

No. Kuisisioner :

Yth. Karyawan Wisma Makara UI
Di tempat

Selamat pagi/siang/sore Bapak/Ibu yang saya hormati. Saya Agusnawati, mahasiswa Program Sarjana Ekstensi Ilmu Administrasi Niaga FISIP UI, sedang melakukan penelitian mengenai **"Analisis Kepuasan terhadap Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Berdasarkan Persepsi Karyawan"** pada sebuah perusahaan/organisasi dan saya mengkhususkan penelitian ini untuk karyawan bagian operasional **di Wisma Makara UI**.

Penelitian ini dibuat dalam rangka menyelesaikan tugas akhir kuliah berupa penyusunan skripsi. Sehubungan dengan itu, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuisisioner yang diperlukan dalam penelitian ini.

Didalam pengisian kuisisioner ini, tidak ada jawaban yang benar ataupun salah dari jawaban yang Bapak/Ibu berikan. Bapak/Ibu diminta untuk mengisi sesuai penilaian Bapak/Ibu. Selain itu, penelitian ini tanpa pencantuman nama dan bersifat rahasia. Data Bapak/Ibu akan diolah hanya untuk kepentingan penelitian ini dan keperluan akademis semata, sehingga tidak perlu ragu untuk memberikan jawaban yang sejujurnya.

Kuisisioner ini terdiri dari dua bagian dan pada masing-masing bagian terdapat instruksi tersendiri untuk mengerjakan. Untuk memudahkan dalam mengisi, bacalah petunjuk pengisian pada masing-masing bagian dengan seksama. Jika Bapak/Ibu telah selesai, mohon periksa kembali jawaban Bapak/Ibu dan pastikan bahwa tidak ada nomor yang terlewat untuk diisi.

Saya mengucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu meluangkan waktu untuk mengerjakan kuisisioner ini.

Depok, November 2008
Hormat saya,

(Agusnawati)

I. Karakteristik Responden

Pertanyaan berikut mengenai identitas diri Anda. Berikanlah tanda SILANG (X) pada jawaban yang mencerminkan diri Anda.

1. Jenis Kelamin : (1) Laki-laki
(2) Perempuan
2. Usia : (1) 20 – 30 tahun
(2) 31 – 40 tahun
(3) >40 tahun
3. Pendidikan Terakhir: (1) SMP
(2) SLTA atau sederajat
(3) Diploma
(4) S1
4. Lama Bekerja : (1) < 2 tahun
(2) 2 – 5 tahun
(3) > 5 tahun
5. Status Pernikahan : (1) Belum menikah
(2) Menikah

II. Pernyataan yang diajukan berikut berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

Berikanlah persepsi/penilaian anda terhadap 26 pernyataan yang diajukan sesuai dengan kondisi/keadaan yang anda rasakan dengan memberi tanda CHECKLIST (√) pada pilihan jawaban yang tersedia.

Keterangan Jawaban:

SP : Sangat Puas

P : Puas

CP : Cukup Puas

TP : Tidak Puas

STP : Sangat Tidak Puas

No.	Pernyataan	STP	TP	CP	P	SP
a. Karakteristik pekerjaan						
1	Pekerjaan saya cukup menarik sehingga saya tidak bosan					
2	Pekerjaan saya menantang secara mental					
3	Pekerjaan memberikan peluang terhadap beragam keterampilan yang saya miliki					
4	Pekerjaan menawarkan beragam variasi tugas					
5	Pekerjaan saya menawarkan cukup peluang untuk berfikir dan bertindak mandiri.					
6	Saya puas dengan peluang kerja yang diberikan kepada saya untuk menyelesaikan pekerjaan dari awal sampai akhir.					
b.1. Ganjaran yang diterima (system upah/gaji)						
7	Kepuasan pendapatan yang diterima dibandingkan rekan kerja pada posisi yang sama.					
8	Pendapatan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan.					
9	Pendapatan yang diterima sesuai dengan tuntutan pekerjaan.					
10	Kesesuaian pendapatan yang diterima dengan ketrampilan yang dimiliki.					
11	Kesesuaian pendapatan yang diterima dengan yang diberikan perusahaan sejenis.					
12	Pendapatan yang diterima di atas standar.					
b.2. Ganjaran yang diterima (kesempatan promosi)						
13	Perusahaan menawarkan adanya peluang promosi (karir) secara reguler dan adil.					
c. Kondisi kerja yang mendukung						
14	Kebersihan dan kenyamanan ruangan mempengaruhi keberhasilan kerja saya.					
15	Ruang kerja saya memberi ketenangan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik.					
16	Perusahaan memberikan kemudahan dan memenuhi sarana kerja yang saya butuhkan.					

17	Keadaan lingkungan kerja sekitar memberikan keamanan dan tidak merepotkan					
d. Rekan kerja (Co-workers)						
18	Rekan kerja mempunyai cukup kemampuan dalam membantu pekerjaan saya.					
19	Saya dapat membicarakan masalah-masalah kerja dan pribadi dengan teman dekat (rekan kerja).					
20	Rekan kerja saya memiliki keramahan dan mau bekerjasama.					
e. Penyeliaan (Supervisi)						
21	Saya menerima informasi dari atasan berkaitan dengan prestasi kerja saya.					
22	Atasan memuji hasil kerja yang bagus.					
23	Atasan memberi cukup bimbingan					
f. Kesesuaian kepribadian pekerjaan						
24	Pekerjaan menyenangkan karena sesuai dengan kepribadian yang saya miliki.					
25	Latar belakang pendidikan dan keterampilan saya memberi andil besar dalam penyelesaian pekerjaan.					
26	Saya puas karena ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan minat saya.					
<p>SUDAHKAH ANDA MEMBERIKAN JAWABAN PADA SETIAP PERNYATAN? MOHON DIPERIKSA KEMBALI JAWABAN ANDA JANGAN SAMPAI ADA YANG TERLEWAT/TIDAK DIISI -----TERIMA KASIH-----</p>						

PEDOMAN WAWANCARA

I. Wawancara terstruktur untuk pengelola dan karyawan

1. Arti karyawan bagi perusahaan.
2. Gambaran sikap kerja karyawan.
3. Pandangan perusahaan terhadap kepuasan kerja karyawan.
4. Gambaran kepuasan karyawan terhadap kebijakan/upaya yang diterapkan manajemen.
5. Upaya perusahaan untuk memenuhi kepuasan kerja karyawan.
6. Hubungan kerja antar karyawan.
7. Dukungan kondisi kerja terhadap pekerjaan.
8. Kesesuaian penempatan karyawan dengan latar belakang karyawan.
9. Gambaran gaya kepemimpinan.

II. Wawancara tidak terstruktur untuk karyawan

1. Ketertarikan terhadap pekerjaan.
2. Keberagam tugas yang ditawarkan.
3. Kesempatan/pejuang promosi
4. Ketenangan ruang kerja.
5. Dukungan sosial rekan kerja.
6. Penyeliaan pimpinan
7. Kesesuaian pekerjaan dengan latar belakang karyawan.

**TRANSKRIP WAWANCARA
(Terstruktur)**

Nama Responden : Bpk. Yessy Peranginangin, SE, M.Com

Jabatan : Pelaksana Harian Kepala Diklat Wisma Makara UI

1. Seberapa penting arti karyawan bagi perusahaan?

"Bagi Wisma Makara, karyawan sangat penting. Yang pertama, karena Wisma Makara bergerak dibidang service, jadi mayoritas pegawainya akan berinteraksi langsung dengan pelanggan yang akan menentukan seberapa baik *performance service* yang kita berikan kepada mereka, jadi kepuasan pelanggan ditentukan oleh interaksi mereka dengan karyawan."

"Yang kedua, karyawan juga sangat penting dalam pengembangan karena ada banyak ide yang didapatkan oleh karyawan yg berdasarkan pengalaman praktis dilapangan. Jadi karyawan merupakan aset yang penting bagi Wisma Makara."

2. Bagaimana gambaran sikap kerja karyawan Wisma?

"Pada saat ini secara umum bisa dilihat kalo karyawan sendiri kurang bisa memotivasi dirinya, dan lebih banyak karyawan yang kualifikasinya berada dibawah yang seharusnya dimiliki. Sebenarnya kalo dilihat dari kapasitas karyawan sekarang, ya memang akutnya segitu..tapi kalo dilihat dari kondisi ideal masih jauh. Sikapnya sendiri masih perlu banyak dimotivasi, banyak dibimbing, dan perlu banyak dikontrol, belum bisa mandiri."

3. Bagaimana perusahaan memandang kepuasan kerja karyawan?

"Kepuasan kerja karyawan Wisma Makara (menurut saya) cukup penting, karena Wisma Makara bisa dikategorikan sebagai industri jasa, jadi kepuasan karyawan akan berdampak kepada kepuasan pelanggan dan akan berpengaruh terhadap profitabilitas dari wisma. Jadi pastinya penting, kepuasan dari karyawan."

4. Bagaimana gambaran kepuasan karyawan di Wisma Makara terhadap kebijakan/upaya yang diterapkan manajemen?

"Menurut survey terakhir memang ada ketidakpuasan di dalam remunerasi terutama untuk gaji pokok, karena pengelola yang lama memasukkan latar belakang pendidikan sebagai salah satu variabel dari penentuan gaji pokok karyawan. Sementara dari sifat pekerjaan sendiri, sepertinya latar belakang pendidikan sendiri tidak memegang peranan terlalu penting. Jadi karena pengalaman masing-masing pegawai sudah di atas dua tahun, sudah perlu dilakukan peninjauan ulang terhadap strukturisasi penggajian."

Secara umum melihat struktur gaji dan uang service sebagai kompensasi secara keseluruhan untuk take home pay-nya, saya pikir mereka cukup puas, baik dari segi kompensasi, situasi kerja, dan juga hubungan kerja antara pengelola dan karyawan dan juga sesama karyawan."

++ Bisa diperjelas perbedaan cara pandang pengelola lama dan pengelolaa baru dalam menyikapi latar belakang pendidikan?

"Yang sering terjadi kalau misalnya kualifikasi pendidikan, tinggi, tetapi mereka tidak performed. Jadi ambil contoh, misalnya ada lulusan SMA, dia sudah pengalaman 5 tahun, dibandingkan lulusan D3 yang punya pengalaman 2 tahun, pasti akan berbeda. Ironisnya perbedaan itu tidak ditangkap."

"Yang terpenting adalah bagaimana mereka performed sama pekerjaan. Saya fikir kalo di Wisma, sebenarnya yang lebih dihargai adalah pengalaman...kedewasaan berinteraksi dengan tamu. Latar belakang pendidikan aja tidak cukup untuk menentukan besar kecilnya gaji pokok."

++ Berkaitan dengan kepuasan atas situasi kerja yang sebutkan tadi, salah satu faktor yang berpengaruh adalah adanya kebebasan/kemandirian karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Bagaimana tanggapan Bapak?

"Secara umum kami cukup memberi kebebasan bagi karyawan dalam melaksanakan tugas. Hal ini dikarenakan mereka kami nilai sudah cukup berpengalaman dalam tugasnya masing-masing, karena karyawan di Wisma rata-rata adalah karyawan lama, keseluruhan karyawan tetapnya adalah karyawan lama. Hal itu cukup membantu kami sebagai pengelola baru, karena sebenarnya bisa dikatakan kamipun belajar akan lingkup pekerjaan di Wisma ini dari mereka."

5. Bagaimana upaya perusahaan untuk memenuhi kepuasan kerja karyawan?

"Yang pertama sudah dilakukan, kita melakukan training untuk mengembangkan kapasitas mereka. Jadi walaupun latar belakang pendidikan tidak tinggi, tetapi dengan *training-training on the job* diharapkan mereka bisa meningkatkan kualifikasi dan memberikan tantangan baru untuk mereka."

"Yang ke-2 akan mengintegrasikan sistem SDM Wisma dengan sistem SDM UI, sehingga bagi mereka sendiri akan ada kepastian yang lebih, dibandingkan jika mereka menjadi karyawan Wisma yang satusnya bukan karyawan UI."

"Ketiga, mereview sistem penggajian berdasarkan latar belakang pendidikan, ditambah pengalaman dan juga performa mereka selama berada di Wisma. Jadi, sistem penggajian yang beberapa tahun belum direview, akan kita review dan coba sesuaikan dengan UI sendiri."

6. Hubungan kerja antar karyawan apakah mempengaruhi kepuasan kerja?

"Ya namanya orang berinteraksi secara sosial, pastinya ada gesekan, dan beberapa mungkin warisan dari pengelola lama, dimana ada beberapa keputusan rekrutmen lebih kepada faktor kekeluargaan bukan kualifikasi. Itu yang sedang kita...Biasa kan kalau dikantor itu ada group informal. Group-group informal itu yang mau coba kita didekatkan sehingga gesekan yang ada tidak terlalu keras."

"Yang saya lihat hubungan sesama karyawan ga terlalu banyak bermasalah. Kalo ada gesekan kecil harian, sih pasti ada. Tetapi walaupun ada gesekan, tidak vital sehingga mengorbankan klien, dan mengorbankan Wisma."

7. Kondisi kerja disini apakah dirasakan mendukung terhadap terselesaikannya pekerjaan? (kondisi kerja: ketenangan, ketersediaan sarana, dll)

"sarana kerja...sebenarnya ada dua pandangan. Kalo dari pandangan pengelola, kita pengennya sarana minimal hasil maksimal. Dari sudut pandang karyawan, sarana lebih maksimal, hasil lihat-lihat dulu."

"Prinsipnya kita akan memfasilitasi mereka dengan alat-alat yang dibutuhkan, tapi jangan sampai fasilitas itu akan memberatkan struktur biaya Wisma. Contohnya aja seperti kebutuhan troli, kebutuhan komputer, kebutuhan ruangan, sebenarnya perlu di teliti dulu."

"Tapi bisa dibilang secara umum kondisinya masih kurang. Masih kurang untuk meningkatkan kualitas, tapi untuk menserve dengan kualitas sekarang ini untuk selevel Wisma, saya rasa masih bisa dicapai. Tapi untuk pengembangan kita masih perlu menambah fasilitas."

"Kalau untuk sisi kepuasan, setiap divisi berbeda. Ada divisi yang koordinatornya bilang kalo dengan keterbatasan yang ada, kita bisa performed yang baik, ya mereka performed. Tapi memang masih ada keluhan kalo kurang. Ya kurangnya untuk peningkatan."

8. Apakah penempatan karyawan secara umum sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan dan minat?

"Tidak sesuai. Mayoritas tidak sesuai, hampir 70% tidak sesuai. (metode) manajemen lama, manajemen kekeluargaan banyak subyektifitas, tidak berdasarkan kualifikasi. Langkah perbaikan kita training..kita evaluasi.., apakah mereka memang cocok ditempatnya, kalau tidak akan kita pindah tempatkan, ya..rotasi. Kalo ditempat baru tetap tidak cocok, berarti memang ada masalah dengan industri jasa yang kita geluti."

++Bisa dijelaskan lebih lanjut tentang rotasi karyawan?

"Rotasi karyawan....kami juga melakukan rotasi karyawan, yang sebenarnya tujuan awalnya untuk menyesuaikan latar belakang pendidikan, dan kemampuan dengan minat karyawan. Namun, kami tidak menutup pintu kalau rotasi tersebut memang diinginkan karyawan, misalnya karena mereka berfikir dengan rotasi ke bagian lain, keterampilan dan kemampuan mereka bisa lebih optimal digunakan."

9. Apakah gaya kepemimpinan saat ini sudah mengakomodir kepuasan karyawan?

"Gaya (kepemimpinan) sekarang jauh berbeda dengan kepemimpinan yang lalu. Pengamatan saya, dengan berada dibawah UI, dengan beberapa kepastian yang kita berikan, kelihatan kalau mereka lebih puas".

10. Hal yang terpenting yang membuat karyawan memiliki gambaran kepuasan terhadap perusahaan dari semua yang telah diupayakan?

"Yang pertama kebutuhan fisiknya, terutama dari gaji pokok dan uang bonus. Kalau itu terpenuhi...selanjutnya dari sisi tanggung jawab, bagaimana mereka melaksanakan pekerjaannya. Apakah pekerjaannya menantang mereka dan sesuai dengan keinginan mereka. Yang terakhir kebutuhan untuk mereka bisa mengaktualisasikan dirinya."

"Yang pertama, kita sudah menghitung, dan *take home pay* untuk karyawan Wisma sudah berada diatas UMP Depok, bahkan jauh melewati UMP Depok. Yang kedua, dari sisi kepuasan lingkungan kerja dan hubungan antar pegawai, sudah ada beberapa prosedur yang kita bakukan dengan SOP. Jadi untuk interaksi sesama pekerja sudah ada dalam SOP, maksudnya monitoring tentang satu atau beberapa orang tidak subyektif lagi, sudah diatur dalam SOP."

"Untuk kebutuhan aktualisasi, kita membuka ruang bagi karyawan untuk memberikan pendapatnya. Pada setiap rapat itu, kita buka forum atau kesempatan bagi mereka untuk menyampaikan pendapatnya, kira-kira perbaikan apa yang bisa dilakukan."

**TRANSKRIP WAWANCARA
(Terstruktur)**

Nama Responden : AA

Jabatan : Karyawan unit kerja *Cashier*

1. Seberapa penting arti karyawan bagi perusahaan?

"Menurut saya karyawan adalah sebagian dari suatu perusahaan dimana untuk mendirikan atau memajukan perusahaan diperlukan karyawan yang berskill dan berwawasan".

2. Bagaimana gambaran sikap kerja karyawan Wisma?

"Sikap kerja karyawan Wisma kalau saat ini mulai berkurang, maksudnya ga ada kerjasamanya antar beberapa departemen".

3. Bagaimana perusahaan memandang kepuasan kerja karyawan?

"Sepertinya kalau pimpinan yang sekarang melihat kepuasan kerja karyawan itu suatu hal yang penting. Soalnya mereka sekarang banyak memperhatikan kita, keluhan kita didengar dan biasanya juga ditindaklanjuti. Mungkin karena mereka mau ada peningkatan dari cara kerja kita yach..juga biar ada peningkatan dari segi tamu yang menggunakan akomodasi di Wisma".

4. Bagaimana gambaran kepuasan karyawan di Wisma Makara terhadap kebijakan/upaya yang diterapkan manajemen?

"Untuk saat ini kaya'nya sich belum ada kepuasan yang benar-benar puas."

5. Bagaimana upaya perusahaan untuk memenuhi kepuasan kerja karyawan?

"Sejauh ini sepertinya berusaha memperbaiki pendapatan karyawan, karena cukup sering ada keluhan kalau sedang rapat sama pimpinan".

6. Hubungan kerja antar karyawan apakah mempengaruhi kepuasan kerja yang dirasakan saat ini?

"ya buat saya sangat mempengaruhi. Hubungan kerja antar karyawan saat ini bisa dibilang kurang mendukung, karena masih ada karyawan yang masih suka mengacu ke pimpinan lama, jadinya kan suka bentrok kepentingan".

++Jadi bisa dibilang Anda kurang puas terhadap hubungan kerja yang ada?

"ga juga. Hanya saya merasakan ada sebagian teman yang bikin hubungan kerja jadi ga nyaman. Tapi dengan rekan lain saya merasa ada hubungan kerja yang baik.

++Hubungan kerja bisa dalam bentuk dukungan teknis, misalnya rekan kerja bisa membantu terselesaikannya pekerjaan. Bagaimana menurut Anda?

"Kalau saya pribadi merasa puas mbak atas dukungan teknis rekan kerja. Teman kerja saya punya kemampuan buat membantu pekerjaan saya. Misalnya aja kalau saya berhalangan masuk kantor, atau sedang *off* misalnya, (menyebutkan nama karyawan) di FO biasa gantiin tugas saya mbak."

7. Kondisi kerja disini apakah dirasakan mendukung terhadap terselesaikannya pekerjaan? (kondisi kerja: ketenangan, ketersediaan sarana, dll)

"Kondisi kerja keseluruhan rasanya mendukung, tapi ketersediaan sarana sepertinya belum menunjang secara penuh kelancaran kerja, khususnya di tempat saya."

8. Apakah penempatan karyawan secara umum sudah sesuai dengan latar belakang pendidikan dan minat?

"Sepertinya belum. Ini berdasarkan penglihatan saya aja yach..melihat cara kerja karyawan lain, kaya'nya seperti ga punya latar belakang pendidikan yang sesuai. Keunggulan mereka ya di pengalaman, karena kita kan udah lama di sini. Tapi pastinya yang bisa jawab, ya orang sdm".

9. Apakah gaya kepemimpinan saat ini sudah mengakomodir kepuasan karyawan?

"Gaya kepemimpinan sekarang lebih mengakomodir kepentingan karyawan, kebijakannya, keluhan pegawai didengar langsung, ada tindak lanjutnya, yaa walaupun sebulan, dua bulan...tapi tetap ada tindak lanjutnya. Kalau kepuasan karyawan, maunya sich pimpinan sering ngeliat cara kerja kita, apalagi kalau lagi ramai tamu, setidak-tidaknya ada perhatian langsung, disitu rasanya ada kepuasan tersendiri, diamati pimpinan, terus kalau bagus dapat pujian, yach sebagai bentuk penghargaan langsung lah, tidak hanya dalam rapat aja. Kenyataannya sekarang, perhatian dan input dari pimpinan biasanya diungkapkan dalam rapat aja. Tapi kalo dibanding pengelola lama bisa dibilang lebih ada nilai kepuasannya."

"Disini sering dapat masukan dari teman mba, saya sering diminta jadi penghubung ke pimpinan atau biasanya kalo teman-teman ada masalah, ngomongnya ke saya. Kaya' kemarin orang Kitchen "teriak", mana nih bos,

kita kan pengen diliat kalo lagi rame begini."

10. Menurut Anda apakah hal yang terpenting yang membuat karyawan memiliki gambaran kepuasan terhadap perusahaan?

"Buat saya hal yang terpenting yang membuat karyawan puas itu masalah salary, dan tunjangan-tunjangan lainnya seperti karyawan di UI umumnya harus dicermati lagi sama pimpinan".



**TRANSKRIP WAWANCARA
(Tidak Terstruktur)**

Responden 1 : BB
Jabatan : Karyawan di departemen *Front Office*

Responden 2 : CC
Jabatan : Karyawan di unit kerja *Kitchen*

Responden 3 : DD
Jabatan : Karyawan di Departemen M&E

1. Menurut Anda apakah pekerjaan Anda cukup menarik atau justru menimbulkan kebosanan?

BB: "kalau menurut Saya, pekerjaan Saya cukup menarik buat Saya, ya senang aja sama pekerjaan ini, alhamdulillah sampai sekarang belum pernah bosan...mungkin karena Saya emang suka ya berhubungan dengan banyak orang seperti tuntutan pekerjaan Saya sekarang."

CC: "Kalau buat saya, pekerjaan sebagai *cook* bagi saya cukup menarik, karena emang saya suka sama pekerjaan ini. Saya ngejalanin ini udah lama mbak, sejak sebelum di Wisma. Terus kalau rasa bosan, kadang-kadang sih ada, ya namanya juga rutinitas, yaa wajar kan kalo bosan. Tapi ga terus-terusan...ya istilahnya ga pernah sampe kepikiran cari pekerjaan lain."

2. Bagaimana gambaran kepuasan Anda akan beragamnya tugas dalam pekerjaan Anda?

BB: "kalau dilihat dari beragamnya tugas, sepertinya kerja di *front office* bisa dibbilang cukup puas yach...karena disini kami ga hanya berhubungan dengan bagaimana melayani tamu aja, tapi juga bagaimana bisa mengkoordinir bagian-bagian lain, seperti bagian *banquet*, *kitchen*, *housekeeping*. Jadi rasanya lebih variatif aja lingkup kerjanya."

3. Apakah ada peluang promosi kepada karyawan?

CC: "ngga' yakin tuh mba, disini ada peluang naek jabatan atau jenjang karir. Paling-paling mentok di level koordinator, itu juga kalau koordinator yang lama berhenti kali."

4. Apakah ruang kerja memberikan ketenangan bagi Anda untuk menyelesaikan pekerjaan?

DD: "Kalau ketenangan dalam ruang kerja mba, rasanya jarang kita dapat. Soalnya tugas saya memperbaiki barang rusak, jadi otomatis banyak berisiknya..ga tenang."

5. Menurut Anda, apakah rekan kerja Anda bersedia membicarakan masalah pekerjaan atau pribadi?

BB: "Saya punya teman kerja yang bisa diajak bicara entah pribadi atau kantor (pekerjaan), ya walaupun cuma beberapa aja ya. Soalnya kan ga semua rekan sekerja bisa jadi teman dekat. Jadi yang bisa kasih dukungan, biasanya teman se-departemen atau se-ruangan, seperti saya dengan (menyebutkan nama staf di unit kerja cashier), karena kita sering bersama dan kebetulan juga seruangan. Sedangkan kalau teman lain departemen, saya jarang ngobrol atau interaksi yang ga' formal."

6. Apakah Anda bagaimana gaya peyeliaan (pengawasan) pimpinan saat ini? Dan apakah Anda merasa puas?

CC: "maunya ya mba', pimpinan *stand by* disini dan rutin ngawasin kita, bukan cuma sekali-sekali. Apalagi kalau lagi ramai tamu, kita bikin banyak masakan...kalau enak bisa dapat pujian langsung dari pimpinan. Sayangnya masih jarang dilakuin. Tapi ya kalau kalo ditanya kepuasan ya boleh dibilang puas lah, karena pimpinan yang sekarang ada perhatian juga ke kita dengan mengadakan rapat rutin, semua karyawan dikumpulin. Di rapat itu biasanya kita dapat masukan atau juga pujian dari pimpinan."

7. Apakah Anda merasa puas atas kesesuaian latar belakang pendidikan, keterampilan dan minat Anda dengan pekerjaan saat ini?

CC: "Saya cuma tamatan SMP mba, terus dibawa kerja disini, karena saya pernah kerja di restoran, makanya ditempatin di bagian *Kitchen*. Kalau ditanya puas engga'nya, saya sih puas dengan pekerjaan sekarang, karena saya memang senang sama kegiatan masak-memasak dan bisa dibilang punya *skill* dari pengalaman saya bekerja di restoran."