

Volume 12  
Nomor 1  
2016

Vol. 12 No. 1 Maret 2016

Jurnal Administrasi Bisnis

# Jurnal Administrasi Bisnis

Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Bisnis

Center for Business Studies - CeBiS  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis  
Fisip - Unpar

J.Adm.Bisnis	Vol. 12	No. 1	Hlm. 1 - xxx	Bandung Maret 2016	ISSN 0216-1249 e-ISSN 2541-4100
--------------	---------	-------	-----------------	-----------------------	------------------------------------

# Jurnal Administrasi Bisnis

Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Bisnis

ISSN 0216-1249 e-ISSN 2541-4100

Volume 12, Nomor 1, Tahun 2016

Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) is the biannual scientific journal of Business Administration, published by the Center for Business Studies (CeBiS), Business Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Parahyangan Catholic University. Jurnal Administrasi Bisnis is issued two (2) times a year, every March and September, which contains essays or research results in Business Administration. Jurnal Administrasi Bisnis aims to disseminate the ideas and scientific analysis in the field of Business Administration. In 2010 JAB has been published on-line at <http://journal.unpar.ac.id/>.

- Editor-in-chief **Rulyusa Pratikto** *Universitas Katolik Parahyangan*
- Editorial boards **Gandhi Pawitan** *Universitas Katolik Parahyangan*  
**Hasan Mustafa** *Universitas Katolik Parahyangan*  
**Sanerya Hendrawan** *Universitas Katolik Parahyangan*  
**Agus Gunawan** *Universitas Katolik Parahyangan*  
**Urip Santoso** *Universitas Katolik Parahyangan*  
**Fransisca Mulyono** *Universitas Katolik Parahyangan*  
**Marihot T.E. Hariandja** *Universitas Katolik Parahyangan*  
**Jol Stoffers** *Zuyd University of Applied Sciences*  
**Meine Pieter Van Dijk** *Maastricht School of Management*  
**Ferdinand Saragih** *Universitas Indonesia*  
**A.B.M. Witono** *President University*  
**Indra** *Institut Pertanian Bogor*  
**David P.E. Saerang** *Universitas Sam Ratulangi*  
**A.Y. Agung Nugroho** *Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya*  
**Kertahadi** *Universitas Brawijaya*  
**Elvira Luthan** *Universitas Andalas*
- Administration **Staf Cebis**
- Published by Center for Business Studies - CeBiS  
Business Administration Study Program - FISIP UNPAR
- Address Ciumbuleuit 94, Bandung 40141  
West Java, Indonesia  
Telp : +62 22 2032655 - ext : 342  
Fax : +62 22 2035755  
Email : [cebis@unpar.ac.id](mailto:cebis@unpar.ac.id)  
<http://journal.unpar.ac.id/>
- Printing *Sebastianus Stevanus*

Reduplication of articles for either teaching or research are permitted provided that the source is clearly cited. For other purposes must obtain permission from the publisher.

# Daftar isi

Jurnal Administrasi Bisnis  
Volume 12, Nomor 1, Tahun 2016  
ISSN 0216–1249, e-ISSN 2541-4100

---

Editorial	iv
<b>James Rianto Situmorang</b> Orientasi Pasar Sebagai Strategi Perusahaan Kecil Menghadapi Faktor Lingkungan	1
<b>Albert Mangapul Parulian Lumban Tobing</b> Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Customer Loyalty</i> Pasien di Rumah Sakit Santo Borromeus Bandung dengan Metode <i>Structural Equations Model</i>	11
<b>Arianis Chan</b> Anteseden Orientasi Pasar Pada Perusahaan Industri Kreatif Kota Bandung	36
<b>Astadi Pangarso, Fardani Fajar Firdaus dan Nadya K. Moeliono</b> Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Divisi Sumber Daya Manusia dan Diklat PT. Dirgantara Indonesia	50
<b>Daniel Karim dan Clarissa Faustine</b> Pemanfaatan <i>Sales Intelligence</i> Dalam Peningkatan <i>Control of Knowledge</i>	63
<b>Dianta Hasri Natalius Barus</b> Peran Internet Dalam Saluran Komunikasi Pemasaran Produk UMKM	77
<b>Patria Prasetio Adi</b> Eksekusi Strategi di Tingkat Individu	86

## Editorial

Jurnal Administrasi Bisnis, Volume 12, Nomor 1, Tahun 2016  
ISSN 0216-1249, e-ISSN 2541-4100

---

Pada penerbitan ini JAB menyajikan lima artikel hasil penelitian serta dua kajian teoritis. Artikel pertama dibuka dengan kajian literatur pada konsep Orientasi Pasar. Penulis menyatakan bahwa meskipun konsep orientasi pasar telah ada sejak tahun 1990, konsep ini masih merupakan salah satu strategi yang efektif untuk meningkatkan kinerja bisnis perusahaan. Faktor kunci atas suksesnya penerapan strategi ini adalah koordinasi antar fungsi dalam perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Pada artikel kedua disebutkan terlepas dari beberapa kelemahan yang ditemukan dalam pengelolaan konsumen, Rumah Sakit Borromeus tetap mampu menjaga loyalitas konsumen mereka. Kebersihan gedung, pengalaman dokter, kesiagaan personil medis, ketepatan diagnosis, dan kecepatan tindakan perawat adalah lima komponen utama yang menjadikan konsumen mereka tetap loyal.

Artikel ketiga mendiskusikan mengenai hasil penelitian penulis atas konsep anteseden orientasi pasar pada bidang industri kreatif di Bandung. Dari beberapa hipotesis yang diajukan, sistem *reward* pada lini pemasaran merupakan faktor kunci agar penerapan konsep orientasi pasar dapat berjalan dengan baik. Sejalan dengan kajian pada artikel pertama, koordinasi antar fungsi pada perusahaan merupakan dimensi yang terpenting dalam menentukan orientasi pasar.

Artikel keempat menyajikan hasil penelitian penulis mengenai pengaruh fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Dirgantara Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan meskipun fasilitas kerja merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, faktor gaya kepemimpinan dan budaya organisasi juga menjadi determinan penting agar kepuasan kerja tetap terjaga.

Artikel kelima merupakan kajian teoritis atas konsep *Sales Intelligence* dan penerapannya untuk mencapai peningkatan *Control of Knowledge*. Dengan memaksimalkan proses *Sales Intelligence*, maka perusahaan dapat memperoleh informasi dan pengetahuan mengenai konsumen mereka yang lebih dibandingkan dengan para pesaingnya.

Artikel keenam kemudian menyajikan hasil penelitian penulis atas pemanfaatan media penjualan *online* sebagai jalur utama pemasaran industri kreatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 70% dari pengusaha industri kreatif akan menggunakan *online* sebagai sarana utama dalam komunikasi pemasaran mereka. Hal ini dikarenakan penggunaan media digital ini selain memiliki cakupan yang luas, biaya yang dikeluarkan pun relatif rendah. Artikel ketujuh kembali merupakan hasil penelitian atas bagaimana penerapan strategi yang dirumuskan pada tingkat korporasi kemudian diterapkan terhadap individu-individu dalam perusahaan tersebut. Untuk dapat secara efektif mentranslasikan strategi perusahaan pada tingkat individu, maka *Key Performance Indicators* Individu sebaiknya didasarkan pada strategi yang ditetapkan pada tingkat korporasi.

# Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Divisi Sumber Daya Manusia dan Diklat PT. Dirgantara Indonesia

**Astadi Pangarso**

*Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis  
Universitas Telkom, astadipangarso@telkomuniversity.ac.id*

**Fardani Fajar Firdaus**

*Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis  
Universitas Telkom, fardaniff@yahoo.com*

**Nadya K. Moeliono**

*Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis  
Universitas Telkom, nadyamoeliono@gmail.com*

---

## Abstract

*The purpose of this research is to find out the influence of work facilities towards job satisfaction employees at Human Resource Management Division and Diklat PT. Dirgantara Indonesia. The population in this study are all employees of Human Resource Management and Training Division which numbered 56 employees. This is explanatory survey type. The methods used in the study is quantitative methods. Data analysis technique in this research is simple linear regression. The Data used are the primary data and secondary data. The results of this research show that employee work facilities has a positive and significant effect on employees job satisfaction at PT. Dirgantara Indonesia Human Resource Management and Diklat division.*

**Keywords:** *Facilities, Job Satisfaction*

## Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Divisi Sumber Daya Manusia dan Diklat PT. Dirgantara Indonesia. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Divisi Sumber Daya Manusia dan Diklat yang berjumlah 56 karyawan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian kausalitas komparatif. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah regresi. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Divisi Sumber Daya Manusia dan Diklat PT. Dirgantara Indonesia.

**Keywords:** Fasilitas Kerja, Kepuasan Kerja

---

## 1. Pendahuluan

Keunggulan bersaing suatu organisasi sangat bergantung pada kemampuan organisasi tersebut dalam memenuhi tujuan-tujuan yang telah disepakati bersama (Pangarso, 2014). Kinerja yang baik akan dapat diraih jika produktivitas dari setiap karyawan yang bekerja dalam organisasi mengalami kemajuan atau peningkatan.

Untuk dapat melihat organisasi bagaimana produktivitas karyawannya, dapat juga dilihat dari variabel kepuasan kerja (Yuli, 2005). Kepuasan kerja didefinisikan dengan sejauh mana individu merasakan secara positif atau negatif pekerjaannya. Kepuasan kerja dalam pekerjaan terkait dengan memperoleh pujian, penempatan, perlakuan, peralatan dan suasana kerja yang baik.

Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi antara dalam dan luar pekerjaan (Hasibuan, 2007).

Menciptakan kepuasan kerja karyawan dalam organisasi adalah sangat penting karena secara langsung maupun tidak langsung akan mempengaruhi produktivitas kerja karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan.

Apabila karyawan tidak mencapai kepuasan kerjanya maka akan timbul sikap negatif dalam pekerjaan seperti kurangnya rasa ketertarikan dalam diri karyawan terhadap pekerjaannya; keinginan mencari pekerjaan yang menawarkan imbalan lebih atau mencari pekerjaan sambil ditempat lain sehingga mutu pekerjaannya yang sekarang tidak diperhatikan; mogok kerja dan keluhan-keluhan lainnya. Kepuasan kerja berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan, karyawan yang merasa terpenuhi kebutuhannya akan mempresepsikan dirinya sebagai karyawan yang memiliki kepuasan atas pekerjaannya. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul apabila salah satu atau sebagian dari kebutuhannya tidak dapat dipenuhi, contohnya karyawan meninggalkan pekerjaan kemudian mencari pekerjaan pada perusahaan lain.

Fasilitas kerja merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja bagi setiap karyawan, semakin baik fasilitas maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan, begitu juga sebaliknya. Hal demikian dapat dilihat dari tingkat absensi karyawan. Menurut Asad (2004), variabel yang dapat dijadikan indikator menurunnya kepuasan kerja adalah tingginya tingkat absensi (*absenteeism*), tingginya keluar masuknya pegawai (*turnover*), dan menurunnya produktivitas kerja atau prestasi kerja pegawai (*performance*).

Kelengkapan sarana dan fasilitas kerja akan mendorong timbulnya hasil kerja yang efektif dan efisien serta mendorong peningkatan kualitas yang seiring dengan standar kerja yang ada. Fasilitas kerja yang disediakan perusahaan haruslah disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, sehingga pekerjaan yang disediakan karyawan dapat berjalan dengan efektif (Hasibuan, 2007).

Berdasarkan hasil pengamatan selama orientasi praktek kerja lapangan dan pengumpulan data terhadap keadaan fasilitas kerja di Divisi Sumber Daya Manu-

sia dan Diklat P.T. Dirgantara Indonesia (selanjutnya disebut PTDI), diperoleh hasil bahwa kondisi kelengkapan fasilitas kerja sudah memadai untuk menunjang pelaksanaan tugas-tugas rutin.

Sedangkan dengan kondisi kepuasan kerja karyawan di PTDI berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan masih dapat dikatakan belum terpenuhi, dikarenakan adanya beberapa fasilitas yang masih kurang memadai seperti unit meja kantor yang kurang memadai, bangunan kantor yang kurang terawat, dan peralatan kantor yang kurang sehingga memakan waktu yang lama untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

Hal ini juga dipertegas oleh hasil penelitian yang dilakukan Ermiami (2013), yang menyatakan bahwa variabel fasilitas (kantor) memberikan pengaruh lebih besar terhadap kepuasan kerja karyawan PTPN II Kebun Sampali dibandingkan dengan variabel pengembangan sumber daya manusia. Salah satu pengaruh dari fasilitas (kantor) terhadap kepuasan kerja karyawan teridentifikasi dari indikator kehadiran karyawan di tempat kerja yang lebih meningkat.

Tabel 1 merupakan data absensi karyawan Divisi Sumber Daya Manusia dan Diklat PTDI. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa realitas total absensi karyawan pada tahun 2011 sebesar 5.100.307 menit (79,1%), tahun 2012 menurun menjadi sebesar 4.311.965 menit (66,8%) dan tahun 2013 meningkat lagi menjadi sebesar 6.046.048 (93,7%).

Dari data tersebut mengimplikasikan adanya ketidakstabilan persentase kehadiran karyawan. Karenanya, penelitian ini dilakukan dalam rangka menemukan bukti empiris terkait dengan hubungan antara kepuasan kerja dan fasilitas kantor. Dengan diketahuinya hubungan antara kedua variabel tersebut, hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi PTDI terutama untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan perusahaan.

Tabel 1. Absensi Karyawan Divisi Sumber Daya Manusia dan Diklat PT. Dirgantara Indonesia

Tahun	Jumlah Karyawan	Target Total Absen Ideal (Menit)	Realitas Total Absensi	
			Menit	Persentase
2011	56	6.451.200	5.100.307	79,1%
2012	56	6.451.200	4.311.965	66,8%
2013	56	6.451.200	6.046.048	93,7%

Sumber : Divisi Sumber Daya Manusia dan Diklat P.T. Dirgantara Indonesia

## 2. Tinjauan Pustaka

Menurut Robbins (2006), kepuasan kerja merupakan perasaan senang yang berasal dari persepsi bahwa pekerjaan memungkinkan seseorang memenuhi nilai-nilai

pekerjaan yang dianggap penting sehingga kepuasan kerja merupakan penilaian atau cerminan dari perasaan pekerja terhadap pekerjaannya.

Definisi kepuasan kerja menurut Robbins (2007) adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Kepuasan kerja adalah sikap umum individu terhadap pekerjaannya.

Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan-perasaan positif tentang pekerjaan tersebut, sementara seseorang yang tidak puas memiliki perasaan-perasaan yang negatif tentang pekerjaan tersebut.

Menurut Robbins (2006), terdapat tiga komponen yang tercakup dalam definisi kepuasan kerja yaitu nilai-nilai, sikap dan persepsi. Nilai adalah keyakinan-keyakinan dasar bahwa pola perilaku khusus atau bentuk akhir keberadaan secara pribadi atau sosial lebih disukai daripada pola perilaku atau bentuk akhir keberadaan yang berlawanan atau kebalikan.

Nilai sangat penting untuk dipelajari karena nilai adalah dasar untuk memahami sikap dan motivasi juga karena nilai mempengaruhi persepsi seseorang akan sesuatu. Nilai sangat kuat mempengaruhi sikap seseorang. Sikap adalah pernyataan-pernyataan evaluatif baik yang diinginkan maupun yang tidak diinginkan mengenai obyek, orang atau peristiwa. Sikap mencerminkan bagaimana seseorang merasakan sesuatu.

Oleh karena itu pengetahuan atas sistem nilai individu dapat memberikan petunjuk tentang sikap individu tersebut. Seorang pemimpin diharapkan memiliki ketertarikan terhadap sikap karyawannya karena sikap memberikan peringatan atas potensi masalah dan juga karena sikap mempengaruhi perilaku.

Kepuasan kerja merupakan hal yang penting dalam mempengaruhi produktivitas karyawan, sebab karyawan yang memiliki kepuasan yang tinggi akan memandang pekerjaannya sebagai hal yang menyenangkan, berbeda dengan karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang rendah, ia akan melihat pekerjaannya sebagai hal yang menjemukan dan membosankan sehingga karyawan tersebut bekerja dalam keadaan terpaksa.

Karyawan yang bekerja dalam keadaan terpaksa akan memiliki hasil kerja yang buruk dibanding dengan karyawan yang bekerja dengan semangat yang tinggi. Apabila perusahaan memiliki karyawan yang mayoritas kepuasannya rendah, dapat dibayangkan tingkat produktivitas perusahaan secara keseluruhan, dan ini akan merugikan perusahaan.

Itulah sebabnya perusahaan perlu memperhatikan derajat kepuasan karyawannya dengan cara mengkaji ulang aspek-aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja. Menurut Gilmer dalam Sutrisno (2009) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

1. Kesempatan untuk maju. Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.
2. Keamanan kerja. Faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan kerja karyawan selama kerja.

3. Gaji. Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.
4. Perusahaan dan manajemen. Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan.
5. Pengawasan. Sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat buruk dan *turnover*.
6. Faktor intrinsik dari pekerjaan. Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.
7. Kondisi kerja. Termasuk di sini kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin dan tempat parkir.
8. Aspek sosial dalam pekerjaan. Merupakan salah satu dalam sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam kerja.
9. Komunikasi. Komunikasi yang lancar antarkaryawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.
10. Fasilitas. Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Penelitian yang dilakukan oleh Caugemi dan Claypool (1978) dalam Asad (2002:115), menemukan bahwa hal-hal yang menyebabkan rasa puas adalah Prestasi, Penghargaan, Kenaikan Jabatan, dan Pujian.

Adapun faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja adalah Kebijakan perusahaan, Supervisor, Kondisi kerja, dan Gaji. Selanjutnya, menurut Robbins (2006) terdapat empat faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan, yaitu:

1. Pekerjaan yang secara mental menantang.

Seorang karyawan lebih menyukai pekerjaan yang memberikan peluang untuk menggunakan keterampilan dan kemampuannya serta menawarkan keberagaman tugas, kebebasan, dan umpan balik tentang bagaimana kinerjanya. Karakteristik-karakteristik tersebut membuat pekerjaan secara mental menantang.

2. Imbalan yang setimpal.

Karyawan menginginkan sistem pembayaran dan kebijakan promosi yang anggap adil, tidak bermakna ganda dan sesuai dengan harapannya. Ketika

pembayaran dipandang adil berdasarkan tuntutan pekerjaan, level keterampilan individu, standar pembayaran komunitas, maka kepuasan berpotensi muncul. Karyawan juga mencari kebijakan dan praktik promosi yang adil. Promosi memberikan peluang untuk pertumbuhan pribadi, peningkatan tanggung jawab, dan kenaikan status sosial. Jika para karyawan menganggap keputusan-keputusan promosi dalam perusahaan dibuat terbuka dan adil, maka karyawan berpeluang meraih kepuasan dalam pekerjaannya.

### 3. Kondisi kerja yang mendukung.

Karyawan peduli dengan lingkungan kerja untuk kenyamanan pribadi sekaligus untuk memfasilitasi kinerja yang baik. Penelitian-penelitian menunjukkan bahwa karyawan lebih menyukai kondisi fisik yang tidak berbahaya atau nyaman. Di samping itu, sebagian besar karyawan lebih menyukai tempat kerja yang relatif dekat dengan tempat tinggalnya, berada dalam fasilitas yang bersih dan relatif modern serta dengan peralatan dan perlengkapan yang memadai.

### 4. Mitra kerja yang mendukung.

Karyawan lebih sering mengundurkan diri dari suatu pekerjaan lebih dari sekedar masalah uang atau pencapaian yang nyata. Bagi sebagian besar karyawan, pekerjaan juga memenuhi kebutuhan interaksi sosialnya. Oleh karena itu, tidak mengejutkan bahwa mitra kerja yang ramah dan mendukung akan mendorong muncul kepuasan kerja. Perilaku atasan kepada karyawan juga menjadi penentu penting kepuasan kerja.

Untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan juga dibutuhkan fasilitas kerja yang baik. Menurut Suad Husnan (2002), Fasilitas kerja merupakan suatu bentuk pelayanan perusahaan terhadap karyawan agar menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan karyawan, sehingga dapat meningkatkan produktifitas dan kepuasan kerja karyawan.

Adanya fasilitas kerja yang disediakan oleh perusahaan sangat mendukung karyawan dalam bekerja. Fasilitas kerja tersebut sebagai alat atau sarana dan prasarana untuk membantu karyawan agar lebih mudah menyelesaikan pekerjaannya dan karyawan akan bekerja lebih produktif. Dengan adanya fasilitas kerja, karyawan akan merasa nyaman dalam bekerja dan menimbulkan semangat kerja untuk mendapatkan hasil yang diharapkan oleh perusahaan.

Hal ini kemudian juga didukung oleh Gilmer (2009). Dari beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, salah satunya ialah fasilitas. Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

#### 2.1. Kerangka Konseptual dan Model Penelitian

Berdasarkan pengamatan pada waktu orientasi dan pelaksanaan praktek kerja lapangan diperoleh gambaran umum kondisi fasilitas kerja dan kepuasan kerja karyawan pada Divisi Sumber Daya Manusia dan Diklat PTDI, seperti diuraikan di bawah ini.

## 1. Fasilitas Kerja

- Tata ruang. Penataan ruang kerja sudah mengalami beberapa perubahan yang dimaksudkan untuk memberikan suasana baru, sehingga kondisi tata ruang saat ini relatif memberikan suasana nyaman kerja.
- Keamanan dan kenyamanan. Kondisi tata ruang, kebersihan, sirkulasi udara dan keamanan dalam bekerja cukup diperhatikan sehingga para karyawan merasa cukup aman dan nyaman dalam bekerja.
- Peralatan dan dukungan fasilitas lain. Keadaan peralatan baik kualitas maupun kuantitasnya relatif memadai untuk menunjang pelaksanaan tugas. Namun pada beberapa bagian masih terdapat peralatan dan fasilitas kerja yang relatif kurang.
- Fasilitas olahraga dan fasilitas lain. Khusus untuk fasilitas olah raga keadaan masih kurang memadai, sehingga para karyawan harus mencari fasilitas tersebut di luar kantor.

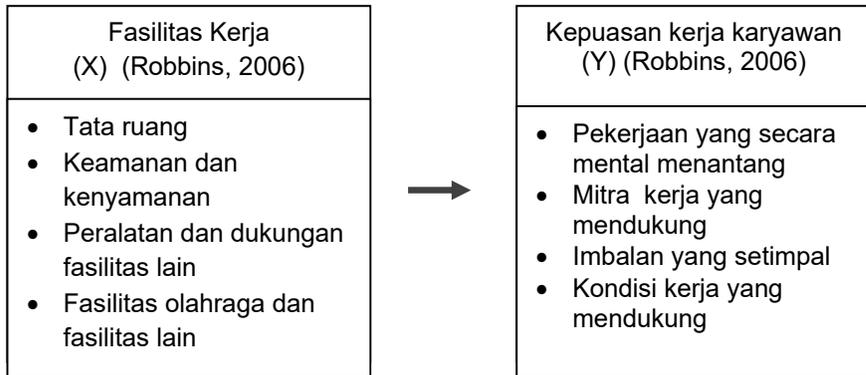
## 2. Kepuasan Kerja Karyawan

- Pekerjaan yang secara mental menantang. Beberapa karyawan terlihat bersemangat dalam bekerja dan sebagian lagi terlihat kurang siap secara mental dalam menghadapi tantangan pekerjaan.
- Imbalan yang setimpal. Secara umum para karyawan masih berharap untuk memperoleh imbalan yang lebih dari yang telah diterima selama ini, karena dirasakan masih belum
- Kondisi kerja yang mendukung. Para karyawan sebagian besar merasa bahwa kondisi kerja sudah cukup mendukung, karena ditunjang oleh fasilitas, lingkungan dan tata ruang yang memadai.
- Mitra kerja yang mendukung. Secara umum para karyawan memiliki latar belakang pendidikan dan kultur budaya yang baik, sehingga diantara mereka saling menjadi mitra kerja yang baik.

Berdasarkan pengamatan serta tinjauan pustaka yang telah dijelaskan sebelumnya, maka hipotesis dari penelitian ini adalah Fasilitas Kerja Berpengaruh Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Divisi Sumber Daya Manusia dan Diklat PT. Dirgantara Indonesia.

Lebih lanjut, jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian verifikatif dimana didalamnya mengeksplorasi hubungan sebab-akibat (kausalitas) antara beberapa variabel dan oleh karena itu jenis penelitian ini sering disebut sebagai penelitian kausalitas komparatif (Sugiyono, 2011).

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel independen/bebas dan variabel dependen/terikat. Variabel independen/bebas sebagai variabel (X), adalah fasilitas kerja, sedangkan variabel dependen/terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja karyawan (Y). Tabel 2 menjelaskan secara detail mengenai operasionalisasi variabel yang digunakan pada penelitian ini.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Penelitian

Tabel 2. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	No. Item	Skala
Fasilitas Kerja (X)	Tata ruang	a. Keadaan sirkulasi udara tempat kerja b. Keadaan penerangan tempat kerja c. Tingkat kebisingan tempat kerja	1 2 3	Interval
	Keamanan dan kenyamanan	a. Keadaan keamanan tempat kerja b. Tingkat kenyamanan tempat kerja	4 5	
	Peralatan dan dukungan fasilitas lain	a. Kondisi peralatan kerja b. Dukungan teknologi	6 7	
	Fasilitas olahraga dan rekreasi	a. Fasilitas olah raga yang disediakan b. Fasilitas rekreasi yang disediakan	8 9	
Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	Pekerjaan yang secara mental menantang	a. Kesibukan yang dibebankan b. Kesempatan untuk menjadi orang yang berarti c. Kesempatan melaksanakan pekerjaan yang tidak bertentangan	10 11 12	
	Mitra kerja yang mendukung	a. Kemampuan pimpinan membuat keputusan b. Respon positif pimpinan c. Otonomi wewenang yang diberikan	13 14 15	
	Imbalan yang setimpal	a. Imbalan berdasarkan ketenangan kerja b. Keseimbangan gaji dan pekerjaan	16 17	
	Kondisi kerja yang mendukung	a. Keserasian tempat kerja b. Kebijakan promosi jabatan	18 19	

Pengukuran masing-masing variabel dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran interval menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala ini, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Sugiono, 2011). Skala *likert* menggunakan lima tingkatan jawaban dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3. Instrumen Skala *likert*

NO	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Ragu-ragu (RR)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2011)

Populasi pada penelitian ini adalah karyawan pada Divisi Sumber Daya Manusia dan Diklat PTDI berjumlah 56 orang. Dalam penelitian ini, karena jumlah populasi relatif kecil dan relatif mudah dijangkau, maka penulis menggunakan metode total sampling.

## 2.2. Pembahasan dan Implikasi Manajerial

Pengumpulan data penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dengan mendatangi langsung lokasi pengambilan sampel yaitu karyawan pada Divisi Sumber Daya Manusia dan Diklat PTDI. Proses pendistribusian hingga pengumpulan data dilakukan kurang lebih selama 2 minggu. Dari 56 kuesioner yang disebar terdapat 42 kuesioner yang diterima kembali. Dari jumlah kuesioner tersebut, tidak terdapat yang cacat dan tidak terisi. Sehingga kuesioner yang dapat diolah lebih lanjut sebanyak 42. Rincian pendistribusian kuesioner tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4. Daftar Kuesioner yang Kembali dan Dapat Diolah

No.	Keterangan	Jumlah Kuesioner	Persentase
1	Distribusi Kuesioner	56	100 %
2	Kuesioner yang kembali	42	75 %
3	Kuesioner yang tidak kembali	14	25 %
4	Kuesioner yang cacat	0	0 %
5	Kuesioner yang dapat diolah	42	75 %
Ukuran sampel n = 56			
Responden Rate = $(42/56) \times 100 \% = 75 \%$			

Sumber: Data primer hasil olahan penulis

Selanjutnya, diperlukan uji Validitas, yang merupakan ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Suatu instrumen dikatakan valid ketika instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Penelitian ini menggunakan *Corrected Item-Total Correlation*.

Analisis ini dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total melihat hasil nilai harus lebih besar dari rtabel dimana untuk mendapatkan rtabel dengan rumus  $n-2$  ( $n$  = banyaknya responden). Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkapkan.

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Fasilitas Kerja (X)	X1	0,806**	0,304	Valid
	X2	0,403**		
	X3	0,626**		
	X4	0,409**		
	X5	0,546**		
	X6	0,644**		
	X7	0,648**		
	X8	0,774**		
	X9	0,609**		
	X10	0,464**		
	X11	0,559**		
Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	Y1	0,654**		
	Y2	0,523**		
	Y3	0,503**		
	Y4	0,605**		
	Y5	0,471**		
	Y6	0,535**		
	Y7	0,492**		
	Y7	0,714**		

Keterangan: \*\*. *Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).*

Sumber: Data primer, diolah Mei 2015

Tabel 5 memperlihatkan bahwa nilai *r<sub>hitung</sub>* dari semua indikator variabel fasilitas kerja (X) dan kepuasan kerja karyawan (Y) lebih besar dibanding nilai *r<sub>tabel</sub>*. Dengan demikian indikator atau kuesioner yang digunakan oleh variabel fasilitas kerja, dan kepuasan kerja dinyatakan valid untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

Selain itu, suatu kuesioner dinyatakan *reliable* apabila jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten/stabil dari waktu ke waktu. Teknik yang digunakan untuk mengukur tingkat reliabilitas adalah *Cronbach Alpha* dengan cara membandingkan nilai *Alpha* dengan standarnya.

Suatu alat ukur disebut mempunyai reliabilitas tinggi atau dapat dipercaya jika alat ukur tersebut stabil, dapat diandalkan, dan dapat diramalkan. Koefisien *Cronbach Alpha* yang lebih dari 0,60 menunjukkan keandalan (reliabilitas) instrumen. Selain itu, jika nilainya mendekati 1 menunjukkan semakin tinggi konsistensi internal reliabilitasnya (Sugiyono, 2011).

Data yang digunakan pada penelitian ini pun perlu untuk dilakukan pengujian normalitas, yang menggunakan alat uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Normal tidaknya distribusi data suatu variabel ditunjukkan oleh besarnya nilai *Asymptotic Significant*.

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
Fasilitas Kerja (X)	0,834	0.60	Reliabel
Kepuasan Kerja (Y)	0,614	0.60	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data primer, Mei 2015

Apabila ia lebih besar dari pada taraf *significant*  $\alpha = 5\%$ , maka data tersebut tergolong memiliki pola distribusi normal. Sebaliknya, jika nilainya lebih kecil atau sama dengan 5%, maka data tersebut memiliki pola distribusi yang tidak normal.

Tabel 7. Hasil Uji Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Y	,112	42	,200*	,979	42	,618
Normalitas	,188	42	,061*	,941	42	,131

a. Lilliefors Significance Correction

\*. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan Tabel 7, dapat disimpulkan bahwa data sampel seluruh variabel berasal dari populasi yang berdistribusi normal disebabkan karena nilai *Asymptotic Significant* yang lebih besar dari 0,05.

Beberapa hasil uji terhadap data yang digunakan tersebut memberikan implikasi bahwa penggunaan metode regresi linier pada penelitian ini dapat diaplikasikan. Analisis regresi linier bertujuan untuk mengetahui model atau persamaan hubungan pengaruh antara variabel bebas X (Fasilitas Kerja) dengan variabel terikat Y (Kepuasan kerja karyawan).

Tabel 8. Hasil Regresi Linier

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12,199	3,702		3,295	,002
X	,308	,073	,554	4,207	,000

a. Dependent Variable: Y

Hasil tersebut menunjukkan bahwa rata-rata pertambahan Tingkat Kepuasan Karyawan adalah sebesar 0,308 jika Fasilitas Kerja bertambah satu satuan. Adapun nilai *Standardized Coefficients Beta* = 0,544 menyatakan besarnya pengaruh dari

Fasilitas Kerja terhadap Tingkat Kepuasan Karyawan. Nampak bahwa nilai koefisien arah  $b$  dan *Standardized Coefficients Beta*, keduanya bernilai positif.

Hasil ini menunjukkan bahwa fasilitas kerja memberikan pengaruh yang positif terhadap tingkat kepuasan karyawan. Hasil perhitungan pada Tabel 8 juga menunjukkan bahwa persamaan regresi tersebut valid untuk digunakan, yang ditunjukkan oleh tingkat signifikansinya.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier diperoleh nilai koefisien arah sebesar 0,307 dan nilai *Standardized Coefficients Beta* sebesar 0,544. Hasil perhitungan ini menunjukkan bahwa:

1. Fasilitas Kerja memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan kerja. Maknanya bahwa semakin tinggi atau berkualitas fasilitas kerja maka akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan, dan sebaliknya jika fasilitas kerja semakin menurun maka akan berdampak pada penurunan kepuasan kerja karyawan.
2. Besarnya koefisien arah regresi (*slope*) antara fasilitas kerja terhadap peningkatan kepuasan kerja karyawan adalah sebesar 0,308. Maknanya bahwa setiap terdapat peningkatan kualitas fasilitas kerja sebesar satu satuan (satu point) maka kepuasan kerja karyawan akan bertambah sebesar 0,308 satuan.
3. Besarnya pengaruh (*Standardized Coefficients Beta*) fasilitas kerja terhadap peningkatan kepuasan kerja karyawan adalah sebesar 0,544. Sejalan dengan hasil sebelumnya, bahwa Fasilitas Kerja memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan kerja karyawan.

Adapun nilai koefisien determinasi (*R-square*), adalah sebesar  $R^2 = 0,307$ . Hal ini menunjukkan bahwa 30,7% kondisi Kepuasan kerja karyawan dapat dijelaskan oleh keadaan Fasilitas Kerja dan sisanya sebesar 69,3% dijelaskan oleh variabel lainnya. Berdasarkan studi literatur dari penelitian sebelumnya, variabel-variabel yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan selain fasilitas kerja, diantaranya adalah gaya kepemimpinan dan budaya organisasi.

### 3. Kesimpulan dan Saran

Fasilitas Kerja memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kepuasan kerja, sehingga semakin tinggi atau berkualitas fasilitas kerja maka akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan, dan sebaliknya jika fasilitas kerja semakin menurun maka akan berdampak pada penurunan kepuasan kerja karyawan.

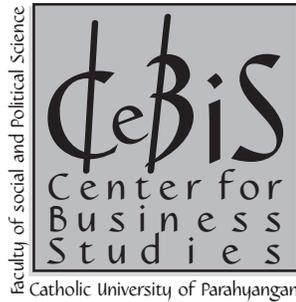
Namun, fasilitas kerja tidak menjadi satu-satunya faktor yang dapat memberikan peningkatan kepuasan kerja karyawan/ Persamaan regresi linier antara Fasilitas Kerja dengan Kepuasan Kerja Karyawan hanya mampu menjelaskan kondisi hubungan antara keduanya sebesar 30,7%. Artinya masih ada sebesar 69,3% keadaan kepuasan kerja karyawan yang mungkin dipengaruhi oleh faktor lain diluar fasilitas kerja, diantaranya faktor gaya kepemimpinan dan budaya organisasi.

Meskipun demikian, hasil penelitian ini tetap memberikan implikasi mengenai pentingnya fasilitas kerja. Relatif tidak stabilnya tingkat kehadiran pegawai dapat disebabkan oleh belum optimalnya fasilitas kerja yang disediakan oleh perusahaan.

Lebih lanjut, dalam penelitian ini peneliti hanya meneliti hubungan fasilitas kerja dengan kepuasan kerja karyawan. Tentunya, terdapat determinan kepuasan kerja yang lain sehingga dibutuhkan adanya penelitian lebih lanjut terhadap faktor-faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan.

### Daftar Rujukan

- Asad, M. (2000). *Psikologi Industri, edisi keempat cetakan ketujuh*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Cushway, B. (2002). *Human Resource Management*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Hartanto, J. (2002). *Pengenalan Komputer.*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Hasibuan, M. (2002). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja, Cetakan Pertama*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia, cetakan kesembilan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Martono, N. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Maupin, R. J., & Lehman, R. C. (1994). Talking Heads: Stereotypes, Status, Sex-roles and Satisfaction of Female and Male Auditors. *Accounting, Organizations and Society*, 427-437.
- Pangarso, A. (2014). Organization's Structure based on Competing Value Approach and Merger Strategy. *2nd International Conference on Technology, Informatics, Management, Engineering, and Environment (TIME-E)*, 189-193.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi, Edisi kesepuluh*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2008). *Management, Cetakan pertama, edisi bahasa Indonesia*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Sofyan, S. (2001). *Akuntansi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno (2009). *Manajemen Keuangan Teori, Konsep, dan Aplikasi*. Jakarta: Ekonsia, Kampus Fakultas Ekonomi UIL.
- Taniredja, T. (2011). *Model-Model Pembelajaran Inovatif*. Bandung: Alfabeta.
- Winardi (2007). *Manajemen Perilaku Organisasi, Edisi 3*. Jakarta: Kencana Prenda Media Group.
- Yuli, S. B. C. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Pertama*. Malang: UMM Press.



## **Center for Business Studies**

Faculty of Social and Political Science  
Parahyangan Catholic University

Email: [cebis@unpar.ac.id](mailto:cebis@unpar.ac.id)

CeBiS is the Center for Business Studies, was established by Department of Business Administration, Faculty of Social and Political Science, Universitas Katolik Parahyangan.

The Mission of the center is to contribute actively in business knowledge development through empirical research and theoretical studies. The main area of research and studies are focused either in functional or sectoral businesses. Functional businesses include knowledge in financial and accountancy, human resources, organizational behavior, marketing, operational, leadership, communication, and entrepreneur. Meanwhile, sectoral businesses include in area services, retail, international business, and other business sector in general.

The Center organizes some activities such as regularly discussion of the invited speaker, seminar and national conference in business topics, training and consultation. The Center also conducts research in theoretical or empirical in business issues. And the Center published a biannual national scientific journal in Business Administration, which is "Jurnal Administrasi Bisnis".

The Center also maintain business databases, which hold some data in wide range of business sector, functional area, and particular aspect of business. The databases also include technical report and working paper.

# **Jurnal Administrasi Bisnis**

*Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Bisnis*

*Volume 12, Nomor 1, Tahun 2016*

ISSN 0216-1249, e-ISSN 2541-4100

## **James Rianto Situmorang**

Orientasi Pasar Sebagai Strategi Perusahaan Kecil Menghadapi Faktor Lingkungan

## **Albert Mangapul Parulian Lumban Tobing**

Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Customer Loyalty* Pasien di Rumah Sakit Santo Borromeus Bandung dengan Metode *Structural Equations Model*

## **Arianis Chan**

Anteseden Orientasi Pasar Pada Perusahaan Industri Kreatif Kota Bandung

## **Astadi Pangarso, Fardani Fajar Firdaus dan Nadya K. Moeliono**

Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Divisi Sumber Daya Manusia dan Diklat PT. Dirgantara Indonesia

## **Daniel Karim dan Clarissa Faustine**

Pemanfaatan *Sales Intelligence* Dalam Peningkatan *Control of Knowledge*

## **Dianta Hasri Natalius Barus**

Peran Internet Dalam Saluran Komunikasi Pemasaran Produk UMKM

## **Patria Prasetio Adi**

Eksekusi Strategi di Tingkat Individu