

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT.COCA-COLA DISTRIBUTION INDONESIA CABANG PEKANBARU

**Di Susun dan Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Tugas-tugas Akademik dan
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya**



OLEH

ALI NURDIN
00572001937

PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA

**JURUSAN MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2009**

DAFTAR ISI

LEMBARAN PERSETUJUAN	
LEMBARAN PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL.....	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	2
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	2
D. Metode Penelitian	3
E. Sistematika Penulisan	5
BAB II TELAAH PUSTAKA	
A. Pengertian Organisasi	6
B. Manajemen Sumber Daya Manusia	7
C. Kepuasan Kerja	11
D. Hipotesis.....	19
E. Variabel Penelitian	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Coca-cola.....	20
B. Coca-cola Masuk Ke Indonesia	21
C. Cara Pembuatan Coca-cola	21
D. Struktur Organisasi Perusahaan	23
BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	
A. Identitas Responden	29
B. Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	30
C. Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	31

D. Kebijakan Perusahaan Dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan	53
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	55
B. Sara-saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perubahan lingkungan eksternal perusahaan di era globalisasi dewasa ini mengakibatkan persaingan yang semakin kompetitif sehingga menuntut penerapan kebijaksanaan yang tepat agar mampu menciptakan keunggulan bisnis perusahaan. Keunggulan kompetitif perusahaan pada dasarnya dapat diperoleh antara lain dari segi teknologi yang digunakan, biaya operasional dan kualitas sumber daya manusia.

Dengan demikian, sumber daya manusia adalah salah satu unsur yang cukup menentukan keberhasilan pencapaian tujuan suatu organisasi. Keberadaan sumber daya manusia tetap mutlak diperlukan meskipun organisasi perusahaan telah menerapkan metode dan teknologi yang paling moderen.

Namun sumber daya manusia yang berkualitas, yakni tenaga kerja atau karyawan yang memiliki kemampuan dan profesional dalam bekerja akan mampu memberikan kontribusi secara maksimal kepada organisasi perusahaan jika mereka biasa mencapai kepuasan kerja sesuai yang diharapkan dari aktivitasnya bekerja didalam organisasi perusahaan tersebut.

Kepuasan kerja merupakan sikap atau perasaan karyawan dalam memandang pekerjaan yang dibebankan kepada mereka yang tercermin pada keadaan sikap yang menyenangkan atau tidak menyenangkan. Kepuasan kerja akan tampak dalam sikap positif yang ditunjukkan karyawan dalam setiap tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Karena kepuasan kerja akan mempengaruhi tingkat absensi, perputaran tenaga kerja, semangat kerja serta timbulnya keluhan-keluhan dan masalah-masalah personalia lainnya, maka departemen personalia perlu selalu mengawasi dan mengendalikan.

Adapun faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah faktor yang terdapat pada diri pegawai itu sendiri dan factor pekerjaan. Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi dan sikap kerja. Sedangkan faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan,

struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Sebagaimana halnya pada PT. Coca-cola Distribution Indonesia, sebagai suatu perusahaan yang cukup banyak berkembang di Indonesia, seperti cabang yang ada di Pekanbaru. Dengan menggunakan tenaga kerja untuk mendukung operasional perusahaannya, maka dengan menerapkan suatu budaya perusahaan yang sesuai dan efektif diharapkan dapat mendorong tercapainya tujuan perusahaan.

Kepuasan kerja karyawan pada dasarnya dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik yang berasal dari dalam diri pribadi karyawan maupun faktor dari lingkungan pekerjaan itu sendiri. Oleh sebab itu, agar karyawan dapat mencapai kepuasan kerja yang diharapkan maka manajemen perusahaan harus mampu mengidentifikasi dan mengendalikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja tersebut.

Penelitian yang dilaksanakan ini bermaksud menganalisa tentang kepuasan kerja karyawan, khususnya karyawan PT. Coca-cola Distribution Indonesia Cabang Pekanbaru. Bertitik tolak dari latar belakang permasalahan, maka penulis tertarik untuk meneliti dalam bentuk penulisan laporan praktek kerja lapangan dengan judul : **“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Coca-Cola Distribution Indonesia Cabang Pekanbaru”**.

B. Rumusan Penelitian

Berdasarkan latarbelakang masalah yang telah diuraikan dan untuk membuat penelitian lebih diarahkan, maka penulis mengambil perumusan masalah adalah sebagai berikut : **Apakah Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Coca-cola Distribution Indonesia Cabang Pekanbaru?.**

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- 1.1. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dari perusahaan yang bersangkutan.

- 1.2. Untuk mengetahui kebijaksanaan perusahaan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada PT. Coca-cola Distribution Indonesia Cabang Pekanbaru.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 2.1. Bagi peneliti, untuk menerapkan aplikasi ilmu dan untuk memperdalam ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama penulis duduk di bangku kuliah, khususnya tentang kepuasan kerja karyawan di perusahaan.
- 2.2. Bagi perusahaan, sebagai bahan alternatif untuk mengambil kebijakan dan keputusan yang tepat, dan untuk mengevaluasi kebijakan dan keputusan yang telah ditetapkan selama ini, dalam rangka meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
- 2.3. Dapat dijadikan telaah lebih lanjut dalam merumuskan kebijaksanaan oleh perusahaan. Serta sebagai referensi maupun sumber informasi bagi pihak yang melaksanakan penelitian sejenis di masa yang akan datang.

D. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada PT. Coca-cola Distribution Indonesia Cabang Pekanbaru, Jl. Raya Bangkinang-Pekanbaru Riau Km 14,5. Kecamatan Tampan, Panam Pekanbaru. Yang merupakan suatu perusahaan distributor minuman ringan.

2. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan bekerja PT. Coca-cola Distribution Indonesia Cabang Pekanbaru, Kecamatan Tampan yang berjumlah 120 orang. Karena banyaknya populasi dan keterbatasan penulis, maka diambil sample sebanyak 65 orang dari populasi karyawan yang bekerja di bagian penjualan pada perusahaan distributor tersebut, yang ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu suatu cara penentuan sample berdasarkan pertimbangan tertentu.

3. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a). Data primer

Data primer yaitu data yang di peroleh langsung dari responden dengan cara kuisisioner dan pengamatan langsung tentang kepuasan kerja karyawan

b). Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang berasal dari berbagai laporan-laporan dokumen, karya ilmiah maupun literatur yang dibutuhkan sebagai bahan analisis dalam penelitian ini.

1) Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara, yakni suatu metode pengumpulan data dimana penulis melakukan wawancara secara langsung dengan pihak yang berkaitan langsung dengan objek penelitian.

b. Kuisisioner, yakni suatu metode pengumpulan data dimana dalam hal ini penulis membuat suatu daftar pertanyaan yang nantinya akan diberikan kepada para karyawan yang menjadi responden untuk mendapatkan data di lapangan yang dibutuhkan oleh penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

5. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif, yaitu suatu metode yang digunakan dalam meneliti status dari sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun peristiwa pada masa sekarang, yang bertujuan untuk membuat deskripsi atau gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena objek yang diteliti.

Untuk melakukan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja berdasarkan hasil kuisisioner, maka digunakan skala ordinal dari likert untuk penilaian variabel kepuasan kerja sebagai berikut:

- Sangat memuaskan ~ bobot/ nilai = 5
- Memuaskan ~ bobot/ nilai = 4
- Ragu-ragu ~ bobot/ nilai = 3
- Kurang memuaskan ~ bobot/ nilai = 2

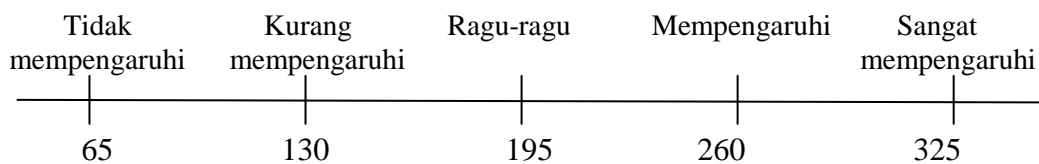
- Tidak memuaskan ~ bobot/ nilai = 1

Maka total skor jawaban dari 65 responden yang digunakan terhadap setiap indikator/ item pertanyaan adalah :

$$\text{Skor minimum} = 1 \times 65 = 65$$

$$\text{Skor maksimum} = 5 \times 65 = 325$$

Nilai relatif total skor jawaban dari 65 responden untuk setiap indikator/ item pertanyaan tersebut dapat ditentukan pada interval berikut :



E. Sistematika Penulisan

Hasil penelitian ini disusun berdasarkan sistematika sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai latar belakang penelitian, rumusan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Pada bab ini penulis mengemukakan landasan teoritis yang berhubungan dengan pembahasan penelitian yaitu pengertian organisasi, manajemen sumber daya manusia, kepuasan kerja dan hipotesisi.

BAB III : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini penulis memaparkan secara ringkas tentang sejarah berdirinya perusahaan, coca-cola masuk ke Indonesia, cara pembuatan Coca-Cola, struktur organisasi perusahaan.

BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjelaskan analisis tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dan kebijakan perusahaan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan tentang kesimpulan dan saran-saran yang berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.

BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

A. Pengertian Organisasi

Organisasi telah didefinisikan menurut berbagai sudut pandang oleh para ahli antara lain sebagai berikut :

- a. **Lois A. Allen.** Organisasi sebagai proses penentuan dan pengelompokan pekerjaan yang akan dikerjakan, menetapkan dan melimpahkan wewenang dan tanggung jawab, dengan maksud untuk memungkinkan
- b. **Chester I. Barnard.** Organisasi adalah suatu sistem kerja sama yang terkoordinasi secara sadar dan dilakukan oleh dua orang atau lebih.
- c. **Drs. M. Manullang.** Organisasi dalam arti dinamis (pengorganisasian) adalah suatu proses penetapan dan pembagian pekerjaan yang akan dilakukan, pembatasan tugas-tugas atau tanggung jawab serta wewenang dan penetapan hubungan-hubungan antara unsur-unsur organisasi, sehingga memungkinkan orang-orang dapat bekerja bersama-sama seefektif mungkin untuk pencapaian tujuan. Secara singkat organisasi adalah suatu perbuatan diferensiasi tugas-tugas.
- d. **Drs. H. Melayu SP. Hasibuan (2004:119)** Organisasi adalah suatu sistem perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dari kelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan tertentu. Organisasi hanya merupakan alat atau wadah saja.

Sedangkan pengertian lain dari organisasi adalah “suatu unit sosial yang dikoordinasikan secara sengaja, terdiri dari dua orang atau lebih yang berfungsi pada suatu basis yang relatif bersinambung untuk mencapai tujuan atau serangkaian tujuan’.

Berdasarkan definisi-definisi diatas di atas maka aspek-aspek penting yang terdapat dalam setiap organisasi adalah adanya :

1. Tujuan tertentu yang ingin dicapai.
2. Sistem kerjasama yang terstruktur dari sekelompok orang.
3. Pembagian kerja dan hubungan kerja antara sesama karyawan.
4. Penetapan dan pengelompokan pekerjaan yang terintegrasi
5. Keterikatan formal dan tata tertip yang harus dihormati
6. Pendelegasian wewenang
7. Unsur-unsur dan alat-alat organisasi
8. Penempatan orang-orang dan alat-alat organisasi

Adapun unsur-unsur yang terdapat dalam suatu organisasi antara lain adalah :

1. Manusia (*human factor*), artinya organisasi itu baru ada jika ada unsur manusia yang bekerja sama, ada pemimpin dan ada yang dipimpin (bawahan).

2. Tempat kedudukan, artinya organisasi itu baru ada, jika ada tempat kedudukannya.
3. Tujuan, artinya organisasi itu baru ada, jika ada tujuan yang ingin dicapai
4. Pekerjaan, artinya, organisasi itu baru ada, jika ada pekerjaan yang akan dikerjakan serta adanya pembagian pekerjaan.
5. Struktur, artinya organisasi itu baru ada, jika ada hubungan dan kerja sama antara manusia yang satu dengan yang lainnya.
6. Teknologi, artinya organisasi itu baru ada, jika terdapat unsure teknis.
7. Lingkungan (*environment external social system*), artinya organisasi itu baru ada, jika ada lingkungan yang saling mempengaruhi misalnya kerja sama sosial.

Berdasarkan pendapat diatas, maka perusahaan sebagai suatu organisasi yang menjalankan bidang usaha juga berlaku prinsip-prinsip organisasi yang telah dikemukakan tersebut, yakni terdapat tujuan atau sasaran yang ingin dicapai. Adanya pemimpin dan bawahan, struktur organisasi, adanya modan dan penggunaan teknologi.

B. Manajemen Sumber Daya Manusia

Sebelum mengemukakan tentang kinerja manusia, maka terlebih dahulu diberikan pengertian tentang Manajemen Sumber Daya Manusia, karena manajemen kinerja adalah bagian yang tidak terpisahkan dari Manajemen Sumber Daya Manusia. Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai cabang dari ilmu manajemen yang menitik beratkan perhatiannya pada masalah-masalah tenaga kerja dalam hubungan kerja dengan tidak melupakan faktor-faktor produksi lainnya. Dalam prakteknya manajemen sumber daya manusia dikenal juga dengan sebutan manajemen personalia.

Dewasa ini secara ilmiah dan praktek dalam mengelola sumber daya manusia khususnya dilingkungan perusahaan, telah menunjukkan bukti-bukti yang meyakinkan bahwa kegiatannya pada masa lalu mempunyai kelemahan. Kelemhan-kelemahan itu pada umumnya bersifat fundamental, sehingga sebagian besar harus disesuaikan, yang menempatkan perbaikan dan penyempurnaan menjadi sesuatu yang baru, yang disebut manajemen sumber daya manusia.

Menurut **George R. Terry (2003:39)** yang mengatakan bahwa manajemen adalah pencapaian tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya dengan mempergunakan bantuan orang lain.

Pengertian tersebut secara eksplisit menyatakan unsure SDM dengan menyebutkannya bantuan orang lain. Oleh karena itu pengertian ini sangat dekat

hubungannya dengan pandangan-pandangan baru di dalam manajemen SDM. Pengertian tersebut terdapat unsur-unsur secara keseluruhan sebagai berikut :

- a. Unsur Tujuan Organisasi, yang dikaitkan dengan pandangan baru adalah keuntungan dan manfaat lainnya, melalui dihasilkannya produk dan pelayanan yang berkualitas.
- b. Unsur Bantuan, yang bila dihubungkan dengan pendapat baru berarti pengikutsertaan dalam melaksanakan pekerjaan sebagai eksistensi organisasi, melalui kerja individual dalam kerja di dalam tim.
- c. Unsur orang lain, yang dikaitkan dengan pandangan baru dapat diartikan para pekerja dan para manajer, yang harus diikuti sertakan oleh top manajer. Namun jika manajer dan top manajer dipandang sebagai kesatuan yang disebut eksekutif maka orang lain adalah para pekerja yang harus diperlakukan sebagai partner.

1. Proses Sumber Daya Manusia

Menurut **Hadari Nawawi (2003:61-66)** Unsur ini berisi rumusan atau formulasi tentang kegiatan-kegiatan SDM yang dihubungkan dengan waktu, sehingga menjadi rangkaian kegiatan yang sistematis. Untuk itu setiap kegiatan SDM yang diperlukan secara periodik ditetapkan secara definitif waktu pelaksanaannya. Di samping itu dirumuskan pula bagaimana cara pelaksanaannya, agar berlangsung secara tertip, efektif dan efisien.

Berdasarkan Strategi manajemen SDM selanjutnya dapat diidentifikasi Fungsi-fungsi manajemen SDM di lingkungan organisasi, khususnya perusahaan/industri. Fungsi-fungsi manajemen yang dimaksud adalah:

a. Pelayanan (Service):

Manajemen SDM berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada para pekerja dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan kemampuannya, agar menjadi sumber daya manusia yang kompetitif. Pelayanan diberikan dengan menyelenggarakan program-program yang berisi kegiatan perluasan wawasan, perbaikan sikap, penambahan pengetahuan dan keterampilan, dan upaya-upaya penciptaan rasa aman dan kepuasan bekerja. Misalnya penilaian karya digunakan untuk mengidentifikasi keberhasilan sebagai kelebihan dan kegagalan atau kelemahan pekerja dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pekerjaan yang berhasil dan berprestasi disiapkan atau diberi peluang mendapat promosi jabatan/posisi yang lebih tinggi. Sedang bagi pekerja yang gagal atau yang memiliki kelemahan dalam bekerja diberi kesempatan untuk mengikuti pelatihan. Kegiatan-kegiatan itu pada dasarnya merupakan pelayanan, yang dapat diciptakan rasa

aman dan kepuasan dalam bekerja. Dampak terakhir yang diharapkan pekerja akan menjadi SDM yang kompetitif dalam berprestasi dan meningkatkan produktivitas.

b. Control:

Manajemen SDM berfungsi untuk mengontrol perwujudan kontribusi kontribusi para pekerja dalam mencapai tujuan bisnis perusahaan, melalui proses berpartisipasi diri dan cara memberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam meningkatkan produktivitas.

Misalnya melalui proses pendataan umpan balik dari pekerja untuk mengetahui pelaksanaan kepemimpinan seorang manajer. Dari umpan balik itu para manajer dapat memperbaiki langkah-langkah kepemimpinannya yang berdampak negatif pada penyampaian tujuan bisnis perusahaan.

c. Pengembangan:

Fungsi ini diwujudkan SDM melalui proses memberikan kesempatan pada pekerja untuk meningkatkan pengetahuan keterampilan dan profesionalitasnya dalam bekerja melalui berbagai kegiatan. Diantaranya berupa usaha pekerja yang bersangkutan dengan mendapat dorongan dan dukungan perusahaan, disamping banyak juga yang dilaksanakan atau disponsori oleh perusahaan. Bentuk usaha pengembangan ini antara lain dengan memberikan izin atau tugas belajar ke lembaga belajar yang lebih tinggi, menyelenggarakan pelatihan dan lain-lain.

d. Kompensasi dan Akomodasi:

Fungsi ini dalam manajemen SDM pada dasarnya bermaksud untuk mewujudkan dan mengembangkan rasa aman dan kepuasan kerja (QWL) dilindungi para pekerja. Rasa aman dan kepuasan itu merupakan kondisi yang memungkinkan para pekerja bersedia bekerja keras dengan disiplin dan moral kerja yang tinggi. Kompensasi langsung dan tidak langsung yang dirasakan memuaskan dan adil, akan memacu untuk berkompetisi dalam berprestasi.

Akomodasi seperti kendaraan angkutan untuk pekerja datang dan pulang, penataan ruang kerja yang rapi dan bersih dan lain-lain akan menimbulkan gairah dalam bekerja.

2. Tujuan Sumber Daya Manusia

Tujuan diadakan sumber daya manusia itu sendiri adalah : Untuk menggambarkan sederatan panjang prosedur dan teknik yang digunakan oleh manajemen perusahaan

untuk memproses dan menganalisis hubungan organisasi akan sumber daya manusia dibawah kondisi perubahan dan mencakup kebijaksanaan pengembangan personil sesuai dengan efektivitas jangka panjang organisasi tersebut.

a. Produktivitas.

Produktivitas sebagai tujuan manajemen SDM pada dasarnya bukan hasil proses produksi. Hasil tersebut adalah indikator bahwa tujuan berupa produktivitas dalam manajemen SDM sudah tercapai. Produktivitas sebagai tujuan manajemen SDM adalah tersedianya tenaga kerja yang produktif. Tujuan itu dapat dicapai bilamana sejak rekrutmen, seleksi, penempatan, pengembangan karier dan seterusnya dilaksn secara tepat.

b. Keamanan dan Kepuasan Kerja.

Tujuan ini dimaksudkan adalah tercapainya kondisi SDM yang mendukung kemampuannya mewujudkan produktivitas yang tinggi dalam bekerja, baik dari segi fisik, maupun psikis. Kondisi yang hendak diwujudkan itu adalah perasaan aman dan puas dalam bekerja.

c. Kualitas SDM

Manajemen SDM dalam menunjang pencapaian tujuan bisnis dilingkuangan perusahaan, hanya mungkin diwujudkan jika mampu menyediakan tenaga kerja yang berkuaklitas agar mampu mewujudkan tujuan bisnis berupa produk yang berkualitas dan pelayan yang berkualitas.

d. Keuntungan dan Manfaat lainnya.

Manajemen SDM bukan tugas yang berada dalam proses produksi, namun berkewajiban memberikan dukungan bagi terwujudnya proses produksi yang berkualitas, agar menghasilkan produk yang berkualitas pula dalam rangka meraih keuntungan dan manfaat lainnya. Untuk itu Manajemen SDM bertujuan menyediakan dan mengembangkan SDM yang mampu mewujudkan keuntungan dan manfaat lainnya bagi organisasi. Sedangkan dari segi lain Manajemen SDM bertujuan pula agar pekerja memperoleh pembagian yang layak dari keuntungan dan manfaat lainnya yang dicapai oleh perusahaan

Akhirnya manajemen SDM sebagai totalitas mencakup pula mengenai berbagai keuntungan dan hambatan/tantangan dalam mengimplementasikannya, serta kegiatan yang terprogram. Seperti dalam table berikut.

Tabel. 1.1. Totalitas Manajemen Sumber Daya Manusia

Strategi SDM	Fungsi SDM	Tujuan SDM	Kegiatan SDM	Keuntungan
Filsafat SDM	Pelayanan /Service	- Produktivitas	- Sistem Informasi - Analisis Pekerjaan - Perencanaan SDM - Rekrutmen	- Kemasyarakatan
Kebijakan SDM	Kontrol	- Keamanan dan Kepuasan Kerja	- Penempatan/Seleksi - Orientasi - Pelatihan	- Organisasi
Program - SDM	Pengembangan	- Kualitas SDM	- Pelaksanaan Pekerjaan - Pembinaan Karier - Pengupahan/Gaji	- Fungsional
Pelaksanaan SDM	Kompensasi dan Akomodasi	- Keuntungan/Manfaat	- Keuntungan/Manfaat - Insentif - Tim Kerja	- Pribadi Pekerja
Proses SDM	Advis		- Menetapkan Prosedur Mekanisme Kerja - Penilaian Karya - Kebersamaan Rasa Puas - Prosedur Mendapatkan Keadilan - Masalah-masalah SDM - Keselamatan dan Kesehatan Kerja - Rasio Pembiayaan - Dimensi-dimensi Internasional	

Sumber : Teori

C. Kepuasan Kerja

1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja memiliki efek kepada kehidupan organisasi. Kepuasan kerja/*job satisfaction* adalah sikap/*attitudes* positif atau negatif yang dimiliki seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Sikap ini merupakan hasil persepsi karyawan terhadap pekerjaannya (Greenberg dan Baron, 2000; Ivancevich dan Matteson, 2002). Seorang karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, sedangkan karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja

rendah menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja menunjukkan suatu sikap bukan perilaku.

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional baik yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan dimana karyawan memandang pekerjaan mereka. **Mathis dan Jackson (2001)** mendefinisikan kepuasan kerja sebagai keadaan emosi yang positif dari mengevaluasi pengalaman kerja seseorang. Ketidakpuasan akan muncul ketika harapan-harapan mereka tidak terpenuhi. Sedangkan menurut **As'ad (2000)** kepuasan kerja adalah perasaan seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan hasil interaksi antara karyawan dengan tempat kerja mereka. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang dianut pada dirinya.

Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau emosi positif sebagai hasil persepsi pengalaman selama masa kerja seseorang. Kepuasan kerja berkaitan dengan kondisi masa lalu, bukan masa yang akan datang. Berdasarkan definisi ini ada tiga aspek yang berkaitan dengan kepuasan kerja:

- (a) Kepuasan kerja merupakan fungsi dari nilai-nilai/*values* apa yang diinginkan individu secara sadar atau tidak untuk diraih;
- (b) Masing-masing karyawan memiliki pandangan yang berbeda tentang nilai mana yang penting dalam menentukan bentuk dan kepuasan kerja;
- (c) Persepsi seseorang mengenai keadaan sekarang berhubungan dengan nilai-nilai yang berarti bagi individu. Persepsi seorang karyawan belum tentu merupakan refleksi konkrit yang lengkap mengenai suatu pekerjaan dan masing-masing individu bisa memiliki persepsi yang berbeda terhadap situasi yang sama (**Rivai, 2001**).

Kepuasan kerja dapat dijelaskan dengan teori motivasi. Teori motivasi dapat dibedakan menjadi dua yaitu teori kepuasan/*content theory* dan teori proses/*process theory*. Teori kepuasan fokus pada faktor-faktor dalam diri individu yang mendorong, mengarahkan, mempertahankan, dan menghentikan perilakunya, sedangkan teori proses menjelaskan dan menganalisis bagaimana perilaku didorong, diarahkan, dipertahankan, dan dihentikan. Sedangkan teori proses menjelaskan dan menganalisis bagaimana perilaku didorong, diarahkan, dipertahankan, dan dihentikan.

Menurut **Panji Anoraga (2001:14)**, bahwa kerja adalah bagian yang paling mendasar dari kehidupan manusia yang akan memberikan status dari manusia yang ada

dilingkungan yang bias mengikat individu dan dapat memberi isi dan makna dari kehidupan.

Kemudian pendapat **Taliziduhu Ndraha (1999:1)** menjelaskan Bahwa kerja adalah Proses Penciptaan atau pembentukan nilai baru pada suatu unit alat pemenuh kebutuhan yang ada.

Sementara itu menurut **Toto Tasmara (2002:24)**, ada dua aspek yang harus dipenuhi dalam melaksanakan apabila sesuatu kegiatan itu layak disebut dengan pekerjaan, Yaitu :

- a. Aktivitas dilaksanakannya karena ada dorongan untuk mewujudkan sesuatu sehingga tumbuh rasa tanggung jawab yang besar untuk menghasilkan karya atau produk yang berkualitas.
- b. Apa yang dia lakukan tersebut karena kesengajaan, sesuatu yang direncanakan , sehingga apa yang dikerjakan benar-benar memberikan kepuasan dan manfaat.

Jadi, dalam melaksanakan tugas pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya, maka karyawan mengharapkan suatu kepuasan kerja yang maksimal dari hasil kerjanya, yang diperoleh melalui kompensasi yang diberikan perusahaan kepadanya, baik secara finansial maupun non finansial.

Pendapat Dari **Veithzal Rivai (2004:249)** Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah penilaian dari pekerja tentang seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Kepuasan kerja juga adalah sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap factor-faktor pekerjaa, penyesuaian diri, dan hubungan sosial individu di luar kerja.

Berdasarkan pendapat tersebut diatas, kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyokong atau tidak menyokog diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya mapun dengan kondisi dirinya. Perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti upah atau gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja. Sedangkan perasaan yang berhubungan dengan dirinya antara lain umur, kondisi kesehatan, kemampuan dan pendidikan.

Sementara itu menurut **Susilo Martoyo (2000:142)**, dengan kepuasan kerja (*job satisfaction*) dimaksudkan keadaan emosional karyawan dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja dari perusahaan atau organisasi dengan

tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan, baik yang berupa finansial maupun non finansial.

Kemudian dijelaskan lagi bahwa bila kepuasan kerja terjadi, maka pada umumnya tercermin pada perasaan karyawan terhadap pekerjaannya, yang sering diwujudkan dalam sikap positif dan segala sesuatu yang dihadapi ataupun ditugaskan kepadanya di lingkungan kerjanya. Monitoring yang cermat dan kontinyu dari kepuasan kerja karyawan tersebut sangat penting untuk mendapatkan perhatian pimpinan organisasi, terutama bagian personalia. Hal ini disebabkan karena kepuasan kerja berpengaruh terhadap:

- a. Tingkat absensi karyawan
- b. Perputaran (*turnover*) tenaga kerja
- c. Semangat kerja
- d. Keluhan-keluhan karyawan
- e. Masalah-masalah personalia yang vital lainnya.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan kerja

Kepuasan kerja berhubungan dengan variable-variabel seperti turn over, tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan, dan ukuran organisasi perusahaan.

- a. Turn over. Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan *turnover* pegawai yang rendah. Sedangkan pegawai-pegawai yang kurang puas biasanya *turnover*nya lebih tinggi.
- b. Tingkat ketidak hadirannya (absen) kerja. Pegawai-pegawai yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadirannya tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.
- c. Umur. Ada kecenderungan pegawai yang lebih tua merasa puas dari pada pegawai yang umurnya relative muda. Hal ini diasumsikan bahwa pegawai yang lebih tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan. Sedangkan pegawai usia muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila antara harapan dengan realita kerja terdapat kesenjangan atau ketidak seimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi puas.
- d. Tingkat pekerjaan. Pegawai-pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas dari pada pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah. Pegawai-pegawai yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kemampuan kerja yang baik dan aktif dalam mengemukakan ide-ide serta kreatif dalam bekerja.
- e. Ukuran organisasi perusahaan. Ukuran organisasi perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pegawai. Hal ini karena besar kecilnya suatu perusahaan berhubungan pula dengan koordinasi, komunikasi, dan partisipasi pegawai.

Sementara itu **Mathis dan Jackson (2002)** membagi jenis-jenis kompensasi menjadi dua yaitu kompensasi langsung/*direct compensation* dan kompensasi tidak langsung/*indirect compensation*. Kompensasi langsung terdiri dari gaji pokok atau upah dan gaji variabel seperti bonus, insentif, dan program kepemilikan saham oleh karyawan/*employee stock ownership plan*. Sedangkan kompensasi tidak langsung berbentuk tunjangan-tunjangan seperti program pensiun, program rekreasi, tunjangan keluarga, asuransi kesehatan, keamanan kerja, cuti kerja dan sebagainya.

Menurut **Anwar Prabu Mangkunegara (2002:117)**, Ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, Yaitu faktor yang ada pada diri pegawai dan faktor pekerjaannya.

- a. Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi dan sikap kerja.
- b. Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Menurut pendapat di atas maka kepuasan kerja secara garis besar dipengaruhi oleh faktor pegawai atau karyawan serta faktor pekerjaan. Faktor pegawai atau karyawan berarti hal-hal yang mempengaruhi kepuasan kerja yang kerja yang berasal dari dalam diri individu setiap pegawai atau karyawan yang dimiliki organisasi atau perusahaan, yang mencakup tingkat kecerdasan, kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi dan sikap kerja. Sedangkan faktor pekerjaan berarti hal-hal yang dapat membentuk kondisi atau suasana lingkungan kerja yang kemudian dapat mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu seperti jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

3. Teori-teori Kepuasan Kerja

Terdapat beberapa teori yang dikemukakan oleh para ahli berkaitan dengan kepuasan kerja, diantaranya yaitu :

a. Teori Keseimbangan (*equity theory*)

Komponen dari teori ini adalah *input, outcome, comparison person, dan equity and equity*.

Input adalah semua nilai yang diterima pegawai yang dapat menunjang pelaksanaan kerja, misalnya pendidikan, pengalaman, skill, usaha pelayanan pribadi, jumlah jam kerja.

Outcome adalah semua nilai yang diperoleh dan dirasakan pegawai misalnya upah, keuntungan tambahan, status simbol, pengenalan kembali, kesempatan untuk berprestasi atau mengepresikan diri.

Comparison person adalah seorang pegawai dalam organisasi yang sama, seorang pegawai dalam organisasi yang berbeda atau dirinya sendiri dalam pekerjaan sebelumnya. Menurut teori ini, puas atau tidak puasnya pegawai merupakan hasil dari perbandingan antara input-outcome dirinya dengan perbandingan input-outcome pegawai lain. Jadi, jika perbandingan tersebut dirasakan seimbang, maka pegawai tersebut akan merasa puas. Tetapi, apabila tidak seimbang dapat menyebabkan dua kemungkinan, yaitu ketidakseimbangan yang menguntungkan dirinya, dan sebaliknya ketidakseimbangan yang menguntungkan pegawai lain yang menjadi pembanding.

b. Teori Perbedaan (*discrepancy theory*)

Teori ini pertama kali dipelopori oleh **Proter**. Ia berpendapat bahwa mengukur kepuasan kerja dapat dilakukan dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan pegawai. **Locke (1968)** mengemukakan bahwa kepuasan kerja bergantung pada perbedaan antara yang didapat dan apa yang diharapkan oleh pegawai. Apabila yang didapat pegawai ternyata lebih besar dari apa yang diharapkan maka pegawai tersebut menjadi puas. Sebaliknya, apabila yang didapat pegawai lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka akan menyebabkan pegawai tidak puas.

c. Teori Pemenuhan Kebutuhan (*need fulfillment theory*)

Menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Pegawai akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Makin besar kebutuhan pegawai terpenuhi, makin puas pula pegawai tersebut. Begitu pula sebaliknya apabila kebutuhan pegawai tidak terpenuhi, maka pegawai itu akan merasa tidak puas.

d. Teori Pandangan Kelompok (*social reference group theory*)

Menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang oleh para pegawai dianggap sebagai kelompok acuan. Kelompok acuan tersebut pegawai dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya. Jadi pegawai akan merasa puas apabila hasil kerjanya sesuai dengan minat dan kebutuhan yang diharapkan oleh kelompok acuan.

e. Teori Dua Faktor

Teori dua faktor dikembangkan oleh **Frederick Herzberg**. Ia menggunakan teori **Abraham Maslow** sebagai titik acuannya. Dua faktor yang dapat menyebabkan rasa puas atau tidak puas menurut Herzberg, yaitu faktor pemeliharaan dan faktor pemotivasian.

Faktor pemeliharaan disebut pula *dissatisfier, hygiene factor, job content, extrinsic factor* yang meliputi administrasi dan kebijaksanaan perusahaan, kualitas

pengawasan, hubungan kerja, hubungan dengan subordinate, upah keamanan kerja, kondisi kerja dan status.

f. Teori Pengharapan

Teori pengharapan dikembangkan Oleh **Victor H. Vroom** menjelaskan bahwa motivasi merupakan suatu produk dan bagaimana seseorang menginginkan sesuatu, dan penaksiran seseorang memungkinkan aksi tertentu yang akan menuntunnya.

4. Survei Kepuasan kerja

Survei kepuasan kerja adalah suatu prosedur dimana pegawai-pegawai mengemukakan perasaan mengenai jabatan atau pekerjaannya melalui laporan kerja. Survei kepuasan kerja juga untuk mengetahui moral pegawai, pendapat, sikap, iklim, dan kualitas kehidupan kerja pegawai.

Survei kepuasan kerja dapat bermanfaat dan menguntungkan apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. Manajer dan pimpinan melibatkan diri pada survey.
2. Survei dirancang berdasarkan kebutuhan pegawai dan manajemen secara objektif.
3. Survei diadministrasikan secara wajar.
4. Ada tindak lanjut dari pimpinan, dan adanya aksi untuk mengkomunikasikan kegunaan hasilnya dari pemimpin.

5. Fungsi Kepuasan kerja

Secara historis sering dianggap bahwa para karyawan yang mendapat kepuasan kerja akan melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik. Dalam banyak kasus, memang sering ada hubungan positif antara kepuasan tinggi dan prestasi kerja tinggi, tetapi tidak selalu cukup kuat dan berarti. Ada banyak karyawan dengan kepuasan kerja tinggi tidak menjadi karyawan yang produktivitasnya tinggi, tetapi tetap sebagai karyawan rata-rata. Kepuasan kerja itu sendiri, bukan merupakan motivator kuat. Bagaimanapun juga, kepuasan kerja perlu untuk memelihara karyawan agar lebih tanggap terhadap lingkungan motivasional yang diciptakan. Dalam kenyataannya, banyak pendapat yang mengemukakan bahwa kepuasan kerja yang lebih tinggi terutama dihasilkan oleh prestasi kerja.

Kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya menjadi frustrasi. Oleh karena itu kepuasan kerja mempunyai arti penting

baik bagi karyawan maupun bagi perusahaan, terutama menciptakan keadaan positif di dalam lingkungan kerja perusahaan.

Semakin tua umur karyawan, mereka cenderung terpuaskan dengan pekerjaan-pekerjaan mereka. Ada sejumlah alasan yang melatarbelakangi kepuasan kerja mereka, seperti pengharapan-pengharapan yang lebih dan rendah dan penyesuaian-penyesuaian lebih baik terhadap situasi kerja karena mereka lebih berpengalaman. Para karyawan yang lebih muda, di lain pihak cenderung kurang terpuaskan, karena berbagai pengharapan yang lebih tinggi, kurang penyesuaian, dan penyebab-penyebab lainnya. Tentu saja ada pengecualian, tetapi banyak studi yang membuktikan bahwa kepuasan kerja yang tinggi dipengaruhi oleh umur.

Ukuran organisasi cenderung mempunyai hubungan secara berlawanan dengan kepuasan kerja. Semakin besar organisasi, kepuasan kerja cenderung turun secara moderat kecuali manajemen mengambil berbagai tindakan korektif. Tanpa tindakan koreksi, organisasi besar akan orang-orangnya dan berbagai proses seperti partisipasi, komunikasi dan koordinasi kurang lancar. Karena kekuasaan pengambilan keputusan terletak jauh dari para karyawan, mereka sering merasa kehilangan peranan. Di samping itu, lingkungan kerja yang terlalu besar juga menghapuskan berbagai elemen kedekatan pribadi, persahabatan dan kehangatan kelompok kerja kecil yang merupakan faktor penting kepuasan kerja karyawan.

Dalam kaitannya dengan faktor-faktor penentu kepuasan kerja, beberapa peneliti mengemukakan bahwa variable-variabel tersebut dapat dikelompokkan kedalam tiga kelompok, yaitu :

1. Karakteristik pekerjaan
Karakteristik pekerjaan terdiri atas keanekaragaman keterampilan (*skill variety*), identitas tugas (*task identity*), keberartian tugas (*task significance*), otonomi (*otonomi*), dan umpan balik (*feedback*). Menurut Hackman dan Oldhman (1975) karakteristik pekerjaan mempengaruhi tingkat motivasi, kinaerja karyawan, kepuasan kerja, tingkat absensi dan tingkat perputaran kerja.
2. Karakteristik organisasi
Karakteristik organisasi mencakup skala usaha, kompleksitas, formalitas, sentralisasi, jumlah anggota kelompok, anggaran anggota kelompok, lamanya beroperasi, usia kelompok kerja, dan kepemimpinan.
3. Karakteristik individu
Karakteristik individu terdiri atas jenis kelamin, tingkat pendidikan, usia, masa kerja, status perkawinan, dan jumlah tanggungan.

Dengan demikian, berdasarkan kutipan di atas bahwa karakteristik organisasi yang merupakan unsur-unsur budaya organisasi adalah salah satu faktor yang menentukan kepuasan kerja karyawan.

D. Hipotesis

Berdasarkan landasan teori yang dikemukakan, maka dapatlah dirumuskan hipotesis penelitian ini sebagai berikut : **“Diduga bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah kompensasi, kebijaksanaan perusahaan, promosi jabatan, lingkungan kerja dan hubungan kerja”**.

E. Variabel Penelitian

Adapun variable-variabel penelitian yang akan dianalisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2. Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator
Kepuasan kerja : adalah keadaan emosional karyawan dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan, baik yang berupa finansial maupun non finansial (Martoyo, 2000:142)	1. Kompensasi Langsung	1. Upah 2. Gaji 3. Pembayaran Insentif 4. Bonus
	2. Kompensasi Tidak Langsung	1. Jaminan Keamanan dan Kesehatan Kerja 2. Pembayaran Upah Selama Tidak Bekerja 3. Pelayanan Untuk Tidak
	3. Kebijakan Perusahaan	1. Pengawasan 2. Bimbingan/pengarahan atasan 3. Peraturan perusahaan
	4. Promosi Jabatan	1. Kesempatan promosi Jabatan 2. Kesempatan pengembangan karir
	5. Lingkungan Kerja	1. Kondisi kerja 2. Ketersediaan peralatan Keselamatan Kerja
	6. Hubungan Kerja	1. Hubungan kerja antar sesama Sesama Karyawan 2. Hubungan kerja antar karyawan Dengan Pimpinan

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PERUSAHAAN

A. Sejarah Coca-Cola

Coca-Cola pertama kali diperkenalkan pada tanggal 8 Mei 1886 Oleh John Styth Pemberton, Seorang ahli farmasi dari Atlanta, Georgia, Amerika Serikat. Dialah yang pertama kali mencampur sirup karamel yang kemudian dikenal dengan Coca-Cola. Fank M. Robinson sahabat sekaligus akuntan john menyarankan nama Coca-Cola, karena Ia berpendapat bahwa dua huruf C akan nampak menonjol untuk periklanan, kemudian Ian menciptakan nama dengan huruf-huruf miring mengalir, spencer, dan lahirlah logo yang paling terkenal di dunia.

Dr. Pemberton menjual ciptaannya dengan harga 5 sen per gelas di apotiknya dengan mempromosikan produk dan membagikan ribuan kupon yang dapat ditukarkan untuk dicicipi satu minuman Cuma-Cuma. Pada tahun tersebut Ia menghabiskan US\$ 46 untuk biaya periklanan. Pada tahun 1892 Pemberton menjual hakcipta Coca-Cola Ke Asa G. Chander Yang kemudian mendirikan perusahaan Coca-Cola pada tahun 1892.

Chander piawai dalam menciptakan perhatian konsumen dengan cara membuat berbagai macam benda-benda cinderamata berlogo Coca-Cola. Benda tersebut kemudian dibagi-bagi dilokasi penjualan penting yang berkesenambungan. Gaya periklanan yang inovatif dipakai untuk memasyarakatkan nama Coca-Cola dan mendorong penjualan.

Upaya untuk mengiklankan merek Coca-Cola ini pada mulanya tidak menggunakan nama Coke, bahkan konsumen dianjurkan untuk membeli Coca-Cola dengan kata-kata berikut ini "Mintalah Coca-Cola sesuai namanya secara lengkap" nama sebutan hanya akan mendorong pergantian produk dengan kata lain. Tetapi konsumen tetap saja menghendaki Coke, dan akhirnya pada tahun 1941 perusahaan mengikuti selera populer pasar. Tahun itu juga nama dagang Coke memperoleh pengakuan periklanan yang sama dengan Coca-Cola, dan tahun 1945 resmi menjadi merek dagang terdaftar.

B. Coca-Cola Masuk Ke Indonesia

Coca-Cola hadir di Indonesia pada tahun 1927, ketika De Netherland Indische Mineral Water Pabrik (Pabrik Air Mineral Hindia Belanda) membotolkannya untuk pertama kali di Batavia (Jakarta). Pada zaman penjajahan Jepang (1942-1945) produksi Coca-Cola lumpuh, tetapi tepat setelah kemerdekaan RI pabrik tersebut beroperasi dengan nama Indonesia Bottles Ltd NV (IBL) dengan status perusahaan nasional.

Tahun 1971 dengan penambahan patner usaha dan modal didirikanlah pabrik pembotolan, pabrik pertama di Indonesia dengan nama baru PT. Djaya Beverage Bottling Company. Banyaknya permintaan pasar dan penjualan maka untuk pengembangan industri minuman Coca-Cola didirikanlah tempat-tempat pembotolan berbagai daerah di Indonesia diantaranya di Padang.

Coca-Cola Amatil Indonesia didirikan pada tanggal 30 Maret 1980 dengan nama PT. Tribina Djaya Nusantara Beo. PT. Tribina Djaya Nusantara Beo mendapat kepercayaan dan izin resmi dari PT. Coca-Cola Indonesia di Jakarta yang merupakan badan usaha nasional pemegang lisensi dari The Coca-Cola Export Corporation (CCEC) dari Atlanta, untuk memproduksi dan memasarkan minuman ringan merk Coca-Cola, Sprite, Fanta, The Hi-C, dan Bonaga.

PT. Tribina Djaya Nusantara memproduksi secara komersil pada tanggal 29 Juni 1987 dengan daerah pemasaran Sumatra Barat, Riau, dan Jambi. Pada tahun 1987 bergabung dengan Pan Java Group dan tanggal 1 Juni 1992 "Joint Venture" dengan Coca-Cola Amatil Australia dan berubah nama menjadi PT. Coca-Cola Van Java Beo dan pada Februari 1996 berubah lagi menjadi Coca-Cola Amatil Indonesia Padang, hal tersebut disebabkan 90 % sahamnya berasal dari Coca-Cola Amatil Australia dan 10 % dari saham lama.

C. Cara Pembuatan Coca-Cola

Minuman Coca-Cola sebelum sampai ketangan konsumen berawal dari bahan baku pilihan berkualita tinggi yang diproses melalui beberapa tahapan.

1. Untuk menghasilkan Coca-Cola sangat sederhana, yaitu membuat sirup yang terdiri dari gula dan air yang disaring dengan seksama. Karena bagi Coca-Cola bahan baku yang berkualitas tinggi sangat diperlukan.

2. Untuk memastikan bahan air yang digunakan untuk produk botol dan kaleng harus benar-benar bersih dan murni. Air tersebut disaring oleh para teknisi pengawasan mutu menguji air tersebut berkali-kali sebelum digunakan untuk produk akhir.
3. Pemeriksaan dan pengujian berlanjut. Perangkat canggih membantu para teknisi memeriksa segala segi proses, mulai dari kondisi tiap kemasan hingga kadar karbondioksida, rasa dan kandungan sirup. Pada tahap ini campuran sirup diperiksa.
4. Kemudian sirup ditambah dengan konsentrat Coca-Cola sari rasa, Coca-Cola ini dibuat di pabrik The Coca-Cola Company dan hingga kini tetap merupakan rahasia dagang terbesar didunia. Teknisi kemudia mencicipi, memeriksa, dan mencatat campuran setiap bat sirup dengan seksama. Setelah pencampuran, cairan sirup diberi tambahan korbondioksida. Pengawasan mutu yang amat ketat adalah alasan mengapa Coca-Cola dikenal sebagai minuman yang memiliki kadar soda yang paling sempurna.
5. Botol-botol pun harus melalui pemeriksaan yang amat teliti. Pertama harus dicuci kemudian diperiksa secara elektronik dan manual. Barulah Botol-botol tersebut diisi secara otomatis dengan minuman ringan yang paling populer di dunia.
6. Botol demi botol diletakan diatas ban berjalan agar dapat terisi secara otomatis, cara tersebut menjamin jumlah dalam tiap botol. Dan penutupan botol menjamin kadar hiegenis yang sempurna.
7. Kemudian botol tersebut diberi label, kode produksi dan dikemas dalam karton atau dimasukkan kedalam krat. Selanjutnya pusat penjualan siap untuk mengirim produk Coca-Cola menuju lebih dari 420.000 gerai (Outlet).

Sebagian besar produk Coca-Cola didistribusikan melalui lebih dari 120 pusat penjualan yang tersebar diseluruh Indonesia. Produk tersebut dibawa ke armada truk berukuran besar dan kemudian didistribusikan ke pedagang-pedagang enceran oleh kendaraan distribusi yang lebih kecil. Apabila kendaraan truk-truk penjualan ditempatkan berderet maka akan bisa sepanjang 17 km, hal

inilah yang membuat perusahaan Coca-Cola sebagai salah satu perusahaan distributor terbesar di Indonesia.

Di perkirakan lebih dari 80 % produk Coca-Cola dijual melalui para pengencer dan grosir dimana 90 % didalamnya termasuk dalam kategori para pengusaha kecil, dan mereka mempekerjakan kurang dari lima karyawan dengan omset penjualan pertaahun kurang dari Rp 1 milyar.

Tim penjualan Coca-Cola yang sangat besar tidak saja menjual produk Coca-Cola. Tetapi juga memberikan saran bagaimana sebaiknya mereka menjual produk Coca-Cola. Supervisor penjualan Coca-Cola juga teratur mengunjungi para pelanggan dan memberikan bimbingan serta menampung masukan yang disampaikan para pelanggan.

Kebijakan penjualan dan distribusi secara menyeluruh diarahkan Oleh National Office dibidang lokasi. Namun penerapan kebijakan tersebut dilaksanakan oleh para manajer operasional dan regional yang handal dan berpengalaman beserta staf mereka.

D. Struktur Organisasi Perusahaan

Organisasi merupakan badan yang di dalamnya merupakan orang-orang yang bekerja sama dalam pencapaian tujuan. Agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai, maka orang-orang yang bekerja sama harus diatur sedemikian rupa.

Setiap perusahaan yang beroperasi baik perusahaan yang berbentuk swasta maupun non swasta pasti mempunyai struktur organisasi. Maka dalam hal ini diperlukan adanya struktur organisasi untuk mengkoordinir semua bagian yang ada dalam perusahaan.

Adapun tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing unit organisasi adalah sebagai berikut :

1. Manajer

Sales Center Manajer adalah sebagai pimpinan pada PT. Coca-cola Distribution Indonesia cabang Pekanbaru yang bertugas memimpin atau mengkoordinasi tugas-tugas bawahannya pada masing-masing bagian yang ada. Seperti mengontrol dan mengawasi bawahannya, dan pemimpin adalah orang yang menetapkan kebijaksanaan yang telah ditetapkan oleh produsen.

Kebijaksanaan yang telah ditetapkan oleh pimpinan adalah kebijaksanaan yang berkaitan dengan Distribusi dan penetapan daerah-daerah pemasaran serta kebijaksanaan promosi lokal. Pimpinan perusahaan akan mewakili perusahaan baik keluar maupun kedalam, misalnya dalam berhubungan dengan instansi pemerintah dan perusahaan lain, juga mewakili perusahaan dalam membuat perjanjian dengan pihak lain sebagai akibat hukumnya.

Untuk bagian intern, pimpinan perusahaan merumuskan kebijaksanaan personalia, juga merumuskan evaluasi pemasaran, peningkatan penjualan serta pembinaan hubungan baik dengan pengecer. Manajer dalam melaksanakan tugas bertanggung jawab langsung pada direktur cabang yang berada di Padang.

2. Supervisor

PT. Coca-cola Distribution Indonesia cabang Pekanbaru memiliki tiga orang supervisor yang bertanggung jawab terhadap pengawasan dan pelaksanaan tugas para salesman kelompoknya masing-masing. Supervisor tersebut dikelompokkan untuk membawahi daerah masing-masing yang diberi kode BA, BB, dan BC. Adapun daerah yang dimaksud adalah :

- a. BA, pendistribusiannya dilakukan daerah dalam kota yaitu Jl. Tuanku Tambusai, Ahmad Yani, Mohd Yamin, dan Rumbai.
- b. BB, pendistribusiannya dilakukan daerah dalam kota yaitu Harapan Raya, Jl. Sudirman, Hang Tuah, Tangkerang, Marpoyan, Tanjung Rhu, dan Kulim.
- c. BC, pendistribusiannya dilakukan daerah luar kota yaitu Bangkinang, Rantau berangin, Lipat Kain, Logas, Siak, Buatun, Pantai Cermin Kasik, dan Perawang.

Tugas dan tanggung jawab supervisor adalah :

- a. Melaksanakan kegiatan pemasaran dan penjualan sesuai dengan perencanaan yang telah disusun.
- b. Bertugas mengawasi pelaksanaan tugas para salesman dan menerima laporan penjualan dari para salesman dan membuat laporan kepada manajer.

- c. Sebagai atasan langsung dari para salesman yang bertanggung jawab terhadap pengembangan dan pembinaan kemampuan para salesman serta membuat penilaian karya atas pelaksanaan tugas para salesman.

3. Salesman dan Helper

Bagian salesman terdiri dari 28 orang yang terbagi menjadi 3 kelompok. Pembagian ini berdasarkan wilayah pemasaran masing-masing tiap kelompok terdiri dari 9 dan 8 orang. Setiap salesman mempunyai helper yang bertugas untuk membantu pendistributian produk sampai ketangan konsumen.

Tugas helper antara lain membantu menaikkan dan menurunkan produk baik di kantor maupun di lapangan. Sedangkan salesman secara umum bertanggung jawab sebagai tenaga penjual sekaligus berhadapan langsung dengan pengecer dan konsumen.

Salesman juga bertugas sebagai diver untuk mengantarkan barang berdasarkan permintaan toko pengecer, meminta persetujuan supervisor dan melaporkan pada administrasi untuk kemudian dibuat pemberitahuan pada kepala sidang. Para salesman bertanggung jawab pada supervisor dalam pelaksanaan tugasnya untuk mengantarkan produk.

4. Sales Center Administrator

Bagian sales center administrator bertugas menangani administrasi umum perusahaan.

- a. Melaksanakan kegiatan administrasi
- b. Membuat laporan atas kegiatan administrasi
- c. Bertanggung jawab untuk mengelola gudang (perlengkapan di dalamnya)
- d. Membuat memo order terhadap permintaan langsung dari pengecer
- e. Melaksanakan kegiatan pembukuan
- f. Pengasipan dan penanganan surat masuk dan keluar

5. Bagian Chasier

Chasier bertugas mengelola dalam bidang keuangan perusahaan. Tugas chasier antara lain menyetor dan menerima uang dari salesman kemudian menyetorkan ke bank. Chasier dalam melaksanakan semua pekerjaannya

bertanggung jawab kepada administrator dan memberikan laporan yang berhubungan dengan keuangan.

1. Bagian Shipper

Shipper atau kepala gudang bertanggung jawab atas pengeluaran barang dan masuknya barang dari gudang. Shipper juga bertugas membuat laporan harian, mingguan atau bulanan. Selain itu, shipper juga bertugas dalam pengecekan produk coca-cola.

Dalam hal ini, shipper dibantu dua orang pembantu shipper sehingga mereka dapat bekerja sama untuk mempermudah dalam pelaksanaan pekerjaan. Ia bertanggung jawab kepada administrator dengan memberikan laporan harian, mingguan, dan bulanan khusus untuk gudang.

7. Operator For Klift

Pada bagian ini bertugas melayani customer agar kepentingan pelanggan terpenuhi. Dimana akan bertanggung jawab kepada administrator.

8. Mekanik dan T. E Cooler

Mekanik dalam hal ini memperbaiki kendaraan operasional perusahaan yang digunakan pendistribusian produk. Sedangkan T. E cooler atau teknik bertugas memperbaiki peralatan-peralatan yang dipergunakan dalam pendistribusian minuman tanpa alkohol, seperti memperbaiki kulkas dan mesin-mesin dispenser di gudang dan di lapangan. Mekanik T. E cooler bertanggung jawab kepada administrator tentang semua pekerjaan yang dilakukannya.

9. Bussiness Development Coordinator

Dimana BDC ini sebagai pimpinan divisi yang akan mengembangkan penjualan minuman ringan tanpa alkohol di wilayah Pekanbaru.

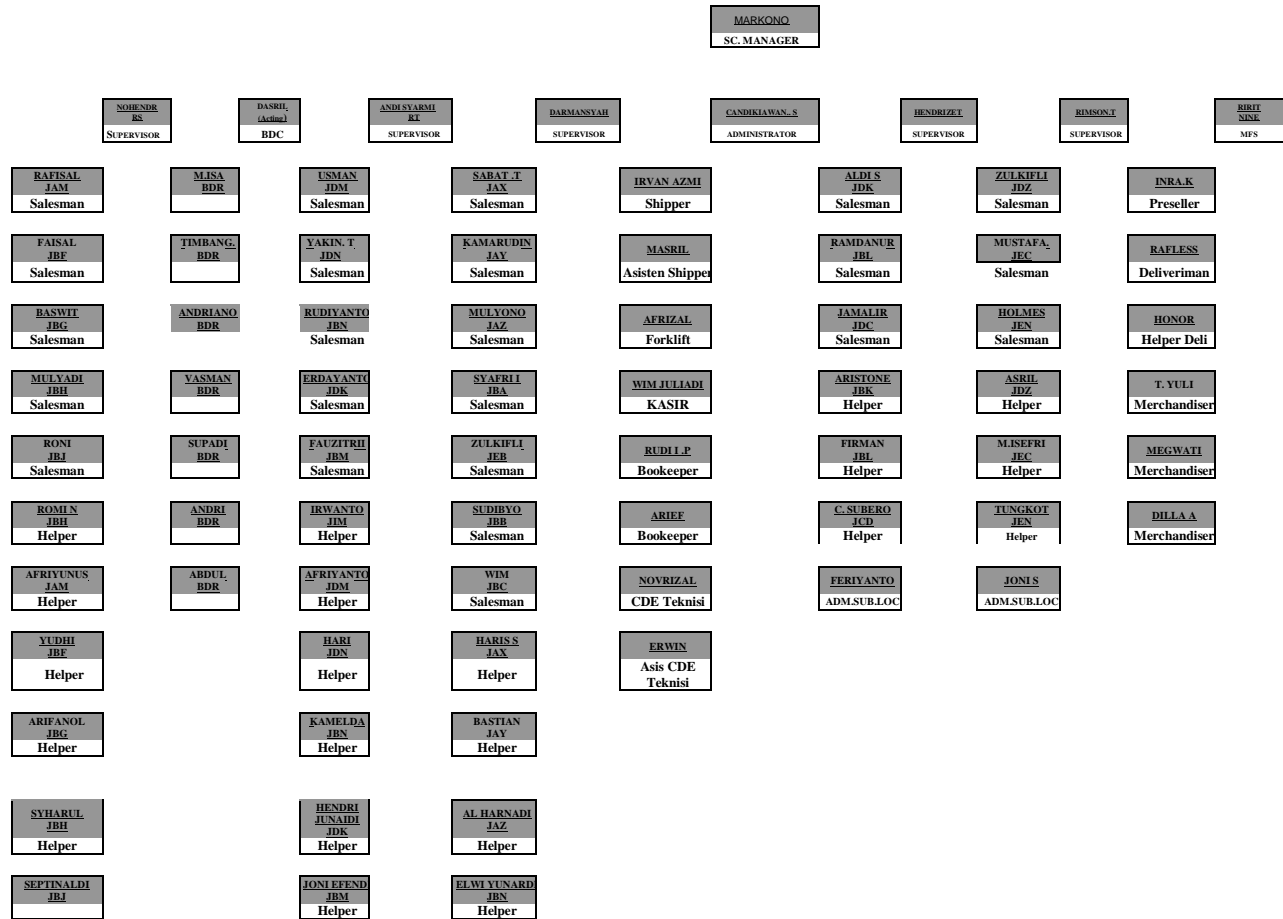
10 Bussiness Development Representative

Dimana BDR ini bertugas sebagai membantu mengembangkan tingkat penjualan minuman ringan tanpa alkohol.

- a. BDR I. Pada bagian ini bertugas untuk mengembangkan tingkat penjualan minuman ringan tanpa alkohol di daerah dalam kota yaitu Jl Tuantu Tambusai, Ahmad Yani, Mohd Yamin, dan Rumbai.

- b. BDR II. Pada bagian ini bertugas untuk mengembangkan tingkat penjualan minuman ringan tanpa alkohol di daerah dalam kota yaitu Harapan Raya, Sudirman, Hang Tuah, Tangkerang, Marpoyan, Tanjung Rhu, dan Kulim.
- c. BDR III. Pada bagian ini bertugas untuk mengembangkan tingkat penjualan minuman ringan tanpa alkohol di daerah di luar kota yaitu Bangkinang, Rantau Berangin, Siak, Lipat Kain, Buatan, Pantai Cermin, dan Perawang.

Gambar. 1.1
Struktur Organisasi Perusahaan PT. Coca-Cola Distributian Indonesia



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Sebagaimana yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa responden yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 65 orang karyawan yang bekerja di bagian penjualan PT. Coca-cola Distribution Indonesia. Sebagai gambaran tentang karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini, maka akan disajikan responden berdasarkan umur, tingkat pendidikan dan pengalaman kerjanya.

Adapun identitas responden berdasarkan tingkat umur pada perusahaan ini ditampilkan pada table sebagai berikut:

Tabel 2.1. Identitas Responden Berdasarkan Umur

	Tingkat Umur (Tahun)	Frekwensi	Persentase(%)
1	Kurang dari 20	3	4,61
2	20 - 29	48	73,84
3	30 - 39	12	18,47
4	40 tahun ke atas	2	3,08
Jumlah		65	100,0

Sumber : Data Penelitian

Dari table di atas dapat diketahui bahwa dari 65 responden yang digunakan dalam penelitian ini, sebanyak 3 responden atau 4,61% adalah berumur kurang dari 20 tahun, 48 responden atau 73,84% berumur 20-29 tahun, 12 responden atau 18,47% berumur 30-39 tahun, dan sebanyak 2 responden atau 3,08% telah berumur 40 tahun keatas.

Sedangkan identitas responden berdasarkan pengalaman kerja pada perusahaan ditampilkan pada Tabel 3.2.

Tabel 2.2. Identitas Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja

No	Masa Kerja	Frekwensi	Persentase %
1	Kurang dari 1 tahun	4	6,15
2	1 - 5	16	24,62
3	6 – 10	37	56,92
4	Lebih dari 10	8	12,31
Jumlah		65	100,00

Dari table 3.2. diketahui bahwa dari 65 responden yang digunakan dalam penelitian ini, sebanyak 4 responden atau 6,15% telah mempunyai pengalaman kerja kurang dari 1 tahun, 16 responden atau 24,62% telah memiliki pengalaman kerja 1 – 5 tahun, 37 responden atau 56,92% telah memiliki pengalaman kerja 6 – 10 tahun, dan sebanyak 8 responden atau 12,31% telah memiliki pengalaman kerja lebih dari 10 tahun. Dengan demikian, responden terbesar yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki pengalaman kerja 6 – 10 tahun.

Dengan karakteristik tingkat umur, pengalaman kerja responden seperti yang diuraikan tersebut, maka pada umumnya responden yang merupakan para karyawan telah memiliki kemampuan yang memadai untuk dapat memberikan data dan informasi yang dibutuhkan sehubungan dengan penelitian ini.

B. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan kerja Karyawan

Di dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dewasa ini dimana turut mendorong munculnya berbagai jenis industri, maka sumber daya manusia mempunyai kedudukan yang amat penting, sehingga kebutuhan akan ketersediaan sumber daya manusia yang berkualitas dan mampu bekerja secara profesional dalam perusahaan meningkat. Oleh sebab itu, pengelolaan sumber daya manusia memegang peranan penting pula agar dapat melahirkan tenaga-tenaga yang dapat diandalkan perusahaan terutama dalam meraih tingkat produktivitas yang diharapkan.

Perusahaan memerlukan pengelolaan sumber daya manusia secara maksimal agar para karyawan yang diperkerjakan di perusahaan mampu mencapai kepuasan kerja. Kepuasan kerja dianggap penting karena karyawan yang mau bekerja secara sungguh-sungguh dan mengerahkan segala potensi yang ada pada dirinya adalah karyawan yang merasa puas atas pelaksanaan pekerjaan di perusahaan.

Karyawan yang merasa puas dalam pelaksanaan pekerjaannya di perusahaan pada umumnya memiliki semangat kerja yang tinggi, tingkat absensi relatif rendah, dan merasa betah bekerja di perusahaan yang sekarang hingga kurang berminat untuk mencari tempat kerja baru di perusahaan lain, dan jarang mengalami keluhan-keluhan baik yang ditimbulkan akibat pekerjaan maupun masalah-masalah personalia lainnya. Hal ini sangat penting dalam menunjang tercapainya produktivitas yang diinginkan perusahaan.

PT. CDI yang terletak di Jl. Raya Bangkinang-Pekanbaru, Kecamatan Tampan, sebagai perusahaan distributor yang bergerak dalam bidang penjualan dan pemasaran minuman ringan, maka produktivitas kerja karyawan sangat penting mendukung daya saing produk yang dijualnya di pasaran. Untuk itu, pihak manajemen perusahaan telah berupaya agar para karyawan mencapai produktivitas kerja secara maksimal dengan menciptakan kepuasan kerja bagi para karyawan.

Kepuasan kerja merupakan suatu sikap yang timbul dari penilaian oleh para karyawan terhadap seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan telah dapat memuaskan kebutuhannya, baik kebutuhan finansial maupun non finansial. Kebutuhan yang mencakup kebutuhan-kebutuhan finansial untuk kesejahteraan hidupnya dan kebutuhan non finansial yaitu berupa fasilitas dan kemudahan yang diberikan perusahaan.

Untuk itu, pihak manajemen perusahaan harus senantiasa memperhatikan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Secara teoritis pada dasarnya faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan tersebut antara lain adalah tingkat kompensasi, kebijakan-kebijakan yang diterapkan perusahaan, promosi jabatan, kondisi lingkungan kerja, serta kondisi hubungan kerja karyawan di perusahaan.

C. Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan adalah kebijakan kompensasi yang berlaku di tempat kerjanya. Kompensasi dapat digunakan sebagai kunci untuk mengelola sumberdaya manusia secara efektif agar sesuai dengan kebutuhan bisnis dan kebutuhan karyawan. Kompensasi juga dapat digunakan sebagai suatu cara untuk memotivasi, meningkatkan prestasi kerja, dan kepuasan kerja karyawan. Oleh sebab itu penentuan kompensasi merupakan tugas yang kompleks, sulit, dan perlu mempertimbangkan berbagai faktor, karena menyangkut kepentingan organisasi maupun karyawan. Bagi organisasi kompensasi merupakan biaya yang relatif besar, sedangkan bagi karyawan kompensasi adalah sumber penghasilan untuk mempertahankan hidup mereka.

Kepuasan karyawan terhadap kompensasi ditentukan oleh keadilan kompensasi, tingkat kompensasi, dan praktik administrasi kompensasi. Keadilan merupakan salah satu faktor penting yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan tingkat kompensasi, baik keadilan internal maupun eksternal.

Adapun kompensasi finansial yang dibayarkan perusahaan selama tahun 2005-2007

Tabel 2.3. Kompensasi Finansial Karyawan di PT. Coca-cola Distribution Indonesia Tahun 2005-2007

Tahun	Kompensasi Finansial Rp			
	Upah./Gaji	Insentif	Bonus	Total
2005	449.939.900,-	16.992.732,-	28.121.243,-	495.053.875,-
2006	577.711.000,-	18.089.250,-	42.356.937,-	638.157.187,-
2007	679.660.900,-	22.131.050,-	67.478.750,-	769.270.700,-

Sumber : Data Penelitian

Menurut table di atas, bahwa total kompensasi finansial yang dibayarkan perusahaan cenderung mengalami peningkatan selama 2005 hingga tahun 2007.

Keadilan karyawan akan merasa puas atau tidak puas tergantung pada persepsi mereka terhadap keadilan. Kepuasan atau ketidakpuasan karyawan merupakan hasil perbandingan antara *input-outcomes* dirinya dengan perbandingan *input-outcomes* karyawan lain. Apabila perbandingan tersebut dirasakan adil/*equity* maka karyawan tersebut cenderung puas, dan sebaliknya jika dirasakan tidak adil/*inequity* maka ada dua kemungkinan yaitu:

Kepuasan terhadap tingkat kompensasi didasarkan pada perbandingan antara tingkat kompensasi dengan apa yang seharusnya mereka terima. Karyawan cenderung merasa puas apabila tingkat kompensasi yang seharusnya mereka terima sebanding dengan tingkat kompensasi aktual, dan tidak puas apabila tingkat kompensasi aktual lebih kecil dari tingkat yang seharusnya. Kepuasan kompensasi berhubungan dengan perbedaan tingkat kompensasi pada tingkat pekerjaan atau jabatan yang berbeda-beda dalam suatu organisasi. Perbedaan kompensasi berkaitan dengan tugas dan tanggungjawab dari suatu pekerjaan, dan hirarki atau kedudukan seseorang dalam organisasi. Oleh sebab itu tidak mengherankan jika kompensasi manager lebih banyak daripada karyawan operasional. Pada umumnya karyawan akan menerima perbedaan tingkat kompensasi yang didasarkan pada tanggungjawab, produktivitas, kemampuan, pengetahuan, dan kegiatan-kegiatan managerial lainnya.

Oleh sebab itu tanpa kepercayaan dan konsistensi, kepuasan terhadap kompensasi bisa menurun, dan kompensasi seringkali menjadi sasaran keluhan tanpa memandang

persoalan yang sesungguhnya. Pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja merupakan bidang yang menarik untuk dikaji lebih lanjut. Faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam menentukan dan mendistribusikan kompensasi:

1. Kompensasi langsung

a. Upah

Upah sebagai balas jasa yang adil dan layak diberikan kepada para pekerja atas jasa dalam pencapaian tujuan organisasi. Upah merupakan imbalan finansial langsung yang dibayarkan kepada karyawan berdasarkan jam kerja, jumlah barang yang dihasilkan atau banyaknya pelayanan yang diberikan. Besarnya upah dapat berubah-ubah.

Upah adalah bayaran yang diberikan kepada karyawan berdasarkan atas jam kerja mereka. Upah dapat diberikan secara harian berdasarkan jumlah jam kerja karyawan.

1. Penggolongan Upah

➤ Upah Sistem Waktu

Dalam sistem waktu, besarnya upah ditetapkan berdasarkan standar waktu seperti jam, hari, minggu, atau bulan. Besarnya upah sistem waktu hanya didasarkan kepada lamanya bekerja bukan dikaitkan dengan prestasi kerjanya.

➤ Upah Sistem Hasil

Dalam system hasil, besarnya upah ditetapkan atas kesatuan unit yang dihasilkan pekerja, seperti per potong, meter, liter, dan kilogram. Besarnya upah yang dibayarkan selalu didasarkan kepada banyaknya hasil yang dikerjakan bukan kepada lamanya waktu mengerjakan.

➤ Upah Sitem Borongan

Sistem borongan adalah suatu cara pengupahan yang penetapan besarnya jasa didasarkan atas volume pekerjaan dan lamanya mengerjakannya. Penetapan besarnya besarnya balas jasa berdasarkan system borongan cukup rumit, lama mengerjakannya, serta banyaknya alat yang diperlukan untuk menyelesaikannya.

b. Gaji

Gaji adalah balas jasa dalam bentuk uang yang diterima karyawan sebagai konsekuensi dari statusnya sebagai seorang karyawan yang memberikan kontribusi dalam

mencapai tujuan perusahaan. Atau, dapat juga dikatakan sebagai bayaran tetap yang diterima seseorang karena kedudukannya dalam pemerintah.

Gaji adalah bayaran yang konsisten dari waktu ke waktu tanpa memandang jumlah jam kerja. Gaji biasanya diberikan setiap bulan kepada karyawan secara konsisten. Gaji merupakan uang yang dibayarkan secara bulanan kepada para karyawan atas jasa-jasa mereka kepada organisasi.

Dari kuisioner tentang upah/ gaji karyawan terhadap responden yang merupakan karyawan bagian salesman di peroleh tanggapan sebagai berikut.

Tabel 2.4. Pendapat Responden Tentang Upah / Gaji Karyawan

Kategori Jawaban		Frekwensi	Persentase (%)
a	<i>Sangat Memuaskan</i>	5	7,7
b	Memuaskan	46	70,8
c	<i>Ragu-ragu</i>	10	15,4
d	Kurang Memuaskan	4	6,2
e	<i>Tidak Memuaskan</i>	-	-
Jumlah		65	100,0

Sumber : Data Penelitian

Berdasarkan hasil kuisioner pada table diatas sebanyak 5 responden atau 7,7% menyatakan sangat memuaskan, 46 responden atau 70,8% menyatakan memuaskan, 10 responden atau 15,4% menyatakan ragu-ragu, dan 4 responden atau 6,2% menyatakan kurang memuaskan terhadap upah/ gaji yang diberikan perusahaan terhadap karyawan. Berdasarkan data di atas, maka sebagian besar responden telah puas terhadap upah/ gaji yang diterima dari perusahaan.

Penetapan upah dan gaji pada dasarnya telah diatur oleh pihak pemerintah, yang didasarkan atas Kebutuhan Hidup Layak (KHL) bagi seorang pekerja atau karyawan. Kebijakan upah ini ditetapkan dalam ketentuan Upah Minimum Propinsi yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah setempat. Untuk daerah Propinsi Riau, ketentuan upah minimum bagi seorang pekerja ditetapkan sebesar Rp 800.000,- perbulan untuk tahun 2008. Jadi untuk menciptakan kepuasan kerja karyawannya maka pihak manajemen perusahaan telah berupaya memberikan gaji yang layak sesuai ketentuan upah minimum yang ditetapkan pemerintah.

c. Pembayaran insentif

Insentif diartikan sebagai bentuk pembayaran yang dikaitkan dengan kinerja dan ghaisharing, sebagai pembagian keuntungan bagi karyawan akibat peningkatan produktivitas atau penghematan biaya

Insentif juga merupakan kompensasi yang berbentuk finansial yang disediakan bagi karyawan, dengan maksud untuk mendorong prestasi kerjanya. Oleh sebab itu, pemberian insentif didasarkan atas pencapaian standar kerja atau prestasi kerja tertentu. Dengan tercapainya tingkat prestasi kerja tertentu atau dengan tingginya tingkat penjualan yang ditargetkan perusahaan, maka karyawan memperoleh sejumlah tambahan dari insentif tersebut sehingga akan menunjang tercapainya kepuasan kerja karyawan tersebut.

Dari kuisisioner tentang insentif karyawan terhadap responden yang merupakan karyawan bagian salesman di peroleh tanggapan sebagai berikut.

Tabel 2.5. Pendapat Responden Tentang Insentif Karyawan

Kategori Jawaban	Frekwensi	Persentase %
a <i>Sangat memuaskan</i>	12	18,5
b <i>Memuaskan</i>	43	66,2
c <i>Ragu-ragu</i>	7	10,8
d <i>Kurang Memuaskan</i>	-	-
e <i>Tidak Memuaskan</i>	3	4,6
Jumlah	65	100,0

Sumber : Data Penelitian

Berdasarkan hasil kuisisioner pada table di atas sebanyak 12 responden atau 18,5% menyatakan sangat memuaskan, 43 responden atau 66,2% menyatakan memuaskan, 7 responden atau 10,8% ragu-ragu, dan 3 responden atau 4,3% menyatakan tidak memuaskan terhadap insentif yang diberikan perusahaan terhadap karyawan. Berdasarkan data di atas, maka sebagian besar responden telah puas terhadap insentif yang diterima dari perusahaan.

Insentif yang disediakan perusahaan dalam upaya menciptakan kepuasan kerja bagi karyawannya antara lain berupa upah kerja lembur yang dibayarkan berdasarkan jumlah kelebihan jam kerja karyawan pada setiap bulannya. Disamping itu, pihak perusahaan juga memberikan cuti bagi karyawan seperti cuti tahunan, cuti sakit, dan lain

sebagainya, tanpa pemotongan pembayaran gaji/ upah perbulan. Kemudian pihak perusahaan juga memberikan insentif dalam bentuk tunjangan kesejahteraan sosia, yang merupakan tambahan penghasilan bagi karyawan pada setiap bulannya.

1. Tujuan Insentif

Tujuan utama dari insentif adalah untuk memberikan tanggung jawab dan dorongan kepada karyawan dalam rangka meningkatkan kualitas dan kuantitas hasil kerja. Sedangkan bagi perusahaan, insentif merupakan strategi untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi perusahaan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, dimana produktivitas menjadi suatu hal yang sangat penting.

Pemberian insentif kepada manager dan karyawan merupakan strategi yang dianggap efektif oleh sebagian besar organisasi untuk meningkatkan kinerja mereka. Pemberian insentif berdasarkan teori hirarki kebutuhan dari Maslow merupakan kebutuhan untuk dihargai/*esteem needs*. Berdasarkan jenisnya insentif dapat dibedakan menjadi dua yaitu insentif jangka pendek dan insentif jangka panjang.

d. Bonus Karyawan

Bonus merupakan kompensasi yang berbentuk finansial yang diberikan untuk setiap bulannya yang diambil dari hasil keuntungan yang diperoleh perusahaan pada akhir tahun. Pemberian bonus biasanya dilakukan sekali pada setiap tahun yang jumlahnya berdasarkan pangkat atau golongan karyawan tersebut di perusahaan.

Tambahan upah yang diterima karena hasil kerja melebihi standar yang ditentukan, di mana karyawan juga mendapatkan upah pokok. Bonus juga dapat dikarenakan pekerja menghemat waktu penyelesaian pekerjaan. Pada umumnya bonus dihitung berdasarkan tingkat tariff tertentu untuk masing-masing unit produksi.

Dari kuisioner terhadap responden yang merupakan karyawan bagian salesman diperoleh tanggapan sebagai berikut :

Tabel 2.6. Pendapat Responden Tentang Bonus Karyawan

	Kategori Jawaban	Frekwensi	Persentase (%)
a	<i>Sangat Memuaskan</i>	9	13,8
b	Memuaskan	42	64,6
c	<i>Ragu-ragu</i>	10	15,4
d	Kurang Memuaskan	4	6,2

e	Tidak Memuaskan	-	-
Jawaban		65	100,0

Sumber : Data Penelitian

Berdasarkan hasil kuisioner pada tabel di atas bahwa sebanyak 9 atau 13,8% responden menyatakan sangat memuaskan, 42 responden atau 64,6% menyatakan memuaskan, 10 atau 15,4% responden menyatakan ragu-ragu, dan 4 responden atau 6,2% menyatakan kurang memuaskan. Berdasarkan data di atas, maka sebagian besar responden telah puas terhadap bonus yang diterima dari perusahaan.

Pemberian bonus pada dasarnya dimaksudkan untuk menciptakan loyalitas karyawan terhadap perusahaan yang pada akhirnya juga akan memberikan kepuasan kerja bagi karyawan. Bonus biasanya dibayarkan berdasarkan keuntungan penjualan perusahaan pada akhir tahun, dan jumlah yang dibayarkan minimal bagi setiap karyawan.

Adapun rekapitulasi total skor jawaban responden tentang indikator kompensasi karyawan yang diterima karyawan pada PT. Coca-cola Distribution Indonesia Cabang Pekanbaru disajikan pada table berikut :

Tabel 2.7. Rekapitulasi Pendapat Responden Tentang kompensasi

No	Sub Indikator	Kategori Jawaban										Total	
		a		b		c		d		e		f	Skor
		f	Skor	f	Skor	f	Skor	f	Skor	f	Skor		
1	Upah/Gaji	5	25	46	184	10	30	4	8	-	-	65	247
2	Insentif	12	60	43	172	7	21	-	-	3	3	65	256
3	Bonus	9	45	42	168	10	30	4	8	-	-	65	251
Total											495	754	
Rata-rata											65	251,3	

Sumber : Data Penelitian

Berdasarkan hasil rekapitulasi pendapat responden tentang kompensasi langsung karyawan bagian proses pengolahan pada PT. Coca-cola Distribution Indonesia Cabang Pekanbaru pada table di atas menunjukkan bahwa total skor jawaban responden mencapai 251,3, yang mana dalam interval skor berada pada kategori mempengaruhi. Dengan

demikian, bahwa tingkat kompensasi langsung yang diterima karyawan pada perusahaan mempengaruhi kepuasan kerja.

2. Kompensasi Tidak Langsung

Tujuan kompensasi tidak langsung/*indirect compensation* antara lain untuk menciptakan kondisi dan lingkungan kerja yang menyenangkan yang diharapkan akan berdampak pada peningkatan produktivitas. Kompensasi tidak langsung biasanya berbentuk tunjangan-tunjangan. Tunjangan antara lain bertujuan untuk menarik calon karyawan agar bergabung ke dalam organisasi dan mempertahankan karyawan agar tetap bekerja di organisasi. Tujuan pemberian tunjangan juga untuk memenuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku, melindungi karyawan dan ketergantungan mereka dari risiko keuangan yang berhubungan dengan sakit cacat dan pengangguran. Jenis-jenis tunjangan antara lain jaminan keamanan dan kesehatan, pembayaran upah selama tidak bekerja, pelayanan bagi pekerja serta tunjangan lainnya.

a. Jaminan Keamanan dan Kesehatan Kerja.

Jaminan ini pada dasarnya tidak dapat dilepaskan kaitannya dengan perasaan aman dan puas (*quality of work life atau QWL*) di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Asuransi Jiwa

Asuransi jiwa sebagai jaminan kehidupan keluarga dimasa depan bukanlah monopoli atau hanya berlaku bagi para pekerja di lingkungan suatu organisasi/perusahaan. Asuransi jiwa dapat dimanfaatkan oleh setiap orang sesuai kemampuannya masing-masing. Organisasi/perusahaan dapat menggunakan program ini untuk membantu para pekerja agar memiliki rasa aman dalam melaksanakan tugas-tugasnya, terutama berupa tugas-tugas yang berbahaya dengan resiko dapat merenggut kehidupan.

2. Kompensasi Akibat Pekerjaan

Kompensasi tidak langsung ini berbentuk usaha membantu para pekerja yang sifat pekerjaannya dapat mengakibatkan terjadinya gangguan psikologis. Bantuan ini sangat penting diberikan organisasi/perusahaan pada para pekerja yang pekerjaannya sangat menentukan perwujudan eksistensinya yang kompetitif. Oleh karena itu sifat dan tingkat gangguannya berbeda-beda, maka sangat diperlukan advis dari para

psikiater/psikologi. Baik untuk mewujutkan bantuan yang bersifat preventif maupun kuratif.

3. Asuransi Cacat Tubuh

Asuranri cacat tubuh termasuk asuransi kecelakaan. Keadaan terburuk yang menempatkan asuransi sangat penting, Dari segi waktu asuransi ini memberikan manfaat untuk jangka panjang, karena orang menerimanya masih hidup dan dalam keadaan cacat tubuh.

4. Biaya Rumah Sakit

5. Jaminan Pengomatan Lainnya

6. Tidak Bekerja Karena Sakit

7. Organisasi Pemeliharaan Kesehatan

8. Program Pensiun

9. Jaminan Sosial

10. Dana BAntuan Bagi Pengangguran

11. Batuan untuk yang Tidak Bekerja Sementara

12. Uang Pesangon

b. Pembayaran Upah Selama Tidak Bekerja

Pembayaran untuk waktu tidak bekerja/*time off benefits*. Bentuk tunjangan ini antara lain waktu istirahat/makan/ganti pakaian, hari-hari sakit tidak bekerja, hamil, kecelakaan, wajib militer, sakit yang berkepanjangan, menghadiri upacara pemakamam, hari-hari libur dan cuti.

Menarik orang yang berkualifikasi agar bergabung dengan organisasi. Program kompensasi diharapkan dapat menarik calon karyawan yang memiliki kualifikasi, bersedia untuk bergabung dengan organisasi. Seseorang yang memiliki kualitas/*competence* tinggi biasanya akan membandingkan kompensasi diantara organisasi. Oleh sebab itu orgnaisasi perlu menawarkan kompensasi yang tinggi untuk memikat karyawan yang berkompeten tersebut.

Mempertahankan karyawan agar tetap di organisasi. Kompensasi seringkali menjadi sumber ketidakpuasan atau ketidakadilan karyawan, sehingga mereka berniat untuk meninggalkan organisasi/keluar. Untuk itu organisasi sebaiknya dapat mendesain sistem kompensasi yang mampu memberikan kepuasan kerja, memberikan rasa keadilan,

dan dapat memenuhi kebutuhan hidup secara layak, sehingga karyawan bersedia untuk tetap bekerja di dalam organisasi.

Kompensasi ini sering tidak dirasakan sebagai ganjaran oleh para pekerja, karena tidak bersifat materi/finansial. Untuk itulah selalu perlu diberikan pengertian bahwa tidak bekerja tanpa dikurangi atau dihentikan upahnya, pada dasarnya merupakan kompensasi tidak langsung.

c. Pelayanan Untuk Pekerja

Bentuk kompensasi tidak langsung yang ketiga adalah penyelenggaraan program pelayanan bagi para pekerja, yang diberikan tanpa didasarkan pada jasa/prestasi dalam melaksanakan pekerjaan. Bentuk pelayanan untuk pekerja

- ❖ Dana Bantuan Belajar
dapat diselenggarakan organisasi dengan menyediakan dana bantuan untuk belajar bagi pekerja yang potensial.
- ❖ Program pemberian pinjaman (kredit) yang dananya disalurkan melalui serikat pekerja, termasuk juga koperasi yang diselenggarakan.
- ❖ Penyediaan pelayanan makan dan minum dalam jam kerja.
- ❖ Kendaraan perusahaan yang disediakan untuk para eksekutif, yang jika perusahaan memiliki kemampuan yang cukup tinggi.
- ❖ Asuransi kendaraan bagi kendaraan perusahaan yang diperuntukan bagi pekerja secara individual.
- ❖ Baju kerja atau pakaian dinas.
- ❖ Bantuan hukum untuk pekerja yang memerlukannya dalam menghadapi masalah pribadi di luar organisasi perusahaan.
- ❖ Pemberian penghargaan bagi pekerja yang berjasa pada perusahaan atau yang berprestasi. Serta pelayanan lainnya untuk kesejahteraan karyawan dalam organisasi/perusahaan.

3. Kebijakan Perusahaan

Kebijakan perusahaan tentunya sangat penting dalam menunjang segala aktivitas yang dilakukan perusahaan dalam operasionalnya, baik yang menyangkut produksi, pemasaran atau penjualan, pengembangan usaha, maupun sumber daya manusia. Namun jika kebijakan yang diterapkan manajemen perusahaan dirasakan kurang memihak dan

kurang memperhatikan nasib serta kesejahteraan para karyawan, maka dapat menimbulkan turunnya kepuasan kerja karyawan. Oleh sebab itu, manajemen harus pula secara arif dan bijaksana dalam menyusun dan menerapkan hal-hal yang berkaitan dengan sumber daya manusia di perusahaan, seperti yang menyangkut tentang pengawasan dan bimbingan serta pengarahan yang dilakukan atasan atau manajer, maupun peraturan-peraturan yang ditetapkan perusahaan.

Pengawasan yang efektif akan mendorong motivasi maupun kepuasan kerja karyawan pada umumnya. Sedangkan bimbingan dan pengarahan yang dilakukan atasan akan memperlancar pelaksanaan kerja karyawan sehingga pada akhirnya akan menimbulkan kepuasan kerjanya. Kemudian peraturan perusahaan yang diterapkan pihak manajemen perusahaan pun pada umumnya turut mempengaruhi suasana motivasi kerja dan kepuasan kerja karyawan.

a. Pengawasan

Pengawasan adalah salah satu fungsi yang dapat digunakan oleh manajemen perusahaan untuk mencegah atau menghindari penyimpangan yang mungkin terjadi di dalam aktivitas operasional perusahaan, sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai sebagaimana yang diharapkan.

Dari kuisioner terhadap responden yang merupakan karyawan bagian salesman diperoleh tanggapan sebagai berikut :

Tabel 2.8. Pendapat Responden Tentang Pengawasan

	Kategori Jawaban	Frekwensi	Persentase (%)
a	<i>Sangat Memuaskan</i>	8	12,3
b	Memuaskan	41	63,1
c	<i>Ragu-ragu</i>	12	18,5
d	Kurang Memuaskan	-	-
e	<i>Tidak Memuaskan</i>	4	6,2
Jawaban		65	100,0

Sumber : Data Penelitian

Berdasarkan pada tabel di atas bahwa sebanyak 8 atau 12,3% responden menyatakan sangat memuaskan, 41 responden atau 63,1% menyatakan memuaskan, 12 atau 18,5% responden menyatakan ragu-ragu, 4 responden atau 6,2% menyatakan tidak

memuaskan. Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat di simpulkan bahwa sebagian besar responden telah puas dengan pengawasan yang dilakukan atasan.

Pada dasarnya terdapat tiga tipe pengawasan yang dapat dilakukan perusahaan di dalam aktivitas operasionalnya, yaitu :

1. Pengawasan pendahulu (*feedforward control*)

Pengawasan ini dirancang untuk mengantisipasi masalah-masalah atau penyimpangan-penyimpangan dari standar atau tujuan dan memungkinkan koreksi dibuat sebelum suatu tahap kegiatan tertentu diselesaikan.

2. Pengawasan *concurrent*

Tipe pengawasan ini merupakan proses dimana aspek tertentu dari suatu prosedur harus disetujui dulu atau syarat tertentu harus dipenuhi dulu sebelum kegiatan-kegiatan bisa dilanjutkan atau menjadi semacam peralatan yang lebih menjamin pelaksanaan suatu kegiatan.

3. Pengawasan umpan balik (*feedback control*)

Pengawasan umpan balik juga dikenal sebagai *past action controls*, mengukur hasil-hasil dari suatu kegiatan yang telah diselesaikan. Sebab-sebab penyimpangan dari rencana atau standar ditentukan, dan penemuan-penemuan ditetapkan untuk kegiatan-kegiatan serupa di masa yang akan datang. Pengawasan ini bersifat historis, pengukuran dilakukan setelah kegiatan terjadi.

Pelaksanaan pengawasa di dalam kegiatan operasional dapat dilakukan dengan cara, yaitu :

- a) Mengawasi langsung di tempat (*personal inspection*)
- b) Melalui laporan lisan (*oral reports*)
- c) Melalui tulisan (*written reports*)
- d) Melalui penjagaan khusus (*control by exception*)

b. Bimbingan dan Pengarahan Atasan

Bimbingan dan pengarahan atasan dimaksudkan agar para karyawan memperoleh bekal yang dapat digunakan sebagai pedoman dalam menjalankan setiap aktivitasnya dalam bekerja di perusahaan. Oleh sebab itu, bimbingan dan pengarahan yang diberikan atasan sangat penting untuk menunjang tercapainya prestasi kerja karyawan, yang pada akhirnya akan memberikan dampak positif bagi kepuasan kerja karyawan.

Dari kuisioner tentang upah/ gaji karyawan terhadap responden yang merupakan karyawan bagian salesman diperoleh tanggapan sebagai berikut :

Tabel 2.9. Pendapat Responden Tentang Bimbingan dan Pengarahan Atasan

	Kategori Jawaban	Frekwensi	Persentase (%)
a	<i>Sangat Memuaskan</i>	7	10,8
b	Memuaskan	45	62,2
c	<i>Ragu-ragu</i>	11	16,9
d	Kurang Memuaskan	2	3,1
e	<i>Tidak Memuaskan</i>	-	-
Jawaban		65	100,0

Sumber : Data Penelitian

Berdasarkan pada tabel di atas bahwa sebanyak 7 atau 10,8% responden menyatakan sangat memuaskan, 45 responden atau 62,2% menyatakan memuaskan, 11 atau 16,9% responden menyatakan ragu-ragu, 2 responden atau 3,1% menyatakan kurang memuaskan. Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat di simpulkan bahwa sebagian besar responden telah puas dengan pengawasan yang dilakukan atasan.

Dengan diberikan bimbingan dan pengarahan maka karyawan dapat menjalankan tugas dan pekerjaannya dengan baik dan benar sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Bimbingan dan pengarahan ini dilakukan melalui instruksi-instruksi dari atasan tentang prosedur kerja dan pengarahan tentang keselamatan dan kesehatan kerja di perusahaan.

c. Peraturan Perusahaan

Setiap perusahaan tentunya menyusun dan menetapkan serta menerapkan aturan-aturan dan tata tertip yang dimaksudkan untuk dapat mengendalikan aktivitas para karyawan dalam menjalankan tugasnya, sehingga dengan demikian dapat diharapkan para karyawan bertindak dan berperilaku sesuai dengan yang telah ditetapkan di dalam peraturan tersebut. Peraturan perusahaan dapat berupa peraturan jam kerja, prosedur kerja, prosedur keselamatan dan kesehatan kerja dan lain sebagainya.

Dari kuisioner yang diajukan kepada responden yang merupakan karyawan salesman diperoleh tanggapan sebagai berikut :

Tabel 2.10. Pendapat Responden Tentang Peraturan Perusahaan

Kategori Jawaban	Frekwensi	Persentase
-------------------------	------------------	-------------------

			(%)
a	<i>Sangat Memuaskan</i>	14	21,5
b	<i>Memuaskan</i>	39	60,0
c	<i>Ragu-ragu</i>	10	15,4
d	<i>Kurang Memuaskan</i>	-	-
e	<i>Tidak Memuaskan</i>	2	3,1
Jawaban		65	100,0

Sumber : Data Penelitian

Hasil Kuisisioner pada tabel di atas menunjukkan terdapat sebanyak 14 responden atau 21,5% menyatakan sangat memuaskan, 39 responden atau 60,0% menyatakan memuaskan, 10 responden atau 15,4% ragu-ragu, 2 responden atau 3,1 % menyatakan tidak memuaskan. Berdasarkan data di atas maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden telah puas dengan peraturan perusahaan yang diterapkan perusahaan.

Adapun rekapitulasi total skor jawaban responden tentang indikator kebijaksanaan perusahaan pada PT. Coca-cola Distribution Indonesia disajikan pada tabel berikut :

Tabel 2.11. Rekapitulasi Pendapat Responden Tentang Kebijakan Perusahaan

No	Sub Indikator	Kategori Jawaban										Total	
		a		b		c		d		e		f	Skor
		f	Skor	f	Skor	f	Skor	f	Skor	f	Skor		
1	Pengawasan	8	40	41	164	12	36	-	-	4	4	65	244
2	Bimbingan/ pengarahan	7	35	45	180	11	33	2	4	-	-	65	252
3	Peraturan Perusahaan	14	70	39	156	10	30	-	-	2	2	65	258
Total											195	754	
Rata-rata											65	251,3	

Sumber : Data Penelitian

Berdasarkan hasil rekapitulasi pendapat responden tentang kebijaksanaan perusahaan terhadap karyawan bagian proses pengolahan pada PT. Coca-cola Distribution Indonesia pada table di atas menunjukkan bahwa total skor jawaban responden mencapai 251,3 yang mana dalam interval skor berada pada kategori mempengaruhi. Dengan demikian, maka kebijaksanaan perusahaan yang diterapkan tersebut mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

4. Promosi Jabatan

Promosi jabatan karyawan harus dilakukan agar karyawan dapat mengembangkan kemampuan dan potensi yang dimilikinya. Di samping itu, promosi jabatan juga diperlukan untuk mengisi kebutuhan personalia atas jabatan-jabatan yang kosong. Promosi jabatan dengan sendirinya akan meningkatkan posisi jabatan dan juga turut menunjang pengembangan karir karyawan.

a. Kesempatan Memperoleh Promosi Jabatan

Setiap perusahaan sudah selayaknya memberikan kesempatan promosi jabatan yang seluas-luasnya bagi para karyawan agar mereka dapat mengembangkan potensi yang dimilikinya di masa yang akan datang. Dengan demikian, tercapainya jabatan yang diharapkan dapat menjadi salah satu alat pemuas bagi para karyawan.

Dari kuisisioner yang diajukan kepada responden yang merupakan karyawan bagian salesman diperoleh tanggapan sebagai berikut :

Tabel 2.12. Pendapat Responden Tentang Kesempatan Memperoleh Promosi Jabatan

	Kategori Jawaban	Frekwensi	Persentase (%)
a	<i>Sangat Memuaskan</i>	6	9,2
b	Memuaskan	46	70,8
c	<i>Ragu-ragu</i>	8	12,3
d	Kurang Memuaskan	4	6,2
e	<i>Tidak Memuaskan</i>	1	1,5
Jawaban		65	100,0

Sumber : Data Penelitian

Berdasarkan hasil kuisisioner pada tabel diatas bahwa sebanyak 6 responden atau 9,2% menyatakan sangat memuaskan, 46 responden atau 70,8% menyatakan memuaskan, 8 responden atau 12,3% ragu-ragu, 4 responden atau 6,2% menyatakan kurang memuaskan, dan 1 responden atau 1,5% tidak memuaskan terhadap kesempatan pengembangan karir yang diberikan perusahaan. Dengan demikian, maka pada umumnya responden telah puas terhadap kesempatan memperoleh promosi jabatan yang diberikan perusahaan.

Kesempatan untuk promosi jabatan biasanya diberikan berdasarkan prestasi kerja dan kinerja yang telah dicapai selama karyawan bekerja di perusahaan. Dengan demikian,

peluang untuk mendapatkan promosi jabatan lebih bagi karyawan yang relatif lebih berprestasi dan mampu mencapai kinerja di atas rata-rata karyawan lainnya.

b. Kesempatan Pengembangan Karir

Pengembangan karir adalah hasil yang diperoleh dari interaksi antara karir individu dengan proses manajemen karir institusi atau organisasi perusahaan. Pengembangan karir dilaksanakan melalui proses perencanaan karir dan manajemen karir yang terpadu, baik secara individu maupun organisasional dalam suatu perusahaan.

Dari kuisisioner yang diajukan kepada responden yang merupakan karyawan bagian salesman diperoleh tanggapan sebagai berikut :

Tabel 2.13. Pendapat responden Tentang Kesempatan Pengembangan Karir

	Kategori Jawaban	Frekwensi	Persentase (%)
a	<i>Sangat Memuaskan</i>	2	3,1
b	Memuaskan	41	63,1
c	<i>Ragu-ragu</i>	14	21,5
d	Kurang Memuaskan	8	12,3
e	<i>Tidak Memuaskan</i>	-	-
Jawaban		65	100,0

Sumber : Data Penelitian

Berdasarkan hasil kuisisioner pada tabel diatas bahwa sebanyak 2 responden atau 3,1% menyatakan sangat memuaskan, 41 responden atau 63,1% menyatakan memuaskan, 14 responden atau 21,5% ragu-ragu, 8 responden atau 12,3% menyatakan kurang memuaskan terhadap kesempatan pengembangan karir yang diberikan perusahaan. Dengan demikian, maka pada umumnya responden telah puas terhadap kesempatan pengembangan karir yang diberikan perusahaan.

Pengembangan karir telah menjadi kebutuhan yang mutlak diperlukan, agar para karyawan dapat mengembangkan potensinya untuk mencapai posisi jabatan yang maksimal sesuai dengan kemampuannya dalam bekerja. Oleh sebab itu, pihak manajemen harus mendorong para karyawan untuk mampu mengembangkan karirnya.

Karir adalah keseluruhan jabatan/ pekerjaan/ posisi yang dapat diduduki seseorang selama kehidupannya dalam organisasi atau dalam beberapa organisasi. Dari sudut pandang pegawai, jabatan merupakan suatu hal yang sangat penting sebab setiap orang menginginkan suatu jabatan yang sesuai dengan keinginannya dan

menginginkan jabatan setinggi mungkin sesuai dengan kemampuannya. Jabatan yang lebih tinggi biasanya mengakibatkan gaji yang lebih besar, tanggung jawab yang besar, dan pengetahuan yang lebih baik, yang biasa diharapkan pegawai. Oleh karena itu, ketika seseorang memasuki dunia kerja, orang tersebut mungkin akan bertanya apakah tujuan karirnya (sebagai jabatan yang tertinggi yang diharapkan) akan dapat dicapai di organisasi tempat ia bekerja. Bilamana seseorang melihat bahwa tujuan karirnya tidak dapat dicapai di organisasi tersebut, orang tersebut mungkin tidak punya semangat kerja yang tinggi atau tidak termotivasi untuk bekerja atau bahkan akan meninggalkan organisasinya.

Pengembangan karir adalah suatu kondisi yang menunjukkan adanya peningkatan-peningkatan status seseorang dalam suatu organisasi dalam jalur karir yang telah ditetapkan dalam organisasi yang bersangkutan. Bagaimana pun juga pengembangan karir masing-masing anggota dalam organisasi tertentu tidak sama, karena amat tergantung berbagai faktor.

Selanjutnya diuraikan bahwa, bilamana dilihat dari sudut pandang organisasi, jabatan-jabatan yang ada biasanya terlihat dalam struktu organisasi merupakan kompetensi inti organisasi dan sumber daya manusia karena jabatan-jabatan itu menghendaki persyaratan yang dapat berupa pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan, sehingga bilamana pegawai ingin mendudukinya berarti sekaligus untuk meningkatkan kompetensi organisasi melalui adanya persediaan pegawai yang cukup untuk menjalankan strateginya dalam mencapai tujuan. Oleh sebab itu, pengolahan karir menjadi sesuatu yang sangat penting sebagai usaha pengembangan pegawai dan peningkatan kemampuan organisasi, serta sebagai peningkatan kepuasan kerja yang dibutuhkan untuk memenangkan persaingan.

Adapun rekapitulasi total skor jawaban responden tentang indikator kebijaksanaan perusahaan pada PT. Coca-cola Distribution Indonesia disajikan pada table berikut :

Tabel 2.14. Rekapitulasi Pendapat Responden Tentang Promosi Jabatan

No	Sub Indikator	Kategori Jawaban										Total	
		a		b		c		d		e		f	Skor
		f	Skor	f	Skor	f	Skor	f	Skor	f	Skor		
1	Kesempatan Promosi	6	30	46	184	8	24	4	8	1	1	65	247

	Jabatan												
2	Kesempatan Pengembangan Karir	2	10	41	164	14	42	8	16	-	-	65	232
Total												130	479
Rata-rata												65	239,5

Sumber : Data Penelitian

Berdasarkan hasil rekapitulasi pendapat responden tentang Promosi jabatan terhadap karyawan pada table di atas menunjukkan bahwa total skor jawaban responden mencapai 239,5 yang mana dalam interval skor berada pada kategori mempengaruhi. Dengan demikian, maka promosi jabatan yang dilaksanakan terhadap karyawan tersebut mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

5. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada di sekitar tempat karyawan bekerja yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaannya. Lingkungan kerja meliputi lingkungan bersifat fisik yaitu seperti ruangan kerja, peralatan kerja, peralatan keselamatan kerja, transportasi, dan lingkungan yang bersifat non fisik seperti peraturan yang diterapkan perusahaan.

a. Kondisi Kerja

Kondisi kerja merupakan keadaan atau suasana yang terdapat di dalam suatu lingkungan kerja yang mampu mempengaruhi prestasi kepuasan kerja karyawan, seperti keadaan kebersihan, penerangan, kebisingan, keamanan, dan lain sebagainya.

Dari kuisisioner yang diajukan kepada responden yang merupakan karyawan bagian salesman diperoleh tanggapan sebagai berikut :

Tabel 2.15. Pendapat responden Tentang Kondisi Kerja

	Kategori Jawaban	Frekwensi	Persentase (%)
a	<i>Sangat Memuaskan</i>	17	26,2
b	Memuaskan	40	61,5
c	<i>Ragu-ragu</i>	2	3,1
d	Kurang Memuaskan	6	9,2
e	<i>Tidak Memuaskan</i>	-	-
Jawaban		65	100,0

Sumber : Data Penelitian

Berdasarkan hasil kuisisioner pada tabel diatas bahwa sebanyak 17 responden atau 26,2% menyatakan sangat memuaskan, 40 responden atau 61,5% menyatakan memuaskan, 2 responden atau 3,1% ragu-ragu, 6 responden atau 9,2% menyatakan kurang memuaskan terhadap kesempatan pengembangan karir yang diberikan perusahaan. Dengan demikian, maka pada umumnya responden telah puas terhadap kondisi kerja.

Lingkungan kerja merupakan suatu hal yang harus mendapat perhatian yang serius oleh pihak manajemen perusahaan agar karyawan dapat menjalankan kegiatan dalam bekerja dengan aman dan nyaman. Hal ini dikarenakan lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang besar bagi para pekerja dalam menjalankan tugas-tugasnya. Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang berada disekitar para pekerja yang akan berinteraksi langsung terhadapnya. Lingkungan kerja pada dasarnya terdiri dari lingkungan fisik seperti fasilitas dan peralatan kerja yang digunakan dan para pekerja itu sendiri serta lingkungan non fisik seperti peraturan-peraturan.

Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada di sekitar karyawan yang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Lingkungan kerja ini akan meliputi tempat bekerja, fasilitas dan alat bantu perusahaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan termasuk juga hubungan kerja antar orang-orang yang ada di tempat tersebut.

b. Peralatan Keselamatan Kerja

Peralatan kesematan kerja adalah sejumlah alat-alat yang untuk melindungi para pekerja atau karyawan dari bahaya terjadinya kecelakaan akibat kerja di dalam operasional perusahaan. Penyediaan peralatan keselamatan kerja sudah menjadi kewajiban bagi pihak manajemen perusahaan, sehingga mampu meningkatkan keselamatan kerja karyawan.

Dari kuisisioner yang diajukan kepada responden yang merupakan karyawan bagian salesman diperoleh tanggapan sebagai berikut :

Tabel 2.16. Pendapat responden Tentang Ketersediaan Peralatan Keselamatan Kerja

Kategori Jawaban	Frekwensi	Persentase (%)
------------------	-----------	----------------

a	<i>Sangat Memuaskan</i>	9	13,8
b	Memuaskan	38	58,5
c	<i>Ragu-ragu</i>	13	20,0
d	Kurang Memuaskan	4	6,2
e	<i>Tidak Memuaskan</i>	1	1,5
Jawaban		65	100,0

Sumber : Data Penelitian

Berdasarkan hasil kuisioner pada tabel diatas bahwa sebanyak 2 responden atau 3,1% menyatakan sangat memuaskan, 41 responden atau 63,1% menyatakan memuaskan, 14 responden atau 21,5% ragu-ragu, 8 responden atau 12,3% menyatakan kurang memuaskan terhadap kesempatan pengembangan karir yang diberikan perusahaan. Dengan demikian, maka pada umumnya responden telah puas terhadap ketersediaan peralatan keselamatan kerja

Peralatan keselamatan kerja sangat berguna sebagai alat pelindung diri terhadap karyawan dari pada kemungkinan terjadinya bahaya kecelakaan akibat kerja. Peralatan keselamatan kerja di perusahaan antara lain adalah helm pengaman, sepatu boot, sarung tangan, alat pemadam api dan lain sebagainya.

Adapun rekapitulasi total skor jawaban responden tentang indakotor lingkungan kerja perusahaan pada PT. Coca-cola Distribution Indonesia disajikan pada table berikut :

Tabel 2.17. Rekapitulasi Pendapat Responden Tentang Lingkungan Kerja

No	Sub Indikator	Kategori Jawaban										Total	
		a		b		c		d		e		f	Skor
		f	Skor	f	Skor	f	Skor	f	Skor	f	Skor		
1	Kondisi kerja	17	85	40	160	2	6	6	12	-	-	65	263
2	Ketersediaan peralatan keselamatan kerja	9	45	38	152	13	39	4	8	1	1	65	245
Total											130	508	
Rata-rata											65	254,0	

Sumber : Data Penelitian

Berdasarkan hasil rekapitulasi pendapat responden tentang ketersediaan peralatan keselamatan kerja terhadap karyawan pada table di atas menunjukkan bahwa total skor jawaban responden mencapai 254,0 yang mana dalam interval skor berada pada kategori

mempengaruhi. Dengan demikian, maka ketersediaan peralatan keselamatan kerja yang dilaksanakan terhadap karyawan tersebut mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

5. Hubungan Kerja

Hubungan kerja adalah hubungan yang terjadi akibat adanya kontrak atau perjanjian kerja antara pemberi kerja atau manajemen perusahaan dengan para karyawan sebagai penerima kerja. Hubungan kerja yang baik dan terjalin dengan harmonis, baik antar sesama karyawan maupun antar karyawan dengan atasan atau pimpinan di perusahaan pada umumnya diperlukan untuk menunjang terciptanya kepuasan kerja karyawan.

a. Hubungan kerja antar sesama karyawan

Dalam setiap aktivitas operasional perusahaan, terjalin hubungan kerja antar sesama karyawan, baik diantara sesama karyawan di dalam satu unit kerja maupun antar karyawan di dalam unit yang berbeda. Pada dasarnya semakin baik hubungan kerja antar sesama karyawan, maka semakin meningkatkan pula pelaksanaan kerja karyawan tersebut.

Dari kuisioner yang diajukan kepada responden yang merupakan karyawan bagian salesman diperoleh tanggapan sebagai berikut :

Tabel 2.18. Pendapat responden Tentang Hubungan Kerja Antar Sesama Karyawan

	Kategori Jawaban	Frekwensi	Persentase (%)
a	<i>Sangat Memuaskan</i>	9	7,7
b	Memuaskan	42	64,6
c	<i>Ragu-ragu</i>	16	24,6
d	Kurang Memuaskan	-	-
e	<i>Tidak Memuaskan</i>	2	3,1
Jawaban		65	100,0

Sumber : Data Penelitian

Berdasarkan hasil kuisioner pada tabel diatas bahwa sebanyak 9 responden atau 7,7% menyatakan sangat memuaskan, 42 responden atau 64,6% menyatakan memuaskan, 16 responden atau 24,6% ragu-ragu, sedangkan 2 responden atau 3,1% menyatakan tidak memuaskan terhadap hubungan kerja antar sesama karyawan yang diberikan perusahaan.

Dengan demikian, maka pada umumnya responden telah puas terhadap hubungan kerja tersebut.

b. Hubungan kerja antar karyawan dengan pimpinan

Hubungan kerja antar karyawan dengan pimpinan merupakan hubungan kerja atasan dan bawahan dalam rangka pemberian bimbingan, pengarahan, maupun instruksi dan perintah yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas di perusahaan

Dari kuisisioner yang diajukan kepada responden yang merupakan karyawan bagian salesman diperoleh tanggapan sebagai berikut :

Tabel 2.19. Pendapat responden Tentang Hubungan Kerja Antar Karyawan Dengan Pimpinan

	Kategori Jawaban	Frekwensi	Persentase (%)
a	<i>Sangat Memuaskan</i>	4	6,2
b	Memuaskan	48	73,8
c	<i>Ragu-ragu</i>	12	18,5
d	Kurang Memuaskan	1	1,5
e	<i>Tidak Memuaskan</i>	-	-
Jawaban		65	100,0

Sumber : Data Penelitian

Berdasarkan hasil kuisisioner pada tabel diatas bahwa sebanyak 4 responden atau 6,2% menyatakan sangat memuaskan, 48 responden atau 73,8% menyatakan memuaskan, 12 responden atau 18,5% ragu-ragu, sedangkan 1 responden atau 1,5% menyatakan kurang memuaskan terhadap hubungan kerja antar karyawan dengan pimpinan yang diberikan perusahaan. Dengan demikian, maka pada umumnya responden telah puas dengan hubungan kerja yang terjalin antara karyawan dengan pimpinan perusahaan tersebut.

Kemudian rekapitulasi total skor jawaban responden tentang indikator hubungan kerja karyawan perusahaan pada PT. Coca-cola Distribution Indonesia disajikan pada table berikut :

Tabel 2.20. Rekapitulasi Pendapat Responden Tentang Hubungan Kerja

No	Sub Indikator	Kategori Jawaban										Total	
		a		b		c		d		e		f	Skor
		f	Skor	f	Skor	f	Skor	f	Skor	f	Skor		
1	Hubungan kerja antar sesama karyawan	2	25	42	168	16	48	-	-	2	2	65	243
2	Hubungan kerja antar karyawan dengan pimpinan	4	20	48	192	12	36	1	2	-	-	65	250
Total											130	493	
Rata-rata											65	246,5	

Sumber : Data Penelitian

Berdasarkan hasil rekapitulasi pendapat responden tentang ketersediaan peralatan keselamatan kerja terhadap karyawan pada table di atas menunjukkan bahwa total skor jawaban responden mencapai 246,5 yang mana dalam interval skor berada pada kategori mempengaruhi. Dengan demikian, maka hubungan kerja pada perusahaan tersebut mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

C. Kebijakan Perusahaan dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan

Kepuasan kerja adalah sasaran penting pihak manajemen perusahaan pada umumnya, dan departemen sumber daya manusia khususnya dalam aktivitasnya mengelola para karyawan di perusahaan. Kepuasan kerja mendapat prioritas dalam pengelolaan sumber daya manusia dikarenakan hal ini sangat berpengaruh terhadap pencapaian tingkat kinerja dan produktivitas perusahaan.

Oleh sebab itu, manajemen PT. Coca-cola Distribution Indonesia selalu berupaya untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan antara lain dengan menerapkan kebijakan sebagai berikut :

1. Senantiasa memperhatikan kesejahteraan karyawan dengan memperhatikan tingkat/ upah yang diberikan pada karyawan setiap bulannya terhadap kondisi ekonomi dan pengeluaran untuk kebutuhan hidup layak sehari-hari karyawan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan pemerintah melalui Upah Minimum Propinsi (UMP).
2. Memperhatikan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) karyawan melalui pengolahan lingkungan kerja secara terarah dan terpadu yaitu meliputi

pemeliharaan kondisi tempat kerja dan penyediaan peralatan keselamatan dan kesehatan kerja karyawan.

3. Memperbaiki dan meningkatkan kondisi hubungan kerja yang terjalin, baik antara sesama karyawan maupun antara karyawan dengan atasan atau pimpinan di perusahaan.
4. Memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi para karyawan untuk mendapatkan kesempatan promosi jabatan dan mengembangkan karirnya di masa depan sesuai dengan kemampuan dan potensi yang ada pada diri karyawan.
5. Berupaya menerapkan kepemimpinan yang partisipatif yang memberikan keleluasaan kepada karyawan untuk mengembangkan kreativitasnya dalam bekerja.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Pengaruh kompensasi terhadap kepuasan kerja merupakan salah satu bidang yang menarik untuk dikaji atau diteliti. Sebagian besar manager percaya bahwa kompensasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja. Kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima karyawan sebagai balas jasa atas kerja mereka. Tujuan program kompensasi antara lain untuk menarik orang-orang yang memiliki *competence* agar bergabung ke organisasi, mempertahankan karyawan agar tetap bekerja di organisasi, dan memotivasi karyawan agar lebih produktif.

Jenis-jenis kompensasi secara garis besarnya dapat digolongkan menjadi dua yaitu kompensasi langsung dan tidak langsung. Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam menentukan kompensasi tidak hanya faktor internal, tetapi juga faktor eksternal. Untuk menjamin adanya keadilan internal dan eksternal dalam penentuan kompensasi, maka organisasi perlu untuk melakukan evaluasi pekerjaan dan melaksanakan survei gaji/upah.

Kepuasan kerja adalah sikap positif atau negatif yang dimiliki seorang karyawan terhadap pekerjaannya. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor kompensasi, kebijakan perusahaan, promosi jabatan, lingkungan kerja, dan hubungan kerja mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan.
2. Memperhatikan keselamatan dan kesehatan kerja (K3) karyawan melalui pengolahan lingkungan kerja secara terarah dan terpadu yaitu meliputi pemeliharaan kondisi tempat kerja dan penyediaan peralatan keselamatan dan kesehatan kerja karyawan.
3. Senantiasa memperhatikan kesejahteraan karyawan dengan memperhatikan tingkat/ upah yang diberikan pada karyawan setiap bulannya terhadap kondisi ekonomi dan pengeluaran untuk kebutuhan hidup layak sehari-hari karyawan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan pemerintah melalui Upah Minimum Propinsi (UMP).

1. Memperbaiki dan meningkatkan kondisi hubungan kerja yang terjalin, baik antara sesama karyawan maupun antara karyawan dengan atasan atau pimpinan di perusahaan.
2. Memberikan kesempatan yang seluas-luasnya bagi para karyawan untuk mendapatkan kesempatan promosi jabatan dan mengembangkan karirnya di masa depan sesuai dengan kemampuan dan potensi yang ada pada diri karyawan.

B. Saran

Untuk mempertahankan dan bahkan meningkatkan kepuasan kerja karyawan di masa mendatang, maka sebaiknya pihak manajemen perusahaan harus senantiasa :

1. Memperhatikan dan meningkatkan kompensasi karyawan sesuai dengan kondisi ekonomi serta peraturan mengenai upah minimum yang telah ditetapkan pihak pemerintah.
2. Mendorong para karyawan untuk maju dan mengembang dirinya sesuai dengan kemampuan dan potensi yang ada sehingga jabatan dan karirnya berkembang dan akhirnya mereka termotivasi untuk bekerja dengan lebih gait lagi.
3. Selalu melakukan pembinaan hubungan kerja baik diantara sesama karyawan maupun karyawan dengan pimpinan atau manajemen perusahaan.
4. Memperhatikan kondisi lingkungan kerja karyawan, sehingga terciptanya lingkungan kerja yang aman dan nyaman bagi karyawan untuk melaksanakan aktivitasnya bekerja.
5. Senantiasa berupaya untuk meningkatkan keahlian dan keterampilan kerja para karyawan, baik melalui pelatihan yang dilaksanakan di dalam perusahaan maupun pelatihan yang dilaksanakan di luar perusahaan, sehingga akan meningkatkan prestasi dan produk.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Panji, *Psikologi Kerja*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 2001.
- Hasibuan, H. Malayu S.P. Drs, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta, 2000.
- Herujito, Yayat M., *Dasar-dasar Manajemen*, Grasindo, Jakarta, 2004.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, DR, *Manajemen sumber Daya Manusia Perumahan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2002.
- Tasmara, Toto, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, Gema Insani Pres, Jakarta, 2002.
- Tarmuji, Tarsis, *Manajemen Resiko Dunia Usaha*, Penerbit Liberty, Yogyakarta, 2000.
- Sugiyono, Prof. DR, *Metode Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta, Bandung, 2004.
- Rivai, Veithzal, Prof. DR. MBA, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*, Cetakan Kedua, Rajawali Pers, Jakarta, 2004.
- Martoyo, Susilo, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Keempat, BPFE, Yogyakarta, 2000.
- Ndraha, Taliziduhu, *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Rineka Cipta, Jakarta, 1999.
- Panggabean, Mutiara S. M.E, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2000.
- Nawawi, H. Hadari, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*, Gadjah Mada University Press, Jakarta, 2003.

DAFTAR TABEL

TABEL

1.1.	Totalitas Manajemen Sumber daya Manusia Karyawan	11
1.2.	Operasional Variabel	19
2.1.	Identitas Responden Berdasarkan Umur	29
2.2.	Identitas Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja	29
2.3.	Kompensasi Finansial Karyawan	32
2.4.	Pendapat Responden Tentang upah/Gaji	34
2.5.	Pendapat Responden Tentang Insentif Karyawan	35
2.6.	Pendapat Responden Tentang Bonus Karyawan	37
2.7.	Rekapitulasi Pendapat Responden Tentang Kompensasi.	37
2.8.	Pendapat Responden Tentang Pengawasan.....	34
2.9.	Pendapat Responden Tentang Bimbingan dan Pengarahan Atasan	41
2.10.	Pendapat Responden Tentang Peraturan Perusahaan	44
2.11.	Rekapitulasi Pendapat Responden Tentang Kebijakan Perusahaan....	44
2.12.	Pendapat Responden Tentang Kesempatan Memperoleh Promosi Jabatan	45
2.13.	Pendapat Responden Tentang Kesempatan Pengembangan Karir	46
2.14.	Rekapitulasi Pendapat Responden Tentang Promosi Jabatan	48
2.15.	Pendapat Responden Tentang Kondisi Kerja	48
2.16.	Pendapat Responden Tentang Ketersediaan Peralatan Keselamatan Kerja.....	50
2.17.	Rekapitulasi Pendapat responden Tentang Lingkungan Kerja.....	50
2.18.	Pendapat Responden Tentang hubungan Kerja Antar Sesama Karyawan.....	51
2.19.	Pendapat Responden Tentang Hubungan Kerja Antar Karyawan Dengan Pimpinan	52
2.20.	Rekapitulasi Pendapat Responden Tentang Hubungan Kerja	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Struktur Organisasi Perusahaan

PT. Coca-Cola Diostribution Indonesia.....28

Lampiran 1.

KUISIONER PENELITIAN

1. Petunjuk Kuisisioner

1. Kuisisioner ini bertujuan hanya untuk memperoleh data sehubungan dengan penelitian/penulisan skripsi minor, sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Pekanbaru, yang berjudul : Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Coca-cola Distribution Indonesia.
2. Mohon kepada Bapak/ Ibu untuk memberikan jawaban ssebenarnya dan sesuai menurut yang anda ketahui, dengan memberikan tanda (X) pada pilihan jawaban anda.
3. Terimakasih atas bantuan dan kerja sama yang Bapak/ Ibu berikan melalui pengisian kuisisioner ini. Segala imformasi yang diperoleh tidak akan dipublikasikan dan semata-mata untuk kepentingan akademis.

II. Data Responden :

Nama Responden :.....

Umur :.....

Lama Bekerja :.....

III. Pertanyaan-pertanyaan

1. Menurut Bapak / Ibu apakah upah/ Gaji yang anda peroleh dari perusahaan ini telah memuaskan?
 - a. Sangat memuaskan
 - b. Memuaskan
 - c. Ragu-ragu
 - d. Kurang memuaskan
 - e. Tidak memuaskan
2. Menurut Bapak/ Ibu apakah insentif bagi karyawan yang diberikan perusahaan ini telah memuaskan?
 - a. Sangat memuaskan
 - b. Memuaskan
 - c. Ragu-ragu
 - d. Kurang memuaskan
 - e. Tidak memuaskan
3. Menurut Bapak/ Ibu Bonus yang disediakan bagi karyawan di perusahaan ini telah memuaskan?
 - a. Sangat memuaskan
 - b. Memuaskan
 - c. Ragu-ragu
 - d. Kurang memuaskan
 - e. Tidak memuaskan
4. Menurut Bapak/ Ibu Apakah pengawasan yang dilakukan atasan di perusahaan ini telah memuaskan?
 - a. Sangat memuaskan
 - b. Memuaskan
 - c. Ragu-ragu
 - d. Kurang memuaskan
 - e. Tidak memuaskan

5. Menurut Bapak/ Ibu apakah bimbingan/ Pengarahan yang dilakukan atasan di perusahaan ini telah memuaskan kerja karyawan?
 - a. Sangat memuaskan
 - b. Memuaskan
 - c. Ragu-ragu
 - d. Kurang memuaskan
 - e. Tidak memuaskan
6. Menurut Bapak/ Ibu apakah peraturan yang diterapkan di perusahaan ini dirasakan telah memuaskan para karyawan dalam bekerja?
 - a. Sangat memuaskan
 - b. Memuaskan
 - c. Ragu-ragu
 - d. Kurang memuaskan
 - e. Tidak memuaskan
7. Menurut Bapak/ Ibu apakah kesempatan promosi yang diberikan manajemen perusahaan telah memuaskan para karyawan?
 - a. Sangat memuaskan
 - b. Memuaskan
 - c. Ragu-ragu
 - d. Kurang memuaskan
 - e. Tidak memuaskan
8. Menurut Bapak/ Ibu apakah dukungan manajemen perusahaan bagi pengembangan karir karyawan telah memuaskan?
 - a. Sangat memuaskan
 - b. Memuaskan
 - c. Ragu-ragu
 - d. Kurang memuaskan
 - e. Tidak memuaskan
9. Menurut Bapak/ Ibu apakah kondisi kerja di perusahaan ini telah cukup memuaskan?
 - a. Sangat memuaskan
 - b. Memuaskan
 - c. Ragu-ragu
 - d. Kurang memuaskan
 - e. Tidak memuaskan

10. Menurut Bapak/ Ibu apakah ketersediaan peralatan kerja di perusahaan ini cukup memuaskan?
 - a. Sangat memuaskan
 - b. Memuaskan
 - c. Ragu-ragu
 - d. Kurang memuaskan
 - e. Tidak memuaskan
11. Menurut Bapak/ Ibu apakah hubungan kerja antar sesama karyawan di perusahaan ini telah memuaskan?
 - a. Sangat memuaskan
 - b. Memuaskan
 - c. Ragu-ragu
 - d. Kurang memuaskan
 - e. Tidak memuaskan
12. Menurut Bapak/ Ibu apakah hubungan kerja antar karyawan dengan pimpinan di perusahaan ini telah memuaskan?
 - a. Sangat memuaskan
 - b. Memuaskan
 - c. Ragu-ragu
 - d. Kurang memuaskan
 - e. Tidak memuaskan

Pekanbaru, Maret 2009

Peneliti,

Ali Nurdin