

**ANALISIS QUALITY CONTROL TERHADAP MUTU HASIL
PRODUKSI PADA PT. PETERNAKAN AYAM MANGGIS VI
CISARUA - SUKABUMI**

Skripsi

Diajukan Oleh :

Sekolastika Selvi Lestari
021107701

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
2010**

**ANALISIS QUALITY CONTROL TERHADAP MUTU HASIL
PRODUKSI PADA PT. PETERNAKAN AYAM MANGGIS VI
CISARUA-SUKABUMI**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,

Ketua Jurusan,



Eddy Mulyadi Soepardi

H.Karma Syarif

(Prof. Dr. Eddy Mulyadi Soepardi, MM.,SE.,Ak.)

(H.Karma Syarif, MM., SE)

**ANALISIS QUALITY CONTROL TERHADAP MUTU HASIL
PRODUKSI PADA PT. PETERNAKAN AYAM MANGGIS VI
CISARUA-SUKABUMI**

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus

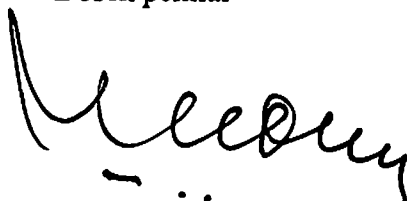
Pada Hari : Sabtu Tanggal: 30 Oktober 2010

Sekolastika Selvi Lestari

021107701

Menyetujui

Dosen penilai



(H. Poernomo, M.A.,Drs.)

Pembimbing,



(Hj. Srie Sudarjati,MM.,SE)

Co Pembimbing,



(Tutus Rully, MM., SE)

ABSTRAK

SEKOLASTIKA SELVI LESTARI, NPM 021107701. Analisis Quality Control terhadap Mutu Hasil Produksi pada PT. Peternakan Ayam Manggis VI Cisarua-Sukabumi. Dibawah bimbingan Sri Sudarjati dan Tutus Rully.

Dengan semakin ketatnya persaingan maka faktor-faktor produksi yang digunakan sangat menentukan keberhasilan proses produksi perusahaan. Pengawasan mutu harus dilakukan dari tahap persiapan proses produksi baik selama proses produksi berlangsung sampai tahap akhir proses produksi.

PT Peternakan Ayam Manggis (PAM) VI Cisarua merupakan peternakan parent stock yang menghasilkan DOC komersil ayam pedaging jenis Hybro PG+ dan DOC komersil ayam petelur Hisex. Hasil produksi dari peternakan ini dipasarkan didaerah pulau Jawa, Sumatra, dan Kalimantan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan quality control yang dilakukan oleh PT. Peternakan Ayam Manggis VI Cisarua – Sukabumi dan untuk mengetahui hasil analisis quality control terhadap peningkatan mutu hasil produksi DOC.

Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan dapat dilihat batas kendali atas (UCL) sebesar 15,7% , batas kendali bawah 15,5 % dengan tingkat kerusakan dibawah garis LCL yaitu terjadi pada bulan Juli sebesar 14,1%. Perhitungan secara rata-rata proporsi kerusakan sebesar 16,36% dengan standar kerusakan setiap bulan 15,6%. Dari hasil analisa tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa pengendalian mutu (Quality Control) yang dilakukan PT. PAM VI Cisarua kurang baik.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul ANALISIS QUALITY CONTROL TERHADAP MUTU HASIL PRODUKSI PADA PT.PETERNAKAN AYAM MANGGIS VI CISARUA-SUKABUMI

Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam mengajukan skripsi yang menjadi persyaratan untuk meraih gelar Sarjana di Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Pakuan Bogor.

Dalam penyusunan skripsi ini selain meninjau dari berbagai buku sebagai referensi dengan teori-teori yang dapat membantu pembuatan dalam skripsi ini, sehingga penulis banyak dibantu dan didukung oleh berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, penulis dapat menyelesaikan makalah skripsi ini tepat pada waktunya. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Kedua Orang Tua ku, khususnya mama tercinta yang telah memberi dukungan moril dan spiritual.
2. Bapak Prof.Dr. Eddy Mulyadi Soepardi, MM., SE., AK. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
3. Bapak Soemarno, MBA., SE. Selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
4. Bapak H. Karma Syarif, MM, SE. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pakuan.
5. Ibu Srie Sudarjati SE, MM dan Ibu Tutus Rully, MM, SE, selaku dosen penguji dan pembimbing.
6. Bapak Poernomo,MA.,Drs. Selaku dosen penguji skripsi.
7. Ibu Yetty Husnul Hayati, MM, SE. selaku Koordinator Seminar Manajemen Universitas Pakuan.
8. Segenap karyawan Tata Usaha Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

9. Seluruh karyawan PT.PETERNAKAN AYAM MANGGIS VI CISARUA-SUKABUMI yang telah membantu dalam proses pengumpulan data dan informasi sebagai dasar penyusunan skripsi ini.
10. Adik-adik ku tersayang (Willy dan Martin) yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
11. Teman-teman di kelas konsentrasi Manajemen Operasional yang selalu kompak.
12. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi, khususnya Kelas G angkatan 2006.
13. Sahabat-sahabat ku tercinta, Bandi,Vivi, Valen, Tri, Ririe, Yanti, Teh Eka. Terima kasih atas dukungan kalian semua.
14. Atasanku Ibu Endah,yang memberikan waktu untuk mengerjakan skripsi ini.
15. Teman-teman asisten pengajar di Kumon yang memberikan semangat.

Akhir kata, penulis berharap semoga makalah skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya dan semoga kita semua berada dalam lindungan Tuhan YME. Amiin.

Bogor, November 2010

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan dan Identifikasi Masalah	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.3.1. Maksud Penelitian.....	5
1.3.2. Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5
1.5 Kerangka Pemikiran dan Paradigma Penelitian.....	6
1.5.1. Kerangka Pemikiran.....	6
1.5.2. Paradigma Penelitian	10
1.6 Hipotesis Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen.....	12
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	12
2.1.2 Pengertian Manajemen Produksi dan Operasi.....	13
2.1.3 Ruang Lingkup Manajemen Produksi dan Operasi.....	14
2.2 Pengendalian Mutu	15
2.2.1 Pengertian Mutu.....	15
2.2.2 Pengertian Quality Control	17
2.2.3 Peralatan Pengendalian Mutu	18
2.3 Statistical Quality Control	22
2.3.1 Pengertian Statistical Quality Control	22
2.3.2 Metode Pengendalian Mutu	23
2.3.3 Proses Quality Control.....	25
2.3.4 Diagram Kontrol	28
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1. Objek Penelitian	31
3.2. Metode Penelitian	31
3.2.1. Desain Penelitian	31
3.2.2. Operasionalisasi Variabel	32
3.2.3. Prosedur Pengumpulan Data.....	33
3.2.4. Metode Analisis	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Profil Perusahaan	41
4.1.1. Sejarah dan Perkembangan PT.PAM VI Cisarua	41

4.1.2. Struktur Organisasi Management Hatchery PT. PAM VI Cisarua.....	42
4.1.3. Visi dan Misi PT.PAM VI Cisarua	48
4.2 Pembahasan	48
4.2.1. Quality Control yang Dilakukan PT. PAM VI Cisarua.....	48
4.2.2 Analisis Quality Control Terhadap Mutu Hasil Produksi pada PT.PAM VI Cisarua.....	56
4.2.2.1 Metode Statistical Quality Control	58
4.2.2.2 Diagram Sebab Akibat (Fishbone)	62

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	67

JADWAL PENELITIAN

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1 Operasionalisasi Variabel	32
Tabel 2 Analisa DOC (Daily Old Chick).....	57
Tabel 3 Hasil Perhitungan Telur yang tidak Menetas dengan Standar yang telah Ditetapkan Perusahaan	60

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1 Paradigma Penelitian	10
Gambar 2 Tipe Pengendalian Mutu Secara Statistik	24
Gambar 3 Diagram Kontrol Shewart	30
Gambar 4 Diagram Kontrol Shewart	37
Gambar 5 Bentuk Diagram Sebab Akibat (Fishbone).....	40
Gambar 6 Struktur Management Hatchery PT. PAM VI Cisarua	47
Gambar 7 Diagram Kontrol Shewart	61
Gambar 8 Faktor-Faktor yang Menyebabkan Ketidakpastian.....	64

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Setiap perusahaan dalam menjalankan proses produksinya selalu berkeinginan agar proses produksi tersebut dapat berjalan dengan lancar. Untuk itu dengan semakin ketatnya persaingan maka faktor-faktor produksi yang digunakan sangat menentukan keberhasilan proses produksi perusahaan. Pengawasan mutu harus dilakukan dari tahap persiapan proses produksi baik selama proses produksi berlangsung sampai tahap akhir proses produksi. Dengan demikian pelaksanaan Quality Control sangat penting untuk menghasilkan produk yang bermutu.

Quality control sangat bermanfaat sebagai cara untuk mengendalikan mutu. Mutu merupakan suatu faktor yang sangat menentukan keberhasilan suatu produk menembus pasarnya, disamping faktor lain seperti harga dan pelayanan. Mutu suatu produk bukan semata-mata menjadi tanggung jawab bagian produksi namun menjadi perhatian semua pihak dalam perusahaan.

Ada 2 macam metode pengendalian kualitas statistical, yaitu:

1. Pemeriksaan awal dilakukan pada contoh material yang baru datang dari pemasok. Pemeriksaan ini dinamakan pemeriksaan penerimaan barang atau acceptance sampling inspection. Penolakan atau penerimaan satu paket material berdasarkan hasil pemeriksaan hanya pada beberapa contoh unit material itu saja. pemeriksaan penerimaan

barang juga dilakukan setelah produksi selesai dilakukan yaitu pemeriksaan pada beberapa contoh barang jadi.

2. Pengendalian kualitas pada saat proses produksi sedang berjalan adalah untuk dapat mengambil keputusan apakah meneruskan atau memberhentikan proses yang sedang berjalan dan kemudian mencari penyebab dari penyimpangan yang mungkin timbul karena faktor material, operator, atau mesin. Keputusan didasarkan pada contoh material yang diambil secara periodik dari proses yang sedang berjalan.

(Lalu Sumayang, 2003,272)

Karakteristik produk sangat dipengaruhi oleh seluruh proses operasi, mulai dari kualitas bahan baku, keterampilan, dan kemampuan tenaga kerja, peralatan, hingga faktor-faktor yang mendukung sistem operasi seperti sistem persediaan dan sistem logistik. Pada umumnya diasumsikan bahwa para konsumen hanya menginginkan produk yang bermutu tinggi.

Secara umum menurut, mutu barang dapat dilihat dari tiga dimensi utama berikut ini :

1. Kinerja (performance, operation). Dimensi utama yang banyak dipertimbangkan oleh konsumen ialah kinerja atau operasi dari produk. Misalkan, apakah kekuatan cahaya suatu lampu sesuai dengan spesifikasi yang dinyatakan dalam labelnya.
2. Keandalan (realibility, durability). Mencerminkan keandalan suatu produk, yaitu kepercayaan atas kemampuan atau ketahanannya. Misalkan, apakah suatu disket komputer dapat menyimpan data

dengan baik selama lima tahun, misalnya, untuk pemakaian normal.

3. Kenampakan (appearance, features). Menunjukkan daya tarik suatu produk yang membedakannya dengan produk lain secara sepiantas. Kenampakan sangat dipengaruhi oleh desain dan atribut lain yang ada dalam produk. Misalnya, radio mobil yang memiliki remote control.
4. Kesesuaian (conformance). Kesesuaian berhubungan dengan pemenuhan terhadap spesifikasi atau standar yang ditentukan. Misalkan, apakah suatu lampu swa ballast telah memenuhi aspek safety seperti yang dipersyaratkan.

(Eddy Herjanto,2007,393)

PT Peternakan Ayam Manggis (PAM) VI Cisarua merupakan peternakan parent stock yang menghasilkan DOC komersil ayam pedaging jenis Hybro PG+ dan DOC komersil ayam petelur Hisex. Hasil produksi dari peternakan ini dipasarkan didaerah pulau Jawa, Sumatra, dan Kalimantan. Saat ini, minat masyarakat terhadap usaha peternakan semakin bertambah. Masyarakat mulai melirik bidang usaha ini karena keuntungan yang dihasilkan sangat menggiurkan. Namun, tidak sedikit perusahaan sejenis yang gulung tikar akibat kalah bersaing. Untuk menjaga kelangsungan usahanya, PT PAM VI Cisarua sangat memperhatikan mutu DOC yang dihasilkan.

PT. PAM VI Cisarua selalu menjaga mutu produknya, ini terlihat dari proses produksi yang dilakukan. Mulai dari pengumpulan telur dari kandang, penerimaan dan penyeleksian (grading) telur tetas (HE), Fumigasi telur, pemasukan telur ke cooling room, pemasukan telur ke preheating, pemasukan telur ke ruang setting dan candling, pemasukan telur ke ruang hatching, pemindahan DOC ke ruang pull chick, grading DOC, packing DOC, delivery DOC. Pada tahun 2009 mutu DOC yang diproduksi menurun dari standard mutu yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Hal ini terlihat dari jumlah DOC yang dihasilkan dengan jumlah telur yang dimasukkan kedalam mesin penetas.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan kedalam skripsi dengan judul “ANALISIS QUALITY CONTROL TERHADAP MUTU HASIL PRODUKSI PT. PETERNAKAN AYAM MANGGIS VI CISARUA – SUKABUMI”.

1.2 Perumusan dan Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas dan untuk memperoleh pembahasan yang lebih rinci, maka penulis mencoba mengidentifikasi masalah yang akan menjadi pembahasan, yaitu:

1. Bagaimana pelaksanaan quality control yang dilakukan oleh PT. Peternakan Ayam Manggis VI Cisarua – Sukabumi?
2. Bagaimana hasil analisis quality control terhadap peningkatan mutu hasil produksi DOC?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian adalah untuk memperoleh data, informasi, serta gambaran yang berhubungan mengenai pelaksanaan quality control yang dilakukan perusahaan guna untuk meningkatkan mutu hasil produksi.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan quality control yang dilakukan oleh PT. Peternakan Ayam Manggis VI Cisarua – Sukabumi.
2. Untuk mengetahui hasil analisis quality control terhadap peningkatan mutu hasil produksi DOC.

1.4 Kegunaan Penelitian

Setelah penelitian dan evaluasi dilakukan oleh penulis, maka diharapkan dapat memberikan kegunaan berupa:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai pengembangan teori dan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah mengenai bidang operasional khususnya.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan masukan atau referensi bagi perusahaan yang bersangkutan dalam perencanaan kapasitas produksi.

1.5 Kerangka Pemikiran dan Paradigma Penelitian

1.5.1. Kerangka Pemikiran

Setiap perusahaan harus dapat menghasilkan produk yang bermutu, sehingga dapat bersaing dengan perusahaan yang sejenis. Pengendalian mutu tidak hanya dilakukan di bagian produksi tetapi juga dilakukan disemua kegiatan operasi perusahaan. Sejak penentuan bahan baku, pengendalian selama proses produksi, sampai ke proses pengiriman barang dan pelayanan pasca penjualan. Saat ini, kegiatan pengendalian mutu telah berkembang menjadi suatu manajemen mutu, yang melibatkan semua unsur operasi perusahaan

Mutu suatu produk adalah suatu kondisi fisik, sifat, dan kegunaan suatu barang yang dapat memberi kepuasan secara fisik maupun psikologis sesuai dengan nilai uang yang dikeluarkan. (Suyadi Prawiro, 2007,302)

Definisi mutu berdasarkan SNI 19-9000:2000, seperti yang dikutip Eddy Herjanto (2007,392), "Mutu adalah derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan".

Banyak definisi mutu yang dikemukakan oleh para ahli, salah satunya adalah sebagai berikut :

Mutu merupakan kreasi dan inovasi berkelanjutan yang dilakukan untuk menyediakan produk atau jasa yang memenuhi atau melampaui harapan para pelanggan, dalam usaha untuk terus memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka (Murdifin Haming dan Mahfud Nurnajamuddin, 2007,103).

Dari pengertian-pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa mutu adalah suatu totalitas bentuk, karakteristik dari barang atau jasa serta kondisi dan proses serta lingkungan secara keseluruhan yang menunjukkan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan konsumen. Adapun pengertian pengendalian mutu menurut Murdifin Haming dan Mahfud Nurnajamuddin (2007, 106) adalah "Semua aktivitas dalam menelaah, memeriksa, dan melakukan uji coba atas produk atau pengolahan secara teknis, dengan atau tanpa penarikan contoh dan analisis statistik".

Pengendalian yang efektif terhadap faktor- faktor yang mempengaruhi mutu memerlukan pengendalian pada semua tahap penting dari proses produksi dan pelayanan. Pengendalian ini dapat diistilahkan dengan kerja pengendalian mutu (jobs of quality control) yang terbagi dalam empat klasifikasi umum :

1. Pengendalian rancangan baru:

Pengendalian rancangan baru mencakup penetapan dan spesifikstandar yang dikehendaki dalam hal :

- a) Taraf atau mutu biaya
- b) Taraf atau mutu prestasi
- c) Taraf atau mutu keamanan
- d) Taraf atau mutu kendala produk, yang mencakup usaha untuk meniadakan atau mengidentifikasi lokasi dari hal- hal yang mungkin akan merusak mutu sebelum produk formal dimulai.

2. Pengendalian atas bahan yang diterima, mencakup penerimaan dan penyimpanan, pada tingkat mutu yang paling ekonomis hanya atas onderdil, bahan, dan komponen yang memenuhi persyaratan mutu saja.
3. Pengendalian produk mencakup pengendalian pada sumber produksi dan pengendalian melalui servis di lapangan sehingga penyimpangan dari spesifikasi mutu dapat diperbaiki sebelum produk cacat di hasilkan dan jenis produk yang selayaknya dapat dilaksanakan di lapangan.
4. Penelaahan proses khusus mencakup penyelidikan dan pengujian untuk menentukan dimana letaknya penyebab produk yang cacat sehingga dapat menyempurnakan karakteristik mutunya dan menyelenggarakan program perbaikan permanen.

(Amin Widjaja Tunggal, 2009, 84)

Setiap perusahaan harus melakukan pengendalian mutu dalam proses produksi dan operasi secara efektif dan efisien, sehingga dapat menghasilkan produk yang bermutu baik. Sofjan Assauri (2008,17) menyatakan bahwa "Produksi dan operasi adalah setiap proses yang mengubah masukan-masukan (inputs) dan menggunakan sumber-sumber daya untuk menghasilkan keluaran-keluaran (outputs), yang berupa barang-barang atau jasa".

Joseph M. Juran (1988) merekomendasikan suatu kerangka operasional "Trilogi Proses Mutu", yang terdiri atas perencanaan mutu, pengendalian mutu, dan peningkatan mutu. Perencanaan mutu bertujuan

2. Pengendalian atas bahan yang diterima, mencakup penerimaan dan penyimpanan, pada tingkat mutu yang paling ekonomis hanya atas onderdil, bahan, dan komponen yang memenuhi persyaratan mutu saja.
3. Pengendalian produk mencakup pengendalian pada sumber produksi dan pengendalian melalui servis di lapangan sehingga penyimpangan dari spesifikasi mutu dapat diperbaiki sebelum produk cacat di hasilkan dan jenis produk yang selayaknya dapat dilaksanakan di lapangan.
4. Penelaahan proses khusus mencakup penyelidikan dan pengujian untuk menentukan dimana letaknya penyebab produk yang cacat sehingga dapat menyempurnakan karakteristik mutunya dan menyelenggarakan program perbaikan permanen.

(Amin Widjaja Tunggal, 2009, 84)

Setiap perusahaan harus melakukan pengendalian mutu dalam proses produksi dan operasi secara efektif dan efisien, sehingga dapat menghasilkan produk yang bermutu baik. Sofjan Assauri (2008,17) menyatakan bahwa "Produksi dan operasi adalah setiap proses yang mengubah masukan-masukan (inputs) dan menggunakan sumber-sumber daya untuk menghasilkan keluaran-keluaran (outputs), yang berupa barang-barang atau jasa".

Joseph M. Juran (1988) merekomendasikan suatu kerangka operasional "Trilogi Proses Mutu", yang terdiri atas perencanaan mutu, pengendalian mutu, dan peningkatan mutu. Perencanaan mutu bertujuan

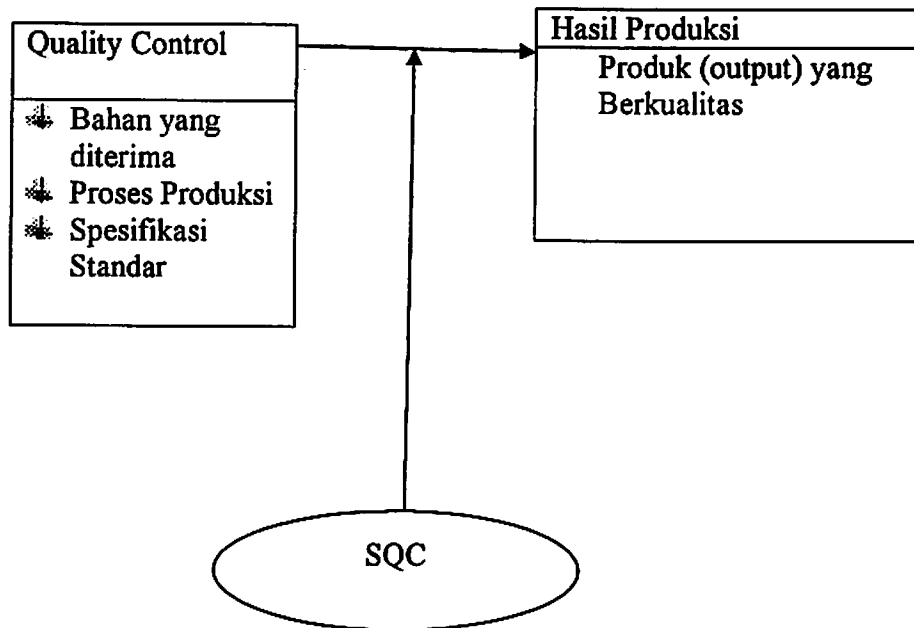
merancang operasi untuk memproduksi produk yang dapat memenuhi keinginan pelanggan. Perencanaan mutu merupakan langkah awal dari kegiatan operasi. Pengendalian mutu dilakukan untuk menjamin bahwa tujuan mutu yang diset dalam tahap perencanaan, dapat dipenuhi selama produksi. Sedangkan, peningkatan mutu dimaksudkan agar perusahaan secara selektif dapat mengidentifikasi dan mengimplementasikan perubahan dalam proses secara berkelanjutan.

Statistical Quality Control (SQC) digunakan untuk mengendalikan kualitas atau mutu suatu produk. Pengertian Statistical Quality Control adalah:

Statistical Quality Control adalah suatu sistem yang dikembangkan, untuk menjaga standar yang uniform dari kualitas hasil produksi, pada tingkat biaya yang minimum dan merupakan bantuan untuk mencapai efisiensi perusahaan pabrik (Sofjan Assauri, 2008, 312).

1.5.2. Paradigma Penelitian

Untuk lebih mempermudah dan memperjelas dalam kerangka pemikiran, maka penulis membuat paradigma sebagai berikut:



Gambar 1

Paradigma Penelitian

1.6 Hipotesis Penelitian

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang diteliti kebenarannya harus diuji secara empiris dan digunakan sebagai petunjuk untuk langkah selanjutnya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mencoba merumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Quality Control yang dilakukan PT. Peternakan Ayam Manggis VI Cisarua-Sukabumi belum optimal.
2. Analisis Quality Control terhadap peningkatan mutu hasil produksi DOC belum optimal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen

2.1.1 Pengertian Manajemen

Pengertian manajemen banyak dikemukakan oleh beberapa ahli, antara lain:

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengisian staf, kepemimpinan, dan pengontrolan untuk optimasi penggunaan sumber-sumber dan pelaksanaan tugas-tugas dalam mencapai tujuan organisasional secara efektif dan secara efisien (Silalahi Ulber,2002,4).

Sedangkan menurut H.B. Siswanto (2008, 2), "Manajemen adalah seni dan ilmu dalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian, dan pengendalian terhadap orang dan mekanisme kerja untuk mencapai tujuan".

M. Manullang (2004, 5) mengatakan bahwa, "Manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan".

Pengertian manajemen menurut Heinz Wehrich dan Koontz (2005, 4), "*Management is the process of designing and maintaining an environment in which individuals, working together in groups, efficiently accomplish selected aims*".

Dari pengertian-pengertian diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa manajemen adalah suatu seni dan ilmu dalam proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, pengarahan, pemotivasian, pengendalian, terhadap sumber daya organisasi dan mekanisme kerja untuk mencapai tujuan organisasi.

2.1.2 Pengertian Manajemen Produksi dan Operasi

Eddy Herjanto (2007,2) mendefinisikan, “Manajemen produksi dan operasi sebagai suatu proses yang berkesinambungan dan efektif menggunakan fungsi manajemen untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya secara efisien dalam rangka mencapai tujuan”.

Menurut Mark M. Davis and Janelle Heineke (2005,4) *“Operations management is management of the conversion process that transforms inputs such as raw material and components into outputs in the form of finished goods and services”*.

Beberapa pengertian manajemen produksi dan operasi menurut para ahli antara lain :

Manajemen produksi dan operasi adalah setiap proses yang mengubah masukan-masukan (inputs) dan menggunakan sumber-sumber daya untuk menghasilkan keluaran-keluaran (outputs), yang berupa barang-barang atau jasa.

(Sofjan Assauri, 2008, 17)

Manajemen produksi dan operasi adalah kegiatan yang bertalian dengan penciptaan barang-barang dan jasa-jasa melalui pengubahan masukan atau faktor produksi menjadi keluaran atau hasil produksi. Kegiatannya memerlukan perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan agar tujuan dapat dicapai secara efisien dan efektif.

(Sukanto Reksohadiprojo, 1995, 3)

Manajemen produksi dan operasi merupakan kegiatan untuk mengolah input melalui proses transformasi atau pengubahan

atau konversi sedemikian rupa sehingga menjadi output yang dapat berupa barang atau jasa.

(Zulian Yamit, 2005, 5)

Manajemen Produksi dan Operasi adalah pengarahan dan pengendalian berbagai kegiatan yang mengolah berbagai jenis sumber daya untuk membuat barang atau jasa tertentu.

(Pardede Pontas M, 2005, 13)

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa manajemen produksi dan operasi merupakan serangkaian kegiatan dengan kepemimpinan dan pengendalian terhadap proses-proses mengubah masukan menjadi keluaran, baik dalam bentuk barang dan jasa, dimana bagian organisasi berperan serta.

2.1.3 Ruang Lingkup Manajemen Produksi dan Operasi

Ruang lingkup Manajemen Operasi dan Produksi berkaitan dengan pengoperasian system operasi, pemilihan serta penyiapan system operasi yang meliputi keputusan tentang:

1. Perencanaan output
2. Desain proses transformasi
3. Perencanaan kapasitas
4. Perencanaan bangunan pabrik
5. Perencanaan tata letak fasilitas
6. Desain Aliran Kerja
7. Manajemen persediaan
8. Manajemen Proyek
9. Skeduling
10. Pengendalian Kualitas
11. Keandalan kualitas dan pemeliharaan

(Zulian Yamit, 2005, 6)

Ruang lingkup manajemen produksi dan operasi akan mencakup perancangan atau penyiapan sistem produksi dan operasi, serta pengoperasian dari sistem produksi dan operasi. Pembahasan dalam Perancangan atau Desain dari Sistem Produksi dan Operasi sebagai meliputi :

1. Seleksi dan rancangan atau desain hasil produksi (produk)
2. Seleksi dan perancangan proses dan peralatan
3. Pemilihan lokasi
4. Rancangan tata letak (lay-out) dan arus kerja dan proses
5. Rancangan tugas pekerjaan
6. Strategi dan operasi serta pemilihan kapasitas

Pembahasan dalam pengoperasian sistem produksi dan operasi akan mencakup :

1. Penyusunan rencana produksi dan operasi
2. Perencanaan dan pengendalian persediaan dan pengadaan bahan
3. Pemeliharaan atau perawatan (maintenance) mesin dan peralatan
4. Pengendalian mutu
5. Manajemen tenaga kerja (sumber daya manusia)

(Sofjan Assauri, 2008, 27)

Selain itu para ahli lainnya menyatakan ruang lingkup manajemen produksi dan operasi sebagai berikut :

1. Perencanaan barang dan sumber daya
2. Perancangan sarana pengolahan
3. Perencanaan kegiatan pengolahan
4. Pelaksanaan kegiatan pengolahan
5. Perencanaan kehematan dan keberhasilan
6. Perencanaan dan pengendalian kegiatan khusus

(Jay Heizer dan Barry Render, 2005,14)

Dari pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa ruang lingkup manajemen produksi dan operasi meliputi bidang yang luas, mencakup kegiatan perancangan atau penyiapan sistem produksi dan operasi, serta pengoperasian dari sistem produksi dan operasi.

2.2 Pengendalian Mutu

2.2.1 Pengertian mutu

Konsumen memerlukan jaminan bahwa produk yang dibeli mampu memberikan kepuasan selama usia penggunaannya. Perusahaan yang maju haruslah menyadari bahwa mutu diperlukan untuk terintegrasi ke dalam proses produksi, yang melibatkan usaha

dari organisasi secara keseluruhan untuk menghasilkan keluaran yang memenuhi bahkan melampaui harapan konsumen.

Pengertian mutu menurut David L. Goetsch and Stanley B. Davis (2000,48), *“Quality is not only products and services but also includes processes, environment, and people”*.

Suyadi Prawirosentono (2007,320) mengatakan bahwa “mutu adalah suatu kondisi fisik, sifat, dan kegunaan suatu barang yang dapat memberi kepuasan konsumen secara fisik maupun psikologis sesuai dengan nilai uang yang dikeluarkan.”

Sedangkan pengertian mutu menurut Internasional Organization for Standardization (ISO) yang dikutip oleh Zulian Zamit (2003,348): “Mutu adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar”.

Selain itu Eddy Herjanto (2007,401) mendefinisikan, “mutu sebagai pemenuhan kesesuaian (conformance to requirements).”

Pengertian mutu menurut Russel Roberta S. dan Taylor Bernard W (2003, 614), *“Quality is the totaly of features and characteristics of a product or services that bears its ability to satisfy given needs”*.

Dalam kaitannya dengan definisi di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa mutu adalah suatu totalitas bentuk, karakteristik dari barang atau jasa serta kondisi dan proses serta lingkungan secara keseluruhan yang menunjukkan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan-kebutuhan konsumen secara fisik maupun psikologis.

2.2.2 Pengertian Quality Control

Setiap produk yang dibuat suatu perusahaan harus mempunyai mutu sesuai dengan standar internasional. Sehingga produk tersebut dapat memberikan kontribusi bagi pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Quality Control adalah mengembangkan, mendesain, memproduksi, dan memberikan layanan produk bermutu yang paling ekonomis, paling berguna, dan selalu memuaskan para pelanggannya (Murdifin Haming dan Mahfrud Nurmajaddin, 2007, 105).

Quality Control merupakan usaha untuk mempertahankan mutu atau kualitas dari barang yang dihasilkan, agar sesuai dengan spesifikasi produk yang telah ditetapkan berdasarkan kebijakan pimpinan perusahaan (Sofjan Assauri, 2008, 299).

Pengendalian mutu (quality control) adalah proses memastikan apakah mutu dari suatu produk atau jasa telah memenuhi tingkat mutu yang diinginkan dan mengidentifikasi perbaikan (jika ada) yang perlu dilakukan dalam proses produksi (Amin Widjaja Tunggal 2009, 78).

Dari pengertian-pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Quality Control adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan perusahaan mulai dari memeriksa, melakukan uji coba atas produk, sampai analisis statistik untuk mempertahankan mutu dari barang yang dihasilkan demi memuaskan kebutuhan konsumen.

2.2.3 Peralatan Pengendalian Mutu

Tujuh alat pengendali mutu yang dikenal juga dengan istilah "magnificent seven", mencakup :

1. Lembar Pemeriksaan (checksheet)

Tujuan utama dari lembar pemeriksaan adalah untuk menjamin bahwa data dikumpulkan secara hati-hati dan akurat oleh personel operasi untuk mengontrol proses dan untuk pengambilan keputusan.

2. Histogram

Histogram ialah gambaran grafis tentang nilai rata-rata dan penyebaran dari sekumpulan data suatu variabel.

3. Diagram Sebab Akibat

Diagram sebab dan akibat digunakan untuk mengembangkan variasi yang luas atas suatu topik dan hubungannya, termasuk untuk pengujian suatu proses maupun perencanaan suatu kegiatan.

4. Diagram Pareto

Diagram pareto digunakan untuk menggambarkan tingkat kepentingan relatif antar berbagai faktor. Dengan diagram ini dapat diketahui faktor yang dominan dan yang tidak.

5. Bagan Kendali Mutu

Bagan kendali mutu ialah grafik yang dipergunakan untuk membedakan atau memisahkan hasil dari suatu proses yang berada dalam kendali atau tidak.

6. Diagram Pencar

Suatu diagram yang memperlihatkan hubungan antara suatu ciri dengan ciri lainnya.

7. Bagan Aliran

Bagan urutan yang menjelaskan perkembangan nilai ciri-ciri mutu tertentu yang diamati.

(Eddy Herjanto 2007,421)

Piranti atau alat perbaikan kualitas dibedakan atas piranti yang menggunakan data numerik dan piranti yang menggunakan data verbal

1. Piranti data numeric

Ada 5 piranti atau alat yang digunakan dalam mengolah data numerik atau data kuantitatif :

a) Kertas periksa (check sheet)

Suatu piranti yang paling mudah untuk menghitung seberapa sering sesuatu terjadi. Dengan demikian, kertas periksa adalah piranti yang sederhana, tetapi teratur untuk pengumpulan data untuk mengetahui masalah utama.

b) Pareto chart

Pareto chart digunakan untuk memperbandingkan berbagai kategori kejadian yang digunakan memperbandingkan berbagai kategori kejadian yang disusun menurut ukurannya, dari yang paling besar disebelah kiri ke paling kecil disebelah kanan.

c) Histogram

Piranti untuk menunjukkan variasi data pengukuran, seperti berat badan, sekelompok orang, tebal plat besi, dan sebagainya.

d) Diagram Pencar (Scatter Diagram)

Diagram pencar biasanya menjelaskan adanya hubungan antara dua variabel dan menunjukkan keeratan hubungan tersebut yang diwujudkan sebagai koefisien korelasi

e) Diagram Perjalanan (run chart)

Run chart adalah grafik yang menunjukkan variasi sepanjang waktu.

2. Piranti data verbal

Piranti atau alat dalam menggunakan data verbal adalah bagan alur, brainstorming, fishbone diagram, diagram gabungan, dan diagram pohon.

(M. N. Nasution, 2005, 154)

Ada tujuh macam peralatan pengendalian mutu secara statistik, meliputi :

1. Bagan arus proses (process flow chart)

Gambar yang menjelaskan langkah-langkah utama, cabang-cabang, dan keluaran nyata dari suatu proses.

2. Run chart

Bagan urutan yang menjelaskan perkembangan nilai ciri-ciri mutu tertentu yang diamati.

3. Scatter diagram (diagram tebar)

Suatu diagram yang memperlihatkan hubungan antara suatu ciri dengan ciri lainnya (lazim pula disebut bagan korelasi)

4. Check sheet (lembar pengecekan)

Suatu cara pengorganisasian dalam pengumpulan data mengenai faktor mutu pada setiap tahapan proses pengerjaan yang ada.

5. Hystogram dan pareto analysis (bagan batang dan analisis pareto)

Suatu cara untuk menggambarkan distribusi data dengan mempergunakan grafik batangan, selanjutnya disusun menurut peringkat besaran masing-masing data dan dianalisis penyebab utama dari cacat yang terjadi.

6. Cause and effect diagram (diagram sebab akibat)

Lazim pula disebut diagram tulang ikan adalah suatu diagram yang dipakai untuk menjelaskan elemen-elemen proses yang berhubungan dengan potensi elemen tersebut sebagai penyebab ketunamutuan dan akibatnya terhadap mutu keluaran.

7. Control quality chart (bagan pengendalian mutu)

Bagan yang dipakai untuk menjelaskan nilai-nilai statistik dari cacat keluaran dan sebaran dari rata-ratanya, yang dilengkapi dengan batas atas (upper control limit), garis tengah (center line), dan batas bawah (lower control limit).

(Murdifin Haming dan Mahfrud Nurmajaddin, 2007, 148)

Dari uraian-uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa, peralatan pengendalian mutu terdiri dari :

1. Lembar pemeriksaan
2. Diagram pareto
3. Histogram
4. Run chart

5. Diagram pencar
6. Diagram tulang ikan/sebab akibat
7. Bagan pengendalian mutu

2.3 `Statistical Quality Control

2.3.1 Pengertian Statistical Quality Control

Pada kenyataannya, Statistical Quality Control meliputi penganalisisan sample dan menarik kesimpulan mengenai karakteristik seluruh barang (populasi) dimana sample tersebut diambil. Dengan menggunakan sampling dan penarikan kesimpulan secara statistic (statistical inference), maka Statistical Quality Control dapat digunakan untuk menerima atau menolak (menyatakan apkir) produk yang telah diproduksi atau dapat digunakan untuk mengawasi proses dan sekaligus kualitas produk yang sedang dikerjakan. (Sofjan Assauri,2008,312)

Pengertian Statistical Quality Control menurut Sofjan Assauri (2008,312) dalam bukunya Manajemen Produksi dan Operasi adalah :“Penggunaan metode statistik untuk mengumpulkan dan menganalisis data dalam menentukan dan mengawasi kualitas hasil produksi”.

Pengertian Statistical Quality Control menurut Suyadi Prawirosentono (2007;322) adalah ”Suatu metode yang dijadikan sebagai alat untuk mencegah kerusakan dengan cara menolak (reject) dan menerima (accept) berbagai produk yang dihasilkan.”

Menurut Roger G Schroeder SQC adalah “ *The Application of statistical techniques to decision, there are two distinct types of statistical method available, two types is acceptance sampling and traditional statistical technique*”

Sedangkan menurut Murdifin Haming dan Mahfud Nurnajamuddin (2007,184), “Statistical Quality Control adalah penggunaan metode statistik untuk mengukur kinerja proses produksi, sekaligus untuk meningkatkan mutu keluaran.”

Dari pengertian diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa Statistical Quality Control adalah penggunaan metode statistik untuk mengumpulkan dan menganalisis data untuk mencegah kerusakan dengan cara menolak dan menerima produk yang dihasilkan sekaligus untuk meningkatkan mutu keluaran.

2.3.2 Metode Pengendalian Mutu

Ada dua macam metode utama yang terpakai untuk melakukan pengendalian, yaitu :

1. Acceptance Sampling (contoh penerimaan)

Adalah pengendalian mutu yang dilakukan terhadap produk yang diterima dari pemasok, atau yang selesai diproses dengan tujuan untuk menentukan apakah produk tersebut diterima atau ditolak.

2. Proses Control (pengendalian proses)

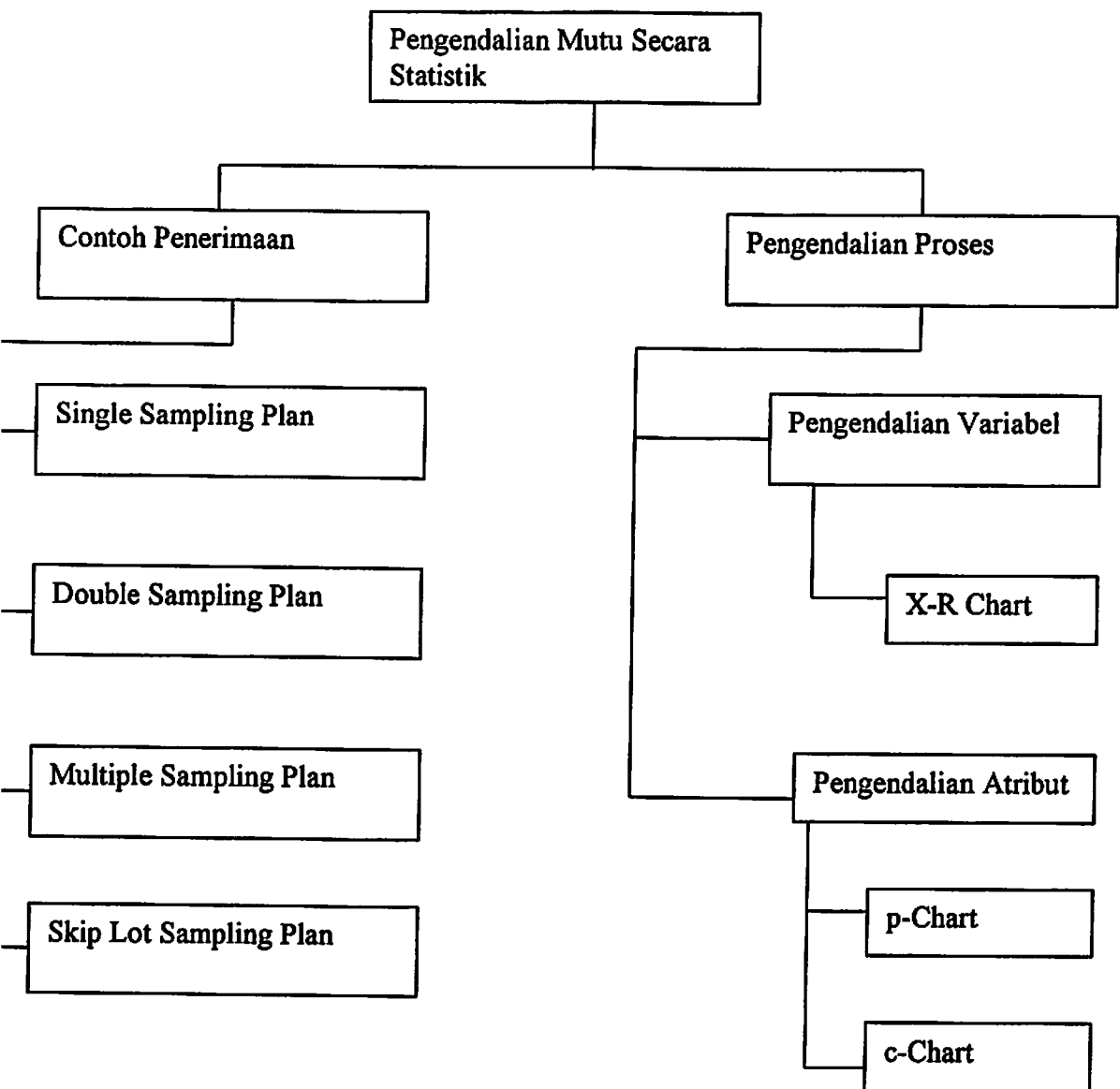
Pengendalian mutu yang dilakukan atas proses pengerjaan dengan menerapkan metode pengendalian mutu tertentu untuk

membuat keputusan apakah proses produksi memenuhi spesifikasi mutu yang telah ditentukan atau tidak, sehingga keputusan tentang proses dilanjutkan atau harus dihentikan dapat dibuat.

(Murdifin Haming dan Mahfud Nurnajamuddin 2007,168)

Gambar 2

Tipe pengendalian mutu secara statistik



(sumber gambar : Murdifin Haming dan Mahfud Nurnajamuddin, 2007,169)

2.3.3 Process Quality Control

Metode yang dapat digunakan untuk melakukan pengawasaan proses dibagi menjadi 2 macam, yaitu :

1. SPC Berdasarkan Atribut

Suatu produk dapat diklasifikasikan berdasarkan atributnya, yaitu rusak atau tidak rusak, cacat atau tidak cacat.

Bagan kendali untuk atribut dibagi menjadi 2 (dua), yaitu :

- p-Chart (proporsi)

Model ini dapat dipergunakan apabila produk yang akan dievaluasi mutunya dapat dibedakan atas kategori baik atau jelek. Jika unit yang jelek tersebut dapat dinyatakan sebagai proporsi atas sampel yang ditarik maka pengendaliannya mutunya dapat dilakukan dengan memakai p-Chart.

p-Chart memiliki rumus batas kendali mutu sebagai berikut:

$$UCL = \bar{p} + bS \bar{p} \text{ dan } LCL = \bar{p} - bS\bar{p}$$

UCL = upper control limit (batas atas pengendalian)

LCL = lower control limit (batas bawah pengendalian)

\bar{P} = proporsi cacat rata-rata

P = proporsi cacat = X/n dan X_i = unit cacat yang ada dalam sampel

N = jumlah populasi, yaitu k (n)

n = ukuran sampel, jumlah unit yang ada dsalam sampel yang digunakan

k = frekuensi penarikan sampel, misalnya 10 hari, 15 hari, dan sebagainya

b = pengali dengan nilai 1, 2, 3, yang bersifat konstan

$S_{\bar{p}}$ = standar deviasi dari proporsi rata-rata sampel yang ditarik

$$S_{\bar{p}} = \sqrt{\frac{\bar{p}(1-\bar{p})}{n}}$$

Pemilihan konstan pengali b : 1, 2, atau 3 tergantung pada derajat keketatan atas pengendalian mutu yang dilaksanakan. Jika dipilih angka pengali 3, berarti pengendalian yang dipilih adalah longgar dan memiliki toleransi untuk menerima lot pada 99,73%. Jika dipilih angka pengali 2, berarti diinginkan 95,45% untuk menerima lot, dan untuk angka pengali 1 berarti diinginkan 68,27% peluang untuk menerima lot. Jadi, semakin besar nilai pengali, akan semakin longgar pelaksanaan pengendalian, dan semakin kecil angka pengali, akan semakin ketat pengendalian yang dilaksanakan.

- **c-Chart (cacat)**

Apabila cacat dinyatakan dalam jumlah tertentu pada permukaan tiap unit produk yang diperiksa maka dapat menggunakan c-Chart. Contoh, cacat permukaan ini adalah jumlah tenunan ganda pada permukaan kain yang selesai ditenun.

Variabel yang harus dicari mutunya adalah sebagai berikut :

\bar{c} = jumlah cacat rata-rata

$$UCL = \bar{c} + 3\sqrt{\bar{c}}$$

$$LCL = \bar{c} - 3\sqrt{\bar{c}}$$

$$S_c = \sqrt{\bar{c}}$$

2. SPC berdasarkan variabel

- $\bar{x} - R$ Charts

Bagan pengendalian mutu digunakan untuk pengendalian seperti waktu yang digunakan untuk memproses pengerjaan produk dan ukuran produk (diameter, panjang, berat, atau isi). Kesesuaian dengan standar mutu dinilai dari dua sudut penilaian, yaitu ukuran rata-rata sampel serta daya jangkau (range) dari ukuran sampel yang diteliti. Keakuratan proses dipelihara dengan mempergunakan alat \bar{x} - Chart. Sedang presisi ukuran produk (precise) ditelusuri melalui R- Chart.

Rumus-rumus terpakai :

\bar{X} = rata-rata

n = ukuran sampel

Range (R) = selisih antara ukuran maksimum dengan minimum sebuah sampel

$\bar{\bar{X}}$ = grand mean

\bar{R} = rata-rata range

Batas-batas kendali mutu untuk \bar{X} -Chart

- Upper Control Limit (UCL) = $\bar{\bar{X}} + A_2 \bar{R}$
- Lower Control Limit (LCL) = $\bar{\bar{X}} - A_2 \bar{R}$

Batas-batas kendali mutu untuk R-Chart :

- $UCL = D4 \bar{R}$
- $LCL = D3 \bar{R}$

Nilai-nilai dari $A2$, $D3$, $D4$ diperoleh dari tabel yang disediakan untuk itu.

(Murdifin Haming dan Mahfud Nurnajamuddin 2007,184)

2.3.4 Diagram Kontrol

Teknik-teknik pengawasan kualitas secara statistik dapat dibedakan atas diagram kontrol dan teknik-teknik acceptance sampling.

- 1) Metode diagram kontrol adalah sebagai berikut :
 - a. Diagram kontrol proporsi p (\bar{p})
 - b. Diagram kontrol rata-rata x (\bar{x})
 - c. Diagram kontrol rentang R (R)
 - d. Diagram kontrol cacat (C)
 - e. Diagram kontrol cacat 100% inspection
- 2) Teknik-teknik acceptance sampling adalah sebagai berikut:
 - a. Kurva operating characteristic
 - b. Avarage out going quality control

Diagram kontrol dipergunakan untuk mengukur rata-rata, variabel, dan atribut. Variabel berhubungan dengan rata-rata dan besarnya deviasi serta untuk mengetahui sumbu terjadinya variasi proses. Pengukuran terhadap variabel berguna dalam pengawasan operasi yang sedang berjalan.

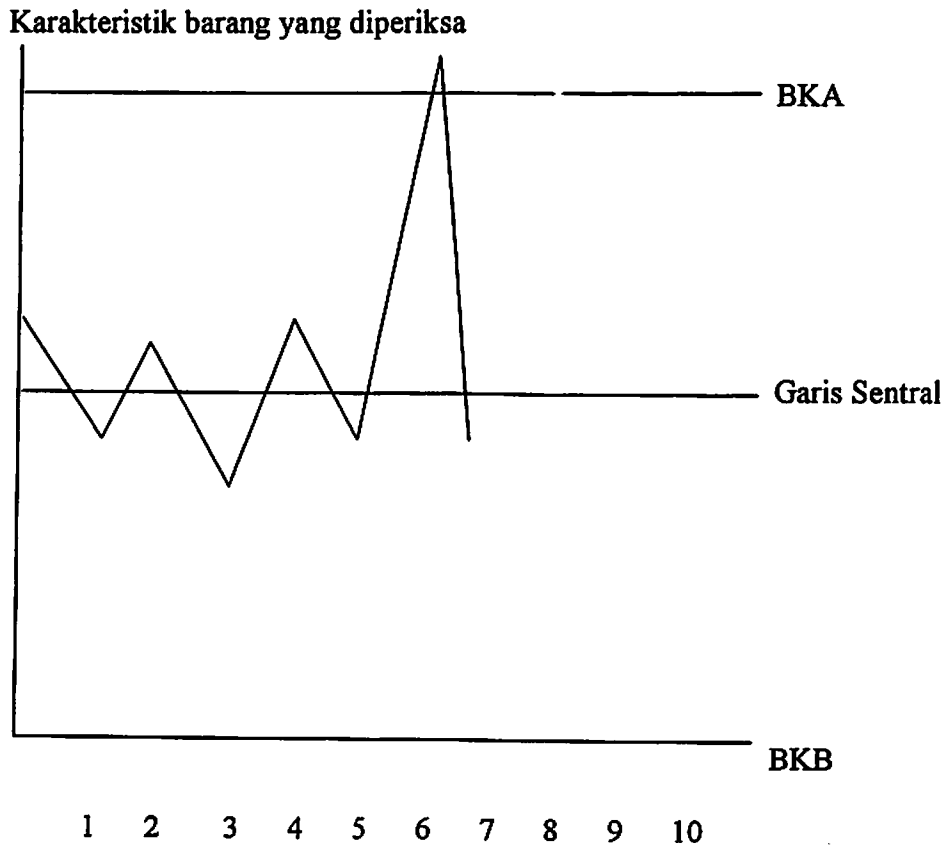
Sedangkan pengukuran atribut berhubungan dengan besarnya persentase produk yang ditolak dan penting dalam acceptance sampling.

Langkah-langkah yang harus dijalankan saat menggunakan bagan kendali. Ada lima langkah yang biasanya dijalankan saat menggunakan bagan- \bar{x} dan bagan-R:

1. Kumpulkan sampel sebesar 20 hingga 25 masing-masing dengan $n=4$ atau $n=5$ dari sebuah proses dan hitung rata-rata dan rentangan masing-masing.
2. Hitunglah rata-rata keseluruhan ($\bar{\bar{x}}$ dan $\bar{\bar{R}}$), tetapkan batas kendali yang sesuai, biasanya pada tingkat keyakinan 99.73%, dan hitunglah batas kendali atas dan bawah awal. Jika proses tidak stabil, gunakan rata-rata yang diinginkan, μ , untuk menghitung batas dan bukan menggunakan $\bar{\bar{x}}$.
3. Gambarlah rata-rata dan rentangan sampel pada bagan kendali dan tentukan apakah mereka berada diluar batas yang dapat diterima.
4. Telitilah titik-titik atau pola yang mengindikasikan proses diluar kendali. Coba untuk mengenali penyebab variasi yang ada, dan kemudian proses dilanjutkan.
5. Kumpulkan sampel tambahan, dan jika diperlukan, tetapkan batas kendali dengan menggunakan data baru.

(Heizer Jay dan Render Barry, 2004, 296)

Gambar 3
Diagram Kontrol Shewart



(sumber : M. N. Nasution, 2005,130)

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Quality Control dalam proses penetasan telur untuk menghasilkan DOC yang berkualitas. Pada penulisan skripsi ini penulis melakukan penelitian pada PT. Peternakan Ayam Manggis VI Cisarua yang terletak di desa Cisarua Kecamatan Nagrak, Kabupaten Sukabumi Propinsi Jawa Barat

PT. PAM VI Cisarua-Sukabumi bergerak dalam usaha penyediaan DOC, baik ayam pertelur maupun ayam pedaging komersial. Usaha penyediaan ini merupakan usaha pemeliharaan dan penetasan sampai dengan pengemasan. Telur yang ditetaskan berasal dari peternakan parent stock. Selain memproduksi DOC, produksi lain yang juga dihasilkan adalah kotoran ayam, ayam afkir siap potong, dan telur afkir untuk dikonsumsi.

3.2. Metode Penelitian

3.2.1. Desain Penelitian

Desain Penelitian merupakan rencana tentang cara mengumpulkan dan menganalisis data agar dapat dilaksanakan secara ekonomis serta serasi dengan jenis atau tujuan penelitian . Sumber data dan prosedur pengumpulan data terdiri dari :

1. Jenis, Metode, dan Teknik Penelitian

- ❖ Jenis penelitian pada penulisan ini adalah deskriptif eksploratif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mencari pengaruh quality

control yang dilakukan perusahaan untuk menghasilkan produk yang bermutu.

- ❖ Metode penelitian yang digunakan yaitu studi kasus. Penelitian ini dilakukan guna mengetahui tentang analisis quality control dalam menghasilkan produk yang bermutu pada PT. Peternakan Ayam Manggis VI Cisarua-Sukabumi.
- ❖ Teknik penelitian yang dilakukan adalah statistik kuantitatif berkaitan dengan persentase unit yang rusak didalam proses produksi dan banyaknya cacat dalam suatu proses produksi.

2. Unit Analisis

Pada penelitian ini penulis menggunakan unit analisis yaitu sumber data yang unit analisisnya merupakan laporan hasil produksi dari divisi PT. Peternakan Ayam Manggis VI Cisarua-Sukabumi.

3.2.2. Operasionalisasi Variable

Dalam operasionalisasi variable ini, penulis akan menjabarkan masing-masing variable ke dalam indikator dan ukuran atau skala yang akan digunakan, dapat dilihat dalam table sebagai berikut :

Tabel 1
Operasionalisasi Variable

Variable	Indikator	Skala
Quality Control	<ul style="list-style-type: none"> • Bahan yang diterima • Proses Produksi • Spesifikasi Standar 	Nominal Nominal Interval
Hasil Produksi	<ul style="list-style-type: none"> • Produk (output) yang berkualitas 	Rasio

3.2.3. Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang diperlukan untuk melengkapi penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Data Sekunder

Suatu teknik pengumpulan data dengan mencari landasan teoritis yang ada dari beberapa referensi buku yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas sebagai bahan pertimbangan kegiatan penelitian.

2. Data Primer

Suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari dan mengumpulkan data langsung pada perusahaan yang akan diteliti, yaitu dengan melakukan :

a. Wawancara

Melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan pelaksanaan quality control dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun sebelumnya dan dengan meminta data yang dibutuhkan untuk penelitian.

b. Observasi

Dalam hal ini penulis melakukan observasi pada PT. Peternakan Ayam Manggis VI Cisarua-Sukabumi untuk mendapatkan laporan hasil produksi dan informasi yang diperlukan, yang berkaitan dengan pelaksanaan quality control sebagai pendukung tersusunnya skripsi ini.

3.2.4. Metode Analisis

Didalam pelaksanaan quality control terdapat beberapa metode untuk mengetahui pengaruh quality control terhadap mutu hasil produksi. Penulis menggunakan Statistical Quality Control dengan bagan kendali untuk data atribut.

Untuk mengetahui quality control dengan Statistical Quality Control dengan menggunakan bagan kendali untuk data atribut dapat dilakukan dengan menentukan batas kendali paling tinggi atau Upper Control Limit (UCL) dan batas kendali paling rendah Lower Control Limit (LCL). Bagan kendali ini diperkenalkan oleh Dr. Walter Shewhart dan Bell Laboratories.

Apabila proses berada dalam batas UCL dan LCL maka proses tersebut berada dalam control statistik. Tetapi jika ada yang diluar UCL dan LCL maka proses tersebut tidak berada dalam control statistika.

❖ SPC (Statistical Process Control) berdasarkan Atribut

• p-Chart (proporsi)

Langkah-langkah yang harus dijalankan saat menggunakan bagan kendali. Ada lima langkah yang biasanya dijalankan saat menggunakan bagan-p:

1. Kumpulkan sampel sebesar 20 hingga 25 masing-masing dengan $n=4$ atau $n=5$ dari sebuah proses dan hitung rata-rata dan rentangan masing-masing.
2. Hitunglah cacat rata-rata keseluruhan \bar{p} , tetapkan batas kendali yang sesuai, biasanya pada tingkat keyakinan 99.73%, dan hitunglah batas kendali atas dan bawah awal. Jika proses tidak stabil, gunakan rata-rata yang diinginkan, μ , untuk menghitung batas dan bukan menggunakan \bar{p} .

3. Gambarlah rata-rata dan rentangan sampel pada bagan kendali dan tentukan apakah mereka berada diluar batas yang dapat diterima.
4. Telitilah titik-titik atas pola yang mengindikasikan proses diluar kendali. Coba untuk mengenali penyebab variasi yang ada, dan kemudian proses dilanjutkan.
5. Kumpulkan sampel tambahan, dan jika diperlukan, tetapkan batas kendali dengan menggunakan data baru.

Model ini dapat dipergunakan apabila produk yang akan dievaluasi mutunya dapat dibedakan atas kategori baik atau jelek. Jika unit yang jelek tersebut dapat dinyatakan sebagai proporsi atas sampel yang ditarik maka pengendaliannya mutunya dapat dilakukan dengan memakai p-Chart.

p-Chart memiliki rumus batas kendali mutu sebagai berikut:

$$UCL = \bar{p} + bS \bar{p} \text{ dan } LCL = \bar{p} - bS \bar{p}$$

UCL = upper control limit (batas atas pengendalian)

LCL = lower control limit (batas bawah pengendalian)

$$\bar{P} = \frac{\text{Jumlah rata-rata barang yang rusak}}{\text{Jumlah rata-rata barang yang diobservasi}}$$

P = proporsi cacat = X/n dan X_i = unit cacat yang ada dalam sampel

$$P = \frac{\text{Banyaknya barang yang rusak}}{\text{Banyaknya barang yang diobservasi}}$$

N = jumlah populasi, yaitu $k(n)$

n = ukuran sampel, jumlah unit yang ada dsalam sampel yang digunakan

k = frekuensi penarikan sampel, misalnya 10 hari, 15 hari, dan sebagainya

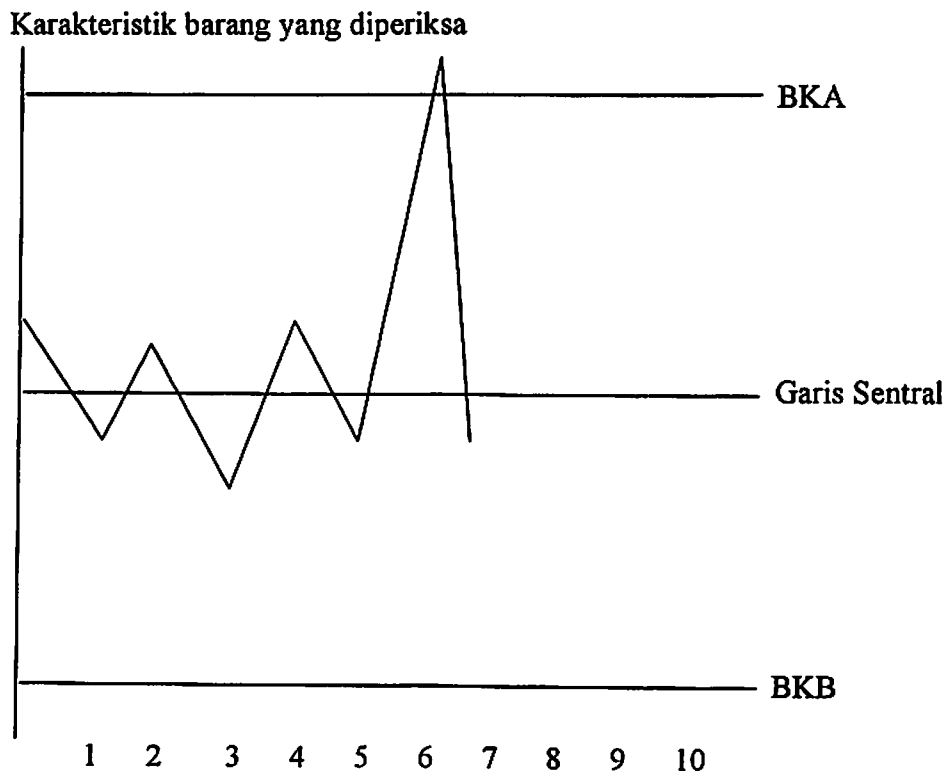
b = penggali dengan nilai 1, 2, 3, yang bersifat konstan

$S_{\bar{p}}$ = standar deviasi dari proporsi rata-rata sampel yang ditarik

$$S_{\bar{p}} = \sqrt{\frac{\bar{p}(1-\bar{p})}{n}}$$

Pemilihan konstan pengali b : 1, 2, atau 3 tergantung pada derajat keketatan atas pengendalian mutu yang dilaksanakan. Jika dipilih angka pengali 3, berarti pengendalian yang dipilih adalah longgar dan memiliki toleransi untuk menerima lot pada 99,73%. Jika dipilih angka pengali 2, berarti diinginkan 95,45% untuk menerima lot, dan untuk angka pengali 1 berarti diinginkan 68,27% peluang untuk menerima lot. Jadi, semakin besar nilai pengali, akan semakin longgar pelaksanaan pengendalian, dan semakin kecil angka pengali, akan semakin ketat pengendalian yang dilaksanakan

Gambar 4
Diagram Kontrol Shewart



(sumber : M. N. Nasution, 2005,130)

Teknik kualitas yang paling umum dilakukan dalam pengawasan kualitas ialah dengan menggunakan diagram kontrol shewart.

Garis sentral melukiskan nilai baku yang menjadi dasar perhitungan terjadinya penyimpangan hasil-hasil pengamatan untuk tiap sampel. BKA atau batas kontrol atas adalah garis yang menunjukkan penyimpangan paling tinggi dari nilai baku. BKB atau batas kontrol bawah adalah batas penyimpangan yang paling rendah.

Nilai tiap sampel berdasarkan statistik dihitung dan kemudian digambarkan dengan titik-titik dan dihubungkan dengan garis untuk

dianalisis. Apabila titik-titik berada dalam daerah yang dibatasi oleh BKA dan BKB, maka proses produksi berada dalam kontrol sehingga penyimpangan kualitas dapat ditolerir. Sebaliknya, bila titik-titik berada di luar batas BKA dan BKB, maka proses produksi berada di luar kontrol. Dalam keadaan demikian, perusahaan harus mencari hal-hal yang menyebabkan banyaknya barang yang kualitasnya menyimpang dari kualitas standar dengan menggunakan diagram sebab akibat (Fishbone), kemudian dibetulkan agar proses produksi kembali dalam kontrol.

Adapun langkah-langkah dalam menyusun diagram sebab akibat (Fishbone) adalah sebagai berikut :

1. Bermusyawarah tentang efek negatif masalah. Tuliskan dibagian tengah kanan alat penyajian informasi. Gambar kotak di sekitarnya dan gambarkanlah sebuah garis panah horizontal yang menghubungkannya,
2. Tukar pikiranlah atas kategori utama penyebab masalah tersebut. Jika dipandang sulit, pakailah kategori yang umum : metode, mesin (peralatan), SDM (tenaga kerja), material, pengukuran, lingkungan.
3. Tulis kategori penyebab masing-masing masalah sebagai cabang dalam bentuk garis panah dari sumbu utama.
4. Brain storming semua penyebab masalah yang mungkin terjadi. *Tanyalah Kenapa ini terjadi ?* ketika masing-masing gagasan diberikan setiap anggota, fasilitator menuliskannya sebagai cabang dari kategori penyebab yang sesuai. Penyebab dapat ditulis dalam

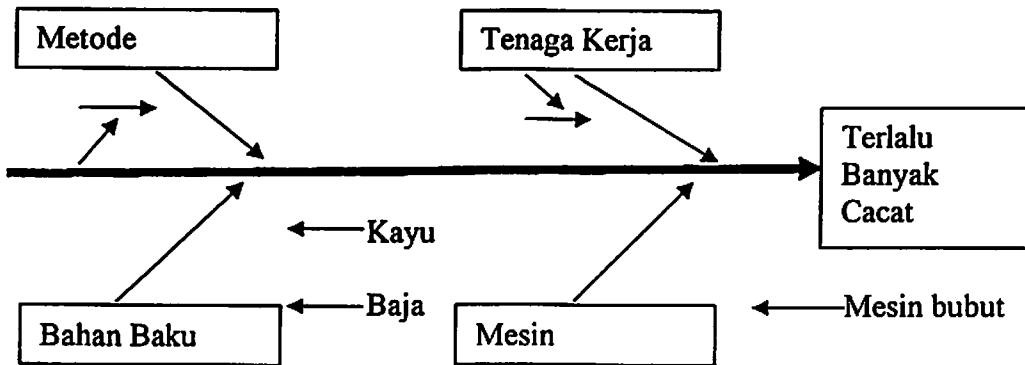
beberapa tempat jika penyebab tersebut berhubungan dengan beberapa kategori.

5. Tanya kembali *Kenapa ini terjadi ?* atas masing-masing penyebab. Tuliskan cabang sub penyebab tersebut. Ajukan pertanyaan kembali *Mengapa demikian?* Untuk menghasilkan tingkatan penyebab yang lebih detail. Lapisan dari cabang sub penyebab mengindikasikan adanya hubungan sebab akibat dari masalah yang ada.
6. Ketika perhatian kelompok berjalan keluar dari gagasan, perhatian, dapat difokuskan kembali ke bagan yang terdapat beberapa gagasan yang sudah dirumuskan.

Untuk lebih jelasnya diagram sebab akibat atau diagram tulang ikan (Fishbone) dapat dilihat pada gambar 5.

Gambar 5

Bentuk diagram sebab akibat atau diagram tulang ikan (Fishbone)



(Sumber : M. Syamsul Ma'arif dan Hendri Tanjung, 2003, 145)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan

4.1.1 Sejarah dan Perkembangan PT. PAM VI Cisarua

Awal kata “Manggis” berasal dari mulai berdirinya perusahaan perunggasan yang berlokasi di wilayah Cicurug Sukabumi dengan satu usaha peternakan. Perusahaan ini semakin berkembang pesat hingga kemudian munculah nama manggis II, III, IV, V, dan VI. Karena nama desa yang pertama kali usaha peternakan ini dimulai di kampung Manggis Benda Cicurug Sukabumi, maka kata “Manggis” menjadi nama-nama usaha peternakan selanjutnya.

Dimulai dari pembebasan tanah seluas ±118 ha sebagian besar dibeli dari tanah bekas perusahaan Marisi yang bergerak VI ini. Peternakan Manggis VI ini rencananya akan dibangun dengan jumlah empat unit, tapi karena krisis moneter pembangunan kandang baru terealisasi berjumlah terealisasi berjumlah dua unit.

PT. Peternakan Ayam Manggis Cisarua terletak di desa Cisarua Kecamatan Nagrak, Kabupaten Sukabumi propinsi Jawa Barat. PT. PAM Cisarua bergerak dalam usaha pemeliharaan dan penetasan telur ayam. PT. PAM Cisarua dikhususkan untuk Ayam broiler (Hybro). Produk utama dari PT. PAM Cisarua adalah DOC (Day Old Chick) untuk ayam pedaging. Selain itu produk lain yang dihasilkan adalah ayam afkir yang siap potong, telur yang

dikonsumsi yang tidak ditetaskan dan pupuk dari kotoran ayam. Proses penetasan telur dilakukan di bagian hatchery khusus yang lokasinya tidak jauh dari farm. Produksi DOC pada hatchery Cisarua dilakukan empat kali dalam seminggu yaitu pada hari Senin, Selasa, Kamis, dan Jumat.

4.1.2 Struktur Organisasi Management Hatchery PT. PAM VI

Cisarua

Struktur organisasi managemant hatchery dari perusahaan terdiri dari :

1. Hatchery head

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- Bertanggungjawab atas pelaksanaan program-program harian produksi DOC yang meliputi program sanitasi, program pengiriman, dan penerimaan telur tetas ke farm, program penyimpanan telur tetas di holding room, program setting telur tetas ke dalam mesin inkubator dan operasinya sampai telur tetas menjadi DOC kemudian melaksanakan seleksi DOC sampai pengiriman DOC tersebut ke customer/pelanggan berdasarkan order bagian sales DOC dan kerjasama untuk melaksanakan pengiriman tersebut dengan bagian delivery.
- Menbuat pembagian-pembagian tugas dalam rangka pelaksanaan dan pengawasan kegiatan proses produksi DOC secara benar sehingga demikian dapat dicapai

efisiensi proses produksi yang maksimal dan mutu hasil produksi yang tinggi.

- Menyiapkan data-data perhitungan kebutuhan anggaran tahunan dan bersama-sama Hatchery Production Manager menyusun anggaran belanja tahunan.
- Bertanggungjawab atas pemeliharaan seluruh asset perusahaan yang ada dibawah tanggungjawab dan pengawasannya, termasuk memelihara motivasi kerja karyawan, sehingga dengan demikian dapat mengantisipasi dan mencegah kejadian-kejadian yang merugikan perusahaan.

2. Supervisor Produksi Hatchery

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- Mengawasi pelaksanaan program-program management hatchery yang meliputi program sanitasi, program pengiriman dan penerimaan telur tetas, program penyimpanan telur tetas dalam holding room, program setting telur tetas ke dalam mesin incubator dan operasinya sampai menetas menjadi DOC, program seleksi DOC, program pengiriman DOC ke customer berdasarkan order dari bagian Delivery DOC.
- Melaksanakan pembagian tugas kepada bawahannya sesuai dengan jadwal yang sudah dibuat dalam rangka pelaksanaan dan pengawasan kegiatan proses DOC

secara benar, sehingga dapat dicapai efisiensi proses produksi yang optimal dan dengan hasil produksi yang tinggi.

- Menyiapkan data-data seperti lost weight, break out, temperatur output, dan data-data lainnya sebagai bahan analisa atas seberapa jauh hasil yang telah didapat atas program-program yang telah dilaksanakan sebelumnya.
- Bertanggungjawab atas pemeliharaan sarana-sarana produksi, sehingga proses produksi bisa berjalan lancar serta dengan biaya seefisien mungkin.
- Memelihara serta meningkatkan motivasi kerja bawahannya, agar dalam melaksanakan kegiatan proses produksi bisa lebih maksimal dan seefisien mungkin.

3. Supervisor/Staff Administrasi Hatchery

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- Bertanggungjawab atas kelancaran dan keakuratan pembuatan semua laporan yang dikerjakan oleh bawahannya.
- Bertanggungjawab atas ketersediaan stock barang untuk keperluan pembuatan laporan dikantor.
- Bertanggungjawab atas kebersihan dan kerapian kantor serta lingkungan sekitar Hatchery.

- Bertanggungjawab atas pengaturan dan persiapan yang dibutuhkan apabila ada tamu, baik yang menginap maupun tidak.
- Bertanggungjawab atas keakuratan laporan peengelolaan uang kas di unit hatchery.

4. Ass. Supervisor Hatchery

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- Membantu tugas-tugas Supervisor Produksi Hatchery serta bertanggungjawab dalam pelaksanaan penerapan program kerja yang telah ditetapkan mulai dari penerimaan telur sampai dengan pengiriman DOC sehingga sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- Bertanggungjawab atas kelengkapan dan keakuratan data-data yang tercantum di setting form serta data-data pendukung lainnya yang dibutuhkan oleh statistik, supervisor atau pimpinan Hatchery.

5. Operator Hatchery

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- Melakukan program kerja harian dan mingguan yang dibuat atasan langsung sehingga proses produksi di hatchery dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Melaksanakan aktivitas kerja di hatchery seperti penerimaan telur, fumigasi telur, setting, transfer, pull

chick, sexing, vaksinasi, potong paruh, sanitasi, dan program-program lainnya.

6. Operator Mekanik

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

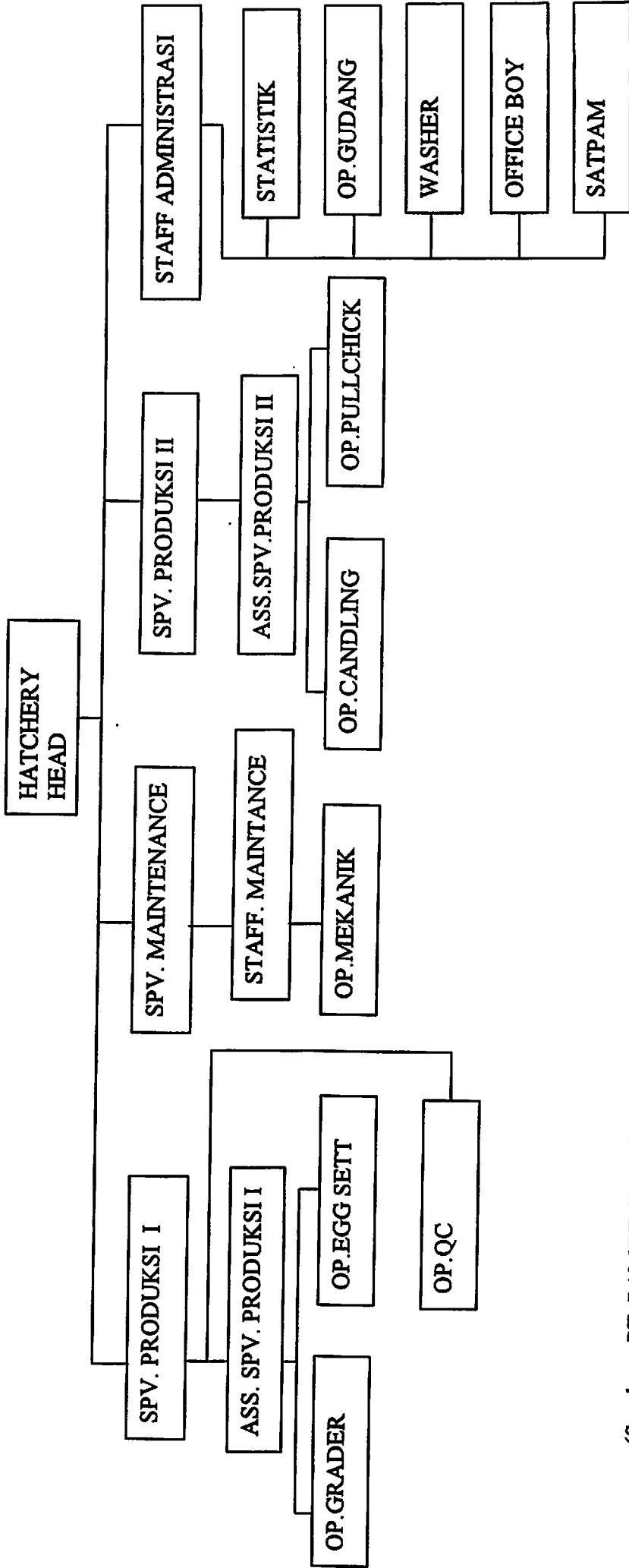
- Bertanggungjawab atas pelaksanaan dan pengontrolan operasional mesin setter, mesin hatcher, mesin gen-set serta peralatan lain yang mendukung proses produksi di area hatchery tersebut berada.

7. Staff Gudang Hatchery

Mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- Bertanggungjawab atas pelaksanaan permintaan dan stock barang digudang yang menjadi tanggung jawabnya.
- Bertanggungjawab atas stock box DOC, tray, keranjang, kertas alas, peti telur, desinfektan, formalin, dan PK.
- Bertanggungjawab atas pengecekan barang-barang yang datang maupun pengiriman barang keluar hatchery.
- Bertanggungjawab atas order barang-barang yang bersifat harian, mingguan, maupun bulanan.

Gambar 6
 STRUKTUR MANAGEMENT
 HATCHERY PT. PAM VI CISARUA



(Sumber : PT. PAM VI Cisarua)

4.1.3 Visi dan Misi PT. PAM VI Cisarua

Adapun yang menjadi visi atau tujuan perusahaan pada PT. PAM VI Cisarua sebagai berikut:

Visi

PT. PAM VI Cisarua memiliki komitmen untuk menghasilkan DOC yang berkualitas baik. Sehingga dapat memenuhi seluruh kebutuhan konsumen dalam upaya memuaskan para konsumen

Misi

Dibawah ini ada beberapa misi yang ingin dicapai oleh PT. PAM VI Cisarua, diantaranya :

1. PT. PAM IV Cisarua akan menjadi perusahaan peternakan yang unggul dibanding dengan perusahaan-perusahaan sejenis lainnya.
2. Menghasilkan keuntungan.
3. Memperluas lapangan pekerjaan.
4. Menghasilkan DOC yang baik dengan didukung oleh pengawasan mutu yang ketat.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Quality Control yang dilakukan PT. PAM VI Cisarua

Semakin ketatnya persaingan yang terjadi diantara perusahaan-perusahaan peternakan sejenis. Membuat PT. PAM VI Cisarua menyadari betapa pentingnya mutu yang baik. Mutu berhubungan dengan kepuasan pelanggan, yang selanjutnya dapat mempengaruhi penjualan di masa depan. Perusahaan menyadari bahwa lebih mudah mempertahankan

pelanggan yang ada daripada menarik pelanggan baru yang tidak mengenal produk yang dihasilkan perusahaan. Oleh karena itu, quality control (pengendalian mutu) diperlukan untuk menghasilkan produk yang berkualitas.

Tanggung jawab menghasilkan produk yang bermutu menjadi tanggung jawab semua karyawan dalam perusahaan. Setiap karyawan PT. PAM VI Cisarua diharuskan untuk memiliki keahlian dalam bidang pekerjaan ini. Oleh karena itu, setiap karyawan baru diwajibkan mengikuti training (pelatihan) selama seminggu. Hal ini dimaksudkan agar karyawan baru lebih mengerti dan menguasai cara untuk menetasakan DOC dengan baik.

Kegiatan quality control penetasan dilakukan mulai dari penerimaan telur dari kandang, proses penetasan, hingga pengiriman DOC kepada konsumen. Kegiatan tersebut dapat dijelaskan secara rinci sebagai berikut :

1. Penerimaan telur dari kandang (Farm)

Telur yang dikirim dari kandang ke hatchery harus dalam keadaan yang baik. Hal ini harus diperhatikan karena akan mempengaruhi kualitas DOC yang ditetaskan. Inilah tugas karyawan bagian kandang untuk menyeleksi telur yang akan dikirim ke bagian hatchery.

Telur yang baik adalah telur yang normal atau tidak cacat. Adapun yang dimaksud dengan telur yang normal adalah telur yang

bentuknya oval, bentuknya tidak terlalu bulat maupun lonjong, mempunyai berat 50-70 gram, tidak kotor, tidak pecah, dan tidak retak.

Sedangkan pengambilan telur dikandang dilakukan sebanyak 4-5 kali dengan waktu pengambilan yang tetap. Hal ini bertujuan untuk menjaga kualitas telur dan mengurangi telur rusak dikandang. Di kandang PT. PAM VI Cisarua dilakukan pemisahan telur berdasarkan telur bersih, telur kotor, dan telur retak. Telur kotor biasanya dibersihkan dengan cara dikerok sehingga telur terlihat bersih secara visual.

2. Proses penetasan

Hatchery merupakan bangunan modern yang menyediakan ruangan terpisah untuk setiap operasi penetasan yang setiap ruangan mempunyai kebutuhan sendiri. Urutan alur proses penetasan telur yang dilakukan di PT. PAM Cisarua adalah sebagai berikut :

1) Pengumpulan telur dari kandang

Pengumpulan telur di kandang PT. PAM Cisarua dikelompokkan berdasarkan kandang, umur, dan pen.

2) Grading HE (telur tetas)

Penerimaan dan penyeleksian telur tetas (HE) dilakukan di ruang penerimaan dan seleksi. Ruangan ini berfungsi untuk menerima HE dan menyeleksi ulang HE dari breeding farm. Berikut ini tahapan yang dilakukan di ruang penerimaan dan penyeleksian HE :

a) Mengecek jumlah Telur Tetas (HE) yang diterima

Jumlah HE yang diterima harus dicocokkan dengan jumlah HE yang tertera dalam dokumen dari breeding farm. Jika jumlah HE sesuai, dokumen dari breeding ditandatangani.

b) Melakukan seleksi ulang telur tetas (HE)

Telur yang berasal dari farm kemudian diseleksi terlebih dahulu berdasarkan sebagai berikut :

- Ukuran telur

Ukuran telur yang ditetaskan terbagi menjadi tiga golongan, yaitu telur normal (>55 gram), telur bibit muda (50-55 gram) dan telur normal kecil (<50 gram tetapi memiliki ukuran telur yang kecil)

- Telur kotor (dirty eggs atau floor eggs)

Sejak telur dikeluarkan ayam sebernarnya sudah terkontaminasi bakteri. Telur kotor mengandung bakteri sebanyak 390.000-430.000 organisme. Oleh karena itu, telur kotor sebaiknya jangan ditetaskan karena akan menjadi sumber pencemaran bagi telur lainnya.

- Telur abnormal

Abnormalitas telur dapat dilihat dari bentuk, warna kerabang, dan ketebalan kerabang. Jika telur tidak sesuai dengan telur yang normal maka diafkir karena mempengaruhi tingkat daya tetas (hatchability).

- Telur retak rambut

Menyeleksi telur retak rambut harus diteliti karena kerusakan hampir tidak dapat terdeteksi.

3) Fumigasi (penyuci hamaan)

Setelah proses penerimaan dan seleksi, telur dimasukkan ke dalam ruang fumigasi. Fumigasi dilakukan dengan menggunakan campuran formalin dan kalsium permanganat (PK). Jumlah formalin yang diberikan sebesar 560 cc ditambah PK 280 gram. Pelaksanaan fumigasi ini dilakukan selama 15-20 menit dibantu dengan kipas angin agar fumigasi terhadap telur dapat merata. Setelah fumigasi dilakukan maka sisa gas yang ada dikeluarkan melalui *exhaust fan* selama 20 menit.

4) Ruang pendingin (colling room)

Tujuan dari penyimpanan di ruang ini adalah untuk menunggu jadwal penetasan serta untuk mengestimasi jumlah serta nomor mesin yang dapat digunakan, selain itu dengan didinginkan diharapkan perkembangan embrio dapat dihentikan sampai jumlah telur yang akan diseting mencukupi. Ruang pendingin di PT. PAM Cisarua mempunyai suhu berkisar 18°-20°C dengan kelembaban 75-80% dan lama penyimpanan 4 hari.

5) Preheating Room

Ruangan ini merupakan ruangan penyimpanan telur tetas sebelum dimasukkan ke dalam mesin telur (*setter*) dengan tujuan suhu telur tetas berangsur naik sehingga menyesuaikan dengan suhu mesin *setter*. Telur berada pada Preheating Room kurang

lebih selama 6 jam untuk telur muda, sedangkan untuk telur tua sekitar 16 jam.

6) Setter (Inkubator)

Mesin setter yang dimiliki PT. PAM Cisarua berjumlah 18 buah dengan kapasitas 15.840 butir telur tetas per mesin. Setiap mesin setter terdiri atas enam kelompok telur tetas yang memiliki umur berbeda dengan tujuan menstabilkan suhu, karena apabila umur telur semua sama dalam satu mesin akan menyebabkan temperatur telur tetas menjadi tinggi.

Pengaturan suhu, kelembaban, dan kecepatan angin dalam ruangan setter dapat diatur secara manual. Suhu rata-rata yang digunakan adalah $27,4^{\circ}\text{C}$ - 37°C dengan kelembaban 83,3-84,9%. Selama telur tetas berada pada mesin setter, maka dilakukan proses turning atau pemutaran telur setiap satu jam sekali dengan derajat perputaran 45°C .

Telur berada pada mesin setter selama 18 hari, setelah itu dilakukan candling (peneropongan telur) untuk mengetahui apakah telur fertil, infertil, atau exploded. Telur yang infertil akan terlihat terang, sementara yang fertil akan berwarna gelap ketika dilakukan candling. Setelah proses candling selesai, maka dilakukan transfer menuju mesin hatcher

7) Hatcher

Mesin hatcher yang dimiliki oleh PT. PAM Cisarua adalah 18 buah dengan kapasitas 4.950 butir per mesin. Suhu,

kelembaban, dan kecepatan angin ruangan dalam mesin hatcher diatur secara manual. Kisaran suhu yang digunakan adalah 37,1°-37,3°C dengan kisaran kelembaban 82,0-86,2%.

Telur yang ditetaskan berada dalam mesin hatcher dari umur 19 hari dan akan dikeluarkan pada umur 21 hari. Empat jam dan 18 jam setelah cadling, dilakukan fumigasi pada telur tetas dengan formalin 300 ml dalam cawan. Setelah berada 24 jam dalam mesin hatcher maka kelembaban diturunkan karena telur yang akan menetas suhunya akan meningkat. Agar DOC berwarna kuning dan lebih menarik, maka diberikan penguning bulu menggunakan formalin 50 ml dan dicampur dengan air 50 ml dan diberikan pada 12 jam sebelum DOC menetas. Kemudian kelembaban diturunkan kembali pada saat 10 jam sebelum telur menetas.

8) Pull Chick Room

Ruangan ini merupakan tempat anak ayam yang baru menetas dari ruang hatcher untuk diseleksi. DOC dari ayam bibit broiler dibedakan menjadi 3 kategori :

a) Normal (N) :

- Bulu : Bagus, bersih, dan kering
- Berat badan : 38-40 gram melalui estimasi
- Bentuk : Normal
- Gerakan : Lincah dan kaki sehat
- Pesar dan perut : Normal

b) Bibit Muda (BM) :

- Bulu : Bagus, bersih, dan kering
- Berat badan : 35-39 gram melalui estimasi
- Bentuk : Normal
- Gerakan : Kaki kecil dan kering
- Pesar dan perut : Pesar agak kuning

c) B Grade (BG) :

- Bulu : Kusam, basah atau tidak rata
- Berat badan : Rata-rata tidak tentu
- Pesar dan perut : Pesar agak basah dan berwarna kuning, anus basah, dan perut kembung.

Bibit ayam broiler ini kemudian dikemas dalam boks yang dibedakan antara jantan dan betina, kemudian dilakukan pemisahan berdasarkan kualitas.

Pada DOC ayam layer kualitas DOC hanya dibedakan menjadi 2, yaitu normal dan B grade. Sebelum dilakukan pengepakan pada ayam layer dilakukan pemotongan paruh dan vaksinasi terhadap penyakit mareks.

3. Delivery DOC

DOC yang sudah dikemas dan siap untuk dikirim, disimpan didalam ruang pengiriman. Pengiriman harus dilakukan pada pagi hari atau sore hari, dengan tujuan menghindari temperatur panas selama perjalanan yang bisa berakibat fatal pada DOC. Pengiriman DOC sebaiknya tidak lebih dari 12 jam setelah pull chick, untuk menghindari

kasus kaki kering (dehidrasi). Setiap pengiriman disertai data tentang DOC seperti : tanggal menetas, berat DOC, DOC ekstra, nama penyeleksi, dan sexer.

Secara umum standar DOC yang berkualitas adalah sebagai berikut :

- Bulu : Bagus, bersih, dan kering
- Berat badan : 38-40 gram melalui estimasi
- Bentuk : Normal
- Gerakan : Lincah dan kaki sehat
- Puser dan perut : Normal

4.2.2 Analisis Quality Control terhadap Mutu Hasil Produksi pada PT. Peternakan Ayam Manggis VI Cisarua-Sukabumi

Mutu keluaran memegang peranan penting, karena mutu merupakan elemen kekuatan yang dimiliki perusahaan dalam bersaing dan merupakan respon perusahaan terhadap pelanggan konsumen tidak selalu mencari produk dengan harga murah tetapi cenderung mencari produk yang bermutu dengan harga yang bersaing.

PT. PAM VI Cisarua merupakan salah satu perusahaan peternakan yang besar di Indonesia. Perusahaan mempunyai tujuan kualitas DOC yang dihasilkan dengan melakukan Quality Control (pengendalian mutu). Namun permasalahan yang dihadapi

perusahaan saat ini adalah ketidaksesuaian antara DOC yang dihasilkan dengan stardard kualitas yang ditetapkan perusahaan.

Quality Control dilakukan oleh setiap karyawan PT. PAM VI Cisarua. Hal ini dilihat mulai dari penerimaan bahan baku, proses penetasan, hingga pengiriman DOC. Hal ini dilakukan untuk menghasilkan DOC yang berkualitas.

Oleh karena itu perusahaan harus memiliki suatu cara yang efektif dan efisien dalam melakukan Quality Control. PT. PAM VI Cisarua memiliki karyawan- karyawan QC. Mereka mempunyai tugas untuk memeriksa telur dan DOC yang memenuhi stadarisasi yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Karyawan QC berusaha untuk mengeliminasi, meminimumkan penyebab timbulnya cacat atau kerusakan sejak dini. Berikut ini adalah data jumlah kerusakan atau telur yang tidak menetas selama tahun 2010 :

Tabel 2

Analisa DOC (Daily Old Chick)

Bulan	Jumlah telur yang dihasilkan	Jumlah DOC yang ditetaskan	Jumlah telur yang tidak menetas
Mei	170.445	137.211	33.234
Juni	939.180	792.379	146.801
Juli	1.451.505	1.247.029	204.476
Agustus	1.194.105	1.008.002	186.103

September	1.056.330	876.514	179.816
Total	4.811.565	4.061.135	750.430
Rata-Rata	962.313	812.227	150.086

(sumber : PT. PAM VI Cisarua)

4.2.2.1 Metode Statistical Quality Control

Berdasarkan data yang diperoleh, dapat dianalisis bagaimana analisis dengan menggunakan Statistical Quality control, yaitu penggunaan metode statistik untuk mengukur kinerja proses produksi, sekaligus untuk meningkatkan mutu keluaran. Berikut ini akan dianalisis hasil penetasan dan jumlah telur yang tidak menetas untuk mengetahui standar mutu`

1. Menghitung rata-rata telur yang tidak menetas

Proporsi kerusakan (P) = banyaknya barang yang rusak

Banyaknya barang yang diobservasi

Mei	: Proporsi kerusakan	: 33.234	= 0,195
		<u>170.445</u>	
Juni	: Proporsi kerusakan	: 146.801	= 0,156
		<u>939.180</u>	
Juli	: Proporsi kerusakan	: 204.476	= 0,141
		<u>1.451.505</u>	
Agustus	: Proporsi kerusakan	: 186.103	= 0,156
		<u>1.194.105</u>	
September	: Proporsi kerusakan	: 179.816	= 0,170
		<u>1.056.330</u>	

$$\bar{P} = \frac{x}{n} = \frac{\text{Jumlah rata-rata barang yang rusak}}{\text{Jumlah rata-rata barang yang diobservasi}}$$

$$\bar{P} = \frac{150.086}{962.313} = 0,156$$

2. Menghitung Standar Deviasi

$$S_{\bar{p}} = \sqrt{\frac{\bar{P}(1-\bar{P})}{n}}$$

$$S_{\bar{p}} = \sqrt{\frac{0,156(1-0,156)}{962.313}}$$

$$S_{\bar{p}} = 0,00037$$

3. Menghitung Batas Pengendalian

Dengan asumsi : toleransi dari barang yang rusak (b) adalah 3

a) Batas atas (Upper Control Limit)

$$UCL = \bar{p} + bS_{\bar{p}}$$

$$UCL = 0,156 + 3(0,00037)$$

$$UCL = 0,157$$

b) Batas bawah (Lower Control Limit)

$$LCL = \bar{p} - bS_{\bar{p}}$$

$$LCL = 0,156 - 3(0,00037)$$

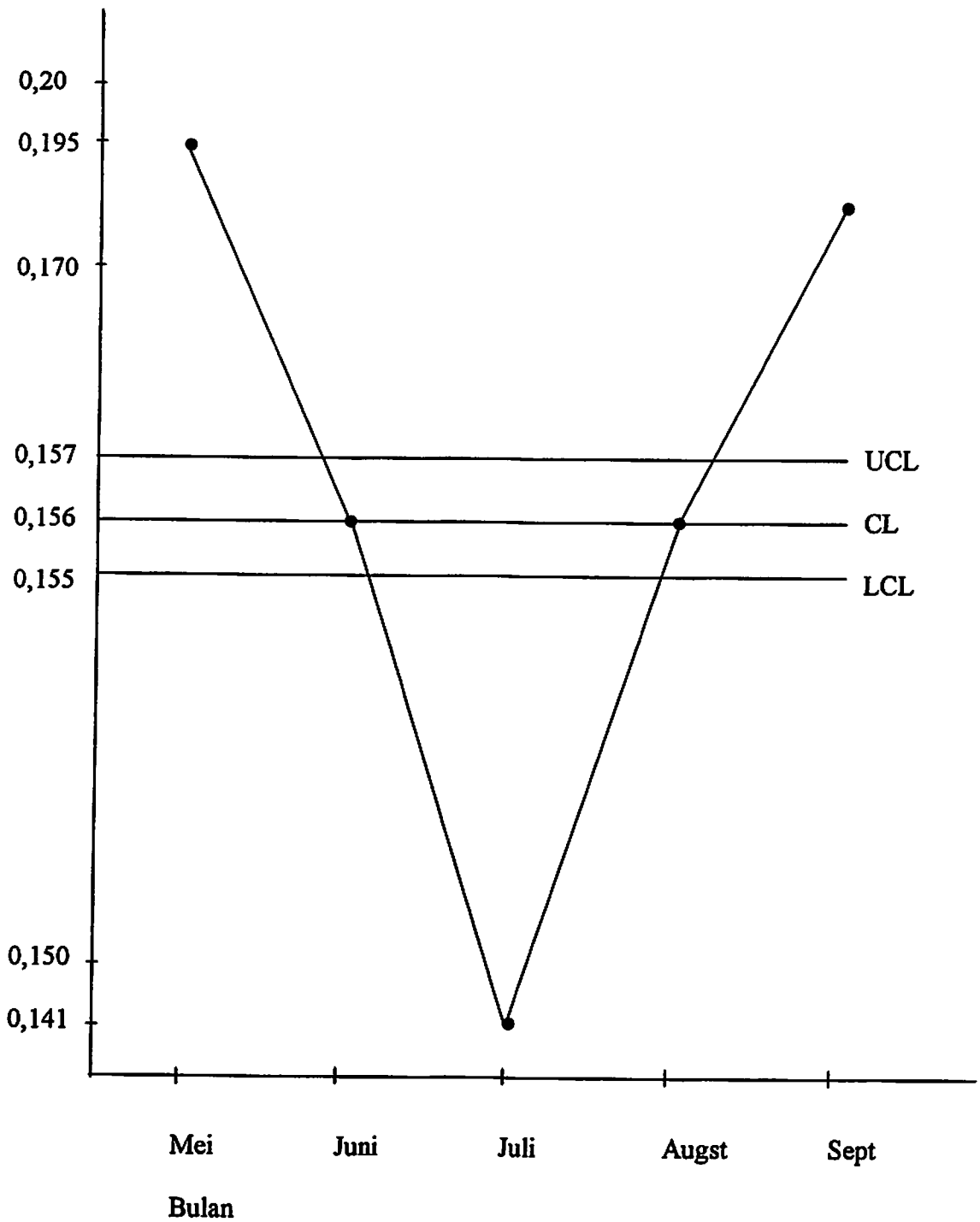
$$LCL = 0,155$$

Tabel 3

Hasil Perhitungan Telur yang Tidak Menetas dengan Standar
yang Telah Ditetapkan Perusahaan

Bln	Jml telur	Jml DOC	Jml kerusakan	Proporsi	Std Prs'n
Mei	170.445	137.211	33.234	0,195	0,156
Juni	939.180	792.379	146.801	0,156	0,156
Juli	1.451.505	1.247.029	204.476	0,141	0,156
Agustus	1.194.105	1.008.002	186.103	0,156	0,156
September	1.056.330	876.514	179.816	0,170	0,156
Total	4.811.565	4.061.135	750.430	0,818	0,78
Rata-Rata	962.313	812.227	150.086	0,1636	0,156

Gambar 7
Diagram Kontrol Shewart



Dari diagram shewart diatas dapat dilihat bahwa semua barang (DOC) masih dalam keadaan layak, yakni berada dalam UCL-LCL. Perusahaan menetapkan standar dalam penerimaan telur yang tidak menetas sebesar 15,6%. Ada tiga titik yang terdapat diluar batas kendali yakni bulan Juli 14,1 %, bulan Mei (19,5 %), dan September (17%). Hal ini terjadi biasanya disebabkan oleh faktor mesin.

4.2.2.2 Diagram Sebab Akibat atau Diagram Tulang Ikan (Fishbone)

Berdasarkan diagram shewart, terjadi penyimpangan yang akan mempengaruhi kelancaran produksi. Penulis menggunakan diagram sebab akibat (Fishbone) . Diagram ini dipakai untuk menjelaskan elemen-elemen proses yang berhubungan dengan potensi elemen tersebut sebagai penyebab ketunamutuan dan akibatnya terhadap mutu keluaran. Adapun faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian :

1. Bahan baku (telur yang diterima)

Kurang ketatnya pengawasan terhadap telur yang diterima oleh bagian hatchery dari bagian kandang (farm) menyebabkan DOC yang ditetaskan kurang baik, seperti : telur retak, bentuk telur yang tidak oval, telur tidak dibuahi oleh jantan, telur tipis, telur terlalu besar atau kecil, serta terdapat penyakit dari induknya yang berpengaruh terhadap DOC yang akan ditetaskan.

2. Proses Produksi

Terjadi gangguan dalam proses penetasan yang akan mengganggu kualitas DOC yang akan ditetaskan, seperti : temperature dan kelembaban yang terlalu tinggi, ventilasi dalam mesin yang kurang, gen-set yang terlalu lama dinyalakan pada saat lampu padam (\pm 5 menit).

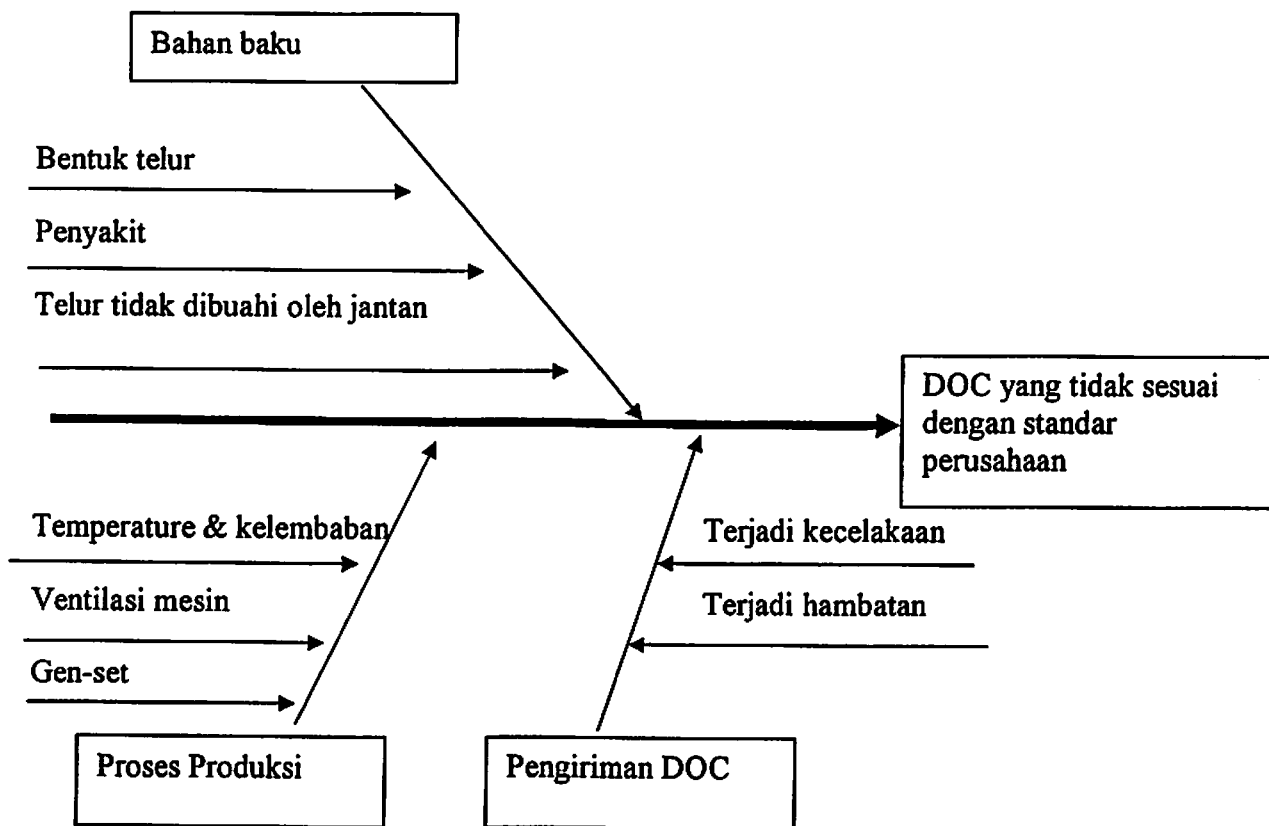
3. Pengiriman (delivery) DOC kepada konsumen

Terjadi kecelakaan atau kendala yang menyebabkan terhambatnya proses pengiriman. Sedangkan waktu pengiriman DOC paling lambat 12 jam setelah pull chick. Sehingga DOC mengalami dehidrasi (kaki kering).

Gambar 8

Gambar 8

Faktor-faktor yang menyebabkan ketidaksesuaian



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, maka dapatlah dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. PT. PAM VI Cisarua merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang peternakan yang menghasilkan produk berupa DOC (anak ayam). Perusahaan mempunyai tujuan untuk menghasilkan keuntungan. Oleh karena itu perusahaan sangat memperhatikan kualitas DOC yang ditetaskan. Perusahaan menerapkan pengendalian mutu (Quality Control) untuk menghasilkan DOC yang berkualitas.
2. Kegiatan pengawasan mutu yang dilakukan perusahaan, meliputi :

a) **Bahan (telur) yang diterima**

Untuk menghasilkan DOC yang berkualitas, kualitas telur yang diterima harus diperhatikan. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas telur yang dihasilkan. Telur yang berasal dari farm kemudian diseleksi terlebih dahulu berdasarkan sebagai berikut : ukuran telur, telur kotor (dirty eggs), telur abnormal, telur retak rambut.

b) **Proses Produksi (penetasan)**

Proses penetasan PT.PAM VI Cisarua secara garis besar, meliputi : pengumpulan telur dari kandang, penerimaan dan penyeleksian(grading) telur tetas (HE), fumigasi telur, memasukkan telur ke colling room, pemasukan telur ke preheating, pemasukan telur ke ruang setting dan candling, pemasukan telur ke ruang hatching, pemindahan DOC ke ruang pull chick, grading DOC, packing DOC. Setiap pengawasan ini dilakukan oleh karyawan Quality Control. Perusahaan menetapkan standar kualitas yang harus dipenuhi dalam setiap proses produksinya.

c) Pengiriman (delivery) DOC kepada konsumen

DOC yang sudah dikemas dan siap untuk dikirim, disimpan didalam ruang pengiriman. Pengiriman harus dilakukan pada pagi hari atau sore hari, dengan tujuan menghindari temperatur panas selama perjalanan yang bisa berakibat fatal pada DOC. Pengiriman DOC sebaiknya tidak lebih dari 12 jam setelah pull chick, untuk menghindari kasus kaki kering (dehidrasi). Setiap pengiriman disertai data tentang DOC seperti : tanggal menetas, berat DOC, DOC ekstra, nama penyeleksi, dan sexer.

3. Setiap perusahaan tidak ingin terjadi kecacatan atau ketidaksesuaian dalam setiap produk yang dihasilkan. Oleh karena itu diperlukan pengendalian mutu (Quality Control) untuk mempertahankan mutu produknya sesuai dengan spesifikasi standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan dapat

dilihat batas kendali atas (UCL) sebesar 15,7% , batas kendali bawah 15,5 % dengan tingkat kerusakan dibawah garis LCL yaitu terjadi pada bulan Juli sebesar 14,1% dan diatas garis UCL terjadi pada bulan Mei 19,5% dan bulan September 17%. Perhitungan secara rata-rata proporsi kerusakan sebesar 16,36% dengan estándar kerusakan setiap bulan 15,6%. Dari hasil analisa tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa pengendalian mutu (Quality Control) yang dilakukan PT. PAM VI Cisarua kurang baik.

5.2 Saran

Untuk menghasilkan DOC yang berkualitas dengan proporsi ketidaksesuain yang dapat ditekan seminimal mungkin, penulis mencoba memberi saran yang diharapkan menjadi bahan masukan bagi perusahaan, diantaranya:

1. Perusahaan harus meminimalkan DOC yang cacat seminimal mungkin. Pengawasan mutu mulai dari penerimaan telur dari kandang, proses penetasan, hingga pengiriman DOC harus lebih ditingkatkan. Hal ini dilakukan untuk menjaga standard yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
2. Perusahaan harus menggunakan metode SQC untuk mengawasi DOC yang ditetaskan tetap berada dalam spesifikasi standard yang ditetapkan oleh perusahaan. Apabila kualitas DOC dalam suatu periode tidak sesuai dengan spesifikasi standar yang telah ditetapkan. Sebaiknya perusahaan melakukan perbaikan

kualitas guna menghasilkan DOC yang lebih berkualitas pada periode penetasan berikutnya

3. Tenaga kerja menurut teori Just In Time (Tepat dan Akurat) merupakan tenaga kerja yang terdidik dan terlatih. Oleh karena itu perlu dilakukan pelatihan khususnya pelatihan terhadap perkembangan teknologi yang terbaru (dengan asumsi peralatan selalu dalam keadaan baik).
4. Agar perusahaan mempunyai keunggulan bersaing maka harus mempunyai kelebihan dalam bidang :
 - Kualitas, sesuai dengan keinginan pembeli.
 - Ketepatan, dalam distribusi untuk memenuhi pesanan.
 - Mengikuti perkembangan teknologi.
 - Benchmarking, tidak tertinggal dengan pesaing yang terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Widjaja Tunggal. 2009. *Pokok-Pokok Manajemen Operasi Meningkatkan Produktivitas dan Daya Saing Organisasi*. Harvarindo. Jakarta
- Davis, Mark M. and Heineke, Janelle. 2005. *Operations Management Integrating Manufacturing and Services*. Fifth Edition. Mc Graw – Hill Companies, Inc. New York.
- Eddy Herjanto. 2007. *Manajemen Produksi*. Edisi 3. Gramedia. Jakarta.
- Goetsch, David L. and Davis, Stanley B. 2000. *Quality Management Introduction to Total Quality Management For Production, Processing, and Services*. Prentice – Hall, Inc. New Jersey.
- H.B. Siswanto. 2008. *Pengantar Manajemen*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Heizer, Jay dan Render, Barry. 2004. *Operations Management*. Edisi Ketujuh. Penerjemah Dwianoegrahwati Setyoningsih dan Indra Almahdy. Salemba Empat. Jakarta.
- Heizer, Jay dan Render, Barry. 2005. *Operations Management*. Edisi Tujuh. Penerjemah Dwianoegrahwati Setyoningsih dan Indra Almahdy. Salemba Empat. Jakarta.
- Kolarik, William J. 2003. *Creating Quality Process Design For Results*. The Mc Graw-Hill Companies. Oklahoma – USA.
- Salu Sumayang. 2003. *Dasar-Dasar Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- M. Manullang. 2004. *Dasar-Dasar Manajemen*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- M. N. Nasution. Manajemen Mutu Terpadu, 2005. *Total Quality Manajement*. Ghalia Indonesia. Ciawi-Bogor Selatan.
- Murdifin Haming dan Mahfud Nurnajamuddin. 2007. *Manajemen Produksi Modern*. Bumi Aksara. Jakarta.
- M. Syamsul Ma'arif dan Hendri Tanjung. 2003. *Manajemen Operasi*. PT Grasindo. Jakarta.
- Hamias, Steven. 2005. *Production and Operation Analysis*. Mc Graw- Hill International Edition. Singapore.

Pardede, Pontas M. 2005. *Manajemen Operasi dan Produksi*. Edisi 1, ANDI, Yogyakarta.

Russel, Roberta S. Dan Taylor, Bernard W. 2003. *Operations Management*, Fourth Edition, Prentice Hall, New Jersey.

Silalahi, Ulber. 2002. *Pemahaman Praktis Asas-Asas Manajemen*. Mandar Maju . Bandung.

Sofjan Assauri. 2008. *Manajemen Operasi dan Produksi* . FEUI. Jakarta.

Sobarsah Kokasih. 2009. *Manajemen Operasi, Bagian Pertama*. Mitra Wacana Media. Jakarta.

Sukanto Reksohadiprodjo. 1995. *Manajemen Produksi dan Operasi*, Edisi 1, BPFE, Yogyakarta.

Suyadi Prawirosentono . 2007 . *Manajemen Operasi* . Bumi Aksara . Jakarta .

Zulian Yamit. 2005 . *Manajemen Produksi dan Operasi* . Ekonisia . Yogyakarta .

LAMPIRAN

P.T. PETERNAKAN AYAM "MANGGIS"

HATCHERY & BREEDING FARM

Head Office : Jl. Pintu Kecil No. 38 - 42 Lt. 2 & 3, Jakarta 11230 Indonesia
Phone : (021) 692-5500 (hunting) Fax : (021) 692-5492
Farm : Desa Benda - Cicurug - Sukabumi Phone : (0266) 731299, 731399
Desa Jamali - Mandé - Cianjur Phone : (0263) 317138, 317338
Desa Cisarua - Nagrak - Sukabumi Phone : (0266) 533515, 533517

SURAT KETERANGAN

No. 470/47.010/SX/2010

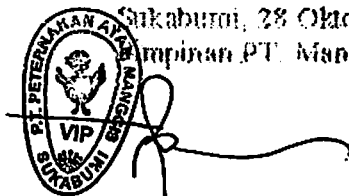
yang bertanda tangan di bawah ini. Pimpinan PT. Peternakan Ayam Manggis Cisarua menerangkan bahwa,

Nama : SEKOLASTIKA SELVI LESTARI
Nis : 021107761

nama tersebut diatas adalah mahasiswa Universitas Pakuan Bogor yang benar-benar telah melaksanakan kegiatan Penelitian Quality Control terhadap mutu hasil produksi di PT. Peternakan Ayam Manggis Cisarua terhitung mulai tanggal 01 Mei s.d. 25 Oktober 2010

Demikian surat keterangan ini, dibuat dan kami berikan kepada yang bersangkutan yang dapat digunakan sebagaimana mestinya

Sukabumi, 28 Oktober 2010
Pimpinan PT. Manggis Cisarua



RAHMAT
HRD



**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA
KARYAWAN PADA TOKO BUKU GRAMEDIA
EKALOKASARI, BOGOR**

Skripsi

Dibuat oleh :

**Agnes Veranita Sipayung
021105313**

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR**

APRIL 2009

**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA
KARYAWAN PADA TOKO BUKU GRAMEDIA
EKALOKASARI, BOGOR**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan
Bogor

Mengetahui



Dekan Fakultas Ekonomi

(Prof. Dr. Eddy Mulyadi Soepardi, MM., SE., Ak.)

Ketua Jurusan

(H. Karma Syarif, MM., SE.)

**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA
KARYAWAN PADA TOKO BUKU GRAMEDIA
EKALOKASARI, BOGOR**

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus
Pada Hari : Sabtu Tanggal : 18 / April / 2009

Agnes Veranita Sipayung
021105313

Manyetujui,

Dosen Penilai,




(Soemarno, MBA., SE.)

Pembimbing,



(H. Karina Syarif, MM., SE.)

Co. Pembimbing,



(Yetty Husnul Hayati, MM., SE.)

ABSTRAK

AGNES VERANITA SIPAYUNG. NPM 021105313. "Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan Pada Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor". Dibawah bimbingan KARMA SYARIF dan YETTY HUSNUL HAYATI.

Karyawan merupakan salah satu aset penting dalam proses jalannya suatu organisasi. Proses jalannya suatu organisasi akan terganggu bila karyawan mengalami ketidakpuasan kerja. Karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja akan merasa bahwa pekerjaannya merupakan suatu beban yang harus dikerjakan. Tingkat kepuasan kerja karyawan dapat mempengaruhi tingkat kinerja karyawan.

PT. Gramedia Asri Media bergerak di bidang ritel dengan produk utama buku dan alat-alat tulis, yang berlokasi di Jln. Siliwangi No. 123 lantai 3 sebagai tempat penelitian. Jenis penelitian adalah Verifikatif dengan metode penelitian Explanatory survey, yaitu penelitian yang didasarkan atas masalah yang terjadi di perusahaan yang menjadi objek penelitian dengan teknik penelitian yang digunakan adalah statistik Kualitatif. Metode analisis yaitu analisis Korelasi Rank Spearman, analisis Koefisien Determinasi, dan Uji Hipotesis Koefisien Korelasi.

Hasil analisis korelasi rank spearman diperoleh $r_s = 0,395$ yang berarti antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan mempunyai hubungan yang rendah. Hasil analisis koefisien determinasi diperoleh $KD = 0,15602$, berarti kontribusi kepuasan kerja dalam mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 15,60 %, sedangkan sisanya sebesar 84,4 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Dari hasil pengujian hipotesis diperoleh $t_{hitung} (=2,753) > t_{tabel} (=2,021)$, hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti kepuasan kerja mempunyai hubungan nyata dan positif terhadap kinerja karyawan.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan rahmat serta nikmat yang selalu diberikan, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Pakuan, Bogor.

Dalam kesempatan ini materi yang disajikan oleh penulis menyangkut mata kuliah Manajemen Sumber Daya Manusia, adapun judul yang penulis ketengahkan adalah “ **Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan Pada Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor.**”

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan petunjuk-petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Eddy Mulyadi Soepardi, MM., SE., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
2. Bapak H. Karma Syarif, MM., SE., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
3. Ibu Lesti Hartati, MBA., SE., selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor.
4. Bapak H. Karma Syarif, MM., SE., selaku Dosen Pembimbing Utama penulis dalam penulisan skripsi.
5. Ibu Yetty Husnul Hayati, MM., SE., selaku Dosen Co. Pembimbing penulis dalam penulisan skripsi.
6. Seluruh Dosen Pakuan, khususnya Dosen Fakultas Ekonomi yang telah banyak memberikan materi-materi sebagai aplikasi dalam skripsi ini.

7. Bapak Surato, selaku MR Toko Buku Gramedia Ekalokasari Bogor yang telah membantu penulis dalam melakukan riset.
8. Seluruh Karyawan Toko Buku Gramedia Ekalokasari Bogor yang telah memberikan bantuannya selama penulis melakukan riset.
9. Keluargaku tercinta, Mama dan Papa atas perhatian, kasih sayang, semangat dan doanya yang luar biasa yang tak pernah putus dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Terima kasih buat kakak-kakakku yang terus memberi support dan memberi motivasi buatku untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Terima kasih buat abangku Jhonrish yang telah memberi perhatian dan kasih sayang, serta semangat dan doa yang dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Terima kasih kepada sahabat-sahabat seperjuanganku : Siti Nariyah, Indah We, Robert, Ester, Yohanna, Uwie, Yuli, Ririn yang telah banyak memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi. Dan untuk semua KIs-H dalam kebersamaannya sampai akhir semester.
13. Seluruh rekan-rekan yang tidak dapat penulis sebutkan namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dengan kerendahan hati penulis menyadari bahwa isi skripsi ini jauh dari sempurna dan masih banyak terdapat kekurangan-kekurangan, hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki penulis dalam penulisan skripsi, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari rekan-rekan mahasiswa dan dosen pembimbing.

Mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca skripsi ini.

Bogor, April 2009

Penulis

DAFTAR ISI

	Hal
JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DARTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan dan Identifikasi masalah	3
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
1.3.1. Maksud Penelitian.....	3
1.3.2. Tujuan Penelitian	4
1.4. Kegunaan Penelitian.....	4
1.5. Kerangka Pemikiran dan Paradigma Penelitian.....	5
1.5.1. Kerangka Pemikiran.....	5
1.5.2. Paradigma Penelitian.....	8
1.6. Hipotesis Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
2.1.1. Pengertian Manajemen	9
2.1.2. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia...	10
2.1.3. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12
2.1.4. Fungsi manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.2. Kepuasan Kerja.....	15
2.2.1. Pengertian Kepuasan Kerja.....	15
2.2.2. Teori-teori Kepuasan Kerja	16
2.2.3. Faktor-faktor Kepuasan Kerja	17
2.2.4. Pengukuran Kepuasan Kerja.....	20
2.3. Kinerja Karyawan	21
2.3.1. Pengertian Kinerja Karyawan	21
2.3.2. Pengukuran Kinerja Karyawan	22
2.3.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan	24
2.4. Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan.....	26
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN	
3.1. Objek Penelitian.....	30
3.2. Metode Penelitian	30
3.2.1. Desain Penelitian.....	30
3.2.2. Operasional Variabel.....	31
3.2.3. Metode Penarikan Sampel	32
3.2.4. Prosedur Pengumpulan Data.....	32
3.2.5. Metode Analisis	33

BAB	IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
		4.1. Hasil Penelitian.....	38
		4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	38
		4.1.2. Struktur Organisasi perusahaan	41
		4.1.3. Aktivitas Perusahaan	47
		4.2. Pembahasan.....	48
		4.2.1. Kepuasan Kerja pada Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor.....	48
		4.2.2. Kinerja Karyawan pada Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor.....	51
		4.2.3. Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan pada Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor.....	54
BAB	V	SIMPULAN DAN SARAN	
		5.1. Simpulan	61
		5.2. Saran	62
JADWAL PENELITIAN			
DAFTAR PUSTAKA			

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel.....	31
Tabel 2. Kriteria Tingkat Koefisien Korelasi Rank Spearman	36
Tabel 3. Hasil Quesioner Kepuasan Kerja.....	50
Tabel 4. Hasil Quesioner Kinerja Karyawan	53
Tabel 5. Tabel Pembantu Analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman	56
Tabel 6. Perhitungan Faktor Koreksi.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Paradigma Penelitian.....	8
Gambar 2. Gambar Daerah Kritis Uji Hipotesis Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Struktur Organisasi Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor

Lampiran 2. Quesioner Karyawan Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor

Lampiran 3. Surat Riset Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Karyawan adalah salah satu asset penting dalam proses jalannya organisasi. Proses jalannya organisasi akan terganggu bila karyawan mengalami ketidakpuasan kerja (*unsatisfaction*). Karyawan yang mengalami ketidakpuasan kerja akan merasa bahwa pekerjaannya merupakan suatu beban yang harus dikerjakan. Ketidakpuasan kerja bisa mendasari suatu keterpaksaan dalam bekerja, sehingga pekerjaan yang dikerjakan tidak memberikan hasil yang maksimal sesuai dengan harapan dan tujuan dari perusahaan. Kepuasan kerja sifatnya sangat pribadi dan sulit diukur, karena pada masing-masing subjek berbeda standar dan ukurannya. Menurut Sudarman (2004, 10) “Kepuasan terhadap pekerjaan mewarnai sikap individu untuk melakukan sejumlah tugas dan sangat erat kaitannya dengan kinerja karyawan. Selain itu tingkat kepuasan kerja menunjukkna sikap positif pada kinerja karyawan”. Dengan demikian organisasi perlu mengusahakan kepuasan kerja karyawan (*job satisfaction*) karena sangat penting untuk dilakukan oleh perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Manfaat dari mengusahakan karyawan yang bahagia sangat membantu proses berjalannya suatu organisasi atau perusahaan. Karena pada dasarnya hubungan antara perusahaan dengan karyawan adalah hubungan yang saling menguntungkan. Disatu sisi perusahaan berorientasi

pada perolehan keuntungan (*profit oriented*) sedangkan di sisi lain karyawan mengharapkan kebutuhan tertentu yang harus dipenuhi perusahaan. Setiap perusahaan tentunya mengharapkan kepuasan kerja karyawan dengan kinerja yang lebih tinggi dari karyawannya. (Siahaan, 2002)

Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor adalah perusahaan yang bergerak di bidang usaha ritel. Sistem kerja yang dilakukan pada toko buku ini adalah dengan sistem kontrak, maksudnya karyawan bekerja dalam jangka waktu yang telah ditetapkan perusahaan kapan karyawan tersebut habis kontrak kerja pada Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor. Dengan adanya sistem kontrak pada Toko Buku Gramedia ini, tentu saja hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja yang diperoleh karyawan sehingga berdampak pula pada kinerja karyawan. Karena biasanya jika seorang karyawan mulai merasa nyaman dan menikmati pekerjaan yang telah diberikan kepadanya, karyawan akan betah bekerja pada perusahaan. Namun ketika mengingat masa kontrak mereka akan habis maka kepuasan kerja karyawan akan menurun sehingga kinerjanya tidak maksimal.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dengan judul **“HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN PADA TOKO BUKU GRAMEDIA EKALOKASARI, BOGOR”**.

1.2. Perumusan dan Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah penulis kemukakan, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah dengan *turn over* yang tinggi merupakan bukti ketidakpuasan karyawan pada umumnya.
2. Bagaimana dengan banyaknya keluhan dan kurang disiplin akan mempengaruhi kinerja karyawan.
3. Bagaimana dengan kinerja karyawan yang kurang baik akibat kurangnya dari mendapatkan kepuasan kerja.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah penulis kemukakan dan perumusan masalah, maka penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan kerja pada Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor?
2. Bagaimana kinerja karyawan pada Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor?
3. Bagaimana hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud penelitian untuk dapat menganalisis keterkaitan variabel penelitian dan menginformasikan hasil akhir dari

penelitian serta dapat memberikan saran yang dapat menghilangkan penyebab timbulnya masalah.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Melakukan penelitian terhadap tinggi rendah *turn over* pada Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor.
2. Untuk mengidentifikasi suasana kerja pada Toko Buku gramedia Ekalokasari, Bogor.
3. Untuk menganalisis hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor.

1.4. Kegunaan Penelitian

Manfaat atau kegunaan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Teoritis

Kegiatan penelitian yang dilakukan merupakan pengalaman yang sangat berharga dan besar manfaatnya, diantaranya :

- Dapat mengetahui penerapan ilmu-ilmu yang diterima oleh penulis selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Manajemen, Universitas Pakuan.
- Untuk mengaplikasikan pemahaman tentang teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya yang diberikan dan diterima oleh penulis selama mengikuti perkuliahan di Fakultas Ekonomi Manajemen , Universitas Pakuan.

2. Praktis

Bagi perusahaan, penelitian ini dapat diharapkan membantu perusahaan sebagai masukan data dasar untuk penelitian tentang kepuasan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan.

1.5. Kerangka Pemikiran dan Paradigma Penelitian

1.5.1. Kerangka Pemikiran

Karyawan yang memperoleh kepuasan kerja dapat diidentikkan dengan karyawan yang bahagia, karyawan yang bahagia betah bekerja pada perusahaan lebih lama, jarang mengeluh dan menyelesaikan pekerjaannya dalam waktu yang lebih cepat, sehingga pekerjaan yang dihasilkan akan lebih berkualitas dan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Kepuasan kerja sifatnya sangat pribadi dan sulit diukur, karena pada masing-masing subjek berbeda standar atau ukurannya. Kepuasan juga berbeda pada setiap orang dan tidak dapat diukur dengan standar materi yang diperoleh dari hasil pekerjaan. Kepuasan terhadap pekerjaan mewarnai sikap individu untuk melakukan sejumlah tugas dan sangat erat kaitannya dengan kinerja karyawan. Selain itu tingkat kepuasan kerja menunjukkan sikap positif pada kinerja karyawan. (Sudarman Danim, 2004, 10)

Menurut T. Hani Handoko (2000, 193) “Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan

atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka”. Sedangkan menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2002, 117) “*Job satisfaction is the favorableness or unfavorableness with employee view their work*”.

Tolok ukur tingkat kepuasan kerja yang mutlak tidak ada, karena setiap individu karyawan berbeda standar kepuasannya. Adapun indikator kepuasan kerja menurut Abdurrahmat Fathoni (2006, 175) adalah kedisiplinan, moral kerja, *turn over* dan absensi. Berdasarkan permasalahan pada latar belakang penelitian, penulis memilih indikator *turn over* yang menjadi salah satu penyebab karyawan merasa kurang mendapatkan kepuasan kerja, karena dengan adanya sistem kontrak pada Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor menyebabkan *turn over* karyawan cukup tinggi, sehingga karyawanpun tidak dapat berkinerja dengan baik.

Pabundu Tika (2008, 121) mengemukakan “Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu”. Sedangkan menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2002, 67) bahwa “Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

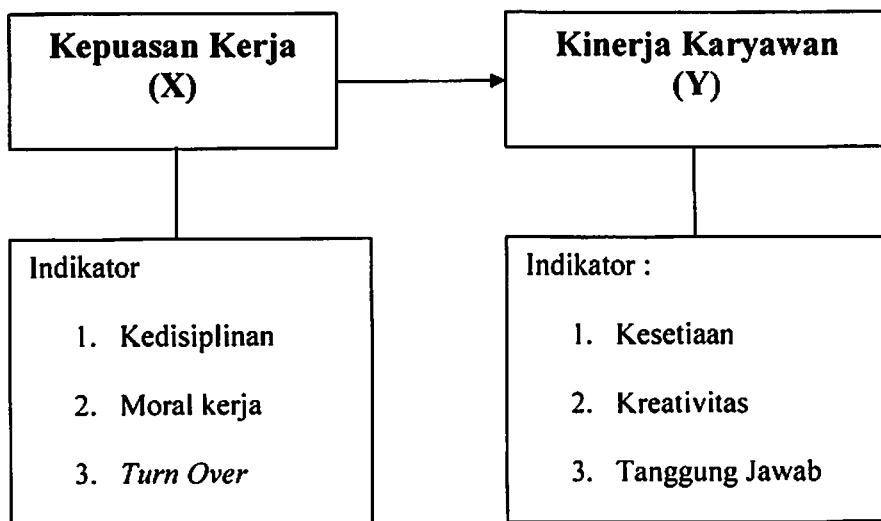
Adapun unsur-unsur yang dinilai dalam kinerja karyawan menurut Hasibuan (2001, 94) adalah kesetiaan, kreativitas,

tanggung jawab dan kedisiplinan. Setiap pekerja mempunyai kemampuan berdasar pada pengetahuan dan keterampilan, kompetensi yang sesuai dengan pekerjaannya, motivasi kerja dan kepuasan kerja . Namun pekerja juga mempunyai kepribadian, sikap, dan perilaku yang dapat mempengaruhi kinerjanya. (Wibowo, 2007, 65)

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa ada keterkaitan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan, artinya jika kepuasan kerja yang dirasakan karyawan baik maka kinerja karyawan juga akan baik karena biasanya karyawan yang memperoleh kepuasan dalam bekerja lebih mengutamakan pekerjaannya dari pada balas jasa yang diberikan kepadanya, walaupun balas jasa itu penting. Sehingga kinerja karyawan yang dihasilkan akan lebih baik dan berkualitas.

1.5.2 Paradigma Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran maka penulis membuat paradigma penelitian sebagai berikut :



Gambar 1
Paradigma Penelitian

1.6. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis dapat mengemukakan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Kondisi kepuasan kerja pada Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor cukup baik.
2. Kinerja karyawan pada Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor cukup baik.
3. Terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1. Pengertian Manajemen

Manajemen sumber daya manusia sangatlah penting bagi perusahaan dalam mengelola, mengatur untuk tercapainya tujuan perusahaan. Manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Agar pengertian manajemen ini lebih jelas, dibawah ini dirumuskan dan dikutip definisi yang dikemukakan oleh para ahli, sebagai berikut :

Menurut Hasibuan (2003, 2) “Manajemen adalah ilmu dan seni pengatur proses pemanfaatan SDM dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif untuk mencapai tujuan tertentu”.

Adapun menurut T. Hani Handoko (2000, 8) Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Sedangkan menurut Hadari Nawawi (2003, 39) “Manajemen adalah pencapaian tujuan (organisasi) yang sudah ditentukan sebelumnya dengan mempergunakan bantuan orang lain atau sumber daya manusia”.

Dan menurut Manullang (2006, 3) Manajemen adalah ilmu dan seni perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan sumber daya, terutama sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan terlebih dahulu.

Dari keempat definisi diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah suatu alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan sumber daya manusia selalu berperan aktif dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, penentu terwujudnya tujuan organisasi.

2.1.2. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi perusahaan. Manajemen sumber daya manusia lebih memfokuskan pembahasannya mengenai peraturan peranan manusia dalam mewujudkan tujuan yang optimal. Menurut para ahli pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia adalah sebagai berikut :

Menurut Gary Dessler (2003, 4) "*Human resource management is the process of acquiring, training, appraising employee, and attending to their labor relations, and compensating, health and safety, and fairness concerns*".

Adapun menurut Hasibuan (2003, 10) "Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan

peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat”.

Sedangkan menurut Sadili Samsudin (2006, 22) Manajemen sumber daya manusia suatu kegiatan pengelolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota organisasi atau perusahaan bisnis.

Adapun menurut T. Hani Handoko (2001, 4) “Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu maupun organisasi”.

Dan menurut Husein Umar (2005, 3) Manajemen sumber daya manusia adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai organisasi perusahaan secara terpadu.

Dari pengertian di atas dapat penulis simpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia meliputi karyawan yaitu perencanaan, pelaku dan selalu berperan aktif dalam setiap aktivitas perusahaan. Dan manusia diatur menurut urutan fungsi-fungsinya agar efektif dan efisien dalam mewujudkan tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

2.1.3. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen adalah fungsi yang berhubungan dengan mewujudkan hasil tertentu melalui kegiatan orang-orang. Hal ini berarti bahwa sumber daya manusia berperan penting dan dominan dalam manajemen.

Hasibuan (2003, 14), menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang mencakup peranan sebagai berikut :

1. Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description, job specification, job requirement, dan job evaluation*;
2. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan atas *the right man in the right place and the right man in the right job*;
3. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi dan pemberhentian;
4. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang;
5. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya;
6. Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis;
7. Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh;
8. Mekanaskan pendidikan, latihan dan penilaian prestasi karyawan;
9. Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal;
10. Mengatur pensiun, pemberhentian dan pesangonnya.

Peranan manajemen sumber daya manusia diakui sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan, tetapi untuk memimpin unsur manusia sangat sulit dan rumit. Tenaga kerja manusia selain mampu, cakap dan terampil juga tidak kalah pentingnya kemauan dan kesungguhan mereka untuk bekerja efektif dan efisien. Kemampuan dan kecakapan kurang berarti jika tidak diikuti moral kerja dan kedisiplinan karyawan dalam mewujudkan tujuan.

2.1.4. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam menjalankan fungsi manajemen, seorang manajemen personalia haruslah mengikutsertakan fungsi operasionalnya. Menurut Soekidjo (2003, 121) fungsi-fungsi manajemen terdiri dari :

1. **Perencanaan (*planning*)**
Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan atau menggambarkan dimuka tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan;
2. **Pengorganisasian (*organizing*)**
Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi, dalam bentuk bagan organisasi;
3. **Pengarahan (*directing*)**
Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada pegawai, agar mau kerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi;
4. **Pengendalian (*controlling*)**
Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan pegawai agar mentaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana.

5. **Pengadaan (*Procurement*)**
Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi;
6. **Pengembangan (*development*)**
Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan;
7. **Kompensasi (*compensation*)**
Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*) berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi;
8. **Pengintegrasian (*Integration*)**
Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai, agar tercipta kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan;
9. **Pemeliharaan (*maintenance*)**
Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas pegawai, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun;
10. **Kedisiplinan**
Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan, karena tanpa adanya disiplin, Maka sulit mewujudkan tujuan yang maksimal; dan
11. **Pemberhentian (*separation*)**
Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seorang pegawai dari suatu organisasi

2.2. Kepuasan Kerja

2.2.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Menurut Istijanto (2008, 181) Kepuasan kerja karyawan menjadi hal yang penting untuk diteliti dalam pengelolaan SDM. Kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah tingkat saat karyawan memiliki perasaan positif terhadap pekerjaan yang ditawarkan perusahaan tempatnya bekerja.

Adapun menurut Robbins (2003, 78) "Kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima".

Sedangkan menurut Greenberg dan Baron (2003, 148) mendiskripsikan "Kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individual terhadap pekerjaan mereka".

Dan menurut Robert dan John (2001, 89) mengemukakan "Kepuasan kerja adalah keadaan emosi yang positif dari

mengevaluasi pengalaman kerja seseorang. Ketidakpuasan kerja muncul saat harapan-harapan ini tidak terpenuhi”.

Adapun menurut Wexley dan Yulk (1984, 265) mendefinisikan “Kepuasan kerja adalah bagaimana perasaan karyawan terhadap pekerjaannya dimana perasaan ini bisa bersifat *favorable* (baik) namun bisa juga *unfavorable* (tidak baik). Hal ini tergantung bagaimana karyawan menilai aspek-aspek kepuasan kerja itu sendiri”.

Dari defenisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan seperangkat perasaan karyawan tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Dan kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan seseorang yang timbul dan imbalan yang disediakan pekerjaan.

2.2.2. Teori-teori Tentang Kepuasan Kerja

Teori-teori kepuasan kerja mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja. Diantara teori kepuasan kerja adalah *Two-factor theory* dan *Value theory*. (Wibowo, 2007, 301)

1. *Two-factor theory*

Teori dua factor merupakan teori kepuasan kerja yang menganjurkan bahwa *satisfaction* (kepuasan) dan *dissatisfaction* (ketidakpuasan) merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda, yaitu *motivators* dan *hygiene factors*.

2. *Value Theory*

Teori ini kepuasan kerja terjadi pada tingkatan di mana hasil pekerjaan diterima individu seperti yang diharapkan. Semakin banyak yang menerima hasil, akan semakin puas. Semakin sedikit yang menerima hasil, akan kurang puas. *Value theory* memfokuskan pada hasil manapun yang menilai orang tanpa memperhatikan siapa mereka.

2.2.3. Faktor-faktor Kepuasan Kerja

Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Salah satu faktor utama untuk mencapai kepuasan kerja adalah gaji, tetapi kenyataannya gaji yang tinggi tidak selalu menjadi faktor utama untuk mencapai kepuasan kerja karena gaji hanya memberikan kepuasan sementara.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut As'ad (2003, 114) adalah :

1. Kesempatan untuk maju
Ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja.
2. Keamanan kerja
Penunjang kepuasan kerja baik karyawan pria dan wanita adalah keadaan yang aman sangat mempengaruhi perasaan karyawan selama bekerja.
3. Gaji
Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.
4. Kondisi kerja
Kondisi disini adalah kondisi tempat, ventilasi, penyaliran, kantin dan tempat parkir.
5. Pengawasan (supervisi)
Bagi karyawan, supervisi dianggap sebagai figur ayah dan sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan turn over.

6. Fasilitas

Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun atau perumahan standar suatu jabatan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Sedangkan menurut Wibowo (2007, 302) kepuasan kerja dipengaruhi oleh:

1. *Need fulfillment* (pemenuhan kebutuhan)
Model ini dimaksudkan bahwa kepuasan kerja ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan dan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.
2. *Discrepancies* (perbedaan)
Model ini menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu yang memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya.
3. *Value attainment* (pencapaian nilai)
Gagasan value attainment adalah kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.
4. *Equity* (Keadilan)
Model ini dimaksudkan bahwa kepuasan kerja merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan ditempat kerja.
5. *Dispositional/genetic components* (komponen genetik)
Model ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik.

Selanjutnya menurut Husein Umar (2005, 36) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu :

1. Pembayaran, seperti gaji dan upah
2. Pekerjaan itu sendiri
3. Promosi pekerjaan
4. kepenyeliaan (supervisi)
5. Rekan sekerja

Dan menurut Marihot Tua Effendi (2005, 291) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yang berkaitan dengan beberapa aspek, yaitu:

1. **Gaji**
Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan dan dirasakan adil.
2. **Pekerjaan itu sendiri**
Isi pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan.
3. **Rekan sekerja**
Teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi, dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.
4. **Atasan**
Seseorang yang senantiasa memberi perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja. Cara-cara atasan dapat tidak menyenangkan bagi seseorang atau menyenangkan dan hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja.
5. **Promosi**
Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Seseorang dapat merasakan adanya kemungkinan yang besar untuk naik jabatan atau tidak, proses kenaikan jabatan kurang terbuka, hal ini juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja seseorang.
6. **Lingkungan kerja, yaitu lingkungan fisik dan psikologis.**

Sedangkan menurut Abdurrahmat fathoni (2006, 175) yang mempengaruhi kepuasan kerja :

1. **Kedisiplinan**
Kepuasan kerja mempengaruhi kedisiplinan karyawan, artinya jika kepuasan diperoleh karyawan baik maka kedisiplinan karyawan baik. Sebaliknya jika kepuasan kerja yang dirasakan karyawan kurang tercapai dari pekerjaannya maka kedisiplinan karyawan akan rendah.

2. **Moral kerja**
Jika kepuasan kerja baik, maka akan tercipta moral kerja karyawan yang baik pula. Artinya kepuasan kerja yang diperoleh karyawan dapat membuat seorang menjalankan pekerjaannya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan perusahaan.
3. **Turn over**
Kepuasan kerja mempengaruhi turn over karyawan, artinya jika kepuasan kerja meningkat maka turn over karyawan akan menurun. Sebaliknya jika kepuasan kerja lebih rendah akan mengakibatkan turn over karyawan lebih tinggi

2.2.4. Pengukuran Kepuasan Kerja

Untuk mengukur kepuasan kerja bersifat kualitatif digunakan sejumlah pertanyaan (daftar pertanyaan) yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Daftar pertanyaan yang digunakan bermacam-macam, tergantung kepada aspek pekerjaan mana yang akan diamati, namun semuanya berkaitan dengan upaya untuk memahami sikap karyawan terhadap perlakuan yang mereka rasakan ditempat kerja. Seperti kepuasan kerja terhadap seleksi, evaluasi pekerjaan, kompensasi (gaji), promosi, penilaian kinerja karyawan dan pelatihan.

Cara mengukur kepuasan kerja menurut Mutiara Panggabean (2004, 131), yaitu :

- a. **Job Description Index (JDI)**
Menilai kepuasan kerja keseluruhan dengan menggunakan kepuasan terhadap pengawasan, rekan kerja, pembayaran dan promosi.
- b. **Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)**
Menilai kepuasan kerja dengan menunjukkan sejauh mana mereka puas terhadap pekerjaan (misalnya : gaji dan kesempatan maju).

c. *Pay Satisfaction Questionnaire* (PSQ)

Menilai kepuasan kerja terhadap beberapa aspek pembayaran (misalnya : tingkatnya, penembahannya, dan fasilitas yang bisa dimanfaatkan)

Pengukuran kepuasan kerja karyawan dibutuhkan untuk mengetahui kondisi kepuasan kerja karyawan agar pimpinan dapat memahami apa yang dirasakan karyawannya. Ada tiga cara pengukuran kepuasan kerja karyawan menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2002, 126), yaitu :

1. Pengukuran kepuasan kerja dengan skala Indeks deskripsi jabatan.
Dalam penggunaannya, karyawan diberi pertanyaan mengenai pekerjaan maupun jabatannya yang dirasakannya sangat baik dan buruk.
2. Pengukuran kepuasan kerja yang berdasarkan ekspresi wajah.
Skala ini terdiri dari gambar wajah-wajah orang mulai dari sangat gembira, netral, cemberut, dan sangat cemberut.
3. Pengukuran kepuasan kerja dengan questioner Minnesota.
Skala ini terdiri pekerjaan yang dirasakan sangat puas, tidak puas, netral, memuaskan dan sangat memuaskan.

2.3. Kinerja Karyawan

2.3.1. Pengertian Kinerja Karyawan

Performance sering diartikan sebagai kinerja, hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja mempunyai arti luas, bukan hanya menyatakan hasil kerja, tetapi juga bagaimana proses kerja berlangsung. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya, atau dengan kata lain kinerja

adalah hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi.

Kinerja di dalam suatu organisasi dilakukan oleh segenap sumber daya manusia dalam organisasi, baik unsur pimpinan maupun pekerja. Banyak sekali yang mempengaruhi sumber daya manusia dalam menjalankan kinerjanya.

Menurut Anwar Prabu Magkunegara (2002, 67) bahwa “Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Sedangkan menurut Syarif Makmur (2008, 198) “Kinerja merupakan sebuah proses komunikasi yang berkesinambungan dan dilakukan dalam kemitraan antara seseorang dan penyelia langsungnya”.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja yang baik dari karyawan merupakan ukuran keberhasilan kinerja organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2.3.2. Pengukuran Kinerja Karyawan

Pengukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat deviasi dari rencana yang telah ditentukan atau apakah kinerja dapat dilakukan sesuai jadwal yang ditentukan atau apakah hasil kinerja telah tercapai sesuai dengan yang diharapkan. Pengukuran kinerja

hanya dapat dilakukan terhadap kinerja yang nyata dan terukur, apabila kinerja tidak dapat diukur, tidak dapat dikelola juga.

Cara mengukur kinerja karyawan dengan menggunakan sejumlah pertanyaan berdimensi tunggal yang dikembangkan Mutiara S. Panggabean (2004, 92) yaitu *attends meeting, complete assignment effectively, read material thoroughly in preparation for meeting, work effectively in a group, provides valuable skills or expertise to the group, performs at a level above and beyond that of the typical volunteer, show genuine commitment to the goal organizational.*

Pengukuran kinerja yang tepat dapat dilakukan dengan cara (wibowo, 2007, 320), yaitu :

1. Memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan pelanggan telah terpenuhi.
2. Mengusahakan jarak bagi orang untuk memonitor tingkat kinerjanya.
3. Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan.
4. Menetapkan arti penting masalah kualitas dan menentukan apa yang perlu prioritas perhatian.
5. Menghindari konsekuensi dari rendahnya kualitas.
6. Mempertimbangkan penggunaan sumberdaya.
7. Mengusahakan umpan balik untuk mendorong usaha perbaikan kinerja,

Maka pengukuran kinerja perlu memenuhi persyaratan, yaitu :

- a. Dalam posisi mengamati perilaku dan kinerja yang menjadi kepentingan individu.
- b. Mampu memahami tentang dimensi atau gambaran kinerja.
- c. Mempunyai pemahaman tentang format skala dan instrumennya

- d. Harus termotivasi untuk melakukan pekerjaan rating secara standar.

2.3.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Kinerja yang baik dari karyawan merupakan ukuran keberhasilan dari kinerja organisasi dalam mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Sehingga secara rutin organisasi (perusahaan) harus dapat meningkatkan kinerja karyawan agar tercapainya tujuan yang sesuai dengan harapan dan ketepatan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Siagian (2002, 110) adalah sebagai berikut :

- a. Mutu (kualitas)
Mutu adalah ukuran pekerjaan yang dihasilkan seseorang yang menunjukkan kemampuan orang tersebut untuk dapat memenuhi standar yang telah ditetapkan perusahaan.
- b. Loyalitas (kesetiaan)
Loyalitas ini dicerminkan oleh kesetiaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dan rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab.
- c. Kreativitas
Kreativitas merupakan kemampuan karyawan dalam mengembangkan kemampuannya dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan cara yang telah ditetapkan perusahaan, sehingga karyawan dalam bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- d. Kerjasama
Kerjasama merupakan keadilan karyawan berpartisipasi dan bekerjasama dengan karyawan lainnya secara vertikal atau horizontal di dalam maupun di luar pekerjaan akan semakin baik.

- e. **Kepribadian**
Kepribadian adalah sikap perilaku, kesopanan yang memperlihatkan sikap yang baik, serta berpenampilan simpatik dan wajar.
- f. **Kejujuran**
Kejujuran merupakan disiplin karyawan dalam mematuhi peraturan-peraturan-peraturan yang ada dan melakukan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya.
- g. **Kecakapan**
Kecakapan adalah sejauh mana kemampuan pegawai dalam menyatukan dan menyelaraskan bermacam-macam elemen yang semuanya di dalam penyusunan kebijaksanaan dan di luar dalam situasi manajemen.
- h. **Tanggung jawab**
Tanggung jawab yaitu kesediaan karyawan dalam mempertanggungjawabkan pekerjaan dan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang dipergunakan serta perilaku kerjanya.

Pendapat lain yang mengatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Wibowo (2007, 75), yaitu :

1. *Personal factors*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan , kompetensi yang dimiliki, motivasi, dan komitmen individu.
2. *Leadership factor*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader.
3. *Team factor*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
4. *System factor*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
5. *Contextual/situsal factor*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

Sedangkan menurut Malayu Hasibuan (2001, 291) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu :

1. **Kesetiaan**
Penilai mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya, dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh

kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan.

2. **Kreativitas**

Penilai menilai kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga bekerja lebih berdaya guna dan berhasil guna.

3. **Tanggungjawab**

Penilai menilai kesediaan karyawan dalam mempertanggungjawabkan kebijaksanaannya, pekerjaan, dan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang dipergunakannya, serta perilaku kerjanya.

2.4. Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan

Secara garis besar terdapat hubungan timbal balik antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Disatu sisi dikatakan kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja, sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif dibanding pekerja yang tidak mendapatkan kepuasan kerja. Disisi lain kepuasan kerja disebabkan oleh adanya kinerja atau prestasi kerja, sehingga pekerja yang lebih produktif akan mendapatkan kepuasan kerja.

Menurut Wibowo (2007. 304) terdapat korelasi antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan, korelasi tersebut adalah :

1. *Motivation* (Motivasi)

Kepuasan dengan supervisi juga mempunyai korelasi yang signifikan dengan motivasi, manajer disarankan mempertimbangkan bagaimana perilaku mereka mempengaruhi kepuasan kerja.

2. *Absenteeism* (Kemangkiran)

Apabila kepuasan meningkat, kemangkiran akan turun. Penelitian menunjukkan terdapat hubungan negatif yang lemah antara kepuasan dengan kemangkiran, oleh karena itu manajer

akan menyadari setiap penurunan yang signifikan dalam kemangkiran akan meningkatkan kepuasan kerja.

3. *Turn Over* (Perputaran)
Perputaran sangat penting bagi manajer karena mengganggu kontinuitas organisasi dan sangat mahal. Penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan negatif moderat antara kepuasan dengan perputaran.
4. *Job Performance* (Prestasi kerja/Kinerja)
Kontroversi terbesar dalam penelitian organisasi adalah tentang hubungan antara kepuasan dan prestasi kerja atau kinerja. Kepuasan kerja mempengaruhi lebih tinggi, sedangkan prestasi kerja atau kinerja mempengaruhi kepuasan kerja.

Adapun metode analisis yang digunakan penulis dalam menganalisis data adalah :

1. Analisis Korelasi Rank Spearman

Rumus korelasi Rank spearman menurut Husein Umar (2005, 201) :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum di^2}{n(n^2 - 1)}$$

Jika terdapat jumlah peringkat yang sama, kita menggunakan rumus dalam perhitungan rumus Rank Spearman:

$$r_s = \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum di^2}{2\sqrt{\sum X^2 \times \sum Y^2}}$$

dimana :

$$\sum X^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum Tx$$

sedangkan

$$\sum Y^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum Ty$$

Keterangan :

R_s = rank spearman

di = selisih antara rank pada variabel x dengan variabel y

N = sampel

X = variabel independent

Y = variabel dependent

$\sum di$ = selisih jumlah antara rank variabel x dan variabel y

Besaran T dalam perumusan merupakan faktor koreksi bagi tiap kelompok dengan pangkat yang sama dan dirumuskan sebagai :

$$T = \frac{t^3 - t}{12}$$

Dimana : T = faktor koreksi

t = jumlah variabel yang memiliki pangkat sama.

Adapun kriteria tingkat koefisien korelasi Rank Spearman (Sugiyono, 2007, 216) :

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat kuat

2. Analisis Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi kepuasan kerja dalam mempengaruhi kinerja karyawan digunakan analisis koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien korelasi

3. Uji Hipotesis Koefisien Korelasi

Uji hipotesis koefisien korelasi dilakukan untuk mengetahui hubungan nyata kepuasan kerja dengan kinerja karyawan dengan menggunakan rumus :

$$t \text{ Hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

(Sugiyono 2007, 234)

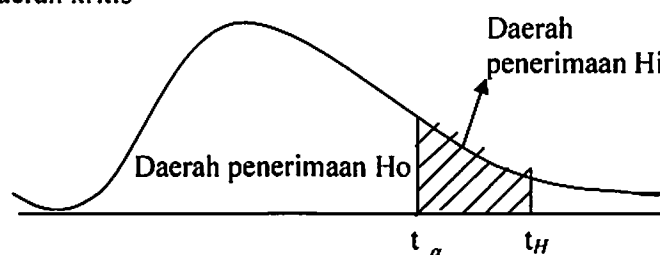
t Tabel dicari berdasarkan $dk = n - 2$ dan $\alpha = 0,05$

$H_0 : r_s = 0$, variabel X tidak berhubungan secara nyata dengan variabel Y

$H_1 : r_s > 0$, variabel X berhubungan secara nyata dan positif dengan variabel Y

Pengujian hipotesis dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar daerah kritis



BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Adapun sebagai variabel X atau variabel Independent adalah Kepuasan Kerja, sedangkan variabel Y atau variabel Dependent adalah Kinerja Karyawan. Penelitian ini dilakukan pada Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor yang beralamat di Jln. Siliwangi No. 123 lantai 3. Toko Buku Gramedia Ekalokasari merupakan perusahaan yang bergerak di bidang usaha Ritel.

3.2. Metode Penelitian

3.2.1. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah suatu rencana atau kerangka kerja yang terstruktur, komprehensif mengenai hubungan-hubungan antara variabel yang terkait. Desain penelitian terdiri dari :

(1) Jenis, Metode dan Teknik Penelitian

- a) Jenis penelitian yang digunakan adalah Verifikatif, yaitu menjelaskan hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan.
- b) Metode yang digunakan adalah Explanatory Survey, yaitu penelitian yang didasarkan atas masalah yang terjadi di perusahaan yang menjadi objek penelitian.

3.2.3. Metode Penarikan Sampel

Penggunaan metode penarikan sampel disesuaikan pada jenis penelitian dan metode penelitian yang digunakan. Metode penarikan sampel antara lain digunakan pada jenis penelitian *deskriptif development* dengan metode survei deskriptif, jenis penelitian verifikatif dengan metode penelitian *explanatory survey*.

Penarikan sample pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan cara *simple random sampling* (acak sederhana). Salah satu cara dalam penentuan jumlah sample adalah dengan menerapkan metode slovin menurut Husein (2002, 133). Informasi yang diperlukan adalah jumlah populasi (N) dan tingkat kesalahan (e = error) dalam penentuan sample (n).

$$\begin{aligned} \text{Dengan rumus : } n &= \frac{N}{1 + N (e)^2} \\ n &= \frac{48}{1 + 48 (0.05)^2} \\ &= \frac{48}{1,12} = 42,8 \text{ atau } 43 \text{ orang.} \end{aligned}$$

N = Populasi (jumlah pelamar)

E = Kesalahan (error)

Pembobotan untuk questioner adalah : A = 5, B = 4, C = 3, D = 2, E = 1

3.2.4. Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dan informasi dengan berbagai cara, yaitu :

a. Wawancara

Yaitu dengan melakukan tanya jawab kepada bagian HRD tentang hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan di Perusahaan. Wawancara dilakukan dengan konsep tertulis berupa daftar pertanyaan, sehingga pokok-pokok yang akan ditanyakan lebih terarah sesuai dengan yang direncanakan.

b. Observasi

Yaitu proses pengumpulan data dan informasi dengan cara mengamati secara langsung keadaan di Lapangan.

c. Studi Kepustakaan

Yaitu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data dan informasi dengan cara membaca buku-buku dan literatur tentang kepuasan kerja dan hubungannya dengan kinerja karyawan.

d. Questioner

Yaitu untuk pengumpulan data yang memuat semua daftar pertanyaan yang diajukan kepada karyawan sebagai responden.

3.2.5. Metode Analisis

1. Analisis Korelasi Rank Spearman

Rumus korelasi Rank spearman menurut Husein Umar (2005, 201) :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan:

r_s = koefisien spearman

n = banyaknya variabel

di^2 = perbedaan pasangan yang diranking

Jika terdapat banyak peringkat yang sama, maka rumus

Korelasi Rank Spearman perlu dimodifikasi sebagai berikut :

$$r_s = \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum di^2}{2\sqrt{\sum X^2 \times \sum Y^2}}$$

dimana :

$$\sum X^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum Tx$$

sedangkan

$$\sum Y^2 = \frac{N^3 - N}{12} - \sum Ty$$

Keterangan :

R_s = Rank Spearman

di = Selisih antara rank kepuasan kerja dengan kinerja karyawan

N = Sampel

X = Kepuasan Kerja

Y = Kinerja Karyawan

$\sum di$ = Selisih jumlah antara rank kepuasan kerja dengan kinerja karyawan

Besaran T dalam perumusan merupakan faktor koreksi bagi tiap kelompok dengan pangkat yang sama dan dirumuskan sebagai :

$$T = \frac{t^3 - t}{12}$$

Dimana T = faktor koreksi

t = jumlah variabel yang memiliki pangkat sama.

Adapun kriteria tingkat koefisien korelasi Rank Spearman

(Sugiyono, 2007, 216) :

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat kuat

Untuk menganalisa data, penulis menggunakan kuesioner dimana setiap kategori diberi bobot, yaitu :

a). Untuk variabel kepuasan kerja

- ✚ Jawaban A (sangat puas), diberi bobot nilai = 5
- ✚ Jawaban B (puas), diberi bobot nilai = 4
- ✚ Jawaban C (ragu-ragu), diberi bobot nilai = 3
- ✚ Jawaban D (tidak puas), diberi bobot = 2
- ✚ Jawaban E (sangat tidak puas), diberi bobot nilai = 1

b). Untuk variabel kinerja karyawan

- ✚ Jawaban A (sangat setuju), diberi bobot nilai = 5
- ✚ Jawaban B (setuju), diberi bobot nilai = 4
- ✚ Jawaban C (ragu-ragu), diberi bobot nilai = 3

- ✦ Jawaban D (tidak setuju), diberi nilai = 2
- ✦ Jawaban E (sangat tidak setuju), diberi nilai = 1

2. Analisis Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi kepuasan kerja dalam mempengaruhi kinerja karyawan digunakan analisis koefisien determinasi dengan rumus sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Dimana :

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien korelasi

3. Uji Hipotesis Koefisien Korelasi

Uji hipotesis koefisien korelasi dilakukan untuk mengetahui apakah ada hubungan nyata kepuasan kerja dengan kinerja karyawan dengan menggunakan rumus :

$$t \text{ Hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

(Sugiyono 2007, 234)

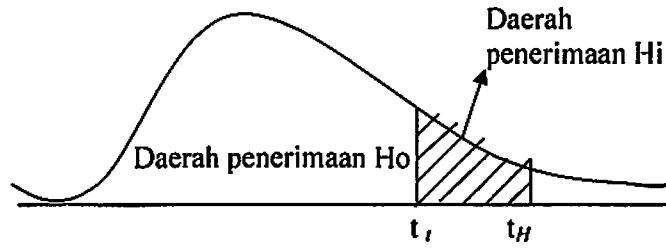
t Tabel dicari berdasarkan $dk = n - 2$ dan $\alpha = 0,05$

Ho : $r_s = 0$, kepuasan kerja tidak berhubungan secara nyata
dengan kinerja karyawan

Hi : $r_s > 0$, kepuasan kerja berhubungan secara nyata dan positif
dengan kinerja karyawan

Pengujian hipotesis dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar daerah kritis



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Gramedia Asri Media adalah satu *Strategic Business Unit (SBU)* dari Kelompok Kompas Gramedia yang bergerak di bidang ritel dengan produk utama buku dan alat-alat tulis. Nama toko dikenal sebagai Toko Buku Gramedia. Toko ini didirikan oleh PK Ojong pada tahun 1970. Toko pertama yang dibangun di Jalan Gajah mada 109, Jakarta Barat. Dalam perjalanannya, Toko Buku Gramedia terus berkembang hingga mencapai jumlah 88 gerai tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Dalam perkembangannya PT. Gramedia Asri media juga melakukan pengembangan usaha di bidang yang masih berkaitan yaitu perdagangan buku secara langsung ke konsumen (*Direct Selling*), dan usaha ekspor buku ke luar negeri, distribusi buku dan pengadaan stationery oleh Buana Ilmu Populer (BIP) maupun usaha lainnya di bidang eceran stationery maupun buku impor (*Global Lintas Media*), *Visi Lintas Media (VLM)*, *Bursa Buku Nasional (BBN)*.

Produk utama yang dijual di Toko Buku Gramedia adalah buku dan *stationery*. Hal ini berkaitan erat dengan misinya untuk ikut berperan serta dalam usaha mencerdaskan dan mencerahkan

kehidupan bangsa melalui penyebaran informasi dan pengetahuan. Dalam perkembangannya, Toko Buku ini menambah bauran produk baru karena tuntutan dan peluang pasar. Lini produk tersebut antara lain : peralatan dan perlengkapan kantor, produk multi media, fancy, CD, alat musik/sport. Dilihat dari macam dan jenis produk yang dijual, Toko ini termasuk dalam jenis “*general bookstore*” yang melayani berbagai kebutuhan pelanggan dari berbagai segmen (multi segmen) mulai dari SD sampai Perguruan tinggi, usia anak-anak sampai dewasa. Dari segi pengadaan, terdapat produk sistem counter, pemasok berkewajiban menyediakan barang dan tenaga penjualan, sedangkan toko menyediakan tempat dan sarana penjualan. Sebagai imbalan, toko mendapat bagian dari hasil usaha yang diperoleh.

Dalam menunjang kegiatan proses bisnis toko buku ini menerapkan sistem operasi yang didukung teknologi komputer. Penerapan teknologi informasi ini mendukung sistem informasi manajemen dan memberi berbagai kemudahan dan manfaat seperti layanan cepat, akurasi data, analisis data dalam pengambilan keputusan.

Strategi usaha yang diterapkan adalah menekankan pada strategi pertumbuhan yaitu aktif melakukan pengembangan usaha dengan menambah gerai baru. Saat ini Toko Buku Gramedia dengan jumlah gerai 88 toko menyandang predikat Toko Buku terbesar di Indonesia maupun leader dalam eceran buku. Sedangkan posisi dan citra yang diinginkan sebagai Toko Buku yang lengkap, modern, dan unggul

dalam pelayanan. Berbagai upaya untuk meraih posisi dan citra tersebut antara lain melalui perbaikan, penyeragaman dan pelaksanaan sistem manajemen mutu secara konsisten di semua toko.

PT. Gramedia Asri Media mempunyai karyawan berjumlah kurang lebih 4000-an, ditambah dengan karyawan counter secara keseluruhan berjumlah 8000-an orang. Dari jumlah tersebut akan bertambah seiring dengan bertambahnya gerai baru. Upaya untuk pengembangan karyawan dilakukan melalui berbagai pelatihan dan pendidikan, serta memberi wadah bagi karyawan untuk melakukan kegiatan mutu, antara lain dengan melakukan kegiatan ISO dan gugus kendali mutu.

Toko Buku Gramedia sebagai perusahaan tumbuh dengan baik, berkat dukungan dan kepercayaan dari pihak-pihak yang berkepentingan terutama karyawan, pelanggan, dan pemasok. Karyawan secara bersama-sama membangun Perusahaan ini dengan semangat kerja dan dedikasi yang tinggi. Pelanggan telah menyumbangkan andil besar dalam menciptakan hasil usaha yang sebagian besar digunakan untuk mengembangkan usaha. Dan pemasok memberi kepercayaan dan semangat kerjasama kemitraan usaha yang saling menguntungkan.

Dalam menjalankan Perusahaan, Manajemen PT. Gramedia Asri Media selalu mengedepankan kepentingan pihak yang terkait (*stakeholders*), yaitu Pelanggan, Pemasok, Pemilik perusahaan (*stakeholders*), Karyawan, dan Masyarakat sekitar. Kepada Pelanggan, Manajemen selalu berusaha memberi layanan yang

memuaskan. Dalam kerjasama dengan Pemasok, Manajemen senantiasa mengedepankan semangat kerjasama atas dasar saling menguntungkan. Kepada pemilik, manajemen selalu berusaha menjaga agar perusahaan langgeng dan tumbuh sehat. Perusahaan juga memperhatikan karyawan agar karyawan dapat memperoleh kesempatan berkembang, dan dihargai, serta mendapat kesejahteraan hidup yang layak. Dan akhirnya kepada masyarakat, perusahaan dengan semangat tinggi mewujudkan cita-cita luhur untuk memajukan pendidikan masyarakat sekitar dan masyarakat Indonesia pada umumnya.

Operasional manajemen Toko Buku Gramedia berjalan dengan didukung oleh fungsi-fungsi penunjang yang berada di kantor pusat Jl. Kebahagiaan no. 4 – 14 Jakarta Barat. Fungsi-fungsi penunjang tersebut antara lain pengembangan SDM, tata usaha, pembukuan dan anggaran, internal audit, pajak, pengembangan bisnis, sistem dan pengembangan, logistik, pengadaan, promosi, perencanaan bangunan, pemeliharaan bangunan, lembaga manajemen mutu (LMM).

4.1.2. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi adalah suatu bagan yang menunjukkan alur tugas dan pemisahan tanggung jawab secara fungsional. Struktur organisasi diperlukan untuk mencapai tujuan pengendalian intern perusahaan, juga untuk membantu dalam pengendalian manajemen.

Dari struktur organisasi tersebut dapat dilihat koordinasi yang terjadi antar departemen dalam perusahaan, sehingga pelimpahan wewenang dan tanggung jawab lebih terarah berdasarkan tugas masing-masing. Dalam menjalankan atau membagi tugas dan wewenang, PT. Gramedia Asri Media membuat struktur organisasi lini (*lini organization*). Pada sistem organisasi ini, kekuasaan tinggi ada pada Direktur Utama.

Uraian tugas secara umum PT. Gramedia Asri Media dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Direktur Utama & Dewan Direksi

- Menetapkan visi dan misi organisasi yang menjamin kebutuhan pelanggan dengan peningkatan kepuasan pelanggan.
- Menetapkan sistem reward yang memacu pertumbuhan dan kinerja organisasi yang menantang bagi setiap fungsi dan anggota organisasi.
- Menyatakan dan memberikan komitmennya menuju pengembangan dan peningkatan sistem manajemen mutu PT Gramedia Asri Media yang berorientasikan peningkatan kinerja organisasi secara menyeluruh.
- Menetapkan kebijakan dan sasaran mutu organisasi yang menjamin ahwa kebutuhan dan ekspektasi pelanggan telah ditetapkan dengan memberikan kerangka kerja untuk penetapan dan peninjauan ulang dan kesesuaian atas kebijakan mutu dan sasaran mutu.

2. Penanggung Jawab ISO Organisasi

- Memastikan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 diterapkan secara konsisten oleh seluruh karyawan di setiap unit masing-masing.
- Memimpin kaji ulang manajemen di tingkat pusat.
- Memastikan ketersediaan sumber daya di seluruh unit yang membutuhkan.

3. Management Representative Organisasi

- Melaporkan ke Manajemen PT. Gramedia Asri Media mengenai kinerja dari Sistem Manajemen Mutu untuk bahan kaji ulang review dan perbaikan dari Sistem Manajemen Mutu.
- Berhubungan dengan MR & Sekjen Unit Toko maupun Bagian Pusat.
- Berhubungan dengan pihak luar dalam hal-hal yang berkaitan dengan Sistem Manajemen Mutu.
- Memastikan sistem manajemen mutu dapat diterapkan secara efektif di seluruh unit yang menerapkan sistem manajemen mutu.
- Mengkoordinir kegiatan audit internal.
- Merencanakan program pengembangan sistem manajemen mutu PT Gramedia berdasarkan optimalisasi sumberdaya.

4. Kepala Bagian / Penanggungjawab ISO Unit Supporting

- Memberi dukungan dalam penyediaan sumber daya yang dibutuhkan Sistem Manajemen Mutu.
- Menjabarkan Sararan Mutu Organisasi Perusahaan ke dalam Sasaran Mutu di Bagiannya, serta merumuskan Perencanaan Strategis.
- Memimpin Kaji Ulang Manajemen maupun identifikasi kinerja unit beserta kendala yang muncul sampai menetapkan tindak lanjut.
- Memastikan kebijakan mutu dilaksanakan secara efektif, dan mengupayakan seoptimal mungkin agar sasaran mutu dapat tercapai di bagiannya.

5. Management Representative Bagian / Unit Supporting

- Mengkoordinir dan memonitor kegiatan mutu di bagiannya
- Mengagendakan dan mempersiapkan kaji ulang manajemen di bagiannya.
- Menganalisa kinerja mutu perusahaan dengan mengendalikan sistem mutu, laporan audit mutu, dan imputu proses lainnya.
- Membantu penanggungjawab bagian dalam memastikan aktivitas mutu dilaksanakan di semua fungsi maupun identifikasi kinerja unit beserta kendala-kendala yang muncul sampai menetapkan tindak lanjut di bagiannya.

6. Kepala Unit Toko / Penanggungjawab Unit Toko

- Memberi dukungan dalam penyediaan sumber daya yang dibutuhkan dalam sistem manajemen mutu.

- Memastikan kebijakan mutu dilaksanakan secara efektif, dan mengupayakan agar sasaran mutu dapat tercapai di unit Usahanya.
- Memimpin kaji ulang manajemen maupun identifikasi kinerja unit beserta kendala yang muncul sampai menetapkan tindak lanjut di bagiannya.

7. Secretary of management Representative Unit

- Menggantikan/mewakili fungsi MR pada saat berhalangan.
- Membantu MR dalam mengendalikan dokumen mutu (Prosedur, Instruksi Kerja dan Standar Kerja).
- Memastikan hasil audit ditindaklanjuti oleh setiap originator/seksi.
- Membantu MR dalam merencanakan, mengaplikasikan maupun memfasilitasi aktifitas mutu di semua fungsi.
- Membantu MR dan penanggungjawab bagian dalam memberikan sumbangan pengembangan SMM di Unit atau Organisasi PT. Gramedia Asri Media.

8. Managemen Representative Unit

- Mewakili kepala Toko pada saat berhalangan seperti cuti, sakit atau kepentingan perusahaan.
- Mengkoordinir dan memonitor kegiatan mutu antar seksi di unit usaha.
- Mengagendakan dan mempersiapkan kaji ulang manajemen di unit usahanyanya.

- Memastikan aktivitas mutu dilaksanakan di semua fungsi.
- Membantu penanggungjawab unit usaha dalam merumuskan sasaran dan langkah-langkah strategis sampai dengan usaha pencapaian.

9. Originator Seksi Administrasi

- Memastikan kegiatan administrasi berjalan dengan lancar.
- Memastikan tersedianya informasi administrasi secara akurat dan tepat waktu.
- Memastikan memberikan supporting kepada seksi penjualan maupun seksi lainnya dalam memastikan implementasi sistem manajemen mutu.

10. Originator Seksi Penjualan

- Memastikan kegiatan operasional penjualan berjalan lancar.
- Memastikan dan memelihara standar mutu layanan penjualan kepada pelanggan.
- Memastikan kesiapan personil dan saran/prasarana yang mendukung penjualan.
- Memastikan lingkungan toko aman, nyaman, dan bersih sesuai dengan standar layanan yang ditentukan.
- Memastikan kesiapan sarana dan prasarana unit atau toko dalam mendukung aktivitas mutu seluruh seksi atau bagian.

11. Originator Seksi Rumah Tangga

- Memastikan lingkungan toko aman, nyaman, dan bersih sesuai dengan standar layanan yang ditentukan.

- Memastikan kesiapan sarana dan prasarana unit atau toko dalam mendukung aktivitas mutu seluruh seksi atau bagian.

12. Originator Seksi Pembelian

- Melaksanakan seleksi dan evaluasi Supplier
- Memastikan tersedianya produk buku/non buku yang bermutu sesuai dengan persyaratan pelanggan di unit atau toko.
- Memastikan pengadaan produk dengan tepat waktu, tepat harga dan tepat jumlah, dan tepat tempat.

4.1.3. Aktivitas Perusahaan

Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang Ritel, PT. Gramedia Asri Media khususnya Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor melakukan kegiatannya mulai dari briefing pagi khususnya hari Jumat dan hari Sabtu (Sabtu Ceria), serta saat Toko buka dan saat Toko ditutup. Adapun rangkaian kegiatan yang terjadi pada Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor adalah sebagai berikut :

1. Briefing Pagi

Sebelum melakukan kegiatannya, karyawan Gramedia terlebih dahulu berkumpul di area buku untuk melakukan doa bersama dan dilanjutkan dengan briefing pagi.

2. Saat Toko Buka

Karyawan harus memberikan standar penyambutan, maksudnya agar terciptanya suasana yang nyaman bagi pelanggan dalam berbelanja. Saat Toko di buka, yang menyambut di depan Toko adalah Kepala Toko (jika kepala toko berhalangan maka diwakili supervisor), Supervisor 1 orang, Widiniaga (kasir) 2 orang dan Keamanan 2 orang dengan memakai seragam lengkap dan topi.

3. Saat Toko ditutup

Yang menyambut di depan Toko adalah Petugas Keamanan 1 orang dengan memakai seragam lengkap dan topi, Widiniaga (Pramuniaga) 3 orang dengan memakai seragam.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Kepuasan Kerja Pada Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor

Kepuasan kerja merupakan hal yang individual, setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan masing-masing individu. Sehingga kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka, dan kepuasan kerja menunjukkan kesesuaian antara harapan dan imbalan pekerjaan.

Kepuasan kerja dapat diukur dengan beberapa faktor, ukuran kepuasan kerja digunakan untuk mengetahui kondisi kepuasan kerja karyawan pada Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor dengan melihat kedisiplinan, moral kerja, dan *turn over* yang terjadi pada

perusahaan. Kondisi kepuasan kerja karyawan pada Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor dapat diketahui berdasarkan persepsi karyawan terhadap pernyataan-pernyataan yang menyangkut kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan penelitian dan wawancara penulis dengan pihak Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor diketahui bahwa karyawan menganggap bahwa selama ini karyawan sudah memiliki kedisiplinan yang tinggi. Karyawan selalu datang ke tempat kerja dengan tepat waktu dan mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan cermat, sehingga meningkatkan kehadiran (absensi) karyawan. Moral kerja yang tinggi juga ditunjukkan oleh karyawan. Dimana karyawan selalu mematuhi perintah dan tugas serta memberikan pelayanan yang baik pada perusahaan. Tingkat *turn over* yang kecil juga mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, dimana karyawan diberi promosi dan kenaikan jabatan, karyawan juga diberi kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diberikan dari perusahaan. Sehingga karyawan mendapatkan kepuasan kerja dari perusahaan.

Hasil kuisisioner dalam bentuk skala likert mengenai kepuasan kerja tertera pada tabel 4.1.

Tabel 4.1
 Hasil kuisioner untuk Variabel Kepuasan Kerja (X)

No	1	2	3	4	5	6	7	8	Total
1	5	5	5	4	4	5	4	3	35
2	5	5	4	5	4	4	5	4	36
3	5	5	5	5	4	5	5	4	38
4	4	4	5	4	5	4	3	3	32
5	4	4	5	5	4	4	5	3	34
6	5	4	4	5	4	5	3	5	35
7	5	4	5	4	5	4	5	4	36
8	5	3	5	5	3	4	5	4	34
9	4	5	4	4	5	4	3	5	34
10	4	4	5	4	5	5	4	5	36
11	5	4	5	5	4	4	5	5	37
12	5	4	5	4	4	5	4	3	34
13	5	3	4	5	4	5	4	3	33
14	5	5	5	5	4	4	5	4	37
15	5	4	5	5	4	5	5	5	38
16	5	5	4	5	4	5	5	3	36
17	4	4	4	5	5	5	5	3	35
18	5	4	5	4	4	5	5	5	37
19	5	4	5	4	4	5	4	3	34
20	5	4	5	5	5	5	4	5	38
21	5	5	5	5	5	3	5	3	36
22	4	5	5	5	4	5	3	3	34
23	5	5	4	4	5	4	5	5	37
24	4	5	4	5	5	4	4	3	34
25	4	5	4	5	5	4	5	3	35
26	5	4	5	4	5	4	4	4	35
27	5	4	4	4	5	4	3	4	33
28	5	4	5	4	5	5	5	4	37
29	5	4	5	4	3	4	4	3	32
30	5	5	5	4	4	5	5	3	36
31	5	5	5	5	5	5	5	5	40
32	5	5	4	5	4	5	4	3	35
33	5	4	5	4	5	4	5	4	36
34	4	4	5	5	5	4	5	5	37
35	5	4	5	4	5	4	5	3	35
36	4	5	4	5	4	5	5	4	36
37	5	3	5	5	4	5	4	5	36
38	5	4	5	4	5	5	4	4	36
39	4	4	5	4	5	5	5	4	36
40	4	4	5	4	5	4	4	4	34
41	4	4	5	4	5	4	5	4	35
42	5	5	5	4	4	5	4	3	35
43	5	5	5	5	5	4	4	5	38
Total	202	186	203	194	192	193	190	167	1527

$$\begin{aligned}\bar{x} &= \frac{1527}{43} \\ &= 35,51 \\ &= 35,5\end{aligned}$$

Skor yang besarnya di atas 35,5 sebanyak 22 responden atau $22/43 \times 100\% = 51,15\%$. Maka kepuasan kerja yang ada pada Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor cukup baik.

4.2.2. Kinerja Karyawan Pada Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor

Kinerja adalah hasil dari proses pekerjaan secara terencana pada waktu dan tempat dari karyawan serta organisasi yang bersangkutan. Kinerja karyawan dapat diukur dengan beberapa faktor. Ukuran kinerja karyawan digunakan untuk mengetahui kondisi kinerja karyawan Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor dengan melihat kesetiaan, kreativitas, dan tanggungjawab yang diberikan karyawan pada perusahaan. Ukuran kinerja tersebut merupakan faktor-faktor dalam penilaian kinerja karyawan yang diterapkan Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor. Kondisi kinerja karyawan Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor dapat diketahui berdasarkan persepsi atau penilaian karyawan terhadap pernyataan-pernyataan yang menyangkut kinerja karyawan.

Berdasarkan penelitian dan wawancara penulis dengan pihak Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor, diketahui bahwa kesetiaan yang diberikan karyawan cukup baik, dimana karyawan telah

berkomitmen untuk setia bekerja pada perusahaan serta memiliki dedikasi yang tinggi. Karyawan juga bersedia mengerjakan tugas atau pekerjaan diluar jam kerja (lembur) untuk kemajuan perusahaan. Kreativitas yang tinggi juga ditunjukkan karyawan, dimana karyawan memberikan ide-ide dan keterampilan juga memberikan pengetahuan yang dimiliki karyawan guna meningkatkan kinerja karyawan. Tanggungjawab yang tinggi juga mempengaruhi kinerja karyawan, dimana karyawan bertanggungjawab dalam menyelesaikan tugas dan tepat waktu dalam penyelesaian tugas yang diberikan perusahaan.

Hasil kuisisioner dalam bentuk skala likert mengenai kepuasan kerja tertera pada tabel 4.2

Tabel 4.2
 Hasil kuisisioner untuk Variabel Kinerja Karyawan (Y)

No	1	2	3	4	5	6	7	8	Total
1	4	5	4	3	3	3	4	3	29
2	4	5	4	3	3	3	4	3	29
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	4	4	4	4	32
5	4	4	5	4	3	3	3	3	29
6	4	4	4	4	4	3	3	3	29
7	5	4	3	3	5	3	5	3	31
8	4	5	4	3	3	3	4	3	29
9	4	3	3	5	3	5	4	3	30
10	4	5	4	4	3	5	3	4	32
11	4	4	4	3	4	4	4	4	31
12	3	4	5	3	4	4	3	3	29
13	5	3	5	4	3	4	3	4	31
14	4	5	5	3	4	4	3	3	31
15	4	3	5	3	5	3	4	4	31
16	4	3	5	4	4	4	4	3	31
17	5	3	4	3	4	4	4	4	31
18	5	4	4	3	5	3	5	3	32
19	4	3	3	4	3	4	4	3	28
20	5	3	5	4	4	3	4	5	33
21	5	3	5	4	4	5	3	3	32
22	5	4	5	4	3	3	5	3	32
23	4	3	4	3	4	3	4	4	29
24	4	4	5	4	4	5	3	3	32
25	4	4	4	3	5	4	3	3	30
26	4	5	4	3	4	5	4	3	32
27	4	3	3	3	3	4	4	3	27
28	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	4	4	3	4	3	4	3	3	28
30	5	4	3	3	4	4	3	5	31
31	5	4	4	3	5	5	5	3	34
32	5	5	3	5	3	4	3	3	31
33	4	3	3	4	4	3	4	3	28
34	3	4	5	4	3	3	5	3	30
35	5	4	3	5	3	3	5	3	31
36	5	3	4	3	5	3	5	2	30
37	5	4	5	3	3	4	4	3	31
38	4	4	4	3	4	4	4	3	30
39	4	4	3	3	4	3	4	5	30
40	4	5	3	3	3	5	3	3	29
41	4	4	5	4	3	4	3	4	31
42	3	4	3	5	4	3	4	3	29
43	3	4	5	4	4	4	4	3	31
Total	181	168	174	155	161	162	165	144	1310

$$\begin{aligned}\bar{y} &= \frac{1310}{43} \\ &= 30,46 \\ &= 30,5\end{aligned}$$

Skor yang besarnya di atas 30,5 sebanyak 24 responden atau $\frac{24}{43} \times 100\% = 55,8\%$, maka kinerja karyawan pada Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor cukup baik.

4.2.3. Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan

Secara garis besar terdapat hubungan timbal balik antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja karyawan, sehingga karyawan yang puas akan lebih produktif dibanding karyawan yang tidak mendapatkan kepuasan kerja. Kepuasan kerja sifatnya sangat pribadi dan sulit diukur, karena pada masing-masing subjek berbeda standar dan ukurannya. Kepuasan juga berbeda pada setiap orang dan tidak dapat diukur dengan standar materi yang diperoleh dari hasil pekerjaan. Kepuasan terhadap pekerjaan mewarnai sikap individu untuk melakukan sejumlah tugas dan sangat erat kaitannya dengan kinerja karyawan. Selain itu tingkat kepuasan kerja menunjukkan sikap positif pada kinerja karyawan.

Kepuasan kerja akan meningkatkan kedisiplinan, moral kerja dan memperkecil turn over karyawan. Sehingga karyawan akan memperoleh kinerja yang maksimal. Dengan kinerja yang maksimal, karyawan akan memberikan tanggungjawab dan kreativitas kerja yang baik pada pekerjaan yang diberikan kepada mereka, serta akan

memiliki dedikasi yang tinggi pada perusahaan. Dengan demikian dapat diketahui dari hasil penelitian bahwa kepuasan kerja pada Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor cukup baik. Sehingga berdampak positif bagi karyawan untuk menjadikan kinerjanya lebih baik pula.

Untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara kepuasan kerja yang diberikan oleh Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor dengan kinerja karyawan, maka perlu dihitung nilai koefisien korelasi rank spearman. Nilai koefisien korelasi rank spearman diperoleh dengan mengolah data dari kuisioner yang disebarkan kepada 43 responden. Adapun hasil jawaban untuk kepuasan kerja (x) dengan kinerja karyawan (y) dapat dilihat melalui tabel 4.3.

Tabel 4.3
Tabel Pembantu Analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman

Responden	X	Y	Rx	Ry	Di	di ²
1	35	29	17	9	8	64
2	36	29	27	9	18	324
3	38	32	40,5	37	3,5	12,3
4	32	32	1,5	37	-35,5	1260,25
5	34	29	8,5	9	-0,5	0,25
6	35	29	17	9	8	64
7	36	31	27	26	1	1
8	34	29	8,5	9	-0,5	0,25
9	34	30	8,5	16,5	-8	64
10	36	32	27	37	-10	100
11	37	31	35,5	26	9,5	90,25
12	34	29	8,5	9	-0,5	0,25
13	33	31	3,5	26	-2,25	506,25
14	37	31	35,5	26	9,5	90,25
15	38	31	40,5	26	14,5	210,25
16	36	31	27	26	1	1
17	35	31	17	26	-9	81
18	37	32	35,5	37	-1,5	2,25
19	34	28	8,5	3	5,5	30,25
20	38	33	40,5	42	-1,5	2,25
21	36	32	27	37	-10	100
22	34	32	8,5	37	-28,5	812,25
23	37	29	35,5	9	26,5	702,25
24	34	32	8,5	37	-28,5	812,25
25	35	30	17	16,5	0,5	0,25
26	35	32	17	37	-20	400
27	33	27	3,5	1	2,5	6,25
28	37	32	35,5	37	-1,5	2,25
29	32	28	1,5	3	-1,5	2,25
30	36	31	27	26	1	1
31	40	34	43	43	0	0
32	35	31	17	26	-9	81
33	36	28	27	3	24	576
34	37	30	35,5	16,5	19	361
35	35	31	17	2	15	225
36	36	30	27	16,5	10,5	110,25
37	36	31	27	26	1	1
38	36	30	27	16,5	10,5	110,25
39	36	30	27	16,5	10,5	110,25
40	34	29	8,5	9	-0,5	0,25
41	35	31	17	26	-9	81
42	35	29	17	9	8	64
43	38	31	40,5	26	14,5	210,25
					Total	7673,05

Dari hasil perhitungan rangking tersebut, terdapat beberapa rangking yang sama, baik untuk variabel X maupun variabel Y. Oleh karena itu, harus dikoreksi dengan menggunakan faktor koreksi T, yaitu:

$$T = \frac{t^3 - t}{12}$$

Tabel 4.4
Perhitungan Faktor Koreksi

Variabel	Rangking Yang sama	Jumlah Yang sama	$T = \frac{t^3 - t}{12}$
X	1,5	2	$2^3 - 2 : 12 = 0,5$
	3,5	2	$2^3 - 2 : 12 = 0,5$
	8,5	8	$8^3 - 8 : 12 = 42$
	17	9	$9^3 - 9 : 12 = 60$
	27	11	$11^3 - 11 : 12 = 110$
	35,5	6	$6^3 - 6 : 12 = 17,5$
	40,5	4	$4^3 - 4 : 12 = 5$
	43	1	$1^3 - 1 : 12 = 0$
			$\Sigma T_x = \overline{235,5}$
Y	1	1	$1^3 - 1 : 12 = 0$
	3	3	$3^3 - 3 : 12 = 2$
	9	9	$9^3 - 9 : 12 = 60$
	16,5	6	$6^3 - 6 : 12 = 17,5$
	26	13	$13^3 - 13 : 12 = 182$
	37	9	$9^3 - 9 : 12 = 60$
	42	1	$1^3 - 1 : 12 = 0$
	43	1	$1^3 - 1 : 12 = 0$
			$\Sigma T_y = \overline{321,5}$

Pada tabel diatas, t adalah banyaknya observasi yang berangka sama pada suatu rangking tertentu, jika jumlah kuadrat dikoreksi hubungan dengan angka sama maka digunakan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}\sum X^2 &= \frac{N^3 - N}{12} - \sum Tx \\ &= \frac{43^3 - 43}{12} - 235,5 \\ &= \frac{79.464}{12} - 235,5\end{aligned}$$

$$\sum X^2 = 6386,5$$

$$\begin{aligned}\sum Y^2 &= \frac{N^3 - N}{12} - \sum Ty \\ &= \frac{43^3 - 43}{12} - 321,5 \\ &= \frac{79.464}{12} - 321,5\end{aligned}$$

$$\sum Y^2 = 6300,5$$

1. Analisis Korelasi Rank Spearman

Berdasarkan perhitungan tersebut didapat $\sum X^2 = 6386,5$ dan $\sum Y^2 = 6300,5$ serta $di^2 = 7673,05$ sehingga perhitungan korelasi rank spearman sebagai berikut:

$$\begin{aligned}r_s &= \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum di^2}{2 \sqrt{\sum X^2 \times \sum Y^2}} \\ r_s &= \frac{6386,5 + 6300,5 - 7673,05}{2 \sqrt{6386,5 \times 6300,5}} \\ r_s &= \frac{5013,95}{12.686,709} \\ r_s &= 0,395\end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan tersebut, maka diperoleh koefisien korelasi rank spearman (r_s) sebesar 0,395 : artinya antara variabel kepuasan kerja (X) dan variabel kinerja karyawan (Y) mempunyai hubungan yang rendah.

2. Analisis Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi kepuasan kerja dalam mempengaruhi turun naiknya kinerja karyawan diperoleh dengan menghitung koefisien determinasi sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{KD} &= r_s^2 \times 100 \% \\ &= 0,395^2 \times 100 \% \end{aligned}$$

$$\text{KD} = 15,60 \%$$

Maka kontribusi kepuasan kerja dalam mempengaruhi turun naiknya kinerja karyawan hanya sebesar 15,60 % dan sisanya dari faktor lain.

3. Uji Hipotesis Koefisien Korelasi

Untuk melihat nyata atau tidak hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan, maka disusun hipotesis statistik sebagai berikut:

$H_0 : r_s = 0$; Kepuasan kerja tidak mempunyai hubungan nyata terhadap kinerja karyawan

$H_i : r_s > 0$; Kepuasan kerja mempunyai hubungan nyata dan positif terhadap kinerja karyawan

Untuk mengetahui nilai t_{hitung} digunakan rumus sebagai berikut:

$$t_{\text{hitung}} = rs \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$$

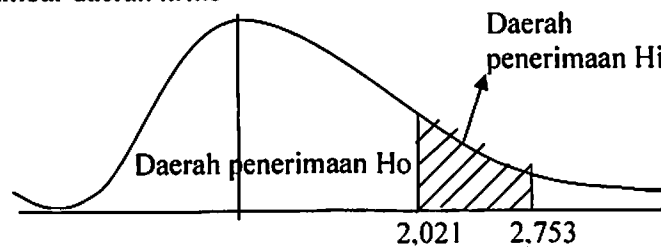
$$\begin{aligned} t_{\text{hitung}} &= 0,395 \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}} \\ &= 0,395 \sqrt{\frac{43-2}{1-0,395^2}} \\ &= 0,395 \times 6,969905 \end{aligned}$$

$$t_{\text{hitung}} = 2,753$$

Selanjutnya nilai t_{hitung} tersebut dibandingkan dengan t_{tabel} yang dicari berdasarkan $dk = n - 2 = 43 - 2 = 41$ dan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$, maka diperoleh nilai $t_{\text{tabel}} = 2,021$. Dari hasil perhitungan tersebut ternyata $t_{\text{hitung}} (2,753) > t_{\text{tabel}} (2,021)$. Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, berarti kepuasan kerja mempunyai hubungan nyata dan positif terhadap kinerja karyawan pada Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor.

Pengujian hipotesis dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar daerah kritis



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dari bab sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

- 1) Terdapat hubungan yang nyata dan positif antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Kedua variabel tersebut berjalan seiring, yang artinya semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan, dan semakin tinggi dan erat hubungannya dengan kinerja karyawan.
- 2) Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi rank spearman, maka diperoleh $r_s = 0,395$; hal ini berarti bahwa antara variabel kepuasan kerja (X) dengan variabel kinerja karyawan (Y) terdapat hubungan yang rendah.
- 3) Hasil analisis koefisien determinasi diperoleh $KD = 15,60\%$. Hal ini menunjukkan terdapat kontribusi kepuasan kerja dalam mempengaruhi turun naiknya kinerja karyawan sebesar $15,60\%$, sedang sisanya sebesar $84,4\%$ dipengaruhi oleh faktor lain.
- 4) Berdasarkan hasil uji hipotesis ternyata $t_{hitung} (=2,753) > t_{tabel} (=2,021)$. Hal ini berarti tolak H_0 dan terima H_1 , maka kepuasan kerja mempunyai hubungan nyata dan positif terhadap kinerja karyawan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil analisis di atas, maka penulis dapat memberikan saran-saran sebagai berikut:

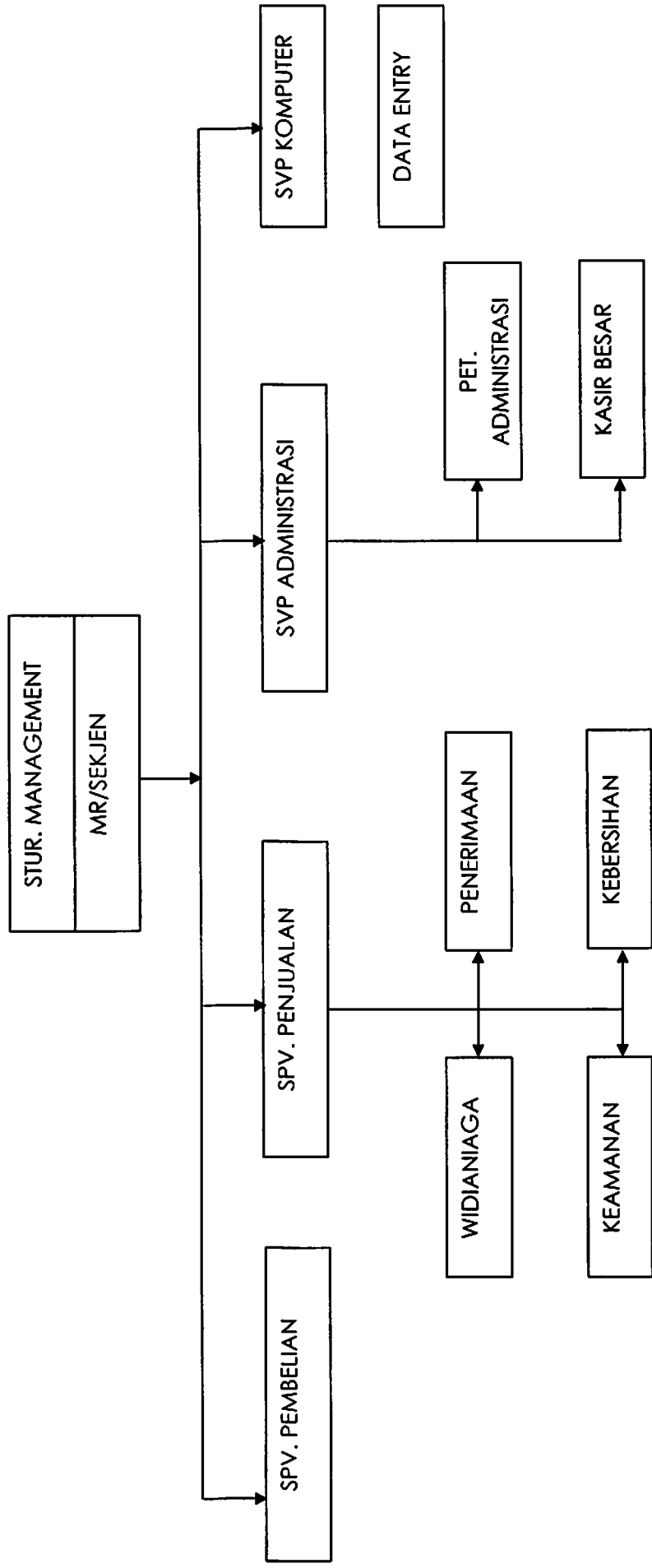
- 1) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan memberikan kontribusi yang sangat berarti terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja tidak selalu dilihat dari gaji, tunjangan atau bonus. Kedisiplinan yang tinggi, moral kerja yang baik, juga tingkat *turn over* yang kecil sangat mendukung pribadi karyawan untuk bekerja dengan baik atau tidak.
- 2) Faktor-faktor kepuasan kerja memberikan tingkat pengaruh yang berbeda-beda terhadap kinerja karyawan. Kesetiaan, kreativitas, dan tanggung jawab karyawan juga menciptakan peningkatan kinerja karyawan. Dengan demikian perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kinerja yang dihasilkan karyawan guna untuk kemajuan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni. 2006. *Organisasi dan Manajemen SDM*. Cetakan pertama, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi pertama, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan keempat, PT Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Dessler, Gary. 2003. *Human Resource Management*. Thenth Edition, Prentice Hall, Inc.
- Greenberg, Jerald dan Robert A. Baron. 2003. *Behavoir in Organizations*. New Jersey, Printice Hall.
- Hadari Nawawi. 2003. *Perencanaan Sumber Daya Manusia untuk Organisasi Profit yang Kompetitif*. Cetakan kedua, Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu SP. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Cetakan ketiga. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu SP. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Cetakan keempat. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Husein Umar. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Istijanto. 2008. *Riset Sumber Daya Manusia*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Manullang, M. 2006. *Dasar-dasar Manajemen*. Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Moh, As'ad. 2003. *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia Psikologi Industri*. Edisi keempat, Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- Marihot Tua, Effendi. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan keempat, Penerbit PT Grasindo Pustaka Utama, Jakarta.
- Mathis, Robert L. dan John H. Jackson. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Salemba Empat Patria, Jakarta.
- Pabundu Tika. 2008. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.

- Panggabean, Mutiara S. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Robbins, Stephen P. 2006. *Organizational Culture*. Ninth Edition. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sadili Samsudin. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Pustaka Setia, Bandung.
- Siagian, Sondang P. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Siahaan, Erwin EE. 2002. e-psikologi. Blanchard, Ken dan Sheldon Bowles. Raving fan. www.google.com
- Soekidjo Notoadmojo. 2003. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Sudarman Danim. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Cetakan pertama, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Cetakan kesepuluh, ALFABETA, Bandung.
- Syarif Makmur. 2008. *Pemberdayaan Sumber Daya Manusia dan Efektivitas Organisasi*. Penerbit PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- T. Hani Handoko. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Penerbit Liberty, Yogyakarta.
- T. Hani Handoko. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit BPFE, Yogyakarta.
- Wexley dan Yukl. 1984. *Organisational Behaviour and Personnel Phscycology*. New York.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Penerbit PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.

STRUKTUR ORGANISASI TOKO BUKU GRAMEDIA EKALOKASARI



KUESIONER PENELITIAN

HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN PADA TOKO BUKU GRAMEDIA EKALOKASARI, BOGOR

- ❖ Kuesioner ini disusun untuk melihat dan mengetahui hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada Toko Buku Gramedia Ekalokasari, Bogor.
- ❖ Untuk itu saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr/i untuk mengisi kuesioner ini dengan jujur, benar dan akurat agar informasi ilmiah yang disajikan nantinya dapat dipertanggungjawabkan.
- ❖ Atas perhatian dan partisipasi Bapak/Ibu/Sdr/i, saya ucapkan terimakasih.

PENELITI :

Nama : Agnes Veranita. S

NPM : 021105313

Universitas/Fakultas : Pakuan/Ekonomi

IDENTITAS RESPONDEN

1. NAMA : (L/P)
2. PEKERJAAN/JABATAN :
3. USIA :
4. STATUS : Sudah Menikah / Belum Menikah
5. PENDIDIKAN TERAKHIR : SMP / SMU / D3 / S1
6. LAMA BEKERJA : Tahun

PETUNJUK PENGISIAN

1. Bacalah terlebih dahulu sebelum menjawab pertanyaan kuesioner ini, jawab dengan menyalang pertanyaan yang dipilih.
2. Isilah pertanyaan sesuai dengan kriteria yang anda pilih, yaitu:
A) Sangat Setuju B) Setuju C) Ragu-ragu D) Tidak Setuju E) Sangat Tidak Setuju

I. KEPUASAN KERJA

1. Saya selalu datang ke tempat kerja dengan tepat waktu, sehingga dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik.
A) B)
C) D)
E)
2. Pekerjaan yang diberikan kepada saya telah saya laksanakan dengan cermat dan baik sesuai dengan harapan perusahaan.
A) B)
C) D)
E)
3. Frekuensi kehadiran saya telah sesuai dengan peraturan perusahaan, sehingga kepuasan kerja saya tercapai dengan baik.
A) B)
C) D)
E)
4. Saya selalu mematuhi peraturan perusahaan, sehingga saya mendapat kepuasan kerja
A) B)
C) D)
E)
5. Perintah dan tugas yang diberikan kepada saya telah saya laksanakan dengan baik, sehingga meningkatkan moral kerja saya.
A) B)
C) D)
E)

6. Tugas dan pelayanan yang dibutuhkan atasan dan pelanggan telah saya laksanakan dengan baik.

A) C) E)

B) D)

7. Kebijakan promosi dan kenaikan jabatan dari perusahaan telah saya rasakan cukup adil dan memuaskan.

A) C) E)

B) D)

8. Kesempatan yang diberikan perusahaan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan telah saya rasakan cukup adil dan memuaskan.

A) C) E)

B) D)

II. KINERJA KARYAWAN

1. Komitmen saya terhadap pekerjaan yang saya lakukan saat ini meningkatkan prestasi kerja saya.

A) C) E)

B) D)

2. Saya telah memiliki dedikasi yang tinggi terhadap pekerjaan dan tempat saya bekerja.

A) C) E)

B) D)

3. Bila pekerjaan tidak terselesaikan pada jam kerja, saya bersedia mengerjakan pekerjaan tersebut di luar jam kerja (lembur).

A) C) E)

B) D)

4. Saya mempunyai ide-ide baru dalam bekerja untuk meningkatkan kualitas kerja dan kemajuan perusahaan.

A) C) E)

B) D)

5. Kemampuan dan keterampilan saya mempengaruhi saya dalam bekerja.
- A) C) E)
- B) D)
6. Tugas dan kewajiban yang saya terima sudah sesuai dengan pengetahuan dan keterampilan saya.
- A) C) E)
- B) D)
7. Saya sudah bertanggungjawab terhadap tugas yang diberikan dan telah saya kerjakan.
- A) C) E)
- B) D)
8. Saya mampu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu, sehingga membantu pencapaian prestasi saya.
- A) C) E)
- B) D)

Bogor, 10 November 2008

No. : 025/SJM/AM-54/XT/08
Hal : Jawaban Permohonan Riset
Lamp :-

Kepada Yth. -
Bapak II. Soemarno, MBA, SE
Pembantu Dekan Bidang Akademik
Di tempat.

Dengan hormat,

Terima kasih kami sampaikan kepada bapak atas kepercayaan dari Universitas Pakuan untuk mengadakan Riset " Analisis Kepuasan Kerja dan Hubungan dengan Kinerja Karyawan pada Toko Buku Grameedia Ekalokasari Bogor ".

Menjawab surat Bapak No. 420/D.1/FE-UP/IX/2008 mengenai Riset di Toko Buku Grameedia Ekalokasari Bogor, pada dasarnya kami menyetujui sebatas tidak mengambil data data yang menurut kami merupakan rahasia Perusahaan.

Selungan dengan hal tersebut kami menyetujui riset tersebut yang dilakukan oleh anak didik Bapak sbb :

Nama : Agnes Veranita Sipayung
NPM : 021105313
Jurusan : Manajemen

Demikian surat jawaban kami, semoga riset tersebut bisa membawa perbaikan di perusahaan kami.

Hormat kami,



Surato.
Manajemen Representative