

BAB 3

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

PT Asuransi Kesehatan Indonesia atau juga dikenal dengan nama PT Askes Indonesia (Persero) adalah merupakan Badan Usaha Milik Negara yang ditugaskan khusus oleh pemerintah untuk menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun PNS dan TNI/POLRI, Veteran, Perintis Kemerdekaan beserta keluarganya dan Badan Usaha lainnya.

3.1 Sejarah Singkat PT Askes (Persero)

- Tahun 1968
Pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan yang secara jelas mengatur pemeliharaan kesehatan bagi Pegawai Negeri dan Penerima Pensiun (PNS dan ABRI) beserta anggota keluarganya berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 230 Tahun 1968. Menteri Kesehatan membentuk Badan Khusus di lingkungan Departemen Kesehatan RI yaitu Badan Penyelenggara Dana Pemeliharaan Kesehatan (BPDPK), dimana oleh Menteri Kesehatan RI pada waktu itu (Prof. Dr. G.A. Siwabessy) dinyatakan sebagai cikal bakal Asuransi Kesehatan Nasional.

- Tahun 1984
Untuk lebih meningkatkan program jaminan pemeliharaan kesehatan bagi peserta dan agar dapat dikelola secara profesional, Pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 22 Tahun 1984 tentang Pemeliharaan Kesehatan bagi Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun (PNS, ABRI dan Pejabat Negara) beserta anggota keluarganya. Dengan Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 1984, status badan penyelenggara diubah menjadi Perusahaan Umum Husada Bhakti.

- Tahun 1991
Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 1991, kepesertaan

program jaminan pemeliharaan kesehatan yang dikelola Perum Husada Bhakti ditambah dengan Veteran dan Perintis Kemerdekaan beserta anggota keluarganya. Disamping itu, perusahaan diijinkan memperluas jangkauan kepesertaannya ke badan usaha dan badan lainnya sebagai peserta sukarela.

- Tahun 1992

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1992 status Perum diubah menjadi Perusahaan Perseroan (PT Persero) dengan pertimbangan fleksibilitas pengelolaan keuangan, kontribusi kepada Pemerintah dapat dinegosiasi untuk kepentingan pelayanan kepada peserta dan manajemen lebih mandiri.

- Tahun 2005

PT Askes (Persero) diberi tugas oleh Pemerintah melalui Departemen Kesehatan RI, sesuai Keputusan Menteri Kesehatan RI Nomor 1241/MENKES/SK/XI/2004 dan Nomor 56/MENKES/SK/I/2005, sebagai Penyelenggara Program Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (PKMM/ASKESKIN).

3.2 Visi , Misi, dan Tujuan Perusahaan

Visi

Menjadi perusahaan *Specialist* Asuransi Kesehatan dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan dan *Market Leader* di Indonesia.

Specialist berarti:

- Hanya melakukan usaha dalam bidang asuransi kesehatan dan jaminan pemeliharaan kesehatan.
- Menyelenggarakan usaha asuransi kesehatan dan jaminan pemeliharaan kesehatan secara profesional dan memberikan pelayanan yang bermutu bagi pelanggan.

Market Leader berarti:

Dapat menguasai pangsa pasar 20% dari potensial pasar dalam kurun waktu 5 (lima) tahun.

Misi

Turut membantu Pemerintah di bidang kesehatan dengan:

- Menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan yang bersifat sosial berdasarkan *Manage Care* untuk kemanfaatan maksimum bagi peserta wajib.
- Menyelenggarakan asuransi kesehatan yang bersifat komersial bagi masyarakat berpenghasilan tetap, terutama kelompok menengah keatas, berdasarkan *Manage Care* dan *Idemnity* untuk kemanfaatan bagi *Stakeholders*.

Tujuan Perusahaan

- Turut melaksanakan dan menunjang kebijakan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya serta pembangunan asuransi, khususnya asuransi kesehatan bagi pegawai negeri sipil, penerima pensiun, veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya, dan peserta lainnya serta menjalankan jaminan pemeliharaan kesehatan dengan menerapkan prinsip-prinsip perseroan terbatas.

Untuk mencapai maksud dan tujuan itu, perusahaan dapat melaksanakan kegiatan usaha sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan asuransi kesehatan yang bersifat menyeluruh (komprehensif) bagi pegawai negeri sipil, penerima pensiun, veteran, perintis kemerdekaan beserta keluarganya.
 2. Menyelenggarakan asuransi kesehatan yang bersifat menyeluruh (komprehensif) bagi pegawai dan penerima pensiun badan usaha dan badan lainnya.
- Menyelenggarakan jaminan pemeliharaan kesehatan sesuai ketentuan undang-undang yang berlaku

3.3 Budaya Perusahaan

Dalam proses membangun keyakinan dan nilai-nilai (*beliefs and values*) yang harus dipegang teguh oleh seluruh jajaran perusahaan mulai dari tingkat pelaksana sampai ke tingkat manajemen telah disepakati hal-hal yang menjadi ciri-ciri bagi budaya perusahaan, sesuai dengan visi dan misi perusahaan, yaitu:

- *Integrity*
- *Teamwork*
- *Service Excellence*
- *Continous Learning*

3.4 Profil PT Askes (Persero)

Tabel 3.1.

Nama Perusahaan	Perusahaan Perseroan (Persero) Asuransi Kesehatan Indonesia
Bidang Usaha	Asuransi dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan
Pemilik	100% Pemerintah
Tanggal Pendirian	15 Juli 1968
Dewan Komisaris - Komisaris Utama - Komisaris	Farid W. Husain 1. Tata Suntara 2. Ida Bagus Indra Gotama 3. Wiranto 4. Eko Sutrisno
Dewan Direksi - Direktur Utama - Wakil Direktur Utama - Direktur Operasional - Direktur SDM dan Umum - Direktur Perencanaan dan Pengembangan - Direktur Keuangan	I Gede Subawa Kemal Imam Santoso Umbu M. Marisi Zulfarman Suzanna Zadli Razak Purnawarman Basundoro
Jaringan Kantor	12 Kantor Regional, 91 Kantor Cabang dan 225 PT Askes (Persero) Kab/Kota
Kantor Pusat	Jl. Letjen Suprpto, Cempaka Putih, Jakarta Pusat 10510
Jumlah Pegawai s/d tahun 2007	2.459 orang Perincian: - Kantor Pusat : 241 orang - Kantor Regional, Kantor Cabang dan PT Askes (Persero) Kabupaten/Kota : 2.218 orang

Sumber: Laporan Tahunan 2007, www.ptaskes.com, 2008, diunduh 27 Oktober 2008, pukul 10.00 WIB

3.5 Jenis Usaha

PT Askes (Persero) dalam menjalankan kegiatan usahanya di bidang asuransi kesehatan terbagi menjadi 3 (tiga) bagian usaha, yaitu :

1. Askes Sosial

Merupakan asuransi kesehatan dalam menyediakan pelayanan kesehatan bagi PNS, Penerima pensiun, Veteran, dan Perintis Kemerdekaan beserta anggota keluarganya. Pelayanan di seluruh Indonesia yang menyeluruh (*comprehensive*) melalui sistem pelayanan berjenjang.

2. Askes Komersial

Merupakan asuransi kesehatan dalam menyediakan pelayanan kesehatan kepada pegawai Badan Usaha dan Badan lainnya yang premi dan biaya pelayanan kesehatan ditetapkan berdasarkan perjanjian kerjasama. Program asuransi kesehatan komersial dengan produk asuransi kesehatan yang menggunakan pola *managed care*. Produk askes komersial yang saat ini dimiliki terdiri dari Askes Diamond, Askes Platinum, Askes Gold, Askes Silver, Askes Blue, Askes Alba.

3. Askeskin (Askes Masyarakat Miskin)

Penyelenggaraan program ini merupakan perwujudan dari komitmen pemerintah untuk mewujudkan tingkat kesehatan masyarakat secara optimal, khususnya bagi masyarakat miskin. Program penugasan kepada PT Askes (Persero) ini memberikan pelayanan kesehatan yang *comprehensive* di seluruh Indonesia, dimana preminya dibayar oleh pemerintah.

3.6 Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum

Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum merupakan salah satu divisi di PT Askes (Persero) dan merupakan divisi pendukung di PT Askes (Persero). Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum terdiri dari 4 bagian, yaitu:

- Bagian Perencanaan dan Pengadaan
- Bagian Pemeliharaan dan Pengendalian Inventaris
- Bagian Pusdiklat
- Bagian Rumah Tangga

Adapun pekerjaan yang dilakukan di Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, berkaitan dengan:

- Standarisasi sarana
- Laporan tentang evaluasi pengelolaan sarana dan prasarana kantor
- Laporan inventaris tahunan
- Penghapusan aktiva tetap
- Usulan garis besar arahan tahunan direksi
- Prosedur kerja divisi
- Pedoman pengelolaan barang dan jasa
- Laporan aktiva tetap
- Laporan tahunan belanja barang modal
- Juklak pemeliharaan sarana dan prasarana kantor
- Pemeliharaan sarana dan inventaris
- Daftar rekanan terseleksi tahunan

3.7 Gambaran Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Karyawan PT Askes (Persero)

PT Askes (Persero) merupakan perusahaan dengan bidang usaha Asuransi dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan. Tugas utama didirikannya perusahaan ini adalah menyediakan pelayanan yang bagi kemanfaatan umum di bidang pemeliharaan dan peningkatan kesehatan, dengan mengutamakan pemeliharaan serta meningkatkan kesehatan Pegawai Negeri Sipil, Penerima Pensiun, Veteran, dan Perintis Kemerdekaan beserta anggota keluarganya serta ditambah dengan BUMN dan badan usaha lainnya berdasarkan kesepakatan. Oleh karena itu, perusahaan sangat memperhatikan kepuasan pelanggan dengan berupaya memberikan pelayanan yang baik bagi para pelanggan. Sejak tahun 2001, PT Askes (Persero) secara internal telah melakukan pengukuran kepuasan pelanggan melalui survei yang dilakukan secara periodik setiap tahun.

Selain berorientasi pada kepuasan pelanggan, PT Askes (Persero) juga berorientasi pada kepuasan kerja karyawan. Perusahaan berupaya memberikan kepuasan kepada karyawan dan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja bagi para karyawan. Hal ini dilakukan karena

karyawan merupakan aset berharga bagi perusahaan. Dengan kepuasan yang dirasakan karyawan, diharapkan karyawan akan bekerja secara optimal dan memberikan kontribusi yang maksimal bagi perusahaan, sehingga tujuan perusahaan akan tercapai.

Untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan karyawan, PT Askes (Persero) juga melakukan survei kepada seluruh karyawan PT Askes (Persero) baik di kantor pusat maupun di kantor regional dan kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia. Survei kepuasan karyawan ini dilakukan tiga tahun sekali. Hasil survei ini untuk mengetahui sejauhmana kepuasan kerja pegawai PT Askes (Persero) dan akan menjadi masukan yang berharga bagi perbaikan kondisi kerja pegawai PT Askes (Persero) di masa mendatang.

Berikut ini merupakan faktor-faktor yang diupayakan PT Askes (Persero) untuk memberikan kepuasan kerja yang ditujukan kepada seluruh karyawan PT Askes (Persero), termasuk karyawan tetap Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, yaitu:

1. Gaji

Kepada pegawai diberikan gaji bulanan yang terdiri dari 2 (dua) komponen, yaitu:

- a. Gaji Pokok
- b. Tunjangan Prestasi

Tunjangan prestasi diberikan sesuai dengan predikat kinerja pegawai berdasarkan Sistem Penilaian Kinerja Pegawai (SPKP).

2. Tunjangan kesejahteraan

Disamping gaji, perusahaan memberikan tunjangan untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai dan keluarganya, berupa:

- a. Tunjangan Hari Raya (THR)
Diberikan kepada pegawai secara bersamaan pada Hari Raya Keagamaan.
- b. Tunjangan Tambahan Penghasilan
Diberikan kepada Janda/Duda dari pegawai yang meninggal dunia.
- c. Tunjangan Pakaian Dinas
Diberikan kepada pegawai setahun sekali.
- d. Tunjangan Pendidikan

- e. Tunjangan Cuti
 - f. Tunjangan Hari Tua dan Jaminan Hari Tua
 - g. Tunjangan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan
 - h. Tunjangan Pajak
 - i. Tunjangan Asuransi Personal Accident Plus
3. Bantuan
- Disamping gaji dan tunjangan-tunjangan lain, perusahaan memberikan bantuan berupa:
- a. Bantuan biaya kontrak rumah
 - b. Bantuan kompensasi kendaraan
 - c. Bantuan uang duka wafat
 - d. Bantuan musibah
 - e. Bantuan lainnya.
4. Pendidikan dan Pelatihan Pegawai
- a. Perusahaan akan memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada semua pegawai untuk mengembangkan pengetahuan dan ketrampilan agar memungkinkan pegawai melaksanakan tugas-tugas dalam jabatan yang sekarang maupun yang akan datang dengan standar yang setinggi mungkin.
 - b. Dalam upaya meningkatkan kinerja perusahaan dan didasarkan pada persaingan global yang semakin kuat, program pendidikan dan pelatihan pegawai bertujuan untuk meningkatkan disiplin dan semangat pengabdian, pengetahuan, kemampuan, keterampilan dan wawasan serta meningkatkan profesionalisme pegawai.
 - c. Program pendidikan dan pelatihan pegawai dapat berbentuk latihan kerja, latihan keterampilan, serta pendidikan manajerial, profesional dan teknis yang diselenggarakan dalam lingkungan perusahaan atau kerja sama dengan lembaga pendidikan lainnya di dalam negeri dan apabila dibutuhkan di luar negeri.
 - d. Pendidikan dan pelatihan pegawai dalam 1 (satu) tahun minimal 12 hari (48 jam).

- e. Jenis-jenis pendidikan dan pelatihan pegawai sebagai berikut:
- Pendidikan dan Pelatihan Penjurangan
 - Pendidikan dan Pelatihan Teknis
 - Pendidikan dan Pelatihan Penunjang
 - Pendidikan Program Strata Dua (S2) dan Strata 3 (S3)
 - Pendidikan dan Pelatihan Profesi



BAB 4

ANALISIS PERSEPSI KARYAWAN TETAP DIVISI SUMBER DAYA SARANA DAN UMUM, PT ASKES (PERSERO) KANTOR PUSAT ATAS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA KARYAWAN

Pada bab ini dipaparkan hasil temuan lapangan yang diperoleh melalui metode survei dengan instrumen kuesioner, serta wawancara mendalam. Analisis ini menggunakan alat bantu *software* statistik SPSS 15.0 untuk menghasilkan interpretasi data. Penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 14 responden yang merupakan karyawan tetap PT Askes (Persero) Kantor Pusat, Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum di Jalan Letjen Suprpto, Cempaka Putih, Jakarta Pusat.

4.1 Penyajian Data Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini dibagi menjadi 4 (empat) kategori, yang meliputi jenis kelamin, usia, lama bekerja, dan pendidikan terakhir. Penelitian terhadap karakteristik responden berdasarkan pada beberapa kategori tersebut dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai identitas responden. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada karyawan tetap PT Askes (Persero) Kantor Pusat, Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum.

4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi data responden berdasarkan jenis kelamin dijelaskan dalam analisis distribusi frekuensi pada tabel berikut:

Tabel 4.1.
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Pria	5	35,7%
Wanita	9	64,3%
Total	14	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, November 2008

Dari hasil pengolahan kuesioner didapatkan data responden berjenis kelamin pria lebih sedikit dibanding responden berjenis kelamin wanita. Responden yang berjenis kelamin pria sebesar 35,7% atau sebanyak 5 orang, dan responden berjenis kelamin wanita sebesar 64,3% atau sebanyak 9 orang.

Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas karyawan PT Askes (Persero) Kantor Pusat, Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum adalah wanita. Salah seorang informan mengemukakan bahwa, *"beban kerja di tempat kita itu rada padat dan harus dikerjakan dengan hati-hati dan harus lebih teliti biar ga ada kesalahan. Dari segi administratif, kita juga harus lebih hati-hati, karena berhubungan dengan pihak ketiga, yaitu vendor"* (wawancara dengan staf pelaksana Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, 30 November 2008).

Pekerjaan yang di divisi Sumber Daya Sarana dan Umum harus dilakukan dengan hati-hati dan membutuhkan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan, karena nantinya akan berhubungan dengan pihak ketiga, seperti pemerintah, konsultan, *supplier*, dan lain-lain. Pekerjaan yang membutuhkan ketelitian dan kehati-hatian biasanya lebih baik hasilnya jika dikerjakan wanita.

4.1.2 Berdasarkan Usia

Identitas responden berdasarkan usia dicantumkan untuk mengetahui secara mendalam berapa rata-rata usia responden yang menjadi sampel penelitian. Distribusi frakuensi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2.
Data Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
< 30 tahun	6	42,9%
30 – 35 tahun	5	35,7%
36 – 40 tahun	1	7,1%
41 – 45 tahun	1	7,1%
46 – 50 tahun	0	0
> 50 tahun	1	7,1%
Total	14	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, November 2008

Dari hasil pengolahan data, didapatkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia kurang dari 30 tahun hingga 35 tahun yaitu sebesar 78,6%

atau sebanyak 11 responden. Pada usia tersebut termasuk golongan usia produktif bagi karyawan untuk bekerja dengan maksimal. Selain itu, karyawan muda lebih banyak ide-ide baru dan lebih enerjik sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan baik karena kondisi yang prima. Sedangkan responden dengan rentang usia 36-45 tahun sebesar 14,2%. Responden yang berusia diatas 50 tahun hanya sebesar 7,1%.

4.1.3 Berdasarkan Lama Bekerja

Karakteristik responden ketiga adalah karakteristik berdasarkan lama bekerja di PT Askes (Persero) Kantor Pusat, Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum. Identitas berdasarkan lamanya bekerja seorang karyawan dipilih untuk mengetahui apakah responden tersebut memiliki masa kerja yang sudah cukup lama ataukah masih baru. Dengan semakin lamanya seorang karyawan bekerja dalam perusahaan maka diharapkan semakin loyal karyawan tersebut terhadap pekerjaannya. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3.
Data Responden Berdasarkan Lamanya Bekerja

Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase
< 2 tahun	0	0%
2 – 5 tahun	8	57,1%
6 – 10 tahun	4	28,6%
11 – 15 tahun	1	7,1%
16 – 20 tahun	0	0
21 – 25 tahun	0	0
> 25 tahun	1	7,1%
Total	14	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, November 2008

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa mayoritas karyawan tetap PT Askes (Persero) Kantor Pusat, Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum memiliki lama bekerja antara 2-5 tahun, yaitu sebesar 57,1% responden. Sedangkan yang lama bekerjanya 6-10 tahun sebesar 28,6%, 11-15 tahun sebesar 7,1%. Sisanya hanya 1 responden dengan lama bekerja lebih dari 25 tahun, yaitu sebesar 7,1%.

Lamanya bekerja karyawan tetap di divisi Sumber Daya Sarana dan Umum turut dipengaruhi usia karyawan tersebut. Mayoritas usia karyawan adalah kurang

dari 30 tahun hingga 35 tahun, maka lama bekerja 2-5 tahun memiliki persentase paling besar, kemudian karyawan dengan lama bekerja 6-10 tahun memiliki persentase tertinggi kedua. Hal ini sesuai karena pada usia tersebut biasanya seorang karyawan telah bekerja selama 2-10 tahun.

4.1.4 Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik keempat adalah karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan. Hal ini dimaksudkan untuk mengelompokkan karyawan pada latar belakang pendidikannya masing-masing. Tingkat pendidikan dapat menunjang seseorang dalam bekerja. Biasanya semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang, maka semakin mudah dalam mengaplikasikan pekerjaan, karena pengetahuan yang dimiliki semakin banyak. Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.4.
Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SLTA atau sederajat	1	7,1%
Diploma	0	0%
S1	11	78,6%
S2	2	14,3%
S3	0	0
Total	14	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, November 2008

Untuk tingkat pendidikan, mayoritas responden menempuh pendidikan hingga S1, yaitu sebanyak 11 responden (78,6%), hanya ada 2 responden yang menempuh pendidikan hingga S2 atau sebesar 14,3% dari total responden. Sisanya 7,1% menempuh pendidikan hingga SLTA atau sederajat.

Dengan demikian, dapat dilihat mayoritas responden yang bekerja di divisi Sumber Daya Sarana dan Umum memiliki tingkat pendidikan yang cukup tinggi, yaitu menempuh pendidikan hingga S1. Pendidikan merupakan indikator yang mencerminkan kemampuan seseorang untuk dapat mengerjakan dan menjabat suatu jabatan. Dengan latar belakang pendidikan seseorang dianggap akan mampu menjabat suatu jabatan tertentu.

4.2 Analisis Statistik Deskriptif Persepsi Karyawan Terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan

Pada bagian ini akan disajikan tabel distribusi frekuensi yang berisi tentang persepsi karyawan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Ada beberapa dimensi yang dihadirkan pada analisis statistik penelitian ini, yang diambil dari teori Smith, Kendall, dan Hulin, yaitu pekerjaan itu sendiri, imbalan, kesempatan promosi, supervisi, dan rekan kerja.

Berikut ini akan disajikan distribusi frekuensi yang berisi persepsi karyawan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yang diberikan berdasarkan dimensi-dimensi di atas.

4.2.1 Analisis Dimensi Pekerjaan Itu Sendiri

Untuk mengetahui persepsi dari karyawan tetap PT Askes (Persero) Kantor Pusat, Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum terhadap dimensi pekerjaan itu sendiri, maka pernyataan pertama yang akan dianalisa adalah pernyataan perusahaan menyediakan peralatan yang lengkap yang dibutuhkan saat bekerja.

Tabel 4.5.
Jawaban Responden untuk Dimensi Pekerjaan Itu Sendiri
(Perusahaan Menyediakan Peralatan yang Lengkap yang Saya Butuhkan
Saat Bekerja)
n=14

Kategori	Frekuensi	Persentase
TP	0	0%
KP	4	28,6%
CP	5	35,7%
P	5	35,7%
SP	0	0%
Total	14	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, November 2008

Dari pernyataan pertama, 71,4% atau sebanyak 10 responden memberikan tanggapan yang positif. Selebihnya, 28,6% responden memberi tanggapan negatif, yaitu 4 responden memberi tanggapan kurang puas terhadap pernyataan pertama ini. Persepsi kepuasan yang dirasakan oleh sebagian besar karyawan menunjukkan bahwa mayoritas karyawan sudah merasa puas atas upaya yang dilakukan

perusahaan dalam menyediakan peralatan yang lengkap yang dibutuhkan karyawan saat bekerja.

Hal ini didukung oleh pernyataan salah seorang informan, "*peralatan sudah memadai untuk memfasilitasi kita, udah lengkap kayak komputer dan sgalanya, masing-masing dapet*" (wawancara dengan staf pelaksana Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, 30 November 2008). Peralatan yang lengkap di tempat kerja akan sangat mendukung pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan karyawan, sehingga membuat pekerjaan cepat terselesaikan.

Tabel 4.6.
Jawaban Responden untuk Dimensi Pekerjaan Itu Sendiri
(Perusahaan Menyediakan Teknologi yang Canggih untuk Mendukung
Pelaksanaan Pekerjaan)
n=14

Kategori	Frekuensi	Persentase
TP	0	0%
KP	5	35,7%
CP	6	42,9%
P	3	21,4%
SP	0	0%
Total	14	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, November 2008

Pernyataan yang kedua adalah perusahaan menyediakan teknologi yang canggih yang diperlukan untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan. Dalam pernyataan kedua, 64,3% atau sebanyak 9 responden memberi tanggapan yang positif, yaitu 3 responden memberi tanggapan puas dan 6 responden menanggapi cukup puas. Hanya 5 responden (35,7%) yang memberi tanggapan negatif terhadap pernyataan kedua dari dimensi pekerjaan itu sendiri. Hal tersebut menandakan bahwa mayoritas responden memberi tanggapan positif, artinya teknologi yang digunakan untuk menunjang pekerjaan sudah canggih. Salah seorang informan memberikan komentar tentang hal ini, "*teknologi kayak akses internet, ada, jadi kita bisa browsing. Teknologi itu kan cepet berkembang ya mba. Jadi pengennya siy terus dimajuin dan terus diupdate. Untuk mempermudah pekerjaan kita perlu peningkatan teknologi*" (wawancara dengan staf pelaksana Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, 30 November 2008).

Teknologi yang canggih yang disediakan perusahaan akan sangat mendukung peningkatan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas organisasi. Dengan demikian, perusahaan harus senantiasa mengikuti perkembangan teknologi, karena teknologi yang canggih yang ada di perusahaan akan mendukung pekerjaan yang dilakukan karyawan.

Tabel 4.7.
Jawaban Responden untuk Dimensi Pekerjaan Itu Sendiri
(Saya Mampu Menggunakan Jam Kerja / Waktu Kerja dengan Baik untuk
Menyelesaikan Pekerjaan)
n=14

Kategori	Frekuensi	Persentase
TP	0	0%
KP	1	7,1%
CP	6	42,9%
P	7	50,0%
SP	0	0%
Total	14	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, November 2008

Untuk mengukur dimensi pekerjaan itu sendiri, pernyataan lain yang digunakan adalah karyawan mampu menggunakan jam kerja / waktu kerja dengan baik untuk menyelesaikan pekerjaan. Untuk pernyataan ketiga, hanya terdapat 1 responden (7,1%) yang merasa kurang puas dengan pernyataan tersebut. Selebihnya sebesar 92,9% atau sebanyak 13 responden memberi tanggapan positif. Artinya, mayoritas karyawan sudah mampu menggunakan jam kerja / waktu kerja dengan baik untuk menyelesaikan pekerjaan. Hal ini sesuai dengan pernyataan salah seorang informan, "*kita, di waktu kerja emang buat kerja, bener-bener kerja, pure buat kerja. Misalkan, karyawan lain ada yang bisa jalan-jalan kemana gitu. Kalo kita kerja semua, memanfaatkan waktu dengan efektif*" (wawancara dengan staf pelaksana Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, 30 November 2008).

Jam kerja / waktu kerja yang telah ditetapkan oleh perusahaan sebaiknya harus dipergunakan sebaik mungkin untuk menyelesaikan pekerjaan, sehingga tambahan waktu di luar jam kerja normal untuk lembur dapat diminimalisir.

Namun, jika beban kerja sangat banyak, lembur harus dilakukan demi terselesaikannya pekerjaan / tugas.

Tabel 4.8.
Jawaban Responden untuk Dimensi Pekerjaan Itu Sendiri
(Pekerjaan yang Saya Lakukan Sesuai dengan *Job Description*)
n=14

Kategori	Frekuensi	Persentase
TP	0	0%
KP	5	35,7%
CP	7	50,0%
P	2	14,3%
SP	0	0%
Total	14	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, November 2008

Pernyataan keempat adalah pekerjaan yang dilakukan karyawan sesuai dengan *job description*. Dari pernyataan keempat ini, sebanyak 9 responden atau sebesar 64,3% memberi tanggapan positif, sisanya sebesar 35,7% dari total responden cenderung menanggapi negatif atas pernyataan tersebut. Dengan demikian, diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan respon positif. Ini berarti bahwa karyawan tetap di divisi Sumber Daya Sarana dan Umum merasa pekerjaan yang dilakukan selama ini sudah sesuai dengan *job description*.

Job description harus diuraikan yang jelas, sehingga akan mudah dimengerti dan dipahami karyawan. Dengan demikian karyawan akan mengetahui tugas dan kewajiban yang harus dilakukan sesuai dengan jabatan atau jenis pekerjaan. Karyawan juga akan lebih fokus dalam mengerjakan pekerjaannya.

Tabel 4.9.
Jawaban Responden untuk Dimensi Pekerjaan Itu Sendiri
(Kepuasan terhadap Pekerjaan yang Telah Dilakukan)
n=14

Kategori	Frekuensi	Persentase
TP	0	0%
KP	0	0%
CP	4	28,6%
P	9	64,3%
SP	1	7,1%
Total	14	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, November 2008

Pernyataan terakhir dari dimensi pekerjaan itu sendiri, yaitu kepuasan terhadap pekerjaan yang telah dilakukan. Dalam pernyataan ini, 100% responden memberikan tanggapan yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa semua karyawan di unit ini sudah merasa puas terhadap pekerjaan yang telah dilakukan selama ini.

Pada umumnya, seorang karyawan akan puas terhadap pekerjaan yang telah dilakukannya apabila pekerjaan itu dapat diselesaikan dengan baik dan atasan merasa puas atas hasil pekerjaan karyawan. Karyawan akan semakin termotivasi dan bersemangat untuk mengerjakan pekerjaannya dengan baik agar tidak mengecewakan atasan.

4.2.2 Analisis Dimensi Imbalan

Untuk mengetahui persepsi dari karyawan tetap PT Askes (Persero) Kantor Pusat, Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum terhadap dimensi imbalan, maka pernyataan pertama yang akan dianalisa adalah pernyataan kepuasan atas sistem pembayaran gaji atau upah (gaji pokok dan tunjangan prestasi) yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Tabel 4.10.
Jawaban Responden untuk Dimensi Imbalan
(Kepuasan atas Sistem Pembayaran Gaji atau Upah (Gaji Pokok dan
Tunjangan Prestasi) yang Telah Ditetapkan oleh Perusahaan)
n=14

Kategori	Frekuensi	Persentase
TP	0	0%
KP	0	0%
CP	6	42,9%
P	8	57,1%
SP	0	0%
Total	14	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, November 2008

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk pernyataan pertama dari dimensi imbalan, tidak terlihat jawaban responden yang menunjukkan ketidakpuasan terhadap sistem pembayaran gaji atau upah (gaji pokok dan tunjangan prestasi) yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Dari pernyataan tersebut, 100% responden memberi tanggapan yang positif, yaitu 57,1% memberi tanggapan puas dan sebesar 42,9% menanggapi cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa semua karyawan di divisi Sumber Daya Sarana dan Umum sudah merasa puas atas sistem pembayaran gaji atau upah dalam hal ini untuk gaji pokok dan tunjangan prestasi yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Hal ini pun diakui oleh salah seorang informan, *“tunjangan prestasi di perusahaan ini ada, dan diperhitungkan di gaji bulanan. Alhamdulillah.. sampai sekarang saya sudah lumayan puas dengan tunjangan prestasi yang diberikan karena sudah sesuai dengan prestasi saya”* (wawancara dengan staf pelaksana Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, 30 November 2008).

Tunjangan prestasi diberikan berdasarkan prestasi kerja karyawan dan perusahaan dapat menggunakan dasar perhitungan prestasi kerja karyawan untuk menentukan besar kecilnya upah yang dapat diberikan. Adanya tunjangan prestasi yang diberikan perusahaan selain gaji pokok, akan memotivasi karyawan untuk meningkatkan prestasi kerjanya agar mendapatkan penilaian yang baik atas prestasi kerjanya. Gaji pokok dan tunjangan prestasi yang diberikan perusahaan sebagai imbalan atas kontribusi yang telah diberikan karyawan dapat menimbulkan kepuasan jika besarnya sesuai dengan yang diharapkan karyawan.

Tabel 4.11.
Jawaban Responden untuk Dimensi Imbalan
(Kepuasan terhadap Program Tunjangan Kesejahteraan yang Diberikan
oleh Perusahaan)
n=14

Kategori	Frekuensi	Persentase
TP	0	0%
KP	2	14,3%
CP	6	42,9%
P	5	35,7%
SP	1	7,1%
Total	14	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, November 2008

Pernyataan kedua dari dimensi imbalan adalah kepuasan terhadap program tunjangan kesejahteraan yang diberikan oleh perusahaan. Dari pernyataan tersebut, 85,7% responden memberi respon positif. Hanya 14,3% responden yang memberikan respon negatif, yaitu 2 responden kurang puas atas program

tunjangan kesejahteraan. Hal itu menandakan bahwa mayoritas karyawan sudah merasa puas terhadap program tunjangan kesejahteraan yang diberikan perusahaan. Di samping gaji pokok dan tunjangan prestasi, PT Askes (Persero) juga memberikan tunjangan-tunjangan lain untuk meningkatkan kesejahteraan pegawai dan keluarganya. Hal ini sesuai dengan pendapat seorang informan:

Tunjangan kesejahteraan di perusahaan ini ada, ada tunjangan pendidikan, salah satunya itu. Ada tunjangan perumahan juga, dan di kasihnya per bulan. Tapi kalo tunjangan pendidikan itu dikasihnya di bulan Mei/Juni (kalo ga salah) dan semua pegawai dapet tunjangan pendidikan. Selain dua tunjangan tersebut, ada juga tunjangan-tunjangan yang lainnya (wawancara dengan staf pelaksana Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, 30 November 2008).

Tunjangan kesejahteraan yang diberikan perusahaan selain gaji pokok dan tunjangan prestasi yang rutin diberikan setiap bulan, akan dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan dan keluarganya. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan pemberian tunjangan kesejahteraan untuk karyawan.

4.2.3 Analisis Dimensi Kesempatan Promosi

Untuk mengetahui persepsi dari karyawan tetap PT Askes (Persero) Kantor Pusat, Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum terhadap dimensi kesempatan promosi, maka pernyataan pertama yang akan dianalisa adalah pernyataan prosedur promosi jabatan di perusahaan sudah jelas.

Tabel 4.12.
Jawaban Responden untuk Dimensi Kesempatan Promosi
(Prosedur Promosi Jabatan di Perusahaan Sudah Jelas)
n=14

Kategori	Frekuensi	Persentase
TP	4	28,6%
KP	4	28,6%
CP	3	21,4%
P	3	21,4%
SP	0	0%
Total	14	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, November 2008

Untuk pernyataan prosedur promosi jabatan di perusahaan sudah jelas, 57,2% atau sebanyak 8 responden memberi tanggapan yang negatif, yaitu 4 responden menanggapi tidak puas dan 4 responden memberikan tanggapan kurang puas. Sisanya, 42,8% atau sebanyak 6 responden memberikan tanggapan yang positif, yaitu 3 responden memberikan tanggapan cukup puas dan 3 responden menanggapi puas terhadap pernyataan tersebut. Hal ini sesuai dengan pernyataan salah seorang informan, "menurut saya siy, prosedur promosi jabatan di perusahaan ini sudah jelas" (wawancara dengan staf pelaksana Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, 30 November 2008).

Berdasarkan hasil pengolahan kuesioner, menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan yang negatif. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur promosi jabatan di perusahaan masih kurang atau tidak jelas, sehingga belum memberikan kepuasan sebagaimana dirasakan oleh sebagian besar responden. Perusahaan sebaiknya memberikan kebijakan tentang prosedur promosi jabatan yang jelas, sehingga mudah dipahami dan dimengerti oleh semua karyawan.

Tabel 4.13.
Jawaban Responden untuk Dimensi Kesempatan Promosi
(Setiap Karyawan Memiliki Kesempatan yang Sama untuk Mengikuti
Pelatihan untuk Meningkatkan Kinerja)
n=14

Kategori	Frekuensi	Persentase
TP	2	14,3%
KP	5	35,7%
CP	6	42,9%
P	1	7,1%
SP	0	0%
Total	14	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, November 2008

Pernyataan kedua adalah setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kinerja. Jumlah responden yang memberikan respon positif dan negatif jumlahnya sama besar. Sebagian dari total responden (50%) memberikan tanggapan yang positif, dan sebagian yang lain (50%) memberikan tanggapan yang negatif terhadap pernyataan ini. Hal ini menunjukkan bahwa pernyataan setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama

untuk mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kinerja dalam rangka promosi jabatan dirasakan oleh sebagian responden sudah memberikan kepuasan dan dirasakan oleh sebagian responden yang lain belum memberikan kepuasan.

Tanggapan positif responden diperkuat dengan pernyataan salah seorang informan, *“upaya-upaya peningkatan kinerja melalui pelatihan selalu ada dan semua karyawan diberi kesempatan. Saya selama kerja disini pernah ikut pelatihan brevet pajak dan pelatihan-pelatihan yang lain. Atasan mendukung kita kalo ada seminar-seminar atau pelatihan-pelatihan, pasti kita diikutsertakan”* (wawancara dengan staf pelaksana Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, 30 November 2008).

Perusahaan harus memberikan kesempatan yang sama kepada semua karyawan untuk mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kinerjanya, terutama dalam rangka untuk kenaikan jabatan. Dengan adanya pelatihan ini, kinerja karyawan diharapkan akan meningkat. Peningkatan kinerja karyawan setelah mengikuti pelatihan selain akan bermanfaat untuk perusahaan, akan bermanfaat pula bagi karyawan itu sendiri karena karyawan itu bisa memanfaatkan kesempatan yang diberikan perusahaan untuk kenaikan jabatan.

Tabel 4.14.
Jawaban Responden untuk Dimensi Kesempatan Promosi
(Setiap Karyawan Memiliki Kesempatan yang Sama untuk Kenaikan
Jabatan)
n=14

Kategori	Frekuensi	Persentase
TP	3	21,4%
KP	5	35,7%
CP	3	21,4%
P	3	21,4%
SP	0	0%
Total	14	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, November 2008

Pernyataan ketiga merupakan pernyataan terakhir dari dimensi kesempatan promosi. Dalam pernyataan ini, sebanyak 8 responden (57,1%) memberikan tanggapan yang negatif. Sebanyak 6 responden (42,8%) memberikan tanggapan yang positif terhadap pernyataan setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk kenaikan jabatan.

Dengan demikian, mayoritas responden memberikan tanggapan yang negatif. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden belum mendapatkan kesempatan untuk kenaikan jabatan.

Kesempatan bagi karyawan untuk kenaikan jabatan akan mendorong karyawan bekerja lebih giat, bersemangat, berdisiplin, dan berprestasi kerja yang semakin besar. Oleh karena itu, perusahaan harus memberikan kesempatan yang sama kepada semua karyawan untuk kenaikan jabatan atau menempati jabatan pada jenjang yang lebih tinggi.

4.2.4 Analisis Dimensi Supervisi

Untuk mengetahui persepsi dari karyawan tetap PT Askes (Persero) Kantor Pusat, Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum terhadap dimensi supervisi, maka pernyataan pertama yang akan dianalisa adalah dalam melaksanakan pekerjaan, adanya kerja sama antara atasan dan bawahan.

Tabel 4.15.
Jawaban Responden untuk Dimensi Supervisi
(Dalam Melaksanakan Pekerjaan, Adanya Kerja Sama antara Atasan dan Bawahan)
n=14

Kategori	Frekuensi	Persentase
TP	1	7,1%
KP	3	21,4%
CP	4	28,6%
P	6	42,9%
SP	0	0%
Total	14	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, November 2008

Dari pernyataan dalam melaksanakan pekerjaan, adanya kerja sama antara atasan dan bawahan, 71,5% atau sebanyak 10 responden memberi tanggapan yang positif, responden sudah merasa puas dengan pernyataan tersebut. Sisanya, hanya sebanyak 4 responden (28,5%) yang memberikan tanggapan yang negatif. Responden merasa kurang puas dan tidak puas dengan kerja sama yang terjalin antara atasan dan bawahan di Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum.

Dari tabel 4.15. terlihat bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa telah terjalin kerja sama yang baik antara atasan dan bawahan. Seperti dikatakan salah seorang informan, *"kita selalu berdiskusi kalo ada masalah apa pun, gitu lho mba. Atasan menganggap kita sebagai satu tim"* (wawancara dengan staf pelaksana Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, 30 November 2008).

Kesuksesan pencapaian tujuan organisasi sangat ditentukan oleh kerja sama antar anggota organisasi, baik atasan maupun bawahan yang merupakan bagian dari anggota organisasi. Atasan maupun bawahan harus saling bekerja sama, agar terbentuk tim kerja yang baik. Adanya kerja sama yang baik antar anggota organisasi akan mempercepat penyelesaian pekerjaan, karena baik atasan maupun bawahan saling membutuhkan dengan peranannya masing-masing.

Tabel 4.16.
Jawaban Responden untuk Dimensi Supervisi
(Atasan mengkomunikasikan pekerjaan/tugas dengan baik kepada
karyawan)
n=14

Kategori	Frekuensi	Persentase
TP	0	0%
KP	5	35,7%
CP	4	28,6%
P	5	35,7%
SP	0	0%
Total	14	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, November 2008

Pernyataan kedua adalah atasan mengkomunikasikan pekerjaan/tugas dengan baik kepada karyawan. Dari tabel 4.16. dapat dilihat bahwa 64,3% atau sebanyak 9 responden memberikan tanggapan yang positif, yaitu sebesar 35,7% menyatakan puas dan 28,6% menanggapi cukup puas terhadap pernyataan ini. Sebesar 35,7% dari jumlah responden memberikan tanggapan yang negatif yaitu 5 responden menyatakan kurang puas terhadap pernyataan ini.

Dengan demikian, mayoritas responden memberikan tanggapan yang positif. Sebagian besar karyawan sudah merasa puas dengan cara atasan

mengkomunikasikan pekerjaan/tugas kepada bawahannya. Hal tersebut didukung oleh pendapat salah seorang informan:

Penyampaian tugas, jelas... jelas... Misalnya ada surat, surat ini masalahnya apa. Kemudian dari kepala divisi saya akan disposisi ke manajer yang bersangkutan. Dari manajer itu nanti akan ada arahan, apa yang harus dilakukan, ini..ini..ini.. langkah-langkahnya (wawancara dengan staf pelaksana Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, 30 November 2008).

Atasan harus berupaya mengkomunikasikan dengan baik dan jelas pekerjaan/tugas yang harus dikerjakan karyawan agar karyawan dapat mengerjakan pekerjaan/tugas dengan baik dan benar. Cara atasan mengkomunikasikan pekerjaan/tugas dapat dilakukan dengan cara menginstruksikan dan menjelaskan pekerjaan/tugas yang harus dikerjakan karyawan.

Tabel 4.17.
Jawaban Responden untuk Dimensi Supervisi
(Atasan Memberikan Kesempatan Kepada Saya untuk Menyampaikan
Saran Mengenai Unit Saya)
n=14

Kategori	Frekuensi	Persentase
TP	0	0%
KP	2	14,3%
CP	6	42,9%
P	6	42,9%
SP	0	0%
Total	14	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, November 2008

Pernyataan ketiga adalah atasan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menyampaikan saran mengenai unitnya. Dalam pernyataan ketiga ini, sebanyak 12 responden (85,8%) memberikan tanggapan yang positif, yaitu responden sudah merasa puas dan cukup puas terhadap pernyataan ketiga tersebut. Sisanya, hanya sebanyak 2 responden (14,3%) memberikan tanggapan yang negatif. Responden tersebut merasa kurang puas dengan pernyataan ketiga dari dimensi supervisi.

Dengan demikian, mayoritas responden menanggapi positif terhadap pernyataan ini. Responden di unit ini mengakui bahwa atasan memberikan kesempatan kepada bawahan / karyawan untuk menyampaikan saran mengenai unitnya. Tanggapan positif juga diberikan oleh salah seorang informan:

Biasanya atasan saya suka memanggil karyawan termasuk saya juga untuk dimintai pendapat, tentang aturan-aturan yang ada. Apakah ada masalah / apa bisa diterima. Atau kita membuat catetan usulan. Nanti kalo ada yang tidak sependapat, kita pasti dipanggil dan pendapat kita pun didengar sama atasan (wawancara dengan staf pelaksana Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, 30 November 2008).

Kesempatan yang diberikan atasan kepada para karyawan untuk menyampaikan saran mengenai unitnya dan atasan yang bersedia mendengarkan pendapat yang dikemukakan karyawannya akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Karyawan akan merasa dihargai dan diakui keberadaannya sebagai bagian dari unit tersebut.

Tabel 4.18.
Jawaban Responden untuk Dimensi Supervisi
(Atasan Bersedia Memberikan Bantuan Saat Saya Mendapatkan Kesulitan
dalam Mengerjakan Pekerjaan / Tugas)
n=14

Kategori	Frekuensi	Persentase
TP	0	0%
KP	3	21,4%
CP	4	28,6%
P	6	42,9%
SP	1	7,1%
Total	14	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, November 2008

Pernyataan keempat adalah atasan bersedia memberikan bantuan saat karyawan mendapat kesulitan dalam mengerjakan pekerjaan atau tugas. Dalam pernyataan ini, 78,6% atau sebanyak 11 responden memberikan tanggapan yang positif. Sisanya sebesar 21,4% memberikan tanggapan yang negatif, yaitu 3 responden memberi respon kurang puas terhadap pernyataan ini.

Dengan demikian, diketahui bahwa mayoritas responden memberikan tanggapan yang positif terhadap pernyataan ini. Hal ini menunjukkan bahwa atasan senantiasa memberikan bantuan saat karyawan mendapatkan kesulitan dalam mengerjakan pekerjaan atau tugasnya. Hal ini diakui pula oleh seorang informan:

Kalo kita lagi ada masalah dalam kerjaan, atasan selalu bersedia membantu kita. Tapi.. ada jenjangnya, misalnya niy, saya kan ada di level pelaksana, kalo saya ada masalah, saya diskusi dulu ke asisten manajer. Kemudian kalo di level asisten manajer belum juga bisa diselesaikan, permasalahan disampaikan ke manajer, baru ke GM (general manajer) (wawancara dengan staf pelaksana Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, 30 November 2008).

Bantuan yang diberikan atasan sangat dibutuhkan karyawan terutama saat saat karyawan mendapat kesulitan dalam mengerjakan pekerjaan/tugas. Kesulitan yang dihadapi karyawan dapat segera terselesaikan dengan bantuan atasannya, baik bantuan dari asisten manajer, manajer, maupun general manager.

4.2.5 Analisis Dimensi Rekan Kerja

Untuk mengetahui persepsi dari karyawan tetap PT Askes (Persero) Kantor Pusat, Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum terhadap dimensi rekan kerja, maka pernyataan pertama yang akan dianalisa adalah pernyataan dalam melaksanakan pekerjaan, adanya kerja sama dengan rekan satu unit.

Tabel 4.19.
Jawaban Responden untuk Dimensi Rekan Kerja
(Dalam Mengerjakan Pekerjaan, Adanya Kerja Sama dengan Rekan Satu Unit)
n=14

Kategori	Frekuensi	Persentase
TP	0	0%
KP	0	0%
CP	2	14,3%
P	10	71,4%
SP	2	14,3%
Total	14	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, November 2008

Dari pernyataan pertama, 100% responden memberikan tanggapan yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa adanya kerja sama yang baik antar karyawan di divisi Sumber Daya Sarana dan Umum. Salah seorang informan sependapat akan hal itu:

Di tempat saya, kerja samanya cukup baik. Kalo kita ada yang dinas keluar, biasanya kita saling melimpahi tugas. Misalnya niy, saya besok dinas keluar, jadi hari ini saya me-list apa aja kerjaan saya. Trus..saya titipin kerjaan saya kesini..kesini..kesini..biar di meja saya ga ada kerjaan yang tertinggal. Mereka bersedia bantuin. Ga formal sieh, cuma antar tim aja ya.. (wawancara dengan staf pelaksana Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, 30 November 2008).

Kerja sama yang baik antar rekan di satu unit merupakan sesuatu yang bernilai tinggi untuk meraih tujuan bersama. Seorang karyawan sebagai individu membutuhkan rekan satu unit untuk membantu dalam pekerjaan. Dengan adanya bantuan dan kerja sama yang baik dengan rekan-rekan satu unit kerja, pekerjaan akan terasa lebih ringan walaupun beban kerja sangat banyak.

Tabel 4.20.
Jawaban Responden untuk Dimensi Rekan Kerja
(Dalam Mengerjakan Pekerjaan, Adanya Kerja Sama dengan
Rekan dari Unit Lain)
n=14

Kategori	Frekuensi	Persentase
TP	0	0%
KP	0	0%
CP	5	35,7%
P	9	64,3%
SP	0	0%
Total	14	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, November 2008

Pernyataan kedua dari dimensi rekan kerja adalah dalam melaksanakan pekerjaan, adanya kerja sama dengan rekan dari unit lain. Dalam pernyataan kedua, semua responden memberikan tanggapan yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa semua responden mengakui bahwa telah terjalin kerja sama yang baik dengan rekan dari unit lain. Salah seorang informan mengemukakan

pendapatnya tentang hal ini, ”Divisi lain, eemmm.... kalo menurut saya siy kerja samanya lebih kepada saat mereka ngadain usulan. Misalnya kita kurang apa, ini kurang, administrasinya kurang, ini.. ini.. ini.. kita sampaikan, mereka juga mau support kita” (wawancara dengan staf pelaksana Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, 30 November 2008).

Rekan kerja dari unit lain juga merupakan bagian dari anggota organisasi. Oleh karena itu, perlu adanya kerja sama untuk pencapaian tujuan perusahaan. Biasanya pekerjaan di satu unit sering terkait dengan pekerjaan di unit lain. Untuk itu, perlu adanya kerja sama dan keterlibatan dengan rekan dari unit lain agar pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik.

Tabel 4.21.
Jawaban Responden untuk Dimensi Rekan Kerja
(Hubungan Saya dengan Rekan Sekerja)
n=14

Kategori	Frekuensi	Persentase
TP	0	0%
KP	0	0%
CP	1	7,1%
P	11	78,6%
SP	2	14,3%
Total	14	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Kuesioner, November 2008

Pernyataan terakhir dari dimensi rekan kerja adalah hubungan dengan rekan sekerja. Dalam pernyataan ini, 100% responden memberikan tanggapan yang positif. Hal ini berarti semua karyawan merasa puas dengan hubungan yang terjalin dengan rekan sekerja yang menunjukkan bahwa telah terjalin hubungan yang baik dengan rekan sekerja, baik dengan rekan sekerja satu divisi maupun dari divisi lain. Hal tersebut didukung oleh komentar salah seorang informan, ”hubungan dengan rekan sekerja, bagus..bagus.., antar pribadi bagus, kita ga individual. Biasanya kita-kita di luar jam kerja suka jalan-jalan, refreshing. Ga cuma dengan rekan satu divisi aja, tapi juga dengan rekan dari divisi lain” (wawancara dengan staf pelaksana Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum, 30 November 2008).

Hubungan antar rekan sekerja yang terjalin harmonis merupakan hal yang turut berpengaruh dalam meningkatkan motivasi dan semangat kerja. Kepuasan kerja pun akan dirasakan dengan adanya keharmonisan hubungan dengan rekan sekerja. Hal ini dikarenakan hubungan yang terjalin harmonis antar rekan sekerja akan membuat situasi dan suasana kerja terasa nyaman, tentram, dan damai, serta rekan kerja yang baik akan mengurangi tekanan pekerjaan.



PERHITUNGAN SKOR ATAS INDIKATOR

Untuk melihat hasil penelitian, data yang didapat akan dianalisis dengan menggunakan teknik rentang kriteria yang digunakan untuk melihat kepuasan kerja karyawan tetap di PT Askes (Persero) Kantor Pusat, Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum. Bentuk pernyataan adalah berupa pernyataan positif dan negatif terhadap beberapa dimensi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, yaitu pekerjaan itu sendiri, imbalan, kesempatan promosi, supervisi, dan rekan kerja. Menghitung skor tiap komponen adalah dengan mengalikan seluruh frekuensi data dengan nilai bobotnya. Dalam menentukan rentang skala atau kriteria, peneliti menggunakan rumus seperti yang dikemukakan oleh Umar (2005, p. 225).

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

Dimana: n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif jawaban tiap item

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, didapatkan:

$$RS = \frac{14(5-1)}{5} = 11,2$$

Skor

- Skor terendah adalah 14

Didapat dari perhitungan: (jumlah sample x bobot terendah = 14 x 1)

- Skor tertinggi (skor ideal) adalah 70

Didapat dari perhitungan: (jumlah sampel x bobot tertinggi = 14 x 5)

Rentang Skala / Kriteria

$$14 + 11,2 = 25,2$$

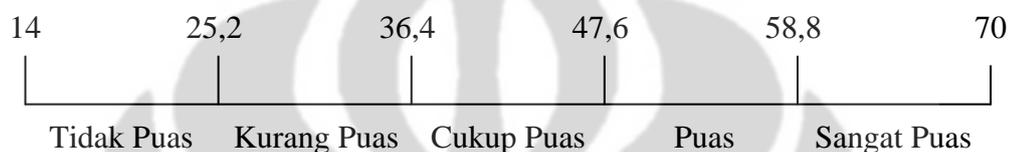
$$25,2 + 11,2 = 36,4$$

$$36,4 + 11,2 = 47,6$$

$$47,6 + 11,2 = 58,8$$

$$58,8 + 11,2 = 70$$

Ukuran atas skor penilaian kepuasan kerja karyawan dapat dinyatakan sebagai berikut:



Sehingga kriteria skor penilaian menjadi:

14	-	25,2	Tidak Puas
25,3	-	36,4	Kurang Puas
36,5	-	47,6	Cukup Puas
47,7	-	58,8	Puas
58,9	-	70	Sangat Puas

Mengukur nilai skor (NS), nilai ini dapat dicari dengan menjumlahkan hasil kali antara frekuensi (f) pada masing-masing alternatif jawaban dengan skor jawaban.

$$NS = \text{Frekuensi alternatif jawaban} \times \text{skor}$$

Misal dengan pernyataan No. 1, dimensi pekerjaan itu sendiri

$$NS = (0 \times 1) + (4 \times 2) + (5 \times 3) + (5 \times 4) + (0 \times 5) = 43$$

Tabel 4.22
Dimensi Pekerjaan Itu Sendiri

No	Pernyataan	Jumlah Jawaban Tiap Bobot					Nilai Skor
		1	2	3	4	5	
1.	Perusahaan menyediakan peralatan yang lengkap yang saya butuhkan saat bekerja	0	4	5	5	0	43
2.	Perusahaan menyediakan teknologi yang canggih untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan	0	5	6	3	0	40
3.	Saya mampu menggunakan jam kerja/waktu kerja dengan baik untuk menyelesaikan pekerjaan	0	1	6	7	0	48
4.	Pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan <i>job description</i> saya	0	5	7	2	0	39
5.	Saya merasa puas terhadap pekerjaan yang telah dilakukan	0	0	4	9	1	53
Rata-rata jumlah skor/pernyataan		223 / 5 = 44,6 (Cukup Puas)					

Sumber: Hasil olahan penelitian, November 2008

Dimensi pertama, yaitu pekerjaan itu sendiri memiliki skor 44,6, berarti masuk dalam kategori cukup puas karena berada pada kriteria skor penilaian 36,5–47,6. Mayoritas responden memberi tanggapan positif terhadap kelima pernyataan pada dimensi pekerjaan itu sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan tetap divisi Sumber Daya Sarana dan Umum sudah merasa puas dengan pernyataan yang ada dalam dimensi pekerjaan itu sendiri. Hal ini juga menandakan perusahaan telah menyediakan peralatan yang lengkap dan teknologi yang canggih untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan, karyawan mampu menggunakan jam kerja/waktu kerja dengan baik untuk menyelesaikan pekerjaan, pekerjaan yang dilakukan karyawan sudah sesuai dengan *job description*, dan karyawan sudah merasa puas dengan pekerjaan yang telah dilakukan selama ini.

Tabel 4.23.
Dimensi Imbalan

No	Pernyataan	Jumlah Jawaban Tiap Bobot					Nilai Skor
		1	2	3	4	5	
1.	Tingkat kepuasan atas sistem pembayaran gaji/upah (gaji pokok & tunjangan prestasi) yang telah ditetapkan oleh perusahaan	0	0	6	8	0	50
2.	Tingkat kepuasan terhadap program tunjangan kesejahteraan yang diberikan oleh perusahaan	0	2	6	5	1	47
Rata-rata jumlah skor/pernyataan		97 / 2 = 48,5 (Puas)					

Sumber: Hasil olahan penelitian, November 2008

Dimensi kedua, yaitu dimensi imbalan. Mayoritas responden memberikan tanggapan yang positif untuk kedua pernyataan, artinya sebagian besar karyawan tetap divisi Sumber Daya Sarana dan Umum sudah merasa puas dengan sistem pembayaran gaji/upah dalam (hal ini gaji pokok dan tunjangan prestasi) dan tunjangan kesejahteraan yang diberikan perusahaan. Dimensi ini memiliki nilai skor 48,5, berarti masuk dalam kategori puas karena berada pada kriteria skor penilaian 47,7–58,8.

Imbalan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Imbalan yang diberikan perusahaan kepada karyawan merupakan balas jasa atas jerih payah dan kontribusi yang telah diberikan karyawan untuk perusahaan. Jika imbalan (*reward*) yang diterima karyawan seimbang dengan jerih payah yang telah diberikan untuk perusahaan, maka kepuasan kerja akan terwujud.

Tabel 4.24.
Dimensi Kesempatan Promosi

No	Pernyataan	Jumlah Jawaban Tiap Bobot					Nilai Skor
		1	2	3	4	5	
1.	Prosedur promosi jabatan di perusahaan sudah jelas	4	4	3	3	0	33
2.	Setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kinerja	2	5	6	1	0	34
3.	Setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk kenaikan jabatan	3	5	3	3	0	34
Rata-rata jumlah skor/ Pernyataan		101 / 3 = 33,67 (Kurang Puas)					

Sumber: Hasil olahan penelitian, November 2008

Dimensi kesempatan promosi merupakan dimensi ketiga. Pernyataan pertama memiliki nilai skor 33, pernyataan kedua dan ketiga memiliki nilai skor 34. Berdasarkan nilai keseluruhan dari ketiga pernyataan tersebut, dimensi promosi jabatan memiliki nilai skor 33,67. Dimensi ini masuk pada kategori kurang puas karena berada pada kriteria skor penilaian 25,3–36,4.

Promosi berarti perpindahan dari suatu jabatan ke jabatan lain yang mempunyai status dan tanggung jawab yang lebih tinggi. Dengan promosi berarti adanya kepercayaan dan pengakuan mengenai kemampuan untuk menjabat suatu jabatan yang lebih tinggi. Promosi jabatan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Adanya kepercayaan dan pengakuan dari perusahaan atas kemampuan diri karyawan untuk menjabat suatu jabatan yang lebih tinggi akan membuat karyawan puas.

Dimensi promosi jabatan memiliki nilai skor 33,67, berarti masuk pada kategori kurang puas. Hal ini disebabkan karena sebagian besar responden memberikan tanggapan negatif terhadap pernyataan-pernyataan dalam dimensi kesempatan promosi. Berdasarkan tabel 4.24. di atas, dapat dilihat bahwa mayoritas responden belum merasa puas atas pernyataan prosedur promosi jabatan di perusahaan sudah jelas dan setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk kenaikan jabatan. Prosedur promosi jabatan yang jelas

dan kesempatan bagi karyawan untuk kenaikan jabatan, akan mendorong semangat karyawan untuk bekerja lebih giat dan meningkatkan prestasi kerjanya.

Tabel 4.25.
Dimensi Supervisi

No	Pernyataan	Jumlah Jawaban Tiap Bobot					Nilai Skor
		1	2	3	4	5	
1.	Dalam melaksanakan pekerjaan, adanya kerja sama antara atasan dan bawahan	1	3	4	6	0	43
2.	Atasan mengkomunikasikan pekerjaan/tugas dengan baik kepada karyawan	0	5	4	5	0	42
3.	Atasan memberikan kesempatan kepada saya untuk menyampaikan saran mengenai unit saya	0	2	6	6	0	46
4.	Atasan bersedia memberikan bantuan saat saya mendapat kesulitan dalam mengerjakan pekerjaan/tugas	0	3	4	6	1	47
Rata-rata jumlah skor/pernyataan		178 / 4 = 44,5 (Cukup Puas)					

Sumber: Hasil olahan penelitian, November 2008

Pada dimensi supervisi yang terdiri dari 4 (empat) pernyataan, mayoritas responden menanggapi positif. Dimensi supervisi secara keseluruhan memiliki nilai skor 44,5, berarti masuk pada kategori cukup puas karena berada pada kriteria skor penilaian 36,5-47,6. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar responden cukup puas dengan supervisi yang ada di divisi Sumber Daya Sarana dan Umum. Semua itu dapat dilihat dari adanya kerja sama antara atasan dan bawahan dalam melakukan pekerjaan, atasan mengkomunikasikan pekerjaan/tugas dengan baik kepada karyawan, karyawan diberi kesempatan oleh atasan untuk menyampaikan saran, dan atasan bersedia memberikan bantuan saat karyawan mendapat kesulitan dalam mengerjakan tugas.

Supervisi merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu, peranan atasan/pimpinan untuk memperhatikan hal-hal yang berkaitan dengan supervisi agar mampu memberikan kepuasan kepada bawahannya.

Tabel 4.26.
Dimensi Rekan Kerja

No	Pernyataan	Jumlah Jawaban Tiap Bobot					Nilai Skor
		1	2	3	4	5	
1.	Dalam melaksanakan pekerjaan, adanya kerja sama dengan rekan satu unit	0	0	2	10	2	56
2.	Dalam melaksanakan pekerjaan, adanya kerja sama dengan rekan dari unit lain	0	0	5	9	0	51
3.	Hubungan saya dengan rekan sekerja	0	0	1	11	2	57
Rata-rata jumlah skor/ Pernyataan		164 / 3 = 54,67 (Puas)					

Sumber: Hasil olahan penelitian, November 2008

Dimensi terakhir, yaitu dimensi rekan kerja. Dimensi ini memiliki skor 54,67, berarti masuk dalam kategori puas karena berada pada kriteria skor penilaian 47,7–58,8. Semua responden memberi tanggapan positif terhadap ketiga pernyataan pada dimensi rekan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa semua karyawan divisi Sumber Daya Sarana dan Umum sudah merasa puas dengan pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan dimensi rekan kerja, yaitu dalam melaksanakan pekerjaan, adanya kerja sama dengan baik dengan rekan satu unit maupun dengan rekan dari unit lain. Selain itu, semua karyawan divisi Sumber Daya Sarana dan Umum juga merasa puas dengan hubungan karyawan dengan rekan sekerja.

Rekan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja, terutama rekan kerja yang baik dan rekan kerja yang saling memberikan dukungan yang berhubungan dengan pekerjaan. *Team Work* (kerja sama) adalah suatu yang bernilai tinggi dalam organisasi. Setiap anggota harus memiliki kesadaran bahwa hanya dengan keterlibatan orang lain tujuan bersama akan tercapai dan memiliki sinergi di dalam kegiatannya.

Rekapitulasi jawaban responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.27.
Rekapitulasi Dimensi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi
Kepuasan Kerja Karyawan

NO	ASPEK DIMENSI	BOBOT SKOR	SKOR (%)
1.	Dimensi Pekerjaan Itu Sendiri	44,6	63,71%
2.	Dimensi Imbalan	48,5	69,29%
3.	Dimensi Kesempatan Promosi	33,67	48,1%
4.	Dimensi Supervisi	44,5	63,57%
5.	Dimensi Rekan Kerja	54,67	78,1%
Skor keseluruhan (%)		45,19	64,55%

Sumber: Hasil olahan penelitian, November 2008

Dari tabel diatas, hasil nilai skor keseluruhan, yaitu 45,19 atau 64,55% dari total persentase keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan karyawan tetap di PT Askes (Persero) Kantor Pusat, Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan berdasarkan 5 (lima) dimensi yang dikemukakan oleh Smith, Kendall, dan Hulin, termasuk ke dalam kategori CUKUP PUAS, karena skor yang diperoleh berada pada kriteria skor penilaian 36,5–47,6. Mayoritas responden memberikan tanggapan yang positif. Dimensi rekan kerja memiliki skor tertinggi, yaitu 54,67 atau 78,1%, berarti dapat dikatakan dimensi paling baik yang dimiliki PT Askes (Persero) Kantor Pusat, Divisi Sumber Daya Sarana dan Umum berada pada dimensi rekan kerja. Sedangkan dimensi yang memiliki skor terendah adalah dimensi kesempatan promosi dengan skor 33,67 atau 48,1%.