - Tunjangan Hari Raya yang terjadi dip perusahaan, (pengukuran : sangat layak, layak, cukup layak, kurang layak, tidak layak)
4. Mengenai definisi kepuasan kerja dari International Survey Research Corp Employee Satisfaction Survey, Cicago (dalam Robbin, 1996) dimana kepuasan kerja ada 9 dimensi yakni type of work, coworkers, benefit, being

treated with respect and fairness, job security, chances to contribute ideas pay, recognition for performance, advancement opportunities (Robbin, hal 191)

- Bahwa selama karyawan bekerja di Outlet Global Teleshop Semarang penghargaan kinerja (pengukuran Sangat memuaskan, Memuaskan, Cukup memuaskan, Kurang memuaskan, Tidak memuaskan)
- Selama karyawan bekerja di Outlet Global Teleshop Semarang kerjasama karyawan (pengukuran Sangat memuaskan, Memuaskan, Cukup memuaskan, Kurang memuaskan, Tidak memuaskan)
- Selama karyawan bekerja di Outlet Global Teleshop Semarang penyampaian ide oleh karyawan (pengukuran Sangat memuaskan, Memuaskan, Cukup memuaskan, Kurang memuaskan, Tidak memuaskan)

3.3. Populasi dan Sampel

Masri Singarimbun, (1990:152) memberikan definisi populasi adalah umlah keseluruhan dari unit yang ciri-cirinya akan diduga. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan operasional Outlet Global Teleshop Semarang. Pengertian Sampel (Supranto J, 1997;15) adalah bagian dari populasi. Dikarenakan jumlah karyawan relatif sedikit maka seluruh populasi dijadikan responden sejumlah 34 karyawan. Hal seperti ini disebut dengan menggunakan metode sensus.

3.4. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menurut (Husein Umar, 1999:59) ada dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder :

1. Data Primer

Adalah data yang langsung dan segera diperoleh dari sumber data yang dilakukan oleh peneliti untuk tujuan yang khusus. Data primer yang diperoleh meliputi kuesioner, wawancara dan observasi. Sedangkan dalam penelitian ini peneliti menggunakan kuesioner dan wawancara.

2. Data Sekunder

Adalah data yang dikumpulkan dan dilaporkan oleh orang di luar diri peneliti sendiri, walaupun yang dikumpulkan itu sesungguhnya data yang asli. Data sekunder diperoleh dari majalah, brosur perusahaan, dan literatur ilmiah. Sedangkan dalam penelitian ini peneliti menggunakan brosur yang diterbitkan perusahaan.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan menurut (Sugiyono, 2002:134) dalam penelitian ini yaitu :

1. Angket atau kuesioner

kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

2. Wawancara

Yaitu merupakan cara pengumpulan data dengan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berdasarkan pada tujuan penelitian.

3. Observasi

Merupakan suatu proses yang kompleks, yaitu peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari yang sedang diamati atau digunakan sebagai sumber data penelitian

Dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan angket kuesioner dan observasi.

3.6. Metode Analisis Data

Metode Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis Kualitatif.

Analisis kualitatif merupakan suatu alat yang bersifat memberikan keterangan dan penjelasan yang diperoleh dari hasil jawaban yang diberikan responden.

2. Analisis Kuantitatif.

Yaitu suatu alat analisis dengan menggunakan angka dan perhitungan statistik. Analisa kuantitatif yang digunakan untuk menganalisa hipotesis.

Untuk pengolahan data terlebih dahulu dilakukan tahapan sebagai berikut :

1. Editing

Yaitu proses yang dilakukan setelah data terkumpul untuk melihat apakah jawaban pada questioner telah terisi dengan lengkap atau belum

2. Coding

Yaitu proses pemberian kode tertentu terhadap macam jawaban dari kuesioner untuk dikelompokkan ke dalam katagori yang sama.

3. Pemberian score atau nilai

Didalam pemberian score digunakan skala Likert yang merupakan salah satu cara untuk menentukan score. Kriteria penilaian ini digolongkan dalam lima tingkatan dengan penilaian sebagai berikut

- Untuk jawaban a, diberi nilai 5
- Untuk jawaban b, diberi nilai 4

- Untuk jawaban c, diberi nilai 3
- Untuk jawaban d, diberi nilai 2
- Untuk jawaban e, diberi nilai 1

4. Tabulasi

Yaitu pengelompokkan tes jawaban dengan teliti yang terarah kemudian dihitung dan dijumlah sampai terwujud kedalam bentuk tabel.

Alat analisis yang digunakan adalah :

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh X_1 , dan X_2 terhadap Y digunakan Program SPSS for Windows Ver 11.00, rumus yang digunakan (Sudjana, 1997 :348) :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dimana :

- Y = Variabel terikat, kepuasan kerja
- X_1 = Variabel bebas, Upah
- X_2 = Variabel bebas, Promosi Jabatan
- X_3 = Variabel bebas, Jaminan sosial
- a = Bilangan Konstanta
- b = Koefisien

BAB IV

ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Responden

Identitas responden disini dimaksudkan untuk memahami karakteristik responden lebih mendalam, sehingga membantu memperoleh gambaran tentang keadaan dan ciri dari responden

4.1.1. Data identitas responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1
Identitas responden berdasarkan jenis kelamin
Pada Outlet Global Teleshop Semarang September 2003

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	29	85,29
2	Wanita	5	14,71
	Jumlah	34	100,00

Sumber : Data Primer yang diolah, 2003

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui dari 34 responden frekuensi terbesar berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 29 orang atau (85,29%) dan sisanya berjenis kelamin wanita yaitu 5 orang atau (14,71%). Hal ini menandakan bahwa laki-laki lebih banyak kerja bagian operasional pada Outlet Global Teleshop Semarang dibanding wanita.

4.1.2. Data identitas responden berdasarkan umur

Tabel 4.2
Identitas responden berdasarkan umur
di Outlet Global Teleshop Semarang September 2003

No	U m u r	Jumlah	%
1	21-30 Tahun	18	52,94
2	31-40 Tahun	12	35,29
3	41-50 Tahun	3	8,82
4	51-60 Tahun	1	2,94
5	> 60 Tahun	-	-
	Jumlah	34	34,00

Sumber : Data Primer yang diolah, 2003

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui dari 34 responden frekuensi terbesar berumur 21-30 tahun yaitu sebesar 18 responden (52,94%), sedangkan umur 31-40 tahun yaitu sebesar 12 responden (35,29%), selanjutnya umur 41-50 tahun yaitu sebesar 3 responden (8,82%), dan sisanya umur 51-60 tahun yaitu 1 responden (2,94%), hal ini mengindikasikan kelompok umur 21-30 tahun lebih banyak bekerja Outlet Global Teleshop Semarang.

sebesar 5,9%. Hal ini menandakan bahwa anggapan menurut responden upah Outlet Global Teleshop sesuai.

b. Kecukupan upah diterima memenuhi kebutuhan hidup

Tabel 4.4
Kecukupan upah diterima memenuhi kebutuhan hidup
Di Outlet Global Teleshop Semarang

Keterangan	Jumlah	%
a. Sangat cukup	17	50,0
b. Cukup	15	44,1
c. Kurang cukup	2	5,9
d. Tidak cukup	-	-
e. Sangat tidak cukup	-	-
Jumlah	34	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2003

Dari tabel 4.4 dapat diketahui dari 34 responden frekuensi terbesar menyatakan upah yang diterima setiap bulannya di Outlet Global Teleshop Semarang sangat cukup memenuhi kebutuhan hidup yaitu sebesar 50,0% dan sebagian kecil menyatakan kurang cukup yaitu sebesar 5,9%. Hal ini menandakan bahwa anggapan menurut responden yang diterima setiap bulannya di Outlet Global Teleshop Semarang sangat cukup.

sebesar 5,9%. Hal ini menandakan bahwa anggapan menurut responden upah Outlet Global Teleshop sesuai.

b. Kecukupan upah diterima memenuhi kebutuhan hidup

Tabel 4.4
Kecukupan upah diterima memenuhi kebutuhan hidup
Di Outlet Global Teleshop Semarang

Keterangan	Jumlah	%
a. Sangat cukup	17	50,0
b. Cukup	15	44,1
c. Kurang cukup	2	5,9
d. Tidak cukup	-	-
e. Sangat tidak cukup	-	-
Jumlah	34	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2003

Dari tabel 4.4 dapat diketahui dari 34 responden frekuensi terbesar menyatakan upah yang diterima setiap bulannya di Outlet Global Teleshop Semarang sangat cukup memenuhi kebutuhan hidup yaitu sebesar 50,0% dan sebagian kecil menyatakan kurang cukup yaitu sebesar 5,9%. Hal ini menandakan bahwa anggapan menurut responden yang diterima setiap bulannya di Outlet Global Teleshop Semarang sangat cukup.

4.2.2. Promosi jabatan

Promosi jabatan adalah proses kegiatan pemindahan karyawan dari satu jabatan kepada jabatan lain yang lebih tinggi (Alex S Nitisemito, 1991:134). Dengan demikian promosi akan selalu diikuti oleh tugas, tanggung jawab dan wewenang yang lebih tinggi dari jabatan yang diduduki sebelumnya. Dan pada umumnya promosi juga diikuti dengan peningkatan income serta fasilitas yang lain. Tapi promosi itu sendiri sebenarnya mempunyai nilai, karena promosi adalah merupakan bukti pengakuan antara lain terhadap prestasinya. Berikut ini disajikan tanggapan responden tentang variabel promosi jabatan.

a. Promosi jabatan

Tabel 4.5 :
Promosi jabatan di Outlet Global Teleshop Semarang

Keterangan	Jumlah	%
a. Sangat baik	15	44,1
b. Baik	18	52,9
c. Cukup baik	1	2,9
d. Kurang baik	-	-
e. Tidak baik	-	-
Jumlah	34	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2003

Dari tabel 4.5 dapat diketahui dari 34 responden frekuensi terbesar menyatakan promosi jabatan di Outlet Global Teleshop Semarang baik yaitu sebesar 52,9% dan sebagian kecil menyatakan cukup baik yaitu sebesar 2,9%. Hal ini menandakan bahwa anggapan menurut responden promosi jabatan Outlet Global Teleshop Semarang sangat baik.

BAB IV

ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Responden

Identitas responden disini dimaksudkan untuk memahami karakteristik responden lebih mendalam, sehingga membantu memperoleh gambaran tentang keadaan dan ciri dari responden

4.1.1. Data identitas responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1
Identitas responden berdasarkan jenis kelamin
Pada Outlet Global Teleshop Semarang September 2003

No	Jenis Kelamin	Jumlah	%
1	Laki-laki	29	85,29
2	Wanita	5	14,71
	Jumlah	34	100,00

Sumber : Data Primer yang diolah, 2003

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui dari 34 responden frekuensi terbesar berjenis kelamin laki-laki yaitu sebesar 29 orang atau (85,29%) dan sisanya berjenis kelamin wanita yaitu 5 orang atau (14,71%). Hal ini menandakan bahwa laki-laki lebih banyak kerja bagian operasional pada Outlet Global Teleshop Semarang dibanding wanita.

b. Kesesuaian promosi jabatan berdasarkan prestasi kerja

Tabel 4.6
Kesesuaian promosi jabatan di Outlet Global Teleshop Semarang
berdasarkan prestasi kerja

	Keterangan	Jumlah	%
a	Sangat sesuai	16	47,1
b	Sesuai	18	52,9
c	Cukup sesuai	-	-
d	Kurang sesuai	-	-
e	Tidak sesuai	-	-
	Jumlah	34	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2003

Dari tabel 4.6 dapat diketahui dari 34 responden frekuensi terbesar menyatakan promosi jabatan berdasarkan prestasi kerja yang dilaksanakan di Outlet Global Teleshop Semarang sesuai yaitu sebesar 52,9% dan sebagian kecil menyatakan sangat sesuai yaitu sebesar 47,1%. Hal ini menandakan bahwa anggapan menurut responden promosi jabatan berdasarkan prestasi kerja yang dilaksanakan di Outlet Global Teleshop Semarang sesuai.

4.2.3. Jaminan sosial

Jaminan sosial adalah program perlindungan tenaga kerja terhadap resiko sakit, kecelakaan, hari tua dan kematian dengan manfaat masing-masing berturut-turut jaminan pemeliharaan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua dan jaminan kematian. Berikut ini disajikan tanggapan responden tentang variabel jaminan sosial karyawan operasional di Outlet Global Teleshop Semarang.

a. Tunjangan Kesehatan

Tabel 4.7
Tunjangan Kesehatan di Outlet Global Teleshop Semarang

Keterangan	Jumlah	%
a. Sangat layak	11	32,4
b. Layak	22	64,7
c. Cukup layak	1	2,9
d. Kurang layak	-	-
e. Tidak layak	-	-
Jumlah	34	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2003

Dari tabel 4.7 dapat diketahui dari 34 responden frekuensi terbesar menyatakan tunjangan kesehatan di Outlet Global Teleshop Semarang layak yaitu sebesar 64,7% dan sebagian kecil menyatakan cukup layak sebesar 2,9%. Hal ini menunjukkan bahwa anggapan menurut responden tunjangan kesehatan di Outlet Global Teleshop Semarang layak.

b. Jaminan sosial Strategis

Tabel 4.8
Tunjangan Hari Raya di Outlet Global Teleshop Semarang

Keterangan	Jumlah	%
a. Sangat layak	12	35,3
b. Layak	22	64,7
c. Cukup layak	-	-
d. Kurang layak	-	-
e. Tidak layak	-	-
Jumlah	34	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2003

Dari tabel 4.8 dapat diketahui dari 34 responden frekuensi terbesar menyatakan tunjangan Hari Raya di Outlet Global Teleshop Semarang layak yaitu sebesar 64,7% dan sebagian kecil menyatakan sangat layak yaitu sebesar 35,3%. Hal ini menandakan bahwa anggapan menurut responden tunjangan Hari Raya di Outlet Global Teleshop Semarang layak.

4.2.4. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan. Ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang menghadapi lingkungan kerjanya.

Berikut ini disajikan tanggapan responden tentang variabel kepuasan kerja.

a. Penghargaan kinerja di Outlet Global Teleshop Semarang

Tabel 4.9
Penghargaan kinerja di Outlet Global Teleshop Semarang

Keterangan	Jumlah	%
a. Sangat memuaskan	15	44,1
b. Memuaskan	19	55,9
c. Cukup memuaskan	-	-
d. Kurang memuaskan	-	-
e. Tidak memuaskan	-	-
Jumlah	34	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2003

Dari tabel 4.9 dapat diketahui dari 34 responden frekuensi terbesar menyatakan penghargaan kinerja di Outlet Global Teleshop Semarang memuaskan yaitu sebesar 55,9% dan sebagian kecil menyatakan sangat memuaskan yaitu sebesar 44,1%. Hal ini menandakan bahwa anggapan menurut responden penghargaan kinerja di Outlet Global Teleshop Semarang memuaskan.

b. Kerjasama karyawan Outlet Global Teleshop Semarang

Tabel 4.10
Kerjasama karyawan Outlet Global Teleshop Semarang

Keterangan	Jumlah	%
a. Sangat memuaskan	12	35,3
b. Memuaskan	21	61,8
c. Cukup memuaskan	1	2,9
d. Kurang memuaskan	-	-
e. Tidak memuaskan	-	-
Jumlah	34	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2003

Dari tabel 4.10 dapat diketahui dari 34 responden frekuensi terbesar menyatakan kerjasama karyawan Outlet Global Teleshop Semarang memuaskan yaitu sebesar 61,8% dan sebagian kecil menyatakan cukup memuaskan yaitu sebesar 2,9%. Hal ini menandakan bahwa anggapan menurut responden kerjasama karyawan Outlet Global Teleshop Semarang memuaskan.

c. Penyampaian ide oleh karyawan Outlet Global Teleshop Semarang

Tabel 4.11
Penyampaian ide karyawan Outlet Global Teleshop Semarang

Keterangan	Jumlah	%
a. Sangat memuaskan	15	44,1
b. Memuaskan	19	55,9
c. Cukup memuaskan	-	-
d. Kurang memuaskan	-	-
e. Tidak memuaskan	-	-
Jumlah	34	100

Sumber : Data primer yang diolah, 2003

Dari tabel 4.11 dapat diketahui dari 34 responden frekuensi terbesar menyatakan penyampaian ide oleh karyawan Outlet Global Teleshop Semarang memuaskan yaitu sebesar 55,9% dan sebagian kecil menyatakan sangat memuaskan yaitu sebesar 44,1%. Hal ini menandakan bahwa anggapan menurut responden penyampaian ide oleh karyawan Outlet Global Teleshop Semarang memuaskan.

4.3. Analisis Kuantitatif

Untuk mencari pengaruh upah, promosi jabatan, dan jaminan sosial terhadap kepuasan kerja pada Outlet Global Teleshop Semarang menggunakan analisis statistik yaitu model analisis regresi berganda. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan komputer dengan program SPSS (lampiran 5) diperoleh hasil seperti pada tabel berikut ini :

Tabel 4.12 : Ringkasan hasil perhitungan

Variabel	Koefisien	t-hitung	Hasil Sig
Konstanta	1,858	1,325	0,195
X1	0,363	2,745	0,010
X2	0,400	2,741	0,010
X3	0,531	3,224	0,003
Koefisien Korelasi		0,832	
Koefisien determinasi		0,692	
F-Hitung		22,467	0,000

Sumber : Data primer yang diolah

Berdasarkan tabel 4.12 dapat dijelaskan analisis sebagai berikut :

4.3.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel bebas terhadap Variabel terikat yaitu variabel upah, promosi jabatan, dan jaminan sosial terhadap kepuasan kerja Karyawan operasional Pada Outlet Global Teleshop Semarang. Dari hasil perhitungan regresi berganda (lampiran 5) diperoleh hasil sebagai berikut :

$$Y = 1,858 + 0,363 X_1 + 0,400 X_2 + 0,193 X_3$$

Dari hasil regresi tersebut dapat disimpulkan bahwa

1. Nilai konstanta (a) = 1,858, bila upah (X_1), promosi jabatan (X_2), dan jaminan sosial (X_3) dianggap konstan maka kepuasan kerja (Y) sebesar 1,858 satuan.
2. Nilai koefisien regresi upah (b_1X_1) sebesar 0,363 berarti jika upah semakin meningkat sedangkan variabel lain adalah tetap (konstan) maka kepuasan kerja akan semakin meningkat.
3. Nilai koefisien regresi promosi jabatan (b_2X_2) sebesar 0,400 berarti jika promosi jabatan semakin baik sedangkan variabel lain adalah tetap (konstan) maka kepuasan kerja akan semakin meningkat.
4. Nilai koefisien regresi jaminan sosial (b_3X_3) sebesar 0,193 berarti jika jaminan sosial semakin meningkat sedangkan variabel lain adalah tetap (konstan) maka kepuasan kerja akan semakin meningkat.

4.3.2. Uji t

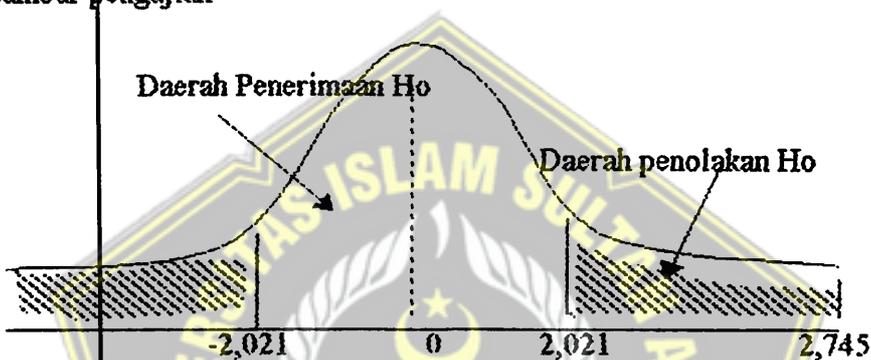
4.3.2.1. Pengujian Hipotesis upah (X_1) terhadap kepuasan kerja (Y)

$H_0 : \beta = 0$, artinya tidak ada pengaruh yang nyata antara upah terhadap kepuasan kerja.

$H_a : \beta > 0$, artinya ada pengaruh yang nyata antara upah terhadap kepuasan kerja

Kriteria Pengujian

1. Taraf uji signifikan (α) = 0,05
2. Dengan $df = n - 2$, Nilai t Tabel menunjukkan $t_{0,05 (32)} = 2,021$ (tabel t)
(Terlampir pada tabel t)
3. Perhitungan t hitung = 2,745
4. Gambar pengujian



Gambar 4.1 : Uji Hipotesis X_1 Terhadap Y

Dari hasil perhitungan t-hitung ($2,745$) $>$ t-tabel ($2,021$) atau sig t ($0,000$) $<$ 5%, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan ada pengaruh yang nyata antara upah terhadap kepuasan kerja.

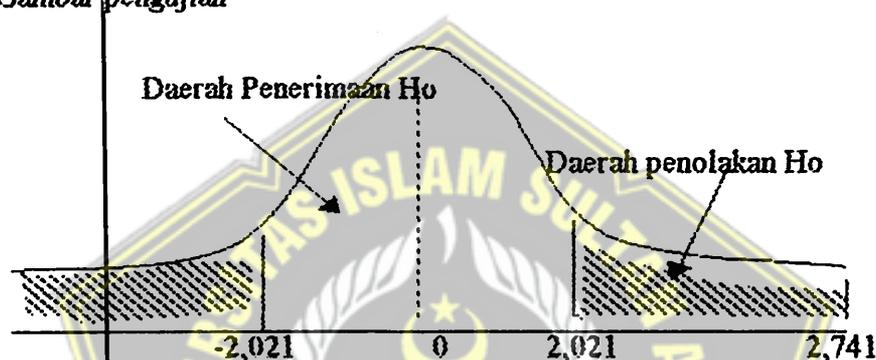
4.3.2.2. Pengujian Hipotesis promosi jabatan (X_2) terhadap kepuasan kerja (Y)

$H_0 : \beta = 0$, artinya tidak ada pengaruh yang nyata antara promosi jabatan terhadap kepuasan kerja.

$H_a : \beta > 0$, artinya ada pengaruh yang nyata antara promosi jabatan terhadap kepuasan kerja

Kriteria Pengujian

1. Taraf uji signifikan (α) = 0,05
2. Dengan $df = n - 2$, Nilai t Tabel menunjukkan $t_{0,05} (32) = 2,021$ (tabel t)
(Terlampir pada tabel t)
3. Perhitungan t hitung = 2,741
4. Gambar pengujian



Gambar 4.2 : Uji Hipotesis X2 Terhadap Y

Dari hasil perhitungan t-hitung (2,741) > t-tabel (2,021) atau sig t (0,000) < 5%, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan ada pengaruh yang nyata antara promosi jabatan terhadap kepuasan kerja.

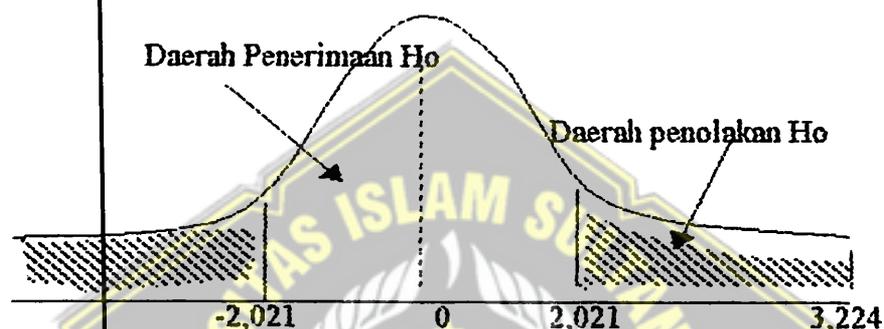
4.3.2.3. Pengujian Hipotesis Jaminan sosial (X3) terhadap kepuasan kerja (Y)

$H_0 : \beta = 0$, artinya tidak ada pengaruh yang nyata antara jaminan sosial terhadap kepuasan kerja.

$H_a : \beta > 0$, artinya ada pengaruh yang nyata antara jaminan sosial terhadap kepuasan kerja.

Kriteria Pengujian

1. Taraf uji signifikan (α) = 0,05
2. Dengan $df = n - 2$, Nilai t Tabel menunjukkan $t_{0,05} (32) = 2,021$ (tabel t)
(Terlampir pada tabel t)
3. Perhitungan t hitung = 3,224
4. Gambar pengujian



Gambar 4.3 : Uji Hipotesis X3 Terhadap Y

Dari hasil perhitungan t-hitung ($3,224$) $>$ t-tabel ($2,021$) atau sig t ($0,000$) $<$ 5% , dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan ada pengaruh yang nyata antara jaminan sosial terhadap kepuasan kerja.

4.3.3. Uji F

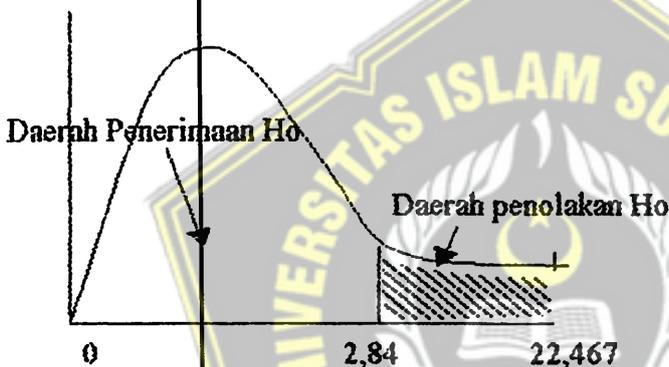
Uji F digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh upah, promosi jabatan, dan jaminan sosial secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja

$H_0 : \beta = 0$, artinya tidak ada pengaruh yang nyata antara upah, promosi jabatan dan jaminan sosial terhadap kepuasan kerja

$H_a : \beta > 0$, artinya ada pengaruh yang nyata antara upah, promosi jabatan dan jaminan sosial terhadap kepuasan kerja

Kriteria Pengujian

1. Taraf uji signifikan (α) = 0,05
2. Dengan d.f = (n - k - 1), Nilai F tabel d.f = (34 - 3 - 1) = 2,84
3. Nilai F hitung menunjukkan 22,467
4. Gambar pengujian

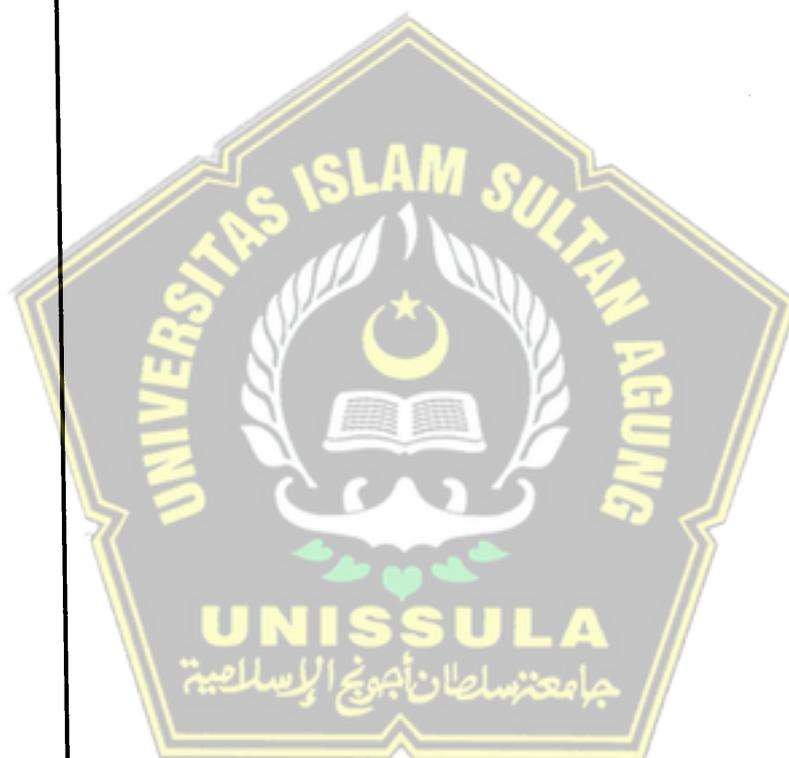


Gambar 4.4 : Uji Hipotesis X_1 , X_2 dan X_3 Terhadap Y

Dari hasil perhitungan F-hitung ($22,467$) > F-tabel ($2,84$) atau sig F ($0,000$) < 5%, dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat disimpulkan ada pengaruh yang nyata antara upah, promosi jabatan dan jaminan sosial terhadap kepuasan kerja

4.3.4. Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,692 yang berarti variasi perubahan kepuasan kerja dipengaruhi upah, promosi jabatan dan jaminan sosial sebesar 69,2%, sedangkan sisanya 30,8% dipengaruhi oleh faktor lain.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang nyata antara upah terhadap kepuasan kerja, hal ini dibuktikan t hitung $2,745 > t$ tabel $2,021$ dan tingkat signifikansi $0,010 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima .
2. Terdapat pengaruh yang nyata antara promosi jabatan terhadap kepuasan kerja, hal ini dibuktikan t hitung $2,741 > t$ tabel $2,021$ dan tingkat signifikansi $0,010 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima
3. Terdapat pengaruh yang nyata antara jaminan sosial terhadap kepuasan kerja, hal ini dibuktikan t hitung $3,224 > t$ tabel $2,021$ dan tingkat signifikansi $0,003 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima
4. Terdapat pengaruh yang nyata antara upah, promosi jabatan dan jaminan sosial terhadap kepuasan kerja, hal ini dibuktikan F hitung $22,467 > F$ tabel $2,84$ dan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.
5. Nilai koefisien determinasi adalah sebesar $0,692$ yang berarti variasi perubahan kepuasan kerja dipengaruhi upah, promosi jabatan dan jaminan sosial sebesar $69,2\%$, sedangkan sisanya $30,8\%$ dipengaruhi oleh faktor lain.

5.2 Saran-saran

1. Hendaknya pihak Outlet Global Teleshop Semarang meningkatkan dan memperhatikan masalah upah yang diberikan karena hal ini berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawannya. Dengan demikian maka Outlet Global Teleshop Semarang harus dapat menetapkan upah yang paling tepat, sehingga dapat menopang tercapainya tujuan perusahaan secara lebih efektif dan lebih efisien.
2. Hendaknya pihak Outlet Global Teleshop Semarang meningkatkan dan memperhatikan masalah promosi jabatan hal ini dikarenakan promosi akan selalu diikuti oleh tugas, tanggung jawab dan wewenang yang lebih tinggi dari jabatan yang diduduki sebelumnya sehingga karyawan yang dipromosikan akan meningkat kepuasannya.
3. Hendaknya pihak Outlet Global Teleshop Semarang meningkatkan dan memperhatikan masalah jaminan sosial hal ini dikarenakan dalam menjalankan kehidupan manusia senantiasa penuh ketidakpastian, terutama mengenai kejadian waktu yang akan datang, dalam hal ini adalah resiko yang mungkin terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Alex S. Nitisemito, 1991, *Manajemen Personalia*, Penerbit Yudhistira, Jakarta.
- Heidjrachman R, 1990, *Manajemen Personalia*, BPFE-Yogyakarta.
- Henry Simamora, 1997, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta.
- Husein Umar, *Metodologi Penelitian, Aplikasi Dalam Pemasaran*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1999
- J. Supranto, *Statistik Teori dan Aplikasi*, Erlangga, Jakarta, 1997.
- Marzuki, 1995, *Metodologi Riset*, Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Masri Singarimbun, *Metode Penelitian, Survey LP3ES*, Jakarta, 1990
- Sentanoe Kertonegoro, 1999, *Hubungan Industrial*, Pustaka Dian, Jakarta.
- Sudjana, 1997, *Statistik Untuk Ekonomi dan Niaga*, Tarsito, Bandung.
- Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabeta, Bandung
- Suharsimi Arikunto, 1998, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta
- T. Hani Handoko, *Manajemen Personalia Sumberdaya Manusia*, BPFE Yogyakarta, 1996