

**STUDI IDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA PADA PENGEMUDI
GO-JEK DI KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area

Oleh:

EGI NOVIAN

14.860.0020



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

Judul Skripsi : Studi Identifikasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi
Kepuasan Kerja pada Pengemudi Go-Jek di Kota Medan
Nama : Egi Novian
NPM : 14.860.0020
Bagian : Psikologi Industri dan Organisasi

Disetujui Oleh

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

(Nini Sri Wahyuni, S.Psi, M.Psi)

(Azhar Azis, S.Psi, MA)

Kepala Bagian

Dekan

Psikologi Industri dan Organisasi



(Farida Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi)



(Prof. Dr. Abdul Munir, M.Pd)

Tanggal Sidang Meja Hijau : 14 Agustus 2018

Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian
dari Syarat-Syarat Guna Memperoleh Derajat Sarjana (S-1)
Psikologi

Pada Tanggal

14 Agustus 2018

Mengesahkan Fakultas Psikologi
Universitas Medan Area



(Prof. Dr. Abdul Munir, M.Pd)

DEWAN PENGUJI

1. Prof. Dr. Abdul Munir, M.Pd
2. Siti Aisyah, S.Psi, M.Psi
3. Nini Sri Wahyuni, S.Psi, M.Psi
4. Azhar Azis, S.Psi, MA

TANDA TANGAN

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini

Medan 14 Agustus 2018



Egi Novian

14.860.0020

MOTO

Aku selalu percaya bahwa rencana Allah akan selalu menjadi yang terbaik bagi hamba-Nya

Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.

(Q.S. Al-Baqarah : 286)

Bersabarlah. Sebab, janji Allah itu benar adanya

(Q.S. Ar-Rum : 60)

Karena sesungguhnya setelah kesulitan pasti ada kemudahan

(Q.S. Al-Insyirah : 5)

Mengetahui betapa berharganya waktu, ambil dekap dan nikmati setiap saatnya. Tak ada waktu berpangku tangan, tak ada yang ditunda untuk dilakukan, jangan pernah menunggu sampai besok untuk melakukan sesuatu yang bisa kau lakukan hari ini

(Earl of Chesterfield)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillahirobbil'alamin

Terima kasih tak terhingga kepada Allah yang telah memberikan begitu banyak kesempatan, kegagalan, ujian, cobaan, dan semua proses itu pasti adalah bagian dari rencana-Nya yang begitu luar biasa kedepan. Dan aku percaya bahwa rencana Allah pasti baik bagi semua hamba-Nya.

Tak pula lupa syukurku telah dilahirkan di tengah-tengah keluarga yang sayangnya tak berlebih, juga tak menjadikanku miskin kasih sayang.

Semua proses yang telah ku lalui, tak lepas dari restu kedua orang tua.

Kepada Bapak Suherman dan Ibunda Miswati

Tiada kata yang mampu menandingi apa yang telah kalian beri kepada kami, anak-anakmu. Kerut di wajahmu adalah tanda begitu banyak perjuangan yang kalian lakukan terhadap kami. Lelahmu, peluhmu, tangismu, kalian simpan dalam diam. Agar kami tak perlu tau itu. Yang kami tau, kami bahagia lahir diantara kalian. Sudah begitu banyak arti hidup yang kalian ajarkan, tentang perjuangan, syukur, kejujuran, pantang menyerah, dan masih banyak hal lainnya.

Akhirnya inilah hasil pengajaran yang tiada henti dari kalian. Ku persembahkan karya sederhana ini. Serta gelar yang akan membanggakan kalian nantinya. Terima kasih untuk semua cinta yang kalian beri.

THE STUDY IDENTIFIES THE FACTORS THAT INFLUENCE JOB SATISFACTION OF GOJEK'S DRIVERS IN MEDAN CITY

By:

EGI NOVIAN

14.860.0020

ABSTRACT

This study aims to identify factors that influence job satisfaction of Go-Jek's drivers in Medan City. This study uses quantitative research methods. To get data about job satisfaction, researchers used scientific research with several research subjects in the Go-Jek's drivers community in Medan City. The samples in this study were 200 drivers of Go-jek motorcycle users in Medan City. Data collection techniques in this study are using the Guttman scale. Guttman scale is arranged based on six factors of job satisfaction, that is, job characteristics, salary, supportive working conditions, work groups, supervision, suitability of work with personality. The six factors are organized into forty-two items distributed to Go-Jek drivers. Data analysis method used in this study uses the F percent method, to see percentages and frequencies. Based on the data analysis performed, the results show that the factors that most influence job satisfaction are the suitability of work with personality at 18.05%, job characteristics of 17.84%, salary of 17.35%, working conditions of 16.01%, supervision is 15.44%, and the working group is 15.31%.

Keyword : Job Satisfaction, Go-Jek's Drivers

STUDI IDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA PADA PENGEMUDI GO-JEK DI KOTA MEDAN

Oleh:

EGI NOVIAN

14.860.0020

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada pengemudi *Go-Jek* di Kota Medan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Untuk mendapatkan data mengenai kepuasan kerja, peneliti menggunakan penelitian ilmiah dengan beberapa subjek penelitian di komunitas pengemudi *Go-Jek* di Kota Medan. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 200 orang pengemudi *Go-Jek* pengguna sepeda motor di Kota Medan. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah menggunakan skala *Guttman*. Dimana skala *Guttman* disusun berdasarkan enam faktor kepuasan kerja yaitu, karakteristik pekerjaan, gaji, kondisi kerja yang mendukung, kelompok kerja, pengawasan, kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian. Keenam faktor tersebut disusun menjadi empat puluh dua aitem yang disebar kepada pengemudi *Go-Jek*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode F persen, untuk melihat persentase dan frekuensi. Berdasarkan analisis data yang dilakukan, maka diperoleh hasil bahwa faktor yang paling mempengaruhi kepuasan kerja adalah kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian sebesar 18,05%, karakteristik pekerjaan sebesar 17,84%, gaji sebesar 17,35%, kondisi kerja sebesar 16,01%, pengawasan sebesar 15,44%, dan kelompok kerja sebesar 15,31%.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Pengemudi *Go-Jek*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya ucapkan atas kehadiran Allah yang senantiasa melimpahkan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dengan judul “Studi Identifikasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja pada Pengemudi *Go-Jek* di Kota Medan”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang harus diselesaikan untuk mendapat gelar kesarjanaan di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area. Skripsi ini dimaksudkan agar mahasiswa dapat menerapkan ilmu yang didapat di bangku kuliah dalam bentuk skripsi dari tinjauan pustaka.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak keterbatasan dan kelemahan, sehingga masukan dari berbagai pihak sangat diharapkan. Besar harapan penulis semoga Skripsi ini dapat bermanfaat. Dalam menyelesaikan skripsi ini saya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, masukan, dan kerja sama dari beberapa pihak yang turut membantu saya. Pada kesempatan ini saya ingin menghadiahkan ucapan rasa terima kasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya kepada :

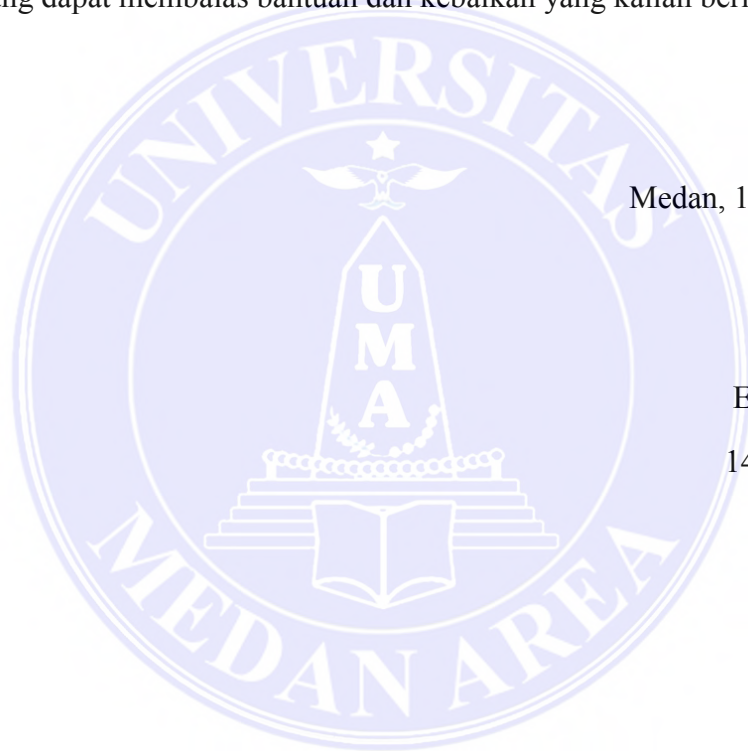
1. Allah Subhanahu Wa Ta’ala.
2. Yayasan Pendidikan Haji Agus Salim Universitas Medan Area.
3. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.

4. Bapak Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area dan juga selaku ketua penguji yang telah memberikan masukan dan nasihat kepada saya.
5. Ibu Nini Sri Wahyuni, S.Psi, M.Psi selaku pembimbing I (satu) yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan arahan, serta saran-saran yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Azhar Azis, S.Psi, MA selaku pembimbing II (dua) yang juga telah memberikan bimbingan dan arahan, serta memberikan solusi terbaik dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Siti Aisyah, S.Psi, M.Psi selaku sekretaris penguji yang telah memberikan masukan, saran, dan nasihat kepada saya.
8. Bapak Andi Chandra, S.Psi, M.Psi yang telah berbaik hati meluangkan waktunya untuk memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Para Dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan motivasi kepada saya.
10. Seluruh staf tata usaha yang turut memperlancar proses administrasi dan penyelesaian skripsi ini.
11. Kedua orang tuaku, Bapak Suherman dan Ibu Miswati, yang tak henti-hentinya memberikan semangat, doa, kasih sayang, nasihat, dan pengorbanan yang sangat berarti.

12. Ketiga saudara kandungku, Ika Septia Ermis, Dwi Ria Ermis, S.Psi, dan Tania Ermis. Serta kedua abang iparku, Edi Asmara dan Erlangga Setiawan.
13. Elvi Sahriana Sari, yang selalu menemani selama penelitian ini berlangsung dan tak henti memberi semangat dan doa.
14. Teman-teman seperjuangan “November Rain” (Dinda Roy Syahputra, Cholik Abdillah, Elvi Sahriana Sari, Balqish Sarah Lubis, dan Lulu Adisty), yang sama-sama berjuang menyelesaikan skripsi. Bagi yang belum selesai harus tetap semangat dan disegerakan menyusul.
15. Teman-teman ‘TRANIM’ (Tia Agustina Wati, Rafika Wulandari, Annisa Tanjung, Nova Hapizsyah, Khairunnisa Siregar, Miranda Puspita Ningrum) dan “Girls Squad” (Nadya Syahfitri, Jihan Sulaiman, Syarah Adistia, Meita Sarami, Rizka Harefa, Khusnul Khotimah), yang menjadi tempat untuk bertukar pikiran.
16. Teman-teman kelas A Psikologi 2014 yang sedari awal terus bersama.
17. Almarhum Om Gilbert, yang membantu proses pengambilan data penelitian.
18. Komunitas *Go-Jek* di Kota Medan, terkhusus komunitas GSC (*Go-Jek S.Parman Community*) yang telah mengizinkan saya untuk mengambil data penelitian di komunitasnya.
19. Para pengemudi *Go-Jek* yang telah bersedia membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

20. Kucing-kucingku, Bobo, Bubu, Kiki, Koko, dan Keke yang telah menjadi penghilang stres selama ini.
21. Semua pihak yang telah membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat membantu menyelesaikan skripsi ini. Hanya Allah yang dapat membalas bantuan dan kebaikan yang kalian berikan.



Medan, 14 Agustus 2018

Egi Novian
14.860.0020

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Batasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah.....	11

E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Manfaat Penelitian.....	12
1. Manfaat Teoritis.....	12
2. Manfaat Praktis.....	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. <i>Go-Jek</i> Indonesia	13
1. <i>Go-Jek</i>	13
2. Pengertian Pengemudi <i>Go-Jek</i>	14
3. Misi <i>Go-Jek</i>	15
4. Jenis-Jenis Pelanggaran dan Sanksi Pengemudi <i>Go-Jek</i>	15
B. Kepuasan Kerja.....	21
1. Pengertian Kepuasan Kerja.....	21
2. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja	23
3. Teori-teori Kepuasan Kerja	38
4. Dampak dari Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja	40
5. Pengukuran Kepuasan Kerja.....	42
C. Landasan Konseptual	43

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian	44
B. Identifikasi Variabel Penelitian.....	44
C. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	44
D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	45
1. Populasi	45
2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	45
E. Metode Pengambilan Data	46
F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	47
1. Validitas Alat Ukur.....	47
2. Reliabilitas Alat Ukur.....	48
G. Metode Analisis Data.....	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Orientasi Kancan.....	50
B. Persiapan Penelitian	51
1. Persiapan Administrasi	51
2. Persiapan Alat Ukur Penelitian.....	51
C. Pelaksanaan Penelitian	52
D. Analisis Data dan Hasil Penelitian	57
1. Uji Asumsi.....	57
2. Hasil Analisis Data Faktor-Faktor Kepuasan Kerja	59

E. Pembahasan.....	67
--------------------	----

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan.....	84
------------------	----

B. Saran.....	87
---------------	----

DAFTAR PUSTAKA.....	89
----------------------------	-----------

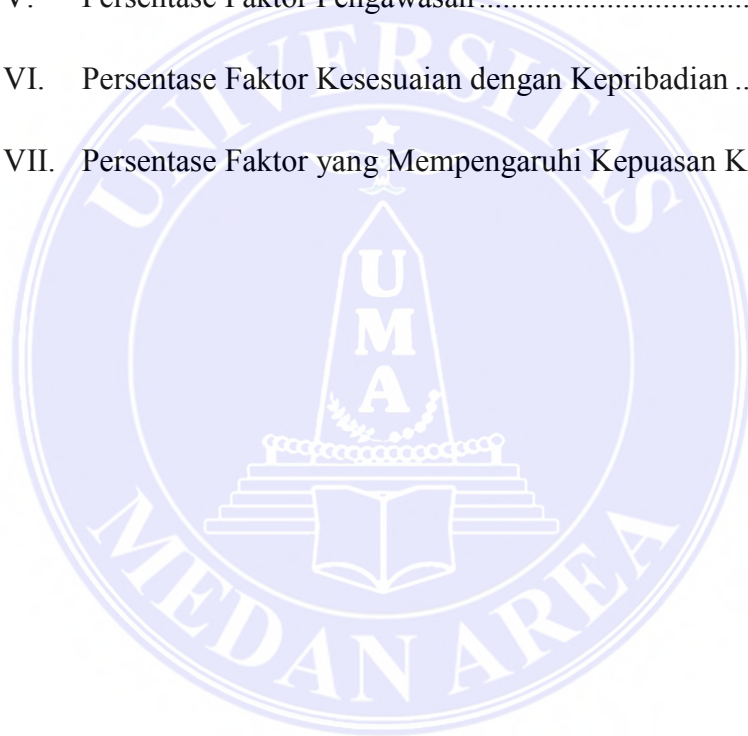


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I. Jenis Auto Suspend.....	16
Tabel II. Jenis Manual Suspend	18
Tabel III. Distribusi Penyebaran Aitem Sebelum Uji Coba	52
Tabel IV. Daftar Lokasi Penyebaran Skala Penelitian	54
Tabel V. Distribusi Penyebaran Aitem Setelah Uji Coba	56
Tabel VI. Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel VII. Hasil Uji Normalitas Sebaran	58
Tabel VIII. Hasil Uji KMO and Bartlett Test.....	58
Tabel IX. Hasil Analisis untuk Faktor Karakteristik Pekerjaan	59
Tabel X. Hasil Analisis untuk Faktor Gaji	60
Tabel XI. Hasil Analisis untuk Faktor Kondisi Kerja	61
Tabel XII. Hasil Analisis untuk Faktor Kelompok Kerja	62
Tabel XIII. Hasil Analisis untuk Faktor Pengawasan	63
Tabel XIV. Hasil Analisis untuk Faktor Kesesuaian dengan Kepribadian .	64
Tabel XV. Hasil Analisis Klasifikasi Faktor Kepuasan Kerja	65
Tabel XVI. Poin yang Diterima Pengemudi Go-Jek	73
Tabel XVII. Perolehan Bonus atas Akumulasi Poin.....	74
Tabel XVIII. Simpulan Hasil Penelitian	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar I. Persentase Faktor Karakteristik Pekerjaan	59
Gambar II. Persentase Faktor Gaji	60
Gambar III. Persentase Faktor Kondisi Kerja	61
Gambar IV. Persentase Faktor Kelompok Kerja	62
Gambar V. Persentase Faktor Pengawasan	63
Gambar VI. Persentase Faktor Kesesuaian dengan Kepribadian	64
Gambar VII. Persentase Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	65



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	Skala Kepuasan Kerja dan Skoring
LAMPIRAN B	Uji Validitas dan Reliabilitas
LAMPIRAN C	Analisis Data Penelitian
LAMPIRAN D	Surat Bukti Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini kebutuhan masyarakat Indonesia akan transportasi meningkat secara pesat. Menurut artikel yang ditulis oleh Damar (dikutip dari <https://www.kompasiana.com>, 2015) kebutuhan masyarakat akan jenis transportasi umum yang memiliki keunggulan diantaranya adalah keamanan, kenyamanan, ketepatan waktu dan fasilitas yang mendukung menjadi salah satu pertimbangan. Kenyataannya di lapangan berbeda, masalah yang dihadapi di Indonesia saat ini yang pertama mengenai keamanan. Salah satu risiko dalam transportasi umum yaitu tindakan kriminal yang beragam seperti copet, rampok, hipnotis, dan lain-lain. Permasalahan kedua mengenai kebersihan, banyak dari transportasi umum dipenuhi sampah dan bau tidak enak serta terlihat kotor, sehingga menyebabkan masyarakat ragu menggunakan transportasi umum. Menanggapi hal tersebut, beberapa tahun belakangan muncul transportasi *online* sebagai salah satu solusi dari permasalahan diatas.

Transportasi *online* merupakan transportasi yang memanfaatkan aplikasi sebagai media pemesanan untuk memudahkan konsumen dalam hal pemenuhan kebutuhan transportasi (Hardianti, 2016). Dalam Koran Sindo ada banyak jenis transportasi *online* di Indonesia diantaranya adalah, *Go-Jek*, *Grabbike*, *Grabtaxi*, *Uber*, *Bajaj App*, *Transjek*, *Wheel Line*, *Bangjek*, *Ojek Syar'I*, *Blue-Jek*, *My BlueBird* (dikutip dari, <https://economy.okezone.com>, 2015). Namun hanya ada

empat jenis aplikasi transportasi *online* yang sering digunakan yaitu, *Go-Jek*, *Grab*, *Uber*, dan *My BlueBird*.

Banyak dari masyarakat Indonesia yang beralih dari jenis transportasi konvensional ke jenis transportasi *online*. Ada banyak alasan yang menjadi latar belakang konsumen beralih, diantaranya adalah kenyamanan, ketepatan waktu, dan harga yang relatif lebih murah. Menurut Sabran (dikutip dari laman <http://wartakota.tribunnews.com>, 2017), Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) telah melakukan survey kepada 4.668 responden tanggal 5-6 April 2017, alasan utama responden memilih menggunakan transportasi *online*, adalah murah yakni 84,1 persen. Disusul alasan cepat (81,9 persen), nyaman (78,8 persen), dan terakhir alasan aman sebanyak 61,4 persen. Dalam survey yang dilakukan YLKI juga diperoleh data bahwa aplikasi *Go-Jek* menduduki rating tertinggi dipilih konsumen, sebanyak 72,6 persen, kemudian *Grab* sebanyak 66,9 persen, *Uber* digunakan oleh 51 persen dan terakhir *My Blue Bird* sebanyak 4,4 persen (dikutip dari laman <http://wartakota.tribunnews.com>, 2017).

Berdasarkan hasil survey diatas, diketahui bahwa lebih banyak konsumen memilih aplikasi *Go-Jek* sebanyak 72,6 persen. *Go-jek* merupakan perusahaan yang didirikan oleh anak bangsa yang bernama Nadiem Makarim bersama temannya Michaelangelo Moran pada bulan Maret 2014, yang bertujuan untuk mengurangi pengangguran di Indonesia dan menjadi solusi kemacetan di ibukota (Rifaldi, dkk, 2016). Beberapa kelebihan yang ditawarkan oleh *Go-Jek* daripada transportasi *online* yang lain diantaranya adalah, menawarkan lebih banyak fasilitas yang dapat digunakan oleh konsumen. Dalam laman resminya (<https://www.go-jek.com>) *Go-Jek* mengklasifikasikan fasilitas-fasilitasnya ke

dalam tiga bagian, yaitu *Go-Jek* (*Go-Jek, Go-Ride, Go-Food, Go-Mart, Go-Send, Go-Box, Go-Tix, Go-Med*), *Go-Life* (*Go-Massage, Go-Clean, Go-Glam, Go-Auto*), dan *Go-Pay* (*Go-Pay, Go-Point, dan Go-Pulsa*). Dengan banyaknya fasilitas yang ditawarkan oleh penyedia *Go-Jek* ini sangat memanjakan penggunanya. Pengguna *Go-Jek* dapat memilih fasilitas yang sesuai dengan kebutuhannya. Selain itu, ada tiga nilai yang diusung oleh pihak *Go-Jek* yang menjadikannya sebagai suatu kelebihan tersendiri. Tiga nilai yang diusung tersebut adalah Kecepatan (Melayani dengan cepat, dan terus belajar dan berkembang dari pengalaman), Inovasi (Terus menawarkan teknologi baru untuk mempermudah hidup Anda), dan Dampak Sosial (Memberikan dampak positif sosial sebesar-besarnya untuk masyarakat Indonesia).

Ada dua jenis pengemudi *Go-Jek* yaitu pengemudi dengan menggunakan sepeda motor (*Go-Ride*) dan pengemudi dengan menggunakan mobil (*Go-Car*). Ada beberapa perbedaan diantara keduanya selain jenis kendaraan yang digunakan, salah satunya adalah untuk pemesanan makanan (*Go-Food*), pengantaran barang/penjemputan barang (*Go-Send*), dan pembelian tiket (*Go-Tix*) lebih sering digunakan adalah pengemudi *Go-Jek* dengan sepeda motor daripada pengemudi *Go-Jek* dengan menggunakan mobil. Namun perbedaan lain adalah dari segi banyaknya angkutan, pengemudi *Go-Jek* dengan mobil (*Go-Car*) mampu mengangkut lebih banyak orang daripada pengemudi dengan sepeda motor (*Go-Ride*). Banyak dari masyarakat mendaftar sebagai pengemudi *Go-Jek*. Bahkan banyak dari mereka yang merelakan pekerjaannya yang dahulu untuk menjadi pengemudi *Go-Jek*. Artikel yang ditulis oleh Jeko (dikutip dari <http://tekno.liputan6.com>, 2017) mengemukakan hasil riset Pusat Kajian

Komunikasi Departemen Ilmu Komunikasi (Puskakom) UI mengatakan bahwa salah satu alasan banyaknya masyarakat yang beralih profesi menjadi pengemudi *Go-jek* adalah penghasilan yang mereka kantonginya perbulannya bisa lebih dari UMP Nasional dengan kisaran Rp 1.997.819. Dari sisi manfaat, 48 persen pengemudi mengatakan bisa mengatur waktu kerja, 30 persen punya lebih banyak waktu bersama keluarga, 28 persen bisa menabung, 19 persen bisa pakai ponsel dan aplikasi.

Berdasarkan hasil riset diatas diketahui bahwa, pengemudi *Go-Jek* mendapatkan manfaat setelah bergabung menjadi mitra *Go-Jek*. Salah satunya adalah pengemudi bebas untuk mengatur waktu kerjanya sendiri, tidak terikat dengan perusahaan. Hal ini juga sesuai dengan hasil pengamatan peneliti, bahwa pengemudi *Go-Jek* tidak memiliki ketentuan waktu dalam bekerja. Mereka dapat menyesuaikan waktu pekerjaannya. Ada pengemudi yang mulai bekerja dari pagi, ada juga pengemudi yang baru keluar untuk bekerja di siang hari. Kemudian tidak ada batasan berapa lama mereka harus bekerja. Mereka dapat menyesuaikan sesuai dengan kebutuhannya masing-masing. Karena tidak ada batasan waktu dalam bekerja, banyak dari pengemudi *Go-Jek* memanfaatkan waktu lebih banyak untuk keluarga. Kemudian jumlah populasi pengemudi *Go-Jek* di Kota Medan sendiri sudah semakin banyak. Hal ini mengindikasikan bahwa menjadi pengemudi *Go-Jek* mendapatkan kepuasannya tersendiri. Dengan semakin banyaknya pengemudi *Go-Jek* berarti ada hal yang menjadi daya pikat untuk menarik minat individu untuk bergabung menjadi mitra *Go-Jek*.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti bahwa ada kebebasan dalam pengambilan keputusan, baik dalam segi waktu kerja dan

penyesuaian pekerjaan, hal ini menimbulkan kepuasan kerja. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Soekianto (2010) yang menyatakan bahwa pekerjaan yang memberikan kebebasan, ketidakgantungan dan peluang mengambil keputusan, secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja seseorang.

Kepuasan kerja adalah tingkat afeksi positif seorang pekerja terhadap pekerjaan dan situasi pekerjaan (Jex, 2002). Selanjutnya menurut Howell dan Dipboye, 1986 (dalam Munandar, 2008), menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Menurut Priyono dan Marnis (2008), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja juga dapat dinyatakan sebagai keadaan emosional karyawan di mana terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja dengan oleh perusahaan dengan tingkat balas jasa yang diinginkan karyawan. Baik berbentuk finansial maupun non finansial. Sedangkan menurut Indy dan Handoyo (2013) kepuasan kerja merupakan suatu perasaan yang menyokong atau tidak pada diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya.

Pengamatan yang dilakukan peneliti kepada pengemudi *Go-Jek* yang berada di Kota Medan, menggambarkan adanya kecenderungan kepuasan kerja yang tinggi pada pengemudi *Go-Jek*. Hal ini terlihat dari perilaku yang ditunjukkan oleh para pengemudi untuk terus menerima pesanan dan memberikan pelayanan yang baik kepada para konsumen. Tujuannya adalah untuk mendapatkan poin yang sudah ditentukan. Apabila poin yang dikumpulkan sudah

mencukupi maka pengemudi *Go-Jek* berhak mendapatkan bonus harian mereka. Mereka mampu bekerja dari pagi hari hingga malam hari untuk mendapatkan poin tersebut. Hal ini merupakan bentuk bahwa mereka produktif dalam bekerja. Produktivitas yang tinggi dalam mengumpulkan poin dan terus menerima pesanan dari konsumen merupakan salah satu dampak dari kepuasan kerja. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Kondalkar (2007) bahwa pekerja produktif cenderung menjadi pekerja yang bahagia. Selain dari segi produktivitas, kepuasan kerja pada pengemudi *Go-Jek* juga terlihat dari ketika mereka mendapatkan bonus uang tambahan (uang tip) dari konsumen sebagai hasil dari pelayanan yang baik. Mereka terlihat mengungkapkan perasaan senang dengan mengucapkan terima kasih dan memberikan mimik wajah senang serta tersenyum kepada konsumen.

Kemudian berikut adalah wawancara pertama dengan salah satu pengemudi *Go-Jek* di kota Medan:

“Yang abang sukai pas jadi driver Go-Jek itu selain abang bisa suka-suka mau kerja atau enggak, mau keluar jam berapa juga terserah abang juga gak masalah. Terus pun kalau jadi driver Go-Jek ini yang enak pas dapat bonus poin itu dek, bonusnya nanti sesuai sama poin yang kita dapat satu harian misal dari 12, 14, atau 16 poin itu beda-beda dapet uangnya dari Go-Jeknya. Beda sama yang lain, kalau Go-Jek itu bonusnya bisa kita ambil tiap hari dari bank gitu, uda masuk dia ke dalam rekening kita. Baru pun yang bikin abang betah jadi driver Go-Jek ketimbang kerjaan abang yang dulu, lebih banyak dapet uangnya dek. Nanti bisa penumpang kita ngasih uang tip lebih ke kita gitu, kan jadinya kita yang kerja pun jadi senang”.(wawancara1.25.11.2017)

Berdasarkan wawancara tersebut individu merasakan kepuasan kerja, yaitu perasaan menyenangkan pekerjaannya sebagai pengemudi *Go-Jek*. Selanjutnya dalam wawancara tersebut terdapat beberapa faktor yang menyebabkan kepuasan kerja diantaranya adalah pekerjaan yang memberikan kebebasan (otonomi).

Menurut Munandar (2008), otonomi adalah pekerjaan yang memberikan kebebasan, ketidaktergantungan dan peluang mengambil keputusan akan lebih cepat menimbulkan kepuasan kerja. Menurut Hackman dan Oldham (dalam Soekianto, 2010), otonomi adalah tingkat kebebasan pemegang kerja, yang mempunyai pengertian ketidaktergantungan dan keleluasaan yang diperlukan untuk menjadwalkan pekerjaan dan memutuskan prosedur apa yang akan digunakan untuk menyelesaikannya. Selanjutnya, dalam wawancara tersebut juga diketahui bahwa faktor lain dalam menciptakan kepuasan kerja adalah pemberian kompensasi. Menurut Priyono dan Marnis (2008), kompensasi merupakan semua pendapatan yang berbentuk uang atau barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan.

Selanjutnya dikatakan kompensasi dibedakan menjadi dua macam yaitu yang langsung dan tak langsung. Kompensasi langsung berupa gaji, upah, upah insentif, sedangkan kompensasi tak langsung berupa kesejahteraan karyawan. Tujuan diberikannya kompensasi adalah untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Priyono dan Marnis, 2008). Kompensasi yang di dapatkan dalam wawancara tersebut seperti bonus uang dari perusahaan ketika mencapai target poin yang sudah ditetapkan. Ketika pengemudi mencapai poin yang ditetapkan, maka perusahaan akan menambahkan bonus kedalam rekening bank pengemudi sesuai poin. Kemudian adanya pemberian uang tambahan dari konsumen (uang tip) kepada pengemudi.

Namun selain munculnya fenomena kepuasan kerja pada pengemudi *Go-Jek* muncul juga fenomena ketidakpuasan kerja pada pengemudi *Go-Jek*. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, bahwa ketidakpuasan pada

pengemudi *Go-Jek* disebabkan oleh beberapa hal diantaranya adalah kondisi dimana konsumen membatalkan pesanan kepada pengemudi, pengemudi mendapatkan *order-an* fiktif (pesanan palsu), kondisi lingkungan kerja yang tidak menentu (seperti kemacetan, cuaca yang tidak menentu, serta kondisi jalanan), kemudian ketatnya pengawasan yang dilakukan oleh perusahaan dan konsumen. Sehingga ketidakpuasan ini memunculkan respon kekecewaan pada pengemudi seperti, wajah cemberut, marah, dan penurunan motivasi untuk mencari pelanggan.

Berikut adalah wawancara kedua dengan salah seorang pengemudi *Go-Jek* di Kota Medan:

“Ada beberapa hal yang buat aku kadang kecewa dan gak suka selama aku jadi driver Go-Jek, sampai kadang aku jengkel sendiri. Yang pertama kalau dari segi konsumen sendiri, kadang suka nge-cancel gitu, padahal udah kita terima orderannya. Itu buat turun performa kita, dan ngaruhnya sama poin yang kita dapet, ya ujung-ujungnya sikit bonus yang bisa kita dapet. Turunnya cepat naikinnya lama. Udah gitu soal suspend, driver Go-Jek ini diawasi sama pihak IT perusahaan gitu, jadi suspend ini kayak sanksilah yang dikasih sama kita, ada banyak itu suspend jenisnya. Ada yang dari konsumen ada yang otomatis dari aplikasi. Kalau dari aplikasi misalnya kalau kita dalam satu jam itu dapet cancel 3 kali yauda kita kena suspend 30 menit gak dapet orderan. Kalau yang dari konsumen itu yang bikin palak kali, kadang ada-ada aja salah kita dimata konsumen. Nanti kalau udah dilaporinnya kita ke perusahaan udahlah kena suspend kami, sampek kami kadang harus ngelapor ke kantor supaya dicabut suspendnya. Kadang contohnya kalau kami keramahan sama konsumen, ntar dilaporin lah kami kalau sok kenal gitu, kalau kami diem aja dibilang pelayanan kami gak memuaskan. Baru yang lebih parah kalau dapet Go-Send atau Go-Food, kami udah ambil sesuai pesanan konsumen, tapi pas sampai di rumah konsumen gak sesuai sama yang mereka pesan, itu yang parah suspendnya sampai kami dihapus jadi driver lah sama perusahaan. Baru soal orderan fiktif ini sering kami dapet kalau Go-Food, nanti ada yang mesen makanan harganya mahal, uda kita orderkan tinggal nganter, eh tiba-tiba gak ada

lagi kabar. Yaudalah rugi juga bayar itu makanan. Baru kalau soal kondisi kerja ya ada enak gak enaknya juga, yang gak enaknya kalau cuaca udah panas kali atau tiba-tiba dijalan hujan, tapi yang paling ngejengkelin kadang kalau udah macet. Kan kita harus cepat nganter pesanan ini atau jemput orderan, eh kenak macet. Udahlah harus buru-buru tapi kendala dijalan yang bikin stres". (wawancara2.02.03.2018)

Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa ada beberapa faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja pada pengemudi *Go-Jek* di Kota Medan. Yang pertama mengenai turunnya performa pengemudi akibat dari konsumen yang membatalkan pesanan. Menurut laman <https://driver.go-jek.com>, dikatakan bahwa performa didapat dari *rating* (penilaian) yang diberikan oleh konsumen kepada pengemudi. Kemudian berpengaruh kepada poin yang di dapat oleh pengemudi, apabila poin rendah maka bonus yang didapat juga rendah. Bonus pengemudi termasuk kedalam jenis kompensasi. Menurut Kreitner dan Kinicki, 2003 (dalam Junita, 2012) orang yang menerima gaji yang dipersepsikan terlalu kecil atau terlalu besar akan mengalami ketidakpuasan.

Kemudian faktor kedua adalah pengawasan yang dilakukan oleh perusahaan dan konsumen. Apabila pengemudi melakukan pelanggaran maka akan diberikan sanksi yang disebut dengan istilah *suspend*. Dalam laman <https://driver.go-jek.com>, *suspend* dibagi menjadi dua yaitu *auto-suspend* adalah jenis sanksi yang diberikan kepada pengemudi atas deteksi pelanggaran secara otomatis dari sistem *Go-Jek*. Dan *manual-suspend* adalah jenis sanksi yang diberikan kepada pengemudi atas pelanggaran yang dilaporkan oleh konsumen kepada pihak *Go-Jek*. Menurut Kondalkar (2007) pengawasan merupakan salah satu faktor moderat, yang mempengaruhi kepuasan kerja.

Dan faktor yang terakhir adalah faktor kondisi kerja. Menurut Munandar (2008) , kondisi kerja adalah sesuatu yang berhubungan langsung dan berada disekitar pekerja yang mempengaruhi pekerjaan itu sendiri. Dan dibagi menjadi dua yaitu kondisi fisik kerja dan kondisi lama waktu bekerja. Menurut Kondalkar (2007) kondisi kerja meliputi cahaya, ventilasi, kebersihan, ruang kerja yang cukup, ketersediaan pengawasan segera, alat terbaru yang memadai dan lingkungan sekitar yang bagus, pasti akan menambah kepuasan kerja. Dalam wawancara tersebut permasalahan kondisi pekerjaan terletak pada lingkungan fisik kerja yaitu cuaca yang tidak menentu dan kemacetan.

Berdasarkan fenomena-fenomena diatas timbul sesuatu yang menarik bagi peneliti yaitu untuk melihat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja pengemudi *Go-Jek* selain dari faktor otonomi dan kompensasi seperti yang terlihat dalam observasi dan wawancara. Serta seberapa berpengaruhnya faktor-faktor tersebut untuk meningkatkan kepuasan kerja pengemudi *Go-Jek*. Berdasarkan fenomena tersebut peneliti mengajukan judul penelitian yaitu, “*Studi Identifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Pada Pengemudi Go-Jek Di Kota Medan*”.

B. Identifikasi Masalah

Ada banyak jenis transportasi berbasis aplikasi atau sering disebut transportasi *online* di Indonesia, salah satunya adalah *Go-Jek*. *Go-Jek* merupakan aplikasi transportasi *online* buatan Indonesia dengan penciptanya adalah Nadiem Markarim. Ada dua jenis pengemudi *Go-Jek* yaitu pengemudi dengan

menggunakan sepeda motor (*Go-Ride*) dan pengemudi dengan menggunakan mobil (*Go-Car*). Pengemudi *Go-Jek* mendapatkan kebebasan dalam pengambilan keputusan, baik dalam segi waktu kerja dan penyesuaian pekerjaan, hal ini menimbulkan kepuasan kerja.

Kepuasan kerja adalah perasaan emosional pekerja, senang atau tidak senang terhadap pekerjaannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Kondalkar (2007) yaitu, karakteristik pekerjaan, gaji, kondisi kerja yang mendukung, kelompok, pengawasan, dan kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian.

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini dibatasi permasalahan yang akan diteliti adalah “*Studi Identifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Pada Pengemudi Go-Jek Di Kota Medan*”, dengan batasan masalah hanya kepada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pengemudi *Go-Jek* yang menggunakan sepeda motor (*Go-Ride*), dengan jumlah sampel sebanyak 200 orang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti merumuskan masalah penelitian dalam bentuk pertanyaan penelitian berupa, “*Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja Pengemudi Go-Jek Di Kota Medan?*”.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada pengemudi *Go-Jek* di Kota Medan.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan pengembangan perusahaan pada umumnya. Khususnya dalam psikologi industri dan organisasi.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang didapat dari penelitian ini adalah dapat memberikan gambaran secara umum kepada masyarakat, khususnya kepada perusahaan *Go-Jek* di Kota Medan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja para pengemudi *Go-Jek*, serta presentasi faktor yang sangat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini dimaksudkan agar perusahaan lebih memperhatikan faktor-faktor yang tingkat presentasi kepuasannya rendah untuk ditingkatkan lagi, guna mewujudkan tujuan perusahaan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. *Go-Jek* Indonesia

1. *Go-Jek*

Dikutip dari laman resmi *Go-Jek* (<https://www.go-jek.com>) berikut adalah hal-hal mengenai *Go-Jek*. Bermula di tahun 2010 sebagai perusahaan transportasi roda dua melalui panggilan telepon, *Go-Jek* kini telah tumbuh menjadi *on-demand mobile platform* dan aplikasi terdepan yang menyediakan berbagai layanan lengkap mulai dari transportasi, logistik, pembayaran, layan-antar makanan, dan berbagai layanan *on-demand* lainnya.

Go-Jek adalah sebuah perusahaan teknologi berjiwa sosial yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja di berbagai sektor informal di Indonesia. Kegiatan *Go-Jek* bertumpu pada 3 nilai pokok: kecepatan, inovasi, dan dampak sosial. Para pegemudi *Go-Jek* mengatakan bahwa pendapatan mereka meningkat semenjak bergabung sebagai mitra dengan mendapatkan akses ke lebih banyak pelanggan melalui aplikasi *Go-Jek*. Mereka juga mendapatkan santunan kesehatan dan kecelakaan, akses kepada lembaga keuangan dan asuransi, cicilan otomatis yang terjangkau, serta berbagai fasilitas yang lain.

Go-Jek telah beroperasi di 50 kota di Indonesia, seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, Bali, Makassar, Medan, Palembang, Semarang, Yogyakarta, Balikpapan, Malang, Solo, Manado, Samarinda, Batam, Sidoarjo, Gresik,

Pekanbaru, Jambi, Sukabumi, Bandar Lampung, Padang, Pontianak, Banjarmasin, Mataram, Kediri, Probolinggo, Pekalongan, Karawang, Madiun, Purwokerto, Cirebon, Serang, Jember, Magelang, Tasikmalaya, Belitung, Banyuwangi, Salatiga, Garut, Bukittinggi, Pasuruan, Tegal, Sumedang, Banda Aceh, Mojokerto, Cilacap, Purwakarta, Pematang Siantar, dan Madura serta pengembangan di kota-kota lainnya pada tahun mendatang.

2. Pengertian Pengemudi *Go-Jek*

Menurut KBBI (dalam www.kbbi.web.id), pengemudi (/pe·nge·mu·di/) adalah orang yang (pekerjaannya) mengemudikan (perahu, mobil, pesawat terbang, dan sebagainya). Sehingga definisi pengemudi *Go-Jek* adalah orang yang sudah bergabung menjadi mitra *Go-Jek* dan memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan oleh perusahaan untuk menjadi pengemudi *Go-Jek*. Adapun syarat-syarat yang ditetapkan oleh *Go-Jek* adalah sebagai berikut (dikutip dari laman <https://daftar.go-ride.co.id/>):

- a. Mengisi formulir pendaftaran yang disediakan.
- b. Calon pengemudi wajib memiliki *android smartphone*.
- c. Calon pengemudi wajib memiliki SIM C aktif.
- d. Calon pengemudi harus menyediakan motor dengan STNK aktif.
- e. Memiliki Surat Keterangan Catatan Kepolisian (disingkat SKCK).

Adapun pengemudi *Go-Jek* dibedakan atas jenis kendaraan yang digunakan yaitu pengemudi dengan menggunakan sepeda motor (*Go-Ride*) dan pengemudi dengan menggunakan mobil (*Go-Car*).

3. Misi *Go-Jek*

Adapun misi utama dari *Go-Jek* yaitu (dikutip dari laman <https://www.go-jek.com>) “Memberikan Dampak Sosial Melalui Teknologi”. Diawali dengan memberitahu kepada semua orang bahwa *Go-Jek* adalah *startup* asli Indonesia dengan misi sosial. *Go-Jek* ingin meningkatkan kesejahteraan sosial dengan menciptakan efisiensi pasar. Melalui teknologi *Go-Jek* berusaha menyebarkan dampak sosial yaitu kehidupan yang lebih baik untuk *driver* dan keluarganya dengan meningkatkan jumlah penghasilan mereka. Layanan utama *Go-Jek* sangat penting bagi kota dengan tingkat lalu lintas yang padat seperti Jakarta dan kota lainnya di mana *Go-Jek* beroperasi. *Go-Jek* menawarkan manfaat besar baik untuk para pelanggan dan penyedia jasa.

4. Jenis-jenis Pelanggaran dan Sanksi Pengemudi *Go-Jek*

Dalam laman <https://driver.go-jek.com>, *Go-Jek* sudah mengatur jenis-jenis pelanggaran yang harus dihindari serta sanksi yang diberikan kepada pengemudi ketika melanggar peraturan tersebut. Pihak *Go-Jek* menyebut sanksi dengan istilah *suspend*. Dalam laman tersebut juga *suspend* dibagi menjadi dua bagian yaitu:

a. *Auto Suspend*

Auto Suspend adalah sanksi yang diberikan kepada pengemudi atas deteksi pelanggaran secara otomatis dari sistem *Go-Jek*. Dan berikut adalah jenis pelanggaran dan sanksi yang diberikan oleh *Go-Jek*, termuat dalam Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel I. Jenis *Auto Suspend*

No.	Jenis <i>Auto Suspend</i>	
	Pelanggaran	Sanksi
1	Melakukan order fiktif	Putus mitra dan penalti Rp 300.000
2	Menyelesaikan atau menjalankan order dengan waktu yang tidak wajar	Suspend (Anda dapat melakukan banding di kantor Ops). Apabila diasosiasikan dengan order fiktif, maka sanksi order fiktif akan diberlakukan
3	Menyelesaikan atau menjalankan order dengan jarak yang tidak wajar	Suspend (Anda dapat melakukan banding di kantor Ops). Apabila diasosiasikan dengan order fiktif, maka sanksi order fiktif akan diberlakukan
4	Menyelesaikan atau menjalankan order dengan kecepatan yang tidak wajar	Suspend (Anda dapat melakukan banding di kantor Ops). Apabila diasosiasikan dengan order fiktif, maka sanksi order fiktif akan diberlakukan
5	Menyelesaikan jumlah order yang tidak wajar	Putus mitra dan penalti sesuai dengan sisa deposit yang tersisa di Akun Anda
6	Terlalu sering menyelesaikan order dari pelanggan yang sama	Suspend (Anda dapat melakukan banding di kantor Ops). Apabila diasosiasikan dengan order fiktif, maka sanksi order fiktif akan diberlakukan

7	Memiliki rating rata-rata yang rendah	Suspend (Anda dapat melakukan banding di kantor Ops). Apabila putus mitra, sisa deposit yang ada di dalam Akun Anda akan dikembalikan
8	Menggunakan aplikasi tambahan dan/atau aplikasi lain yang berfungsi untuk memanipulasi perangkat seluler dan/atau aplikasi Go-Jek yang dikeluarkan secara resmi dalam menjalankan order dari pelanggan	Putus mitra dan penalti sesuai dengan sisa deposit yang tersisa di Akun Anda
9	Melakukan top up Go-Pay yang secara tidak wajar	Suspend (Anda dapat melakukan banding di kantor Ops). Apabila diasosiasikan dengan order fiktif, maka sanksi order fiktif akan diberlakukan
10	Terindikasi menggunakan perangkat yang mencurigakan dalam mengambil order, termasuk namun tidak terbatas menggunakan perangkat yang sama dengan driver lain pada waktu bersamaan	Suspend (Anda dapat melakukan banding di kantor Ops). Apabila putus mitra, sisa deposit yang ada di dalam Akun Anda akan dikembalikan
11	Melakukan manipulasi order/data pada saat menjalankan order	Suspend (Anda dapat melakukan banding di kantor Ops). Apabila diasosiasikan dengan order fiktif, maka sanksi order fiktif akan diberlakukan

Sumber: <https://driver.go-jek.com/hc/id/articles/115000020907-Jenis-jenis-Pelanggaran-GO-JEK>

b. *Manual-suspend*

Manual-suspend adalah jenis sanksi yang diberikan kepada pengemudi atas pelanggaran yang dilaporkan oleh konsumen kepada pihak *Go-Jek*. Dan berikut adalah jenis pelanggaran dan sanksi yang diberikan oleh *Go-Jek*, termuat dalam Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel II. Jenis *Manual Suspend*

No.	Jenis <i>Manual Suspend</i>	
	Pelanggaran	Sanksi
1	Berbicara dan/atau bertindak ke arah pelecehan seksual (baik secara lisan maupun tulisan)	Putus mitra dan sisa deposit akan dikembalikan
2	Melakukan tindakan criminal	Putus mitra dan sisa deposit akan dikembalikan
3	Terlambat menjemput Pelanggan	Peringatan melalui pesan di aplikasi (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 1 hari kerja)
4	Berkendara terlalu cepat, tidak mentaati aturan lalu lintas, berkendara pada saat mengantuk, menggunakan HP ketika berkendara, maupun melakukan pelanggaran atas norma-norma berkendara yang lazim (<i>unsafe riding</i>)	Suspen 1 hari kerja (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 3 hari kerja)
5	Merokok saat berkendara, helm kotor, menjalankan order tanpa konfirmasi kepada pelanggan, dan hal-hal lain yang mengakibatkan ketidaknyamanan pada pelanggan (<i>inconvinience</i>)	Peringatan melalui pesan di aplikasi (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 1 hari kerja)
6	Menghubungi pelanggan di luar kebutuhan order	Putus mitra dan sisa deposit akan dikembalikan
7	Memberikan kembalian yang kurang atau meminta pembayaran lebih dari yang seharusnya (tip, uang parkir, uang bensin, dan lain-lain)	Suspen 1 hari kerja (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 3 hari kerja)
8	Memberikan alasan kepada pelanggan untuk tidak menjalankan order atau meminta pelanggan untuk cancel booking	Peringatan melalui pesan di aplikasi (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 1 hari kerja)
9	Menyebarkan atau membujuk orang lain untuk menyebarkan berita bohong atau palsu dan/atau merusak nama baik perusahaan baik secara langsung atau melalui media	Putus mitra dan sisa deposit akan dikembalikan

10	Membawa anak/istri atau orang lain saat menjalankan order	Suspend+dua peringatan (Anda harus datang ke kantor Ops) apabila terjadi akumulasi sehingga putus mitra maka sisa deposit akan dikembalikan
11	Tidak menjalankan order tanpa penjelasan kepada pelanggan	Suspen 1 hari kerja (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 3 hari kerja)
12	Menghilangkan barang pelanggan	Suspend+dua peringatan (Anda harus datang ke kantor Ops) apabila terjadi akumulasi sehingga putus mitra maka sisa deposit akan dikembalikan
13	Merusak barang pelanggan	Suspend+dua peringatan (Anda harus datang ke kantor Ops) apabila terjadi akumulasi sehingga putus mitra maka sisa deposit akan dikembalikan
14	Memperlakukan atau berbicara kepada pelanggan dengan tidak sopan	Suspend 3 hari kerja (apabila terjadi akumulasi akan berakibat pada suspend 5 hari kerja)
15	Menurunkan penumpang sebelum tiba di tempat tujuan atau meminta mitra lain untuk menjalankan order	Suspend+dua peringatan (Anda harus datang ke kantor Ops) apabila terjadi akumulasi sehingga putus mitra maka sisa deposit akan dikembalikan
16	Memalsukan data dan memnipulasi akun, seperti data berbeda pada aplikasi, menggunakan akun yang telah putus mitra, data asli (KTP/SIM) palsu, menggunakan akun yang telah dibajak, dan sebagainya	Putus mitra dan sisa deposit akan dikembalikan
17	Akun Anda dibajak oleh pihak lain	Suspend (Anda harus datang ke kantor Ops)
18	Berkendara secara ugal-ugalan atau menimbulkan kecelakaan dikarenakan kelalaian Anda	Putus mitra dan sisa deposit akan dikembalikan
19	Atribut tidak lengkap	Suspend 1 hari kerja (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 3 hari kerja)

20	Menyebarkan nomor, foto, maupun informasi pelanggan lainnya di media manapun (termasuk namun tidak terbatas pada media sosial)	Putus mitra dan sisa deposit akan dikembalikan
21	Plat nomor kendaraan berbeda dengan yang tertera di aplikasi	Suspend+dua peringatan (Anda harus datang ke kantor Ops) apabila terjadi akumulasi sehingga putus mitra maka sisa deposit akan dikembalikan
22	Tidak kooperatif dalam pengembalian barang pelanggan yang tertinggal di dalam kendaraan driver	Suspend+dua peringatan (Anda harus datang ke kantor Ops) apabila terjadi akumulasi sehingga putus mitra maka sisa deposit akan dikembalikan
23	Pelanggan tidak menerima perlengkapan Go-Ride (helm, masker wajah, dan ppenutup kepala)	Peringatan melalui pesan di aplikasi (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 1 hari kerja)
24	Berkelahi atau selisih paham dengan driver Go-Jek lain di depan pelanggan atau ditempat umum (on/Off Job)	Suspend+dua peringatan (Anda harus datang ke kantor Ops) apabila terjadi akumulasi sehingga putus mitra maka sisa deposit akan dikembalikan
25	Menekan tombol "Pick Up" sebelum menjemput dan bertemu dengan pelanggan	Suspend 1 hari kerja (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 3 hari kerja)
26	Melakukan kegiatan dengan tujuan untuk menghalangi dan/atau menghambat driver lainnya dalam menjalankan order	Putus mitra dan sisa deposit akan dikembalikan
27	Mengancam (intimidasi) pegawai Go-Jek	Putus mitra dan sisa deposit akan dikembalikan
28	Mengemudi dalam pengaruh alkohol atau pengaruh obat	Putus mitra dan sisa deposit akan dikembalikan
29	Menawarkan dan memberikan barang atau uang kepada staff Go-Jek yang bertujuan untuk menyalahi aturan	Putus mitra dan sisa deposit akan dikembalikan

30	Ditemukan atau dilaporkan membawa senjata api/tajam dan atau obat-obat terlarang saat menjalankan order	Putus mitra dan sisa deposit akan dikembalikan
31	Menggunakan kendaraan yang tidak layak dalam menjalankan order	Satu peringatan (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 1 hari kerja)
32	Membelikan barang yang tidak sesuai dengan pesanan pelanggan tanpa melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada pelanggan (Go-Food, Go-Mart, atau Go-Shop)	Suspend 1 hari kerja (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 3 hari kerja)
33	Memasukkan/input harga barang tidak sesuai dengan struk pembelian (Go-Food, Go-Mart, atau Go-Shop)	Suspend 1 hari kerja (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 3 hari kerja)
34	Mengantarkan pelanggan ke lokasi yang berbeda dengan yang tertera di aplikasi, atau menolak melalui rute yang diminta pelanggan	Satu peringatan (apabila terjadi akumulasi akan berakibat kepada suspend 1 hari kerja)
35	Dokumen resmi(KTP/SIM/SKCK) tidak lengkap atau tidak diperbarui	Suspend (Anda harus datang ke kantor Ops)
36	Berbicara dan/atau bertindak ke arah pertengkaran yang berujung kontak fisik (baik secara lisan maupun tulisan)	Putus mitra dan sisa deposit akan dikembalikan

Sumber: <https://driver.go-jek.com/hc/id/articles/115000020907-Jenis-jenis-Pelanggaran-GO-JEK>

B. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah tingkat afeksi positif seorang pekerja terhadap pekerjaan dan situasi pekerjaan (Jex, 2002). Selanjutnya menurut Howell dan Dipboye, 1986 (dalam Munandar, 2008), menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai hasil keseluruhan dari derajat rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja

terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Menurut Priyono dan Marnis (2008), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja juga dapat dinyatakan sebagai keadaan emosional karyawan di mana terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja dengan oleh perusahaan dengan tingkat balas jasa yang diinginkan karyawan. Baik berbentuk finansial maupun non finansial. Sedangkan menurut Indy dan Handoyo (2013) kepuasan kerja merupakan suatu perasaan yang menyokong atau tidak pada diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya.

Selanjutnya menurut Desiana dan Soetjipto (2006) menyatakan kepuasan kerja adalah perasaan karyawan terhadap pekerjaannya baik secara keseluruhan maupun terhadap berbagai aspek dalam pekerjaannya sebagai hasil pengetahuan dan penilaian karyawan terhadap pekerjaannya, yang pada akhirnya akan mengarahkan karyawan pada tingkah laku tertentu (dalam Helmi, 2016). Menurut Soekianto (2010) kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Kondalkar (2007) mendefinisikan kepuasan kerja kedalam tiga dimensi penting, yaitu:

- a. Kepuasan kerja dapat diukur dengan respon emosional pekerja terhadap situasi pekerjaannya.
- b. Kepuasan kerja berhubungan dengan apa yang sebenarnya kita peroleh dengan apa yang kita harapkan. Jika perbedaan antara penghargaan dan harapan sebenarnya minimal atau dapat diabaikan, seseorang akan

menunjukkan sikap positif dan jika ada perbedaan yang besar antara keduanya, seseorang akan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaannya dan oleh karena itu tingkat kepuasannya akan rendah.

- c. Kepuasan kerja berkaitan dengan dimensi pekerjaan. Hal ini dapat dinyatakan dalam bentuk konten pekerjaan, sikap rekan kerja, dan peluang pertumbuhan yang dapat diberikan pekerjaan dalam hal promosi dan yang terakhir adalah kepemimpinan.

Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan atau penilaian seseorang atas pekerjaannya sesuai dengan ganjaran yang diterimanya yang muncul berdasarkan sikap positif (menyenangkan) atau negatif (tidak menyenangkan) dari individu tersebut.

2. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja

Menurut Wexley dan Yukl (dalam Junita, 2012), kepuasan kerja dipengaruhi oleh sejumlah faktor, antara lain :

- a. Karakter Individu: kebutuhan-kebutuhan individu, nilai-nilai yang dianut individu (*values*) dan ciri-ciri kepribadian (*personality traits*).
- b. Variabel-variabel yang bersifat situasional: perbandingan terhadap situasi sosial yang ada, kelompok acuan, pengaruh dari pengalaman kerja sebelumnya.
- c. Karakteristik Pekerjaan: imbalan yang diterima, pengawasan yang dilakukan atasan, pekerjaan itu sendiri, hubungan antar rekan sekerja, keamana kerja serta kesempatan untuk memperoleh perubahan status.

Menurut Kreitner dan Kinicki, 2003 (dalam Junita, 2012) faktor-faktor penentu kepuasan kerja diantaranya adalah gaji, kondisi kerja dan hubungan kerja (atasan dan rekan kerja).

a. Gaji/Upah

Kepuasan kerja merupakan fungsi dari jumlah absolut dari gaji yang di terima, derajat sejauh mana gaji memenuhi harapan-harapan tenaga kerja dan bagaimana gaji diberikan. Selain untuk pemenuhan kebutuhan dasar, uang juga merupakan simbol dari pencapaian, keberhasilan dan pengakuan penghargaan. Berdasarkan pandangannya, orang yang menerima gaji yang dipersepsikan terlalu kecil atau terlalu besar akan mengalami ketidakpuasan. Jika gaji dipersepsikan adil berdasarkan tuntutan-tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu dan standar gaji yang berlaku untuk kelompok pekerjaan tertentu maka akan ada kepuasan kerja.

b. Kondisi kerja yang menunjang

Bekerja dalam ruangan atau tempat kerja yang tidak menyenangkan akan menurunkan semangat untuk bekerja. Oleh karena itu perusahaan harus membuat kondisi kerja yang nyaman dan menyenangkan sehingga kebutuhan-kebutuhan fisik terpenuhi dan menimbulkan kepuasan kerja.

c. Hubungan kerja

1). Hubungan dengan rekan kerja

Dalam kelompok kerja dimana para pekerjanya harus bekerja satu tim, kepuasan kerja mereka dapat timbul karena kebutuhan- kebutuhan tingkat tinggi mereka seperti harga diri, aktualisasi diri dapat dipenuhi dan mempunyai dampak pada motivasi kerja mereka.

2). Hubungan dengan atasan

Kepemimpinan yang konsisten berkaitan dengan kepuasan kerja adalah tenggang rasa. Hubungan seorang atasan dengan pegawai/karyawan suatu penunjang motivasi tersendiri dalam menumbuhkan kepuasan kerja di dalam perusahaan tersebut, karena jika atasan dan bawahan tidak saling sinkron maka kepuasan kerja tersebut tidak akan terjadi. Hal ini dapat berdampak pada kinerja karyawan karena merasa tidak puas sehingga dalam melakukan suatu pekerjaan tidak dengan sungguh-sungguh.

Menurut Kondalkar (2007), ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu :

a. Karakteristik Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan itu sendiri merupakan sumber kepuasan kerja yang utama. Pekerjaan itu harus menantang. Hal ini harus memberi kesempatan bagi pekerja untuk menggunakan keterampilan, kemampuan dan pengalamannya. Umpan balik positif dari pekerjaan dan otonomi telah dianggap penting untuk motivasi karyawan. Terlalu sulit atau pekerjaan yang

memiliki dua tantangan kecil membawa frustrasi dan perasaan gagal, maka pekerjaan itu harus cukup sulit sehingga individu harus menggunakan kemampuan, imajinasi dan keterampilannya. Setelah pekerjaan seperti itu selesai dengan sukses, para pekerja mendapatkan rasa puas.

b. Gaji

Gaji dan upah berperan penting dalam studi kepuasan kerja. Imbalan yang setara bersifat multidimensional. Manfaatnya beragam yaitu sebagai alat pembayaran, tunjangan dan penghargaan yang dikaitkan dengan motivasi karyawan. Sistem pembayaran dan kebijakan promosi organisasi harus adil, tidak ambigu dan sesuai dengan norma industri yang lazim dan disesuaikan dengan harapan karyawan. Upah dan gaji karyawan harus sesuai dengan status sosialnya dan harus memenuhi harapan. Individu harus memahami kebijakan administrasi dan promosi gaji sebagai adil. Organisasi harus memastikan bahwa kebijakan mereka berorientasi pada pertumbuhan dan bersifat inkremental sehingga karyawan mengambil tanggung jawab tambahan secara sukarela. Terlepas dari keuntungan finansial, organisasi harus memberikan manfaat dan manfaat non finansial yang memadai sehingga mereka termotivasi dan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi.

c. Kondisi kerja yang mendukung

Kondisi kerja memiliki efek yang sederhana namun tetap pada kepuasan kerja. Karena perkembangan teknologi yang cepat, organisasi perlu beroperasi pada teknologi yang ditingkatkan, sistem dan prosedur terkini. Tata letak tempat kerja harus ideal dari sudut pandang operasional dan karyawan harus

menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi. Tempat itu harus rapi dan bersih dengan fasilitas yang diperlukan sesuai dengan Undang-Undang Pabrik. Cahaya, ventilasi, kebersihan, ruang kerja yang cukup, ketersediaan pengawasan segera, alat terbaru yang memadai dan lingkungan sekitar yang bagus, pasti akan menambah kepuasan kerja.

d. Kelompok kerja

Konsep kelompok kerja dan tim kerja lebih lazim saat ini. Kelompok kerja dengan individu yang memiliki keterampilan beragam dengan satu tujuan akan dapat berfungsi secara efektif jika mereka ramah dan kooperatif. Kelompok kerja berfungsi sebagai sumber dukungan, kenyamanan, saran dan bantuan untuk pekerjaan. Kelompok kerja yang baik membuat pekerjaan menjadi lebih menyenangkan. Faktor pendukung kelompok kerja sangat penting untuk kepuasan kerja. Jika kondisi sebaliknya berlaku, orang mungkin tidak bisa bergaul satu sama lain dan tingkat kepuasan kerja akan berkurang.

e. Pengawasan

Pengawasan merupakan salah satu faktor moderat, yang mempengaruhi kepuasan kerja. Supervisor yang berkualitas harus bersedia untuk memberikan saran, panduan dan pemecahan masalah. Mereka harus memperhatikan kepentingan pribadi baik di tingkat pribadi maupun pejabat. Sehingga pengawasan dapat menyebabkan kepuasan kerja bagi karyawan.

f. Kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian

Individu harus diberi pekerjaan, sesuai dengan minat mereka. Baru-baru ini telah terlihat bahwa lulusan MBA merasa puas dengan pekerjaan mereka jika mereka mendapatkan pekerjaan terkait dengan "spesialisasi" yang telah mereka pilih selama gelar MBA. Orang yang memiliki pendekatan analitis harus diberi pekerjaan di departemen Litbang sehingga tingkat kepuasan kerja mereka meningkat.

Sementara itu faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Munandar (2008) adalah sebagai berikut:

a. Ciri Intrinsik Pekerjaan

Berdasarkan survey diagnostik pekerjaan diperoleh hasil tentang lima ciri yang memperlihatkan kaitannya dengan kepuasan kerja, ciri-ciri tersebut adalah:

- 1) Keragaman keterampilan. Banyak ragam keterampilan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan. Makin banyak ragam keterampilan yang digunakan, makin kurang membosankan sebuah pekerjaan.
- 2) Jati diri tugas (*task identity*). Sejauh mana tugas merupakan suatu kegiatan keseluruhan yang berarti. Tugas yang dirasakan sebagai bagian pekerjaan yang lebih besar dan yang dirasakan sebagai bagian dari pekerjaan yang lebih besar dan yang dirasakan tidak merupakan satu kelengkapan tersendiri akan menimbulkan rasa tidak puas.

- 3) Tugas yang penting. Rasa pentingnya tugas bagi seseorang. Jika tugas dirasakan penting dan berarti oleh tenaga kerja, maka ia cenderung mempunyai kepuasan kerja.
- 4) Otonomi. Pekerjaan yang memberikan kebebasan, ketidaktergantungan dan peluang mengambil keputusan akan lebih cepat menimbulkan kepuasan kerja.
- 5) Pemberian balikan pada pekerjaan membantu meningkatkan kepuasan kerja

b. Gaji Penghasilan

Dengan menggunakan teori keadilan dari Adams dilakukan berbagai penelitian dan salah satunya ialah bahwa orang yang menerima gaji yang dipersepsikan sebagai terlalu kecil atau terlalu besar akan mengalami *distress* atau ketidakpuasan. Yang penting ialah sejauh mana gaji diterima dirasakan adil. Jika gaji dipersepsikan sebagai adil didasarkan tuntutan-tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar gaji yang berlaku untuk kelompok pekerjaan tertentu, maka akan ada kepuasan kerja.

c. Penyeliaan

Locke memberikan kerangka kerja teoritis untuk memahami kepuasan tenaga kerja dengan penyeliaan. Ia menemukan dua jenis dari hubungan atasan dan bawahan, hubungan fungsional dan keseluruhan. Hubungan fungsional mencerminkan sejauh mana penyelia membantu tenaga kerja, untuk memuaskan nilai-nilai pekerjaan yang penting bagi tenaga kerja. Misalnya jika

kerja yang menantang penting bagi tenaga kerja, penyeliaanya membantu memberikan pekerjaan yang menantang kepadanya. Hubungan keseluruhan didasarkan pada ketertarikan antarpribadi yang mencerminkan sikap dasar dan nilai-nilai yang serupa. Misalnya atasan dengan bawahan yang saling tertarik karena dua-duanya senang bermain bridge, atau dua-duanya mempunyai pandangan hidup yang sama. Menurut Locke, tingkat kepuasan kerja yang paling besar dengan seseorang atasan ialah jika keduanya memiliki hubungan yang positif.

d. Rekan Sejawat yang Menunjang

Kepuasan kerja yang ada pada para pekerja timbul karena mereka, dalam jumlah tertentu, berada dalam satu ruangan kerja, sehingga mereka dapat saling berbicara (kebutuhan sosialnya dipenuhi). Corak kepuasan kerja disini bersifat kepuasan kerja uang tidak menyebabkan peningkatan dari motivasi kerja. Di dalam kelompok kerja, dimana para pekerjanya harus bekerja sebagai tim, kepuasan kerja mereka dapat timbul karena kebutuhan-kebutuhan tingkat tinggi mereka (kebutuhan harga diri, kebutuhan aktualisasi diri) dapat dipenuhi, dan mempunyai dampak pada motivasi kerja mereka.

e. Kondisi Kerja yang Menunjang

Bekerja dalam ruangan kerja yang sempit, panas, yang cahaya lampunya menyilaukan mata, kondisi kerja yang tidak mengenakan akan menimbulkan keengganan untuk bekerja. Kondisi kerja harus memperhatikan prinsip ergonomi. Dalam kondisi kerja seperti itu kebutuhan-kebutuhan fisik dipenuhi dan memuaskan tenaga kerja.

Robbins, 2008 (dalam Wiranegara, 2010) menyebutkan beberapa faktor yang mendorong kepuasan kerja, yaitu:

a. Ganjaran yang pantas

Banyak karyawan yang menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang adil sesuai dengan pengharapannya. Akan tetapi, yang menghubungkan upah dengan kepuasan bukanlah jumlah mutlak yang dibayarkan, melainkan persepsi keadilan. Promosi memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, tanggung jawab yang lebih banyak dan status sosial yang meningkat.

b. Kerja yang secara mental menantang

Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan, kemampuannya dan menawarkan beragam tugas, kebebasan dan betapa baik mereka mengerjakan serta tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan.

c. Rekan sekerja yang mendukung

Dukungan dari rekan sekerja (kelompok kerja) dapat menimbulkan kepuasan kerja bagi seorang karyawan. Hal ini disebabkan karena karyawan merasa diterima dan dibantu dalam menyelesaikan tugasnya. Rekan sekerja yang ramah dan mendukung merupakan sumber kepuasan karyawan secara individual.

d. Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan mengharapkan lingkungan kerja yang baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas yang baik. Di samping itu, kebanyakan karyawan lebih menyukai bekerja dekat dengan rumah dan dalam fasilitas yang bersih dan relatif modern serta peralatan yang memadai.

Menurut Wijono (2010), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dibagi menjadi dua bagian, sebagai berikut

a. Karakteristik Individu

1) Perbedaan Individu

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa perbedaan individu muncul ketika individu mencapai kepuasan kerja pada waktu ia memberi respon terhadap situasi dan kondisi kerja yang kompleks. Hal ini membuat kepuasan kerja dan individu sulit dipisahkan secara jelas kaitannya dalam suatu situasi dan kondisi kerja yang kompleks. Pada umumnya, hasil-hasil penelitian tentang kepuasan kerja berkaitan dengan perbedaan individu yang mengarah pada diri sendiri, pekerjaan, dan perusahaan dimana ia bekerja. Kesimpulannya adalah perbedaan individu dan situasi yang berbeda dapat menghasilkan kepuasan kerja yang berbeda pula. Setiap perbedaan individu mempunyai tahap kepuasan kerja menurut tingkat yang ditetapkan oleh individu itu sendiri. Hal ini menyebabkan adanya perbedaan tingkat kepuasan bagi setiap perbedaan individu.

2) Usia

Dalam kesempatan, Herzberg et al. (1957) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara usia dan kepuasan kerja. Mereka menunjukkan bahwa *morale* kerja tinggi terjadi pada waktu karyawan masih berusia muda dan berkembang cepat selama beberapa tahun, kemudian meningkat terus selama karyawan masih bekerja. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kepuasan kerja terjadi semenjak individu mulai bekerja. Pada umumnya, kepuasan kerja bertambah sesuai dengan bertambahnya usia, kepuasan kerja yang rendah ditemukan pada karyawan yang paling muda. Hubungan ini ditemukan pada karyawan *blue-collar* dan *white-collar* dan karyawan laki-laki dan perempuan (Brushi, Moch & Pooyan, dalam Hassan dkk, 1995).

3) Pendidikan dan Kecerdasan

Hubungan antara keduanya dengan kepuasan kerja tidak begitu jelas. Dalam suatu kesempatan, Ash (1954) menemukan bahwa ada hubungan yang signifikan diantara kecerdasan dengan kepuasan kerja. Sementara itu, Suchr (1962) melaporkan bahwa ada hubungan yang negatif antara keverdasan dengan pendidikan moral. Sementara itu, Vollmer & Kinney (1955) menemukan bahwa ada hubungan yang negatif antara pendidikan dan kepuasan kerja. Demikian juga Sinha & Sarma (1962) melaporkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara pendidikan dan kepuasan kerja. Jadi dapat dikatakan bahwa kedua faktor tersebut dapat memberi pengaruh terhadap kepuasan kerja,

walaupun demikian ada penelitian yang menunjukkan tidak ada hubungan antara pendidikan, kecerdasan, dan kepuasan kerja.

4) Jenis Kelamin

Dalam suatu kesempatan, Hulin & Smith (1964) menemukan faktor demografis jenis kelamin tidak mempengaruhi tinggi atau rendahnya kepuasan tetapi faktor-faktor lain yang ada hubungannya dengan jenis kelamin, seperti gaji, jabatan, dan peluang kenaikan tingkat. Hasil penelitian Zeleznik, Christensen & Roethlisberger (1958) menemukan bahwa perempuan lebih puas dibandingkan dengan laki-laki. Mereka juga menunjukkan bahwa perempuan berada pada tahap sosial yang sama dan mendapat gaji yang sama dengan laki-laki. Menurut Herzberg et al. (1957) variabel lain yang penting adalah sikap perempuan yang dapat memberi sumbangan terhadap berbagai peran jika berada di rumah.

5) Jabatan

Jabatan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Jabatan yang dapat diklasifikasikan kedalam beberapa cara seperti keterampilan dan keahlian, jangka waktu latihan, jumlah tanggung jawab sosial ataupun sikap kerja dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang. Gurin, Veroff, dan Feld (1960) menemukan bahwa individu yang mempunyai jabatan yang tinggi memperoleh kepuasan kerja yang lebih tinggi karena egonya terpuaskan dibanding dengan individu yang memegang jabatan lebih rendah.

b. Karakteristik Pekerjaan

1) Organisasi dan Manajemen

Organisasi dan manajemen menjadi penting jika karyawan mempunyai moral kerja yang rendah karena hal itu merupakan indikasi rendahnya ketidakpuasan karyawan dalam bekerja. Selanjutnya Mann dan Williams (1962) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa ada pengaruh organisasi dan manajemen yang ditunjukkan dari moral kerja karyawan dengan kepuasan kerja terhadap kelengkapan pemrosesan data elektronik.

2) Supervisi Langsung

Dalam suatu kesempatan, Zander dan Quinn (1962) menemukan bahwa kepuasan kerja adalah sesuai dengan kepentingan pribadi supervisor langsung dan dukungan terhadap karyawan. Kemudian penelitian Pelz (dalam Hassan dkk, 1995) menunjukkan orientasi kerja terhadap sebagian dari *immediate supervision*, adalah tidak menjamin kepuasan kerja secara memadai. Temuannya menunjukkan bahwa supervisor yang berhubungan dekat dengan karyawan cenderung mempunyai kelompok kerja yang luas hanya jika supervisor tersebut dapat mempengaruhi dan memberi manfaat bagi munculnya kepuasan kerja karyawan.

3) Lingkungan Sosial

Zaleznik et al. (1958) mengatakan bahwa identitas kelompok kerja tampaknya akan menjadi sebuah variabel penting terhadap kepuasan kerja. Individu di dalam kelompok akan lebih puas daripada yang tidak menjadi anggota dalam kelompok.

4) Komunikasi

Suchr (1982) mengatakan bahwa komunikasi adalah salah satu faktor penting dalam keseluruhan proses moral. Komunikasi dapat dilihat dari ketidakhadiran kerja yang cenderung menjadi sumber utama dari ketidakpuasan kerja dengan syarat individu diletakkan pada posisi penting dalam suatu jaringan komunikasi yang erat. Selanjutnya Leavitt (1961) menemukan bahwa kepuasan kerja yang tinggi dikalangan anggota kelompok adalah jika mereka diletakkan dalam suatu jaringan komunikasi yang erat. Jadi jika jaringan komunikasi erat diciptakan terhadap semua anggota, maka akan terjadi kepuasan kerja yang tinggi bagi setiap anggota.

5) Keamanan

Keamanan dikatakan sebagai variabel yang sangat penting dalam kepuasan kerja menurut para peneliti. Gurin, Veroff, & Feld (1960) menemukan bahwa faktor keamanan terjadi jika terdapat ketidakseimbangan di kalangan individu yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

6) Monoton

Ada temuan yang diungkap Kennedy dan O'Neill (1958) menjelaskan bahwa perluasan kerja berkecenderungan untuk memperoleh kepuasan yang lebih dalam terhadap pekerjaan yang dilakukan berulang kali secara monoton. Smith (1955) menunjukkan bahwa rasa tidak puas dan bosan dapat dipahami dari karakteristik kepribadian dibandingkan dengan hanya melalui pekerjaan yang dilakukan berulang-ulang. Dengan kata lain pengulangan menimbulkan peluan terhadap munculnya ketidakpuasan dan kebosanan.

7) Penghasilan

Herzberg et al. (1956) menemukan bahwa susunan penghasilan sering kali diletakkan pada urutan ketiga dan jika karyawan diletakkan pada susunan terpenting, maka penghasila diletakkan pada urutan ketujuh. Herzberg dalam teori tentang dua faktor yaitu kesehatan dan motivator. Dia mengatakan bahwa faktor kesehatan atau ekstrinsik merupakan kebutuhan-kebutuhan dasar individu. Jika kebutuhan dasar individu tidak terpenuhi, dapat menyebabkan ketidakpuasan. Faktor kesehatan terdiri dari gaji, keamanan, kesehatan fisik, hubungan pribadi, supervisi, dan kebijakan perusahaan. Teori ini menyatakan bahwa faktor-faktor tersebut dapat meningkatkan atau menyebabkan kepuasan kerja bagi individu.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli diatas, disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain, karakteristik pekerjaan,

gaji, kondisi kerja yang mendukung, kelompok kerja (rekan kerja), pengawasan dan kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian.

3. Teori-teori Kepuasan Kerja

Menurut Wekley dan Yulk, 2002 (dalam Wiranegara, 2010) mengenai teori kepuasan kerja yang lazim dikenal, yaitu:

a. Teori Ketidaksesuaian

Menurut Locke (1969) menjelaskan bahwa “kepuasan atau ketidakpuasan dengan sejumlah aspek pekerjaan tergantung pada selisih antara apa yang telah didapatkan dengan apa yang diinginkan. Jumlah yang diinginkan dari karakteristik pekerjaan didefinisikan sebagai jumlah minimum yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan yang ada”. Semakin banyak selisih yang didapatkan dengan apa yang diinginkan maka akan semakin besar ketidakpuasannya.

b. Teori Keadilan (Equity Theory)

Teori ini yang telah dikembangkan oleh Adam (1963) dan merupakan variasi dari teori proses perbandingan sosial. Menurut teori ini menyatakan bahwa “kepuasan atau ketidakpuasan kerja karyawan tergantung bagaimana seorang karyawan mempersepsikan ada atau tidaknya keadilan atas imbalan yang diperoleh karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, dengan cara membandingkan keuntungan yang diperoleh itu dengan orang bandingan”.

c. Teori Dua Faktor dari Herzberg

Teori dua faktor sikap ini menyatakan bahwa kepuasan kerja secara kualitatif berbeda dengan ketidakpuasan kerja. Teori ini menjelaskan bahwa karakteristik pekerjaan dapat dikelompokkan menjadi dua kategori yaitu *disatisfiers* atau *hygiene factor* dan *satisfiers* atau *motivators*. Jumlah tertentu dari *hygiene factor* memadai untuk memenuhi kebutuhan tersebut, seseorang tidak lagi kecewa tetapi dia belum terpuaskan. Akan tetapi seseorang akan terpuaskan apabila terdapat sejumlah yang memadai untuk faktor-faktor pekerjaan yang dinamakan *satisfiers*. Handoko (2004) menyatakan bahwa “perbaikan terhadap faktor pemeliharaan akan mengurangi atau menghilangkan ketidakpuasan kerja. Dengan kata lain, dua hal yang berbeda pemenuhan atas faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakpuasan kerja tidak secara otomatis akan mengakibatkan kepuasan kerja sebelum faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja terpenuhi”.

4. Dampak dari Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja

Ada beberapa dampak yang timbul dari kepuasan dan ketidakpuasan kerja. Berikut menurut Kondalkar (2007), dampak yang ditimbulkan adalah sebagai berikut:

a. Produktivitas

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dalam studi Hawthorne, penelitian lebih lanjut untuk membuktikan bahwa "pekerja bahagia itu produktif" telah dilaksanakan, yang telah terbukti negatif. Berdasarkan kesimpulan dari studi Hawthorne, para manajer memulai usaha mereka untuk membuat karyawan

mereka lebih bahagia dengan memperbaiki kondisi kerja, memberikan jenis kepemimpinan *Laissez-faire*, memperluas berbagai fasilitas kepada para pekerja, namun telah ditemukan bahwa tidak ada hubungan langsung antara kebahagiaan dan produktivitas. Robins menyimpulkan bahwa pekerja produktif cenderung menjadi pekerja yang bahagia. Penelitian lebih lanjut mengenai masalah ini menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki pekerja bahagia mungkin telah meningkatkan produktivitas. Pada tingkat individu mungkin tidak benar karena kompleksitas lingkungan, proses kerja, berbagai sistem dan sub sistem yang berdampak pada individu karyawan. Namun dapat dikatakan dari sudut pandang organisasi bahwa organisasi yang mampu berevolusi seperti kebijakan yang membuat karyawan senang berhasil meningkatkan produktivitas. Menurut V.H. Vroom. Produktivitas dianggap sebagai hadiah atas kerja keras yang disebabkan oleh tingkat kepuasan yang tinggi. Namun globalisasi, kecepatan mesin dan keunggulan pengetahuan, dampak media terhadap pekerja, kesadaran sosial dan harapan karyawan yang tinggi untuk memenuhi kewajiban sosial merupakan faktor penting untuk memastikan tingkat kepuasan karyawan yang tinggi. Sementara mengembangkan praktik industri, faktor-faktor di atas harus dipertimbangkan secara baik dan pertumbuhan karyawan tercapai sehingga organisasi tumbuh secara otomatis.

b. Ketidakhadiran

Ada hubungan terbalik antara kepuasan dan ketidakhadiran. Bila pekerja lebih puas, ketidakhadirannya rendah. Ketika ketidakhadiran tinggi maka kepuasan kerjanya rendah. Ada beberapa variabel moderat seperti cuti sakit

dan tingkat di mana orang merasa bahwa pekerjaan mereka penting. Dimana ada bekal cuti sakit, karyawan akan mengambil keuntungan dan absen sendiri. Sejah menyangkut pentingnya pekerjaan, telah diamati bahwa orang-orang menghadiri pekerjaan mereka saat hal itu penting dilakukan. Karyawan yang memiliki kepuasan tinggi akan menghasilkan tingkat ketidakhadiran yang rendah namun mereka yang memiliki tingkat kepuasan rendah pasti memiliki ketidakhadiran yang tinggi.

c. *Turnover* (Keluarnya tenaga kerja)

Telah ditemukan bahwa karyawan yang tidak puas dengan pekerjaan mereka akan memiliki tingkat *turnover* yang tinggi. Karyawan yang puas tidak akan memiliki *turnover* tinggi. Kepuasan juga berhubungan negatif dengan *turnover* tapi hubungan bersama lebih kuat daripada apa yang kita temukan dalam ketidakhadiran.. Belakangan ini sebuah fenomena di antara para insinyur perangkat lunak yang kinerjanya tinggi, *turnover* mereka terlihat tinggi karena persaingan untuk pertumbuhan pribadi. Organisasi memikat orang yang kompeten untuk pertumbuhan organisasinya. Organisasi peduli terhadap pemain berkinerja tinggi dan retensinya. Pelaku yang buruk tidak meninggalkan organisasi karena takut tidak mendapat kesempatan kerja di luar.

5. Pengukuran Kepuasan Kerja

Mangkunegara, 2001 (dalam Wiranegara, 2010) mengemukakan beberapa cara untuk mengukur kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

a. Pengukuran Kepuasan Kerja dengan Skala Indeks Deskripsi Jabatan

Dalam penggunaan pengukuran kepuasan kerja ini seorang pegawai akan ditanya mengenai pekerjaan maupun jabatannya yang dirasakan sangat baik dan sangat buruk, dan dalam skala pengukurannya dilakukan dengan memperhatikan sikap dari lima area, yaitu kerja, pengawasan, upah, promosi, dan *co-worker*.

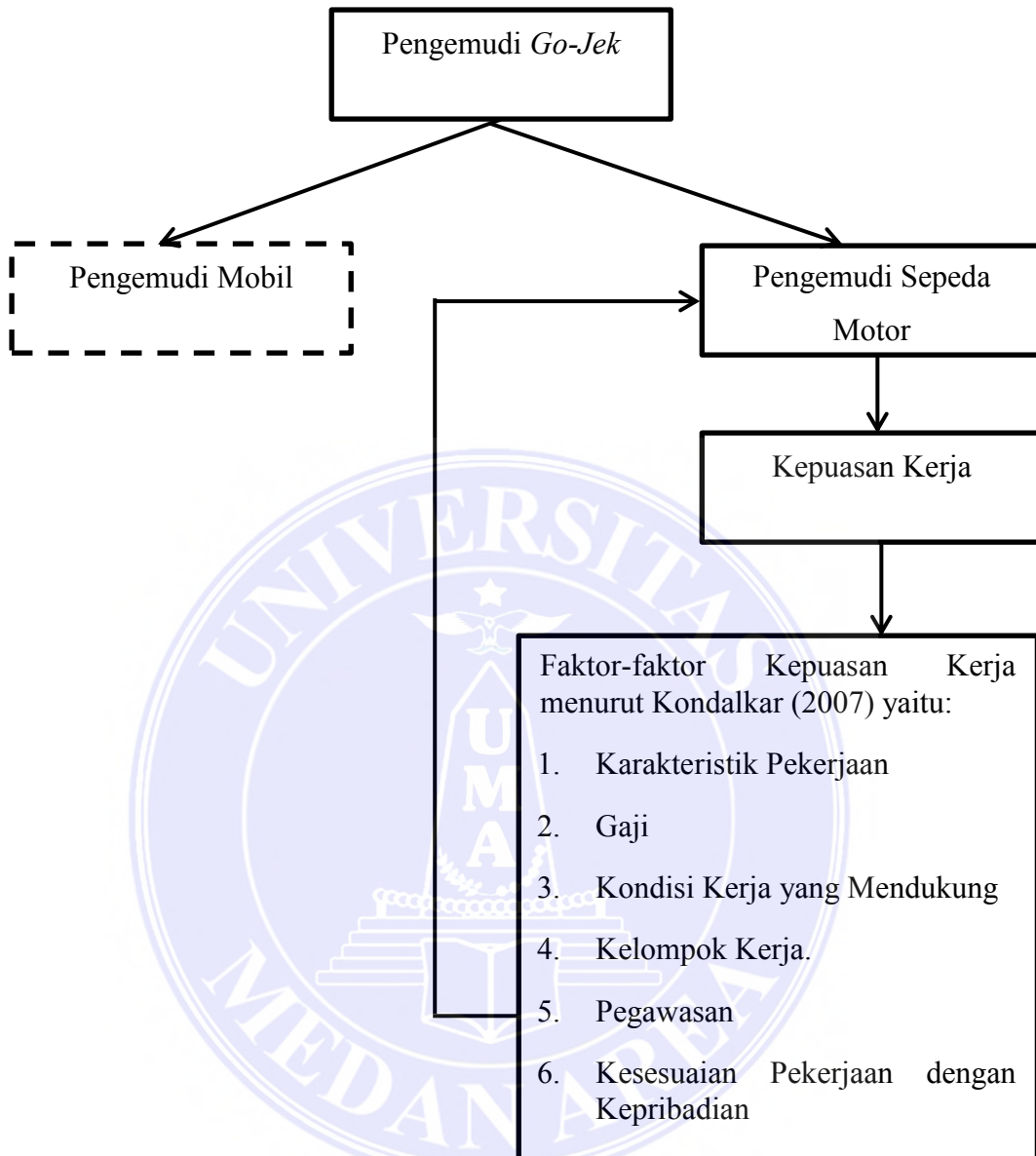
b. Pengukuran Kepuasan Kerja dengan Berdasarkan Ekspresi Wajah

Pengukuran kepuasan kerja seseorang pegawai dapat dilakukan dengan skala berupa berbagai seri gambar wajah-wajah orang, mulai dari sangat gembira, gembira, netral, cemberut, dan sangat cemberut. Pegawai diminta untuk memilih ekspresi wajah yang sesuai dengan kondisi pekerjaan yang dirasakan pada saat ini.

c. Pengukuran Kepuasan Kerja dengan Kuesioner Minnesota

Pengukuran dengan menggunakan skala ini dapat dilihat dari pekerjaan yang dirasakan sangat tidak puas, tidak puas, netral, memuaskan, dan sangat memuaskan. Pegawai diminta memilih satu alternatif jawaban yang sesuai dengan kondisi pekerjaannya.

C. Landasan Konseptual



Keterangan:

Tidak Diteliti

Diteliti

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini variabel yang menjadi inti penelitian yaitu kepuasan kerja. Untuk kepentingan penelitian ini, maka pelaksanaannya dilakukan dengan cara menyebarkan skala tentang kepuasan kerja. Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, variabel yang akan digunakan adalah variabel tunggal yaitu variabel kepuasan kerja.

C. Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Kepuasan kerja adalah perasaan atau penilaian seseorang atas pekerjaannya sesuai dengan ganjaran yang diterimanya yang muncul berdasarkan sikap positif (menyenangkan) atau negatif (tidak menyenangkan) dari individu tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain, karakteristik pekerjaan, gaji, kondisi kerja yang mendukung, kelompok kerja (rekan kerja), pengawasan, dan kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian.

D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Dalam suatu penelitian, permasalahan populasi menjadi sangat penting dan harus dipertimbangkan. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Pada kenyataannya populasi itu adalah sekumpulan kasus yang memenuhi syarat-syarat tertentu yang terkait dengan masalah penelitian. Populasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1000 pengemudi *Go-Jek* dengan menggunakan sepeda motor di Kota Medan.

2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2013) sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat mengambil sampel dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Selanjutnya untuk mengambil sampel yang tepat digunakanlah teknik pengambilan sampel. Menurut Sugiono (2013) teknik pengambilan sampel terbagi menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Untuk itu dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *nonprobability sampling*. Agar penentuan sampel lebih spesifik lagi, dalam teknik *nonprobability sampling*

digunakanlah teknik pengambilan *sampling insidental*. Menurut Sugiono (2013) *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Karena dalam penelitian ini, tidak memungkinkan bertemu dengan satu sampel yang sama untuk kedua kalinya.

Menurut Arikunto (2006) apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya, jika jumlah subjeknya besar, dapat diambil sebesar 10-15% dan 15-25% atau lebih. Berdasarkan hal tersebut maka dalam penelitian ini peneliti mengambil 20% dari jumlah populasi untuk dijadikan sampel penelitian, sehingga jumlah sampel penelitian sebanyak 200 orang pengemudi *Go-Jek* pengguna sepeda motor di Kota Medan

E. Metode Pengambilan Data

Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Dengan skala pengukuran ini, maka nilai variabel yang diukur dengan instrument tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga akan lebih akurat, efisien dan komunikatif.

Penelitian ini menggunakan skala dari faktor kepuasan kerja. Skala tersebut disusun berdasarkan faktor kepuasan kerja menurut Kondalkar (2007)

dengan jumlah 6 faktor yaitu, karakteristik pekerjaan, gaji, kondisi kerja yang mendukung, kelompok kerja, pengawasan, kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian. Dalam proses pengukurannya peneliti menggunakan bentuk skala *Guttman* yang terdiri dari dua alternatif pilihan jawaban, yaitu “Ya” dan “Tidak”.

F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

1. Validitas Alat Ukur

Sugiyono (2013) instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data, maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Jadi instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat mutlak untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel.

Hal ini tidak berarti bahwa dengan menggunakan instrument yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya, otomatis hasil (data) penelitian menjadi valid dan reliabel. Hal ini masih akan dipengaruhi oleh kondisi objek yang diteliti, dan kemampuan orang yang menggunakan instrument untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu peneliti harus mampu mengendalikan objek yang ingin diteliti dan meningkatkan kemampuan dan menggunakan instrumen untuk mengukur variabel yang diteliti (Sugiyono, 2013). Teknik yang digunakan untuk menguji validitas alat ukur (skala) adalah teknik korelasi *product moment* dari Karl Pearson, dengan formulanya sebagai berikut Hadi, 2006 (dalam Yani, 2013), rumus :

$$r_{xy} = \frac{\Sigma XY - \frac{(\Sigma X)(\Sigma Y)}{N}}{\sqrt{\left\{(\Sigma X^2) - \frac{(\Sigma X)^2}{N}\right\} \left\{|\Sigma Y^2| - \frac{(\Sigma Y)^2}{N}\right\}}}$$

Keterangan :

- r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel x (skor subjek tiap item) dengan variabel y (total skor subjek dari seluruh item).
- ΣXY = Jumlah perkalian antara variabel x dan y.
- ΣX = Jumlah skor keseluruhan subjek tiap item.
- ΣY = Jumlah skor keseluruhan item pada subjek.
- ΣX^2 = Jumlah kuadrat skor X.
- ΣY^2 = Jumlah kuadrat skor Y.
- N = Jumlah subjek.

2. Reliabilitas Alat Ukur

Reliabilitas adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan daya yang sama (Sugiyono, 2013). Reliabilitas alat ukur juga menunjukkan pengertian bahwa sejauh mana hasil pengukuran dengan alat ukur tersebut dapat dipercaya. Hal ini ditunjukkan oleh taraf konsisten skor yang diperoleh para subjek yang diukur dengan alat yang sama, atau diukur dengan alat yang setara pada kondisi yang berbeda (Azwar, 2007).

Dalam penelitian ini digunakan teknik *Alpha Cronbach* untuk menguji reliabilitas. Butir pernyataan disajikan dalam bentuk pernyataan *favourable* dan *unfavourable*. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\Sigma \sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right]$$

Keterangan :

r = Koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach*

k = Jumlah aitem pertanyaan

$\Sigma \sigma^2 b$ = Jumlah varian butir

$\sigma^2 t$ = Varians total

G. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan adalah statistik deskriptif untuk melihat frekuensi dan presentase. Adapun rumus yang digunakan adalah F persen. Keseluruhan analisis data dalam penelitian ini bersifat kuantitatif dan dapat dikerjakan dengan bantuan program komputer yaitu *SPSS for Windows*.

Berikut adalah rumus F persen:

$$\text{Persentase} = \frac{\text{Jumlah skor setiap skala}}{\text{Total skor setiap skala}} \times 100$$

Selanjutnya setelah diketahui persentase setiap faktor dilakukan perhitungan frekuensi untuk melihat jumlah setiap aspek dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Frekuensi} = \frac{\text{Persentase} \times N}{100}$$

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta
- Azwar, S. 2007. *Penyusunan Skala Psikologi*. Pustaka Pelajar Offset. Yogyakarta
- Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Utara. 2015. *Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin di Kabupaten dan Kota di Sumatera Utara*. Diakses pada tanggal 11 Mei 2018 dari <https://sumut.bps.go.id/statictable/2015/03/31/141/jumlah-penduduk-menurut-jenis-kelamin-rasio-jenis-kelamin-dan-kabupaten-kota-jiwa-2013.html>
- Damar, Murti. 2015. *Harapan Untuk Transportasi Umum Negeriku*. Diakses pada tanggal 3 Maret 2018 dari https://www.kompasiana.com/paulusdamar/harapan-untuk-transportasi-umum-negeriku_54f713e5a33311212f8b46f1
- Driver Go-Jek. 2018. *Perhitungan Poin dan Bonus Driver di Luar Jabodetabek*. Diakses pada tanggal 17 Mei 2018 dari <https://driver.go-jek.com/hc/id/articles/235509348-Perhitungan-Poin-dan-Bonus-Driver-GO-JEK-Luar-Jabodetabek>
- _____. *Jenis Pelanggaran Go-Jek*. Diakses pada tanggal 17 Mei 2018 dari <https://driver.go-jek.com/hc/id/articles/115000020907-Jenis-jenis-Pelanggaran-GO-JEK>
- Go-Jek Indonesia. 2017. *Tentang Kami Satu Aplikasi Untuk Semua Kebutuhan Anda*. Diakses pada tanggal 6 Desember 2017 dari <https://www.go-jek.com/about/>
- _____. *Pendaftaran Driver Go-Ride*. Diakses pada tanggal 6 Desember 2017 dari <https://daftar.go-ride.co.id/>
- Hardianti, S.H. 2016. *Hubungan Antara Motivasi Kerja Dengan Pengambilan Keputusan Alih Profesi dari Karyawan Menjadi Driver Gojek*. Universitas Bhayangkara. Jakarta
- Helmi, T.A. 2016. *Kepuasan Kerja Karyawan*. UISU Medan. Medan
- Indy, H.H., Handoyo, S. 2013. *Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Motivasi Kerja Pada Karyawan Bank BTPN Madiun*. Universitas Airlangga. Surabaya

- Jeko, I.R. 2017. *Berapa Gaji Pengemudi Go-Jek dalam Sebulan?*. Diakses pada tanggal 12 Desember 2017 dari dalam <http://tekno.liputan6.com/read/2945579/berapa-gaji-pengemudi-go-jek-dalam-sebulan>
- Jex, S.M., Britt, T.W. 2002. *Organizational Psychology (A Scientist-Practitioner Approach, Second Edition)*. John Wiley & Sons, Inc. USA
- Junita, A. 2012. *Faktor-faktor Kepuasan Kerja dan Pengaruhnya Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Dinas Tata Ruang dan Tata Bangunan Kota Medan*. STIE Harapan Medan. Medan
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2018. *Arti Pengemudi*. Diakses pada tanggal 8 Desember 2018 dari <https://www.kbbi.web.id/kemudi>
- Kondalkar, V.G. 2007. *Organizational Behaviour*. New Age International (P) Limited, Publishers. New Delhi
- Koran Sindo. 2015. *10 Jasa Transportasi Online di Indonesia, dari Go-Jek hingga Uber*. Diakses pada tanggal 12 Desember 2017 dari <https://economy.okezone.com/read/2015/09/23/320/1219859/10-jasa-transportasi-online-di-indonesia-dari-go-jek-hingga-uber>
- Munandar, A.S. 2008. *Psikologi Industri dan Organisasi*. UI-Press. Jakarta
- Priyono & Marnis. 2008. *Buku Sumber Daya Manusia*. Zifatama Publisher. Sidoarjo
- Rifaldi, Kadunci, Sulistyowati. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan. Transportasi Online Gojek terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta*. Politeknik Negeri Jakarta. Jakarta
- Sabran, A. 2017. *Ini Hasil Lengkap Survei Transportasi Online YLKI, 41 Persen Pengguna Pernah Dikecewakan*. Diakses pada tanggal 12 Desember 2017 dari <http://wartakota.tribunnews.com/2017/05/12/ini-hasil-lengkap-survei-transportasi-online-ylki-41-persen-pengguna-pernah-dikecewakan>
- Soekianto, A. 2010. *Hubungan Antara Karakteristik Pekerjaan Dengan Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus Hotel Baron Indah Solo)*. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Saputro, A.H. 2013. *Kontribusi Minat Kerja Dan Kemampuan Akademis Terhadap Kesiapan Memasuki Dunia Kerja Siswa Kelas XI SMKN 2 Pengasih Kompetensi Keahlian Teknik Gambar Bangunan Tahun Pelajaran 2012/2013*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta
- Wijono, Sutarto. 2010. *Psikologi Industri dan Organisasi dalam Suatu Bidang Gerak Psikologi Sumber Daya Manusia*. Kencana. Jakarta

Wiranegari, R.R. 2010. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Bulanan PT Gunung Madu Plantations Lampung Tengah*. Universitas Lampung. Lampung

Yani, Dita. 2013. *Studi Identifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Aksara Medan*. Universitas Medan Area. Medan





LAMPIRAN A

SKALA KEPUASAN KERJA DAN SKORING

I. IDENTITAS DIRI

Isilah data berikut ini sesuai dengan diri Anda. Dan dapat saya informasikan jika data ini terjamin kerahasiaannya.

Nama (Inisial) :

Usia :

Jenis Kelamin : L/P

Lama Bekerja :

II. PETUNJUK PENGISIAN

Berikut saya sajikan pernyataan-pernyataan yang berhubungan dengan keadaan pekerjaan Anda. Anda diperkenankan untuk memilih salah satu dari dua alternatif pilihan jawaban yang tersedia dengan memberikan tanda *check list* (✓) pada pilihan jawaban yang Anda rasa paling tepat. Alternatif pilihan jawabannya adalah sebagai berikut:

YA : **Jika Sesuai** dengan keadaan pekerjaan Anda.

TIDAK : **Jika Tidak Sesuai** dengan keadaan pekerjaan Anda.

Selamat Mengerjakan

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Saya bekerja hingga larut malam untuk mendapatkan poin maksimal		
2	Perusahaan memberikan bonus yang tinggi atas akumulasi poin yang saya peroleh		
3	Aplikasi saya sebagai pengemudi mempermudah mendapatkan konsumen		
4	Saya sering mendapat bantuan dari sesama pengemudi		
5	Peraturan perusahaan wajar dan tidak mempersulit saya sebagai pengemudi		
6	Pekerjaan saya sebagai pengemudi menyenangkan		
7	Pekerjaan yang saya lakukan memiliki banyak risiko, seperti rawan kecelakaan, kejahatan, dan sebagainya		
8	Sistem Go-Pay dan promo menguntungkan saya sebagai pengemudi		
9	Atribut seperti helm dan jaket dari perusahaan sudah memenuhi standar kerja		
10	Adanya solidaritas dan nilai kekeluargaan dengan sesama pengemudi		
11	Perusahaan selalu mengawasi pekerjaan saya melalui aplikasi		
12	Menjadi pengemudi Go-jek merupakan pekerjaan tetap saya		
13	Banyaknya kompetitor menjadi sebuah kendala bagi saya		
14	Saya sering mendapat uang tip dari konsumen		
15	Perusahaan memberikan asuransi kejiwaan kepada saya		
16	Rekan pengemudi membantu saya mengumpulkan dana untuk mengganti orderan Go-Food palsu		
17	Konsumen diberikan hak untuk membuat laporan atas		

	pelayanan pengemudi		
18	Saya menikmati pekerjaan saya sebagai pengemudi Go-Jek		
19	Saya merasa konsumen sulit di dapat dengan banyaknya pengemudi lain		
20	Pendapatan yang saya peroleh sebagai pengemudi sudah besar		
21	Saya merasa cuaca tak menentu bukan menjadi sebuah kendala		
22	Saya menjadi pengemudi Go-Jek karena mendapatkan informasi dan ajakan dari rekan yang sudah menjadi pengemudi terlebih dahulu		
23	Rating saya selalu tinggi dari konsumen		
24	Saya merasa cocok bekerja sebagai pengemudi Go-Jek		
25	Waktu kerja saya sangat fleksibel		
26	Lebih mudah mendapatkan uang dengan bekerja sebagai pengemudi Go-Jek daripada pekerjaan lain		
27	Aplikasi yang saya dapatkan dari perusahaan sering bermasalah		
28	Sesama pengemudi sering bertukar informasi mengenai pekerjaan		
29	Peraturan perusahaan mengenai suspend memberatkan saya sebagai pengemudi		
30	Saya tidak malu bekerja sebagai pengemudi Go-Jek		
31	Saya bebas mengambil keputusan dalam menerima pesanan dari konsumen		
32	Perusahaan sudah menentukan nominal gaji yang saya peroleh dalam satu hari		
33	Saya sering mengalami kesulitan menemukan alamat konsumen		
34	Rekan sesama pengemudi membantu pekerjaan saya		

35	Sanksi suspend terkadang tanpa pemberitahuan		
36	Bekerja sebagai pengemudi Go-Jek merupakan keinginan saya		
37	Saya bebas menentukan pendapatan yang diperoleh		
38	Penyesuaian tarif sangat rendah dan belum sesuai		
39	Kemacetan mengganggu pekerjaan saya		
40	Pekerjaan saya lebih bersifat individual bukan tim		
41	Konsumen sering memberikan laporan kekecewaan untuk saya		
42	Pekerjaan saya saat ini sebagai pengemudi terasa membosankan		
43	Saya bebas menentukan tempat bekerja untuk mencari konsumen		
44	Saya sering mengalami kesulitan dalam mengumpulkan poin harian		
45	Bekerja hingga malam hari dengan keadaan gelap mengganggu pekerjaan saya		
46	Sering terjadi persaingan yang tidak sehat dengan pengemudi lain		
47	Laporan yang masuk dari konsumen kepada perusahaan mengenai pelayanan saya sangat mengganggu pekerjaan saya		
48	Saya terpaksa bekerja sebagai pengemudi Go-Jek karena tidak ada pekerjaan lain		

SKORING SKALA KEPUASAN KERJA

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

NOMOR SAMPEL	JAWABAN SAMPEL UNTUK AITEM NOMOR:																							
	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2
2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2
4	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2
5	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2
6	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2
8	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2
9	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2
10	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2
11	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2
12	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2
13	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
14	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
15	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2
16	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
18	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2

NOMOR SAMPEL	JAWABAN SAMPEL UNTUK AITEM NOMOR:																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2
22	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
23	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
24	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
26	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1
27	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
28	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2
29	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2
30	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2
31	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2
32	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2
33	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2
34	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
36	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1
37	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
38	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1
39	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2
40	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1

NOMOR SAMPEL	JAWABAN SAMPEL UNTUK AITEM NOMOR:																							
	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
21	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2
22	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2
23	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2
24	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2
25	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2
26	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2
27	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2
28	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
29	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2
30	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2
31	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2
32	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
33	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2
34	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2
35	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2
36	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1
37	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2
38	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1
39	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2
40	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1

NOMOR SAMPEL	JAWABAN SAMPEL UNTUK AITEM NOMOR:																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
41	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2
42	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2
43	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
44	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2
45	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1
46	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1
47	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1
48	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2
49	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
50	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
51	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
52	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
53	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
54	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2
55	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
56	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
57	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
58	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2
59	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1
60	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2

NOMOR SAMPEL	JAWABAN SAMPEL UNTUK AITEM NOMOR:																							
	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
41	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2
42	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2
43	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2
44	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2
45	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
46	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
47	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2
48	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1
49	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1
50	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2
51	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
52	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
53	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2
54	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1
55	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1
56	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2
57	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2
58	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2
59	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2
60	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2

NOMOR SAMPEL	JAWABAN SAMPEL UNTUK AITEM NOMOR:																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
61	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
62	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
63	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2
64	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2
65	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2
66	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
67	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
68	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2
69	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1
70	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
71	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2
72	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
73	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
74	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2
75	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2
76	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2
77	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2
78	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2
79	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
80	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2

NOMOR SAMPEL	JAWABAN SAMPEL UNTUK AITEM NOMOR:																							
	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
61	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2
62	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2
63	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2
64	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2
65	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2
66	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2
67	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2
68	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
69	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2
70	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2
71	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2
72	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
73	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2
74	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
75	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
76	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2
77	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2
78	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2
79	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2
80	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2

NOMOR SAMPEL	JAWABAN SAMPEL UNTUK AITEM NOMOR:																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
81	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
82	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1
83	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2
84	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2
85	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
86	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2
87	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
88	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
89	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2
90	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
91	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
92	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2
93	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
94	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
95	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
96	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2
97	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2
98	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2
99	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2
100	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2

NOMOR SAMPEL	JAWABAN SAMPEL UNTUK AITEM NOMOR:																							
	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
81	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2
82	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2
83	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2
84	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2
85	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2
86	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2
87	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2
88	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2
89	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2
90	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2
91	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2
92	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2
93	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2
94	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2
95	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2
96	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2
97	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2
98	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2
99	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2
100	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2

NOMOR SAMPEL	JAWABAN SAMPEL UNTUK AITEM NOMOR:																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
101	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
102	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
103	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2
104	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2
105	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2
106	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2
107	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2
108	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
109	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
110	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2
111	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2
112	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
113	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2
114	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2
115	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
116	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2
117	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
118	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1
119	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
120	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2

NOMOR SAMPEL	JAWABAN SAMPEL UNTUK AITEM NOMOR:																							
	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
101	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2
102	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
103	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
104	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2
105	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2
106	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2
107	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2
108	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2
109	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2
110	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
111	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2
112	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2
113	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2
114	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2
115	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2
116	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2
117	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2
118	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2
119	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2
120	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2

NOMOR SAMPEL	JAWABAN SAMPEL UNTUK AITEM NOMOR:																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
121	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
122	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2
123	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
124	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
125	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1
126	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1
127	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2
128	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2
129	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
130	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
131	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
132	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
133	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2
134	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1
135	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2
136	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2
137	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
138	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
139	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1
140	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2

NOMOR SAMPEL	JAWABAN SAMPEL UNTUK AITEM NOMOR:																						
	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47
121	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2
122	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2
123	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2
124	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2
125	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2
126	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2
127	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2
128	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1
129	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1
130	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
131	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
132	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1
133	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2
134	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1
135	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2
136	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1
137	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2
138	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2
139	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2
140	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1

NOMOR SAMPEL	JAWABAN SAMPEL UNTUK AITEM NOMOR:																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
141	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1
142	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
143	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1
144	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2
145	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2
146	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2
147	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
148	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2
149	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2
150	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1
151	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2
152	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2
153	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2
154	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
155	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
156	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
157	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
158	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
159	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2
160	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2

NOMOR SAMPEL	JAWABAN SAMPEL UNTUK AITEM NOMOR:																							
	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
141	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2
142	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
143	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2
144	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
145	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2
146	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
147	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2
148	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
149	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2
150	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2
151	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2
152	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2
153	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
154	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
155	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2
156	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
157	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2
158	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
159	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
160	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2

NOMOR SAMPEL	JAWABAN SAMPEL UNTUK AITEM NOMOR:																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
161	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1
162	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2
163	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
164	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2
165	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2
166	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2
167	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2
168	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2
169	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1
170	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2
171	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
172	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
173	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2
174	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2
175	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1
176	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
177	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
178	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2
179	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
180	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2

NOMOR SAMPEL	JAWABAN SAMPEL UNTUK AITEM NOMOR:																							
	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
161	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2
162	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2
163	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
164	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2
165	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
166	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
167	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
168	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2
169	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
170	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
171	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2
172	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2
173	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2
174	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
175	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2
176	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2
177	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2
178	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
179	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
180	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2

NOMOR SAMPEL	JAWABAN SAMPEL UNTUK AITEM NOMOR:																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
181	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2
182	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2
183	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2
184	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2
185	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
186	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2
187	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2
188	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2
189	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
190	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2
191	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2
192	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
193	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1
194	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2
195	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2
196	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2
197	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
198	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2
199	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1
200	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1
JUMLAH	337	343	374	338	332	387	377	327	352	363	323	336	279	326	355	285	397	383	269	324	326	320	329	366

NOMOR SAMPEL	JAWABAN SAMPEL UNTUK AITEM NOMOR:																							
	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
181	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2
182	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2
183	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
184	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2
185	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
186	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2
187	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2
188	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2
189	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2
190	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2
191	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2
192	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2
193	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2
194	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2
195	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2
196	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2
197	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
198	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
199	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1
200	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2
JUMLAH	400	379	323	368	265	390	379	215	307	321	287	364	400	281	261	203	349	365	398	296	293	280	331	389



LAMPIRAN B

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS SKALA KEPUASAN KERJA

Reliability

SCALE : KEPUASAN KERJA

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	200	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	200	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	48

Item Statistics

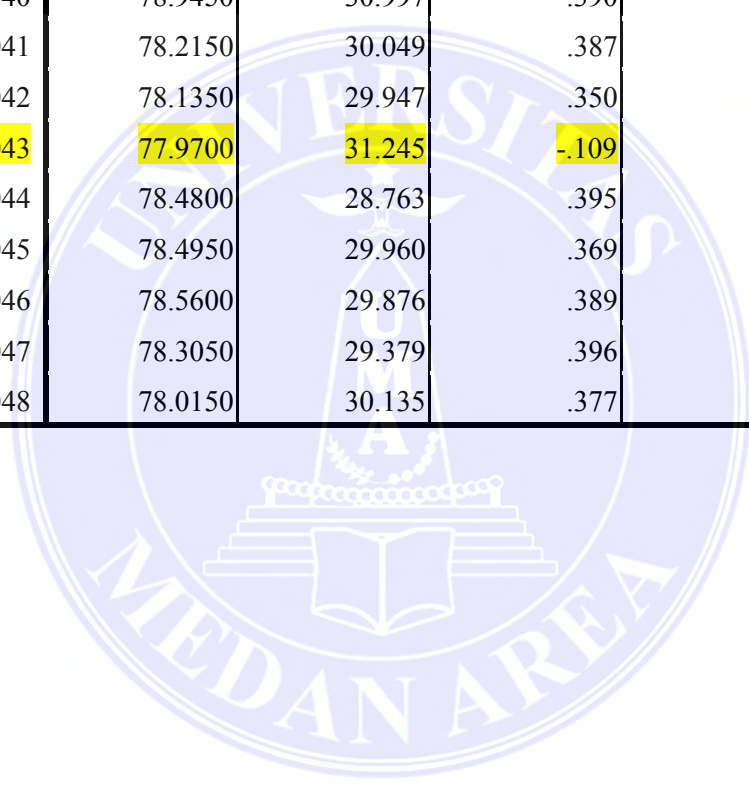
	Mean	Std. Deviation	N
VAR00001	1.6850	.46568	200
VAR00002	1.7150	.45255	200
VAR00003	1.8700	.33715	200
VAR00004	1.6900	.46365	200
VAR00005	1.6600	.47490	200
VAR00006	1.9350	.24714	200
VAR00007	1.8850	.31982	200
VAR00008	1.6350	.48264	200
VAR00009	1.7600	.42815	200
VAR00010	1.8150	.38927	200
VAR00011	1.6150	.48782	200
VAR00012	1.6800	.46765	200
VAR00013	1.3950	.49008	200

VAR00014	1.6300	.48402	200
VAR00015	1.7750	.41863	200
VAR00016	1.4250	.49558	200
VAR00017	1.9850	.12186	200
VAR00018	1.9150	.27958	200
VAR00019	1.3450	.47656	200
VAR00020	1.6200	.48660	200
VAR00021	1.6300	.48402	200
VAR00022	1.6000	.49113	200
VAR00023	1.6450	.47971	200
VAR00024	1.8300	.37658	200
VAR00025	2.0000	.00000	200
VAR00026	1.8950	.30732	200
VAR00027	1.6150	.48782	200
VAR00028	1.8400	.36753	200
VAR00029	1.3250	.46955	200
VAR00030	1.9500	.21849	200
VAR00031	1.8950	.30732	200
VAR00032	1.0750	.26405	200
VAR00033	1.5350	.50003	200
VAR00034	1.6050	.49008	200
VAR00035	1.4350	.49700	200
VAR00036	1.8200	.38515	200
VAR00037	2.0000	.00000	200
VAR00038	1.4050	.49212	200
VAR00039	1.3050	.46156	200
VAR00040	1.0150	.12186	200
VAR00041	1.7450	.43695	200
VAR00042	1.8250	.38092	200
VAR00043	1.9900	.09975	200
VAR00044	1.4800	.50085	200
VAR00045	1.4650	.50003	200
VAR00046	1.4000	.49113	200
VAR00047	1.6550	.47656	200
VAR00048	1.9450	.22855	200

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	78.2750	30.482	.385	.958
VAR00002	78.2450	29.633	.363	.950
VAR00003	78.0900	29.690	.362	.847
VAR00004	78.2700	30.781	.027	.860
VAR00005	78.3000	28.965	.380	.844
VAR00006	78.0250	29.783	.478	.846
VAR00007	78.0750	31.829	-.221	.865
VAR00008	78.3250	29.226	.321	.847
VAR00009	78.2000	29.658	.377	.849
VAR00010	78.1450	30.386	.339	.855
VAR00011	78.3450	29.775	.311	.852
VAR00012	78.2800	30.484	.084	.858
VAR00013	78.5650	29.312	.398	.848
VAR00014	78.3300	29.388	.388	.849
VAR00015	78.1850	30.021	.304	.852
VAR00016	78.5350	30.933	-.008	.863
VAR00017	77.9750	31.019	.373	.856
VAR00018	78.0450	29.902	.377	.848
VAR00019	78.6150	29.906	.392	.853
VAR00020	78.3400	28.587	.444	.841
VAR00021	78.3300	29.750	.318	.852
VAR00022	78.3600	31.518	-.113	.867
VAR00023	78.3150	28.981	.372	.845
VAR00024	78.1300	29.139	.456	.843
VAR00025	77.9600	31.134	.320	.856
VAR00026	78.0650	30.302	.318	.852
VAR00027	78.3450	29.041	.353	.846
VAR00028	78.1200	30.247	.386	.853
VAR00029	78.6350	29.911	.195	.853
VAR00030	78.0100	30.422	.376	.852

VAR00031	78.0650	30.815	.366	.857
VAR00032	78.8850	30.997	.023	.857
VAR00033	78.4250	28.999	.350	.846
VAR00034	78.3550	29.356	.390	.849
VAR00035	78.5250	29.024	.348	.846
VAR00036	78.1400	29.639	.321	.848
VAR00037	77.9600	31.134	.000	.856
VAR00038	78.5550	29.665	.329	.852
VAR00039	78.6550	30.066	.369	.854
VAR00040	78.9450	30.997	.390	.856
VAR00041	78.2150	30.049	.387	.853
VAR00042	78.1350	29.947	.350	.851
VAR00043	77.9700	31.245	-.109	.858
VAR00044	78.4800	28.763	.395	.843
VAR00045	78.4950	29.960	.369	.854
VAR00046	78.5600	29.876	.389	.853
VAR00047	78.3050	29.379	.396	.848
VAR00048	78.0150	30.135	.377	.849





LAMPIRAN C
ANALISIS DATA PENELITIAN

Descriptives

Descriptive Statistics

	N	Rang	Minim	Maxim	Sum	Mean		Std. Deviation	Varian ce
		e	um	um		Stati	Std.		
	Statistic	Statis tic	Statisti c	Statisti c	Statistic	stic	Error	Statistic	Statisti c
karakteristik pekerjaan	200	4	10	14	2560	12.8 0	.054	.763	.583
gaji	200	8	8	16	2491	12.4 6	.115	1.622	2.631
kondisi kerja	200	7	7	14	2298	11.4 9	.109	1.547	2.392
kelompok kerja	200	6	7	13	2198	10.9 9	.102	1.439	2.070
pengawasan	200	7	7	14	2216	11.0 8	.119	1.679	2.818
kesesuaian kepri dan kerja	200	6	8	14	2591	12.9 6	.094	1.335	1.782
Valid (listwise)	N 200								

Correlation Matrix^a

	karakteristik pekerjaan	gaji	kondisi kerja	kelompok kerja	pengawasa n	kesesuaian kepri dan kerja
Correlation	1.000	.123	.079	.122	.016	.045
karakteristik pekerjaan						
Gaji	.123	1.000	.448	.073	.513	.476
kondisi kerja	.079	.448	1.000	.027	.413	.422
kelompok kerja	.122	.073	.027	1.000	.002	-.126
Pengawasan	.016	.513	.413	.002	1.000	.414
kesesuaian kepri dan kerja	.045	.476	.422	-.126	.414	1.000
Sig. (1-tailed)		.042	.133	.043	.408	.262
karakteristik pekerjaan						
Gaji	.042		.000	.152	.000	.000
kondisi kerja	.133	.000		.352	.000	.000
kelompok kerja	.043	.152	.352		.486	.038
Pengawasan	.408	.000	.000	.486		.000
kesesuaian kepri dan kerja	.262	.000	.000	.038	.000	

a. Determinant = ,360

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		kepuasaan kerja
N		200
Normal Parameters ^a	Mean	71.7700
	Std. Deviation	5.09873
Most Extreme Absolute Differences	Absolute	.110
	Positive	.068
	Negative	-.110
Kolmogorov-Smirnov Z		1.560
Asymp. Sig. (2-tailed)		.115
a. Test distribution is Normal.		

KMO and Bartlett's Test

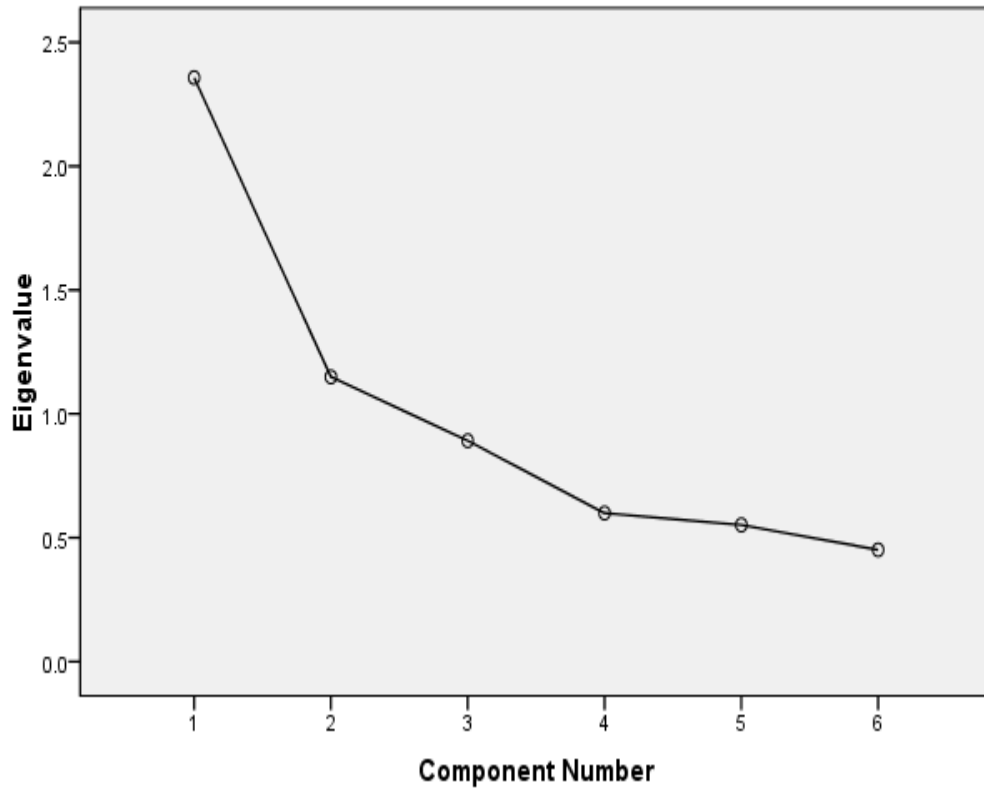
Kaiser-Meyer-Olkin Adequacy Measure	of Sampling	.746
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	200.387
	Df	15
	Sig.	.000

Communalities

	Initial	Extraction
karakteristik pekerjaan	1.000	.480
Gaji	1.000	.663
kondisi kerja	1.000	.546
kelompok kerja	1.000	.627
Pengawasan	1.000	.581
kesesuaian kepri dan kerja	1.000	.609

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Scree Plot



Component Score Coefficient Matrix

	Component	
	1	2
karakteristik pekerjaan	.017	.592
Gaji	.334	.121
kondisi kerja	.310	.050
kelompok kerja	-.053	.687
Pengawasan	.326	-.031
kesesuaian kepri dan kerja	.332	-.164

Component Score Coefficient Matrix

	Component	
	1	2
karakteristik pekerjaan	.017	.592
Gaji	.334	.121
kondisi kerja	.310	.050
kelompok kerja	-.053	.687
Pengawasan	.326	-.031
kesesuaian kepri dan kerja	.332	-.164

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

Statistics

	karakteristik pekerjaan	gaji	kondisi kerja	kelompok kerja	pengawasan	kesesuaian kepri dan kerja
N Valid	200	200	200	200	200	200
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	12.80	12.46	11.49	10.99	11.08	12.96
Median	13.00	13.00	12.00	11.00	11.00	13.00
Mode	13	12	11	11	11	14
Std. Deviation	.763	1.622	1.547	1.439	1.679	1.335
Minimum	10	8	7	7	7	8
Maximum	14	16	14	13	14	14
Sum	2560	2491	2298	2198	2216	2591

Frequency Table

karakteristik pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	10	2	1.0	1.0	1.0
	11	3	1.5	1.5	2.5
	12	61	30.5	30.5	33.0
	13	101	50.5	50.5	83.5
	14	33	16.5	16.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

Gaji

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8	1	.5	.5	.5
	9	9	4.5	4.5	5.0
	10	17	8.5	8.5	13.5
	11	22	11.0	11.0	24.5
	12	50	25.0	25.0	49.5
	13	46	23.0	23.0	72.5
	14	34	17.0	17.0	89.5
	15	20	10.0	10.0	99.5
	16	1	.5	.5	100.0
	Total	200	100.0	100.0	

kondisi kerja

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	7	1	.5	.5	.5
	8	9	4.5	4.5	5.0
	9	16	8.0	8.0	13.0

10	15	7.5	7.5	20.5
11	53	26.5	26.5	47.0
12	52	26.0	26.0	73.0
13	38	19.0	19.0	92.0
14	16	8.0	8.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

kelompok kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 7	2	1.0	1.0	1.0
8	5	2.5	2.5	3.5
9	26	13.0	13.0	16.5
10	41	20.5	20.5	37.0
11	50	25.0	25.0	62.0
12	38	19.0	19.0	81.0
13	38	19.0	19.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

Pengawasan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 7	3	1.5	1.5	1.5
8	9	4.5	4.5	6.0
9	28	14.0	14.0	20.0
10	32	16.0	16.0	36.0
11	44	22.0	22.0	58.0
12	39	19.5	19.5	77.5
13	31	15.5	15.5	93.0
14	14	7.0	7.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

kesesuaian kepri dan kerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 8	2	1.0	1.0	1.0
9	4	2.0	2.0	3.0
10	5	2.5	2.5	5.5
11	18	9.0	9.0	14.5
12	28	14.0	14.0	28.5
13	47	23.5	23.5	52.0
14	96	48.0	48.0	100.0
Total	200	100.0	100.0	

LAMPIRAN D
SURAT BUKTI PENELITIAN



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 ☎ (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id **E-Mail:** univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 1144 /FPSI/01.10/VI/2018

Medan, 04 Juni 2018

Lampiran : -

Hal : **Pengambilan Data**

**Yth, Ketua Komunitas GSC (Go-Jek S.Parman Community) Medan
Jl. Letjen S.Parman, Kel. Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota
Medan, Sumatera Utara 20112**

Di
Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Egi Novian
NPM : 14 860 0020
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

Untuk melaksanakan pengambilan data di **Komunitas GSC (Go-Jek S.Parman Community) Medan Jl. Letjen S.Parman, Kel. Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara 20112** Komunitas guna penyusunan skripsi yang berjudul **"Studi Identifikasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja pada Pengemudi Go-Jek di Kota Medan"**.

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan **Surat Keterangan** yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data di **Komunitas** yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bid. Akademik,

Haidar Anwar Dalimunthe, S.Psi, M.Si

Tembusan

- Mahasiswa Ybs
- Arsip



GO-JEK S. PARMAN COMMUNITY (GSC) MEDAN

Jalan Letjen S. Parman, Kelurahan Petisah Tengah, Kecamatan Medan Petisah,
Kota Medan, Sumatera Utara 20112

Medan, 12 Juni 2018

No. 057/GSC/VI/2018

Hal : Pengambilan Data Penelitian

Kepada Yth:

Fakultas Psikologi

Universitas Medan Area

Medan

Dengan hormat,

Sehubungan dengan surat permohonan yang kami terima No. 1144/FPSI/01.10/VI/2018 tertanggal 04 Juni 2018 perihal **Pengambilan Data Penelitian** pada komunitas **GSC (Go-Jek S. Parman Community) Medan**. Dengan tujuan untuk penyusunan skripsi dengan judul **“Studi Identifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Pada Pengemudi Go-Jek di Kota Medan”**, atas nama mahasiswa berikut:

Nama : Egi Novian
NPM : 14 860 0020
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

Dengan ini kami menyatakan bahwa **BENAR** mahasiswa yang bersangkutan telah selesai melaksanakan penelitian dan pengambilan data pada komunitas kami.

Demikian hal ini kami sampaikan. Terimakasih

Salam

