

PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU, KARAKTERISTIK PEKERJAAN, DAN KARAKTERISTIK SITUASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN

**I Gusti Ayu Komang Mahayanti¹
Anak Agung Ayu Sriathi²**

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia
email: yo_emang@yahoo.com

ABSTRAK

Era persaingan bebas saat ini menyebabkan banyak perusahaan yang berfokus untuk membangun kepuasan kerja karyawan mereka, sebab kepuasan kerja karyawan mereka akan sangat berpengaruh pada perkembangan perusahaan nantinya. Rendahnya kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu gejala yang dapat merusak kondisi dalam suatu perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis dan menjelaskan pengaruh karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, karakteristik situasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada Agung Bali Oleh-Oleh Khas Bali. Metode penentuan sampel yang digunakan adalah sensus, dengan jumlah responden sebanyak 48. Teknik analisis regresi linier berganda digunakan sebagai alat analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, karakteristik situasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Kata kunci: karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, karakteristik situasi kerja, kepuasan kerja

ABSTRACT

In the era of free competition today many companies are focused on building their employees' job satisfaction, employee satisfaction because they will greatly influence the future development of the company. Low employee satisfaction is one symptom that can cause deterioration in a company. The purpose of this study is to analyze and explain the influence of individual characteristics, job characteristics, the characteristics of the employment situation on employee job satisfaction. The population in this study are employees at Bali Agung Oleh-Oleh Khas Bali. The sampling method used is the census, the number of respondents was 48. The multiple linear regression analysis technique is used as an analytical tool. The results showed that individual characteristics and significant positive effect on employee job satisfaction, job characteristics and significant positive effect on employee job satisfaction, work situation characteristics and significant positive effect on employee job satisfaction.

Keywords: individual characteristics, job characteristics, characteristics situation work, job satisfaction

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi seperti saat ini kebutuhan perusahaan akan sumber daya manusia yang andal adalah sebuah hal yang penting. Sumber daya manusia adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dari perusahaan, karena kegiatan operasional sebuah perusahaann tentunya tidak terlepas dari sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah harta atau aset yang paling berharga dan paling penting dimiliki oleh organisasi atau perusahaan, karena keberhasilan organisasi ditentukan oleh unsur manusia (Ardana dkk., 2012:3).

Fenomena pengangguran, pemutusan hubungan kerja, demonstrasi dan unjuk rasa merupakan masalah kondisi ketenagakerjaan di Indonesia yang masih marak terjadi. Maraknya fenomena tersebut merupakan akibat dari ketidakpuasan dalam berbagai faktor seperti ketidaksesuaian dalam pemberian kompensasi, upah, tunjangan, *rewads* dan ketidaksesuaian prosedur-prosedur kerja dengan kebijaksanaan perusahaan (Irawan, 2012). Salah satu masalah yang banyak dihadapi oleh perusahaan adalah bagaimana meningkatkan kualitas kepuasan kerja dengan sumber daya yang ada, terutama sumber daya manusia yang merupakan aset paling berharga bagi perusahaan.

Karyawan sebagai sumber daya manusia haruslah memiliki kualitas yang baik. Kualitas sumber daya manusia tersebut dapat ditunjukkan oleh pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan karyawan dalam menciptakan kualitas kerja yang profesional dalam membangun sebuah *teamwork* dalam organisasi (Krietner, 2005:125). Perusahaan mengharapkan setiap karyawan memiliki tingkat kepuasan

kerja yang tinggi, sebab dengan adanya kepuasan kerja akan memberikan dampak positif bagi perusahaan.

Kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Perasaan itu dapat berupa kepuasan dan ketidakpuasan As'ad (1995:108) (dalam Tohardi, 2002:441). Menurut Robbins dan Judge (2008:107) kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristik. Arief (2009) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, sehingga kepuasan kerja karyawan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan.

Menurut George dan Jones (2002) kepuasan kerja sebagai perasaan yang dimiliki oleh karyawan tentang kondisi tempat kerja mereka saat ini. Rasa kepuasan kerja sangat mempengaruhi karyawan dalam melaksanakan tugas-tugasnya di perusahaan (Khahan, 2013). Salah satu penelitian yang sudah cukup banyak dilakukan, namun tetap penting bagi sebuah perusahaan adalah penelitian mengenai kepuasan kerja karyawan. Rendahnya kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu gejala yang dapat merusak kondisi dalam suatu perusahaan (Michael and Viswanath, 2010). Secara umum, rendahnya kepuasan kerja karyawan ini biasanya terlihat dari berbagai aspek. Mohammad (2013) mengartikan karyawan yang mengalami ketidakpuasan dalam bekerja biasanya memunculkan perilaku hilangnya gairah kerja (*burnout*), yang diartikan oleh (Reva *et al.*, 2004) sebagai usaha karyawan untuk meminimalisasikan hubungan atau kontak mereka dengan pekerjaan. Bentuk hilangnya gairah kerja sebagai berikut:

menggunakan waktu kerja untuk kepentingan pribadi, memanjangkan waktu istirahat, datang terlambat, *absenteeism*, dan pensiun dini. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diuraikan secara ringkas faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja sebagai berikut.

Unsur yang paling dibutuhkan dalam dunia kerja adalah pembentukan karakteristik individu karena pembentukan karakteristik merupakan pikiran yang di dalamnya terdapat seluruh program yang terbentuk dari pengalaman hidupnya (karyawan) merupakan pelopor segalanya. Program ini kemudian membentuk sistem kepercayaan yang akhirnya dapat membentuk pola berpikirnya yang bisa mempengaruhi perilakunya (Emin, 2007). Karakteristik individu adalah setiap orang mempunyai pandangan, tujuan, kebutuhan dan kemampuan yang berbeda satu sama lain. Perbedaan ini akan terbawa dalam dunia kerja, yang akan menyebabkan kepuasan satu orang dengan yang lain berbeda pula, meskipun bekerja ditempat yang sama. Karakteristik individu meliputi kemampuan, nilai, sikap, dan minat (Arief, 2009). Menurut Robbins (2012:21) Individu yang merencanakan dan organisasi yang mengarahkan, karakteristik individu yang tercermin dari keterampilan, usia, jenis kelamin, status perkawinan, masa kerja, keturunan, lingkungan sosial, pengalaman, dan nilai.

Irawan (2012) menjelaskan dalam penelitiannya, karakteristik individu adalah minat, dimana sikap yang membuat seseorang puas akan obyek atau ide-ide tertentu. Minat memiliki dampak positif dalam pencapaian kepuasan kerja. Karakteristik individu harus mendapatkan perhatian serius dari perusahaan.

Peningkatan ini dapat dilakukan dengan pengembangan karir sehingga menciptakan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan (Emin, 2007).

Variabel lain yang juga mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah karakteristik pekerjaan yang merupakan sifat dari tugas yang meliputi tanggung jawab, berbagai macam tugas, dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri. Menurut Winarno (2005). Luthans (2006:118) menjelaskan karakteristik pekerjaan seperti memberi kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan keterampilannya, kebebasan, dan umpan balik membuat karyawan lebih menyukai pekerjaannya dan tidak menimbulkan kebosanan. Karakteristik pekerjaan merupakan sifat dari tugas yang meliputi tanggung jawab, macam tugas dan tingkat kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan itu sendiri. Pekerjaan yang secara intrinsik memberikan kepuasan dan lebih memotivasi bagi kebanyakan orang daripada pekerjaan yang tidak memuaskan menurut Stoner (dalam Arief, 2009).

Marek and Jakub (2008) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa permasalahan karakteristik pekerjaan akan membawa ke arah ketidakpuasan kerja yang akhirnya akan membawa ke arah peningkatan kesalahan dalam bekerja. Anja *et al.* (2008) mendefinisikan ketidakpuasan kerja karyawan sebagai kelelahan psikologis. Kelelahan psikologis ini mempunyai ciri-ciri antara lain : hilangnya minat terhadap pekerjaan, menurunnya semangat kerja, adanya ketidakpuasan dalam bekerja dan keinginan untuk mencapai tujuan berkurang. Gonul and Gokce (2014) menambahkan ketidakpuasan kerja ditimbulkan oleh pekerjaan yang berulang-ulang dan senada sehingga mengakibatkan minat karyawan dan energi

berkerja menurun. Beberapa hasil penelitian sebelumnya menyimpulkan bahwa ketidakseriusan karyawan dalam bekerja merupakan manifestasi dari permasalahan karakteristik pekerjaan yang menyebabkan produktivitas kerja menurun, adanya ketidakpuasan kerja, kurang motivasi, hilangnya gairah kerja (*burnout*) (Kettenbohrer *et al.*, 2015). Dimas dan Hermin (2014) menyebutkan bahwa model karakteristik pekerjaan (*job characteristics models*) merupakan suatu pendekatan terhadap pemerikayaan pekerjaan (*job enrichment*).

Variabel lain yang memiliki hubungan dengan kepuasan kerja karyawan adalah situasi pekerjaan. Situasi pekerjaan mulai diperkenalkan saat banyak perusahaan mempekerjakan karyawan kontrak dan terjadinya perubahan dalam organisasi akibat pengurangan karyawan, restrukturisasi dan *merger* (Indi, 2010). Proses interaksi mengenai timbulnya kepuasan kerja karyawan, menjelaskan bahwa perbandingan kesesuaian antara persepsi terhadap situasi-situasi kerja yang seharusnya, salah satu persepsi karyawan terhadap situasi kerja adalah rekan kerja, keadaan lingkungan dan pemberian jaminan kerja (Johanim, 2009). Bagi sebagian besar individu situasi kerja lebih penting daripada upah atau kesempatan untuk maju. Karakteristik situasi kerja memberikan dampak positif bagi terciptanya kepuasan kerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya (Arief, 2009).

Karakteristik situasi kerja merupakan variabel yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Karakteristik situasi kerja sebagai faktor yang ada dalam lingkungan kerja seseorang sebagai karyawan. Karakteristik situasi kerja diklasifikasikan menjadi dua yaitu: lingkungan kerja langsung (*immediate work environment*) dan tindakan organisasi (*organizational*

actions) menurut Stoner (1999:431). Lingkungan kerja langsung dibagi menjadi dua komponen, yaitu rekan kerja (*peers*) dan pimpinan. Tindakan organisasi (*organizational actions*) dibagi menjadi dua komponen, yaitu: *reward practices* dan budaya organisasi, menurut Stoner (1999:431). Ketiga karakteristik ini memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan, dimana kepuasan kerja merupakan variabel sikap (*attitude*), yang berkaitan dengan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya (Widyaningrum, 2010). Kepuasan kerja seseorang ditentukan oleh perbedaan antara semua yang diharapkan dengan semua yang dirasakan dari pekerjaan yang diterimanya secara aktual (Pareke dan Suryana, 2009).

Agung Bali Oleh-Oleh Khas Bali sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pariwisata, merupakan toko oleh-oleh termurah dan terbesar yang terletak dikawasan obyek Daya Tarik Wisata Tanah Lot yang merupakan obyek wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan asing maupun domestik yang terkenal dengan obyek pura ditengah laut, serta keindahan alamnya yang mempesona. Berdasarkan brosur yang dimiliki perusahaan dapat diketahui, Agung Bali Oleh-Oleh Khas Bali merupakan toko oleh-oleh yang menjual berbagai jenis camilan khas Bali, kerajinan tangan, *bedcover*, pernak-pernik, tas kreasi, *silver*, seni pahat, anyaman khas Bali, dan masih banyak produk-produk hasil daripada pengerajin Bali.

Perkembangan perusahaan Agung Bali Oleh-Oleh Khas Bali, tidak terlepas dari sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan, seiring dengan usaha pencapaian tujuan perusahaan terjadi beberapa masalah yang dihadapi oleh Agung

Bali Oleh-Oleh Khas Bali yaitu masih terjadi masalah pada proses penerimaan karyawan di Agung Bali Oleh-Oleh Khas Bali yang cenderung tidak selektif terhadap calon karyawan yang akan ditempatkan, hal ini dilihat dari latar belakang pendidikan karyawan yang tidak sesuai dengan penempatan kerja yang diberikan oleh perusahaan sehingga dampaknya pada kemampuan, keterampilan dan minat karyawan untuk kemajuan perusahaan kurang. Tingginya perbedaan dalam menyelesaikan pekerjaan, serta kurangnya umpan balik dari karyawan mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan atas pekerjaan tidak sesuai dengan keinginan karyawan.

Suatu perusahaan akan meningkat kinerjanya bila adanya kerjasama dan hubungan yang baik antara pimpinan dan karyawan dalam menciptakan kepuasan kerja. Teori kepuasan kerja yang mendasari penelitian ini adalah *two factor theory* yang dikemukakan oleh Herzberg (1999). Teori ini menyimpulkan ketidakpuasan kerja dan kepuasan kerja muncul dari dua variabel *hygiene* yang didalamnya termasuk gaji, insentif, kondisi kerja dan kebijakan organisasi, variabel penyebab kepuasan kerja karyawan diantaranya motivasi intrinsik, prestasi, pengetahuan, tanggung jawab, kondisi lingkungan, situasi pekerjaan dan semua hal yang berkaitan dengan pekerjaan dan imbalan prestasi kerja (Indi, 2010).

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah (1) untuk menguji pengaruh karakteristik individu terhadap kepuasan kerja karyawan pada Agung Bali Oleh-Oleh Khas Bali - Tanah Lot, (2) untuk menguji pengaruh karakteristik pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Agung Bali Oleh-Oleh Khas Bali - Tanah Lot, (3) untuk menguji pengaruh

karakteristik situasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada Agung Bali Oleh-Oleh Khas Bali - Tanah Lot.

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya (Hasibuan, 2006:202). Menurut Handoko (2007:193) kepuasan kerja adalah pandangan karyawan yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mewakili perasaan negatif dan positif dari persepsi karyawan terhadap pekerjaan yang dihadapinya, yaitu suatu perasaan untuk berprestasi dan meraih kesuksesan di dalam pekerjaannya (Aziri, 2011). Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja adalah ganjaran yang pantas (imbalan finansial dan promosi), kondisi kerja yang mendukung (lingkungan kerja fisik, fasilitas dan peralatan), rekan sekerja yang mendukung dan kesesuaian pribadi pada pekerjaan (Robbins, 2008 : 181). Manajemen menggunakan pengaruhnya terhadap perilaku kelompok melalui kepemimpinan dan pada akhirnya menghasilkan kepuasan kerja karyawan (Robbins, 2008 : 46).

Karakteristik individu adalah minat, sikap terhadap diri sendiri, pekerjaan, dan situasi pekerjaan, kebutuhan individual, kemampuan atau kompetensi, pengetahuan tentang pekerjaan dan emosi, suasana hati, perasaan keyakinan dan nilai-nilai (Ardana dkk., 2012: 31). Menurut Gibson dan James L yang dialih bahasakan oleh Tim *et al.*, (2014) bahwa yang dimaksud dengan karakteristik individu adalah kemampuan dan kecakapan, latar belakang dan demografi. Menurut Waal *et al.* (2012) bahwa karakteristik individu adalah kemampuan, karakteristik-karakteristik biografis, pembelajaran, sikap, kepribadian, persepsi,

dan nilai. Beberapa pendapat di atas, karakteristik individu dalam penelitian ini dilihat dari kemampuan, karakteristik-karakteristik biografis, pembelajaran, sikap, kepribadian, persepsi, dan nilai. Robbins (2012:69) dalam Abdi (2009) menyebutkan indikator-indikator karakteristik individu ini meliputi 1) kemampuan (*ability*) adalah kapasitas seseorang individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan, 2) nilai (*value*) didasarkan pada pekerjaan yang memuaskan, dapat dinikmati, hubungan dengan orang-orang, pengembangan intelektual dan waktu untuk keluarga, 3) sikap (*attitude*) adalah pernyataan evaluatif-baik yang menguntungkan atau tidak menguntungkan mengenai objek, orang, atau peristiwa, 4) minat (*interest*) adalah sikap yang membuat orang senang akan objek situasi atau ide-ide tertentu, 5) pendidikan, tingkat pendidikan seseorang yang mempengaruhi pola pikir yang nantinya berdampak pada tingkat kepuasan kerja sesuai dengan tuntutan-tuntutan pekerjaan, 6) kebutuhan sebagai segala sesuatu yang diperlukan oleh manusia untuk menyejahterakan hidupnya.

Karakteristik pekerjaan adalah perancangan suatu pekerjaan dimana individu terlibat di dalamnya Robbins (2012:598), dalam Sugijanto (2011:30). Menurut Stoner (1999:431) karakteristik pekerjaan adalah atribut tugas karyawan dan meliputi jumlah tanggung jawab, berbagai tugas, dan sejauh mana pekerjaan itu sendiri mempunyai karakteristik yang orang mendapatkan kepuasan. Suatu pekerjaan yang intrinsik memuaskan akan lebih memotivasi bagi banyak orang daripada pekerjaan yang tidak memuaskan. Menurut Munandar (2001:357) dalam Mahardhika (2014) menyatakan terdapat lima ciri-ciri karakteristik pekerjaan untuk berbagai macam pekerjaan yaitu 1) keragaman keterampilan (*Skill variety*)

yaitu banyaknya keterampilan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan, 2) jati diri (*task identity*) yaitu tingkat sejauh mana penyelesaian pekerjaan secara keseluruhan dapat dilihat hasilnya dan dapat dikenali sebagai hasil kinerja seseorang, 3) tenaga yang penting (*task significant*) yaitu tingkat sejauh mana pekerjaan mempunyai dampak yang berarti bagi kehidupan orang lain, 4) otonomi yaitu tingkat kebebasan pemegang kerja, yang mempunyai pengertian ketidaktergantungan untuk menjadwalkan pekerjaan, 5) umpan balik yaitu tingkat kinerja kegiatan kerja dalam memperoleh informasi tentang keefektifan kegiatannya.

Karakteristik situasi kerja diklasifikasikan menjadi 2 yaitu lingkungan kerja langsung (*immediate work environment*) dan tindakan organisasi (*organizational actions*). Stoner (1999:431) membagi lingkungan kerja langsung menjadi dua komponen, yaitu: rekan kerja (*peers*) dan pimpinan. Riefka (2012), menjelaskan indikator-indikator untuk mengukur karakteristik situasi kerja yaitu 1) keadaan lingkungan yaitu kondisi sekitar tempat kerja yang memberikan dampak dalam melaksanakan pekerjaan, 2) rekan kerja yaitu teman kerja yang saling bersinergi untuk menyelesaikan pekerjaan dalam bekerja bersama, 3) jaminan kerja yaitu ketersediaan tanggungan yang bersifat finansial maupun non-finansial yang diberikan perusahaan kepada pekerja, 4) situasi kerja yaitu keadaan kerja yang meliputi jenis pekerjaan yang dibebankan kepada karyawan.

Penelitian Hariyadi (2013) menunjukkan hasil bahwa karakteristik individu secara positif berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Irawan (2012), Karakteristik individu memiliki pengaruh yang signifikan dan

positif terhadap kepuasan kerja. Penelitian yang sama dilakukan oleh Akbar (2009) yang menunjukkan hasil bahwa karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Artinya kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan, dimana karakteristik individu yang baik akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

H₁: Karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Tingkat karakteristik pekerjaan yang tinggi akan membangkitkan rasa tanggung jawab yang lebih besar serta berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan (Mahardhika dan Moh, 2014). Penelitian Samad (dalam Khahan, 2013) meneliti hubungan antara karakteristik pekerjaan dengan kepuasan kerja, dan hasilnya menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Penelitian Hariyadi (2013) menunjukkan hasil bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Hasil tersebut dapat dilihat bahwa karakteristik pekerjaan positif berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja. Artinya kedua variabel berpengaruh positif dan signifikan, dimana karakteristik pekerjaan yang baik akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

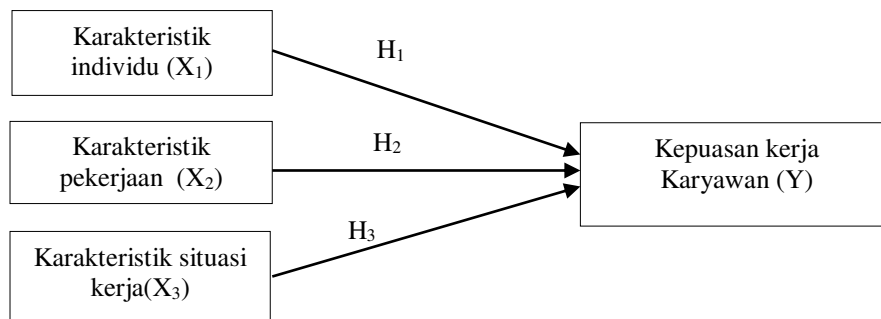
H₂: Karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Penelitian Indi (2010) menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara karakteristik situasi kerja dengan kepuasan kerja. Penelitian Irawan (2012) menemukan hal yang serupa, dimana karakteristik situasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian ini dapat dilihat

bahwa karakteristik situasi kerja positif berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja. Artinya kedua variabel berpengaruh positif, erat, dan signifikan, dimana karakteristik situasi kerja yang baik akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

H₃: Karakteristik situasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Berdasarkan rumusan hipotesis penelitian tersebut, diperoleh bentuk model konseptual penelitian pada penelitian ini yang disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: Konsep yang dikembangkan dalam penelitian ini, 2014

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bersifat asosiatif, yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana Penelitian ini ingin menguji pengaruh karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik situasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Agung Bali Oleh-Oleh Khas Bali - Tanah Lot di Kawasan Daya Tarik Wisata Tanah Lot Kediri - Tabanan. Lokasi ini dipilih karena ditemukan masalah-masalah yang berhubungan dengan kepuasan kerja, mengenai karakteristik individu, karakteristik pekerjaan dan karakteristik situasi kerja. Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan pada Agung Bali Oleh-Oleh

Khas Bali. Objek dalam penelitian ini adalah karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, karakteristik situasi kerja dan kepuasan kerja karyawan. Klasifikasi variabel dan indikator dari variabel dalam penelitian ini dapat dilihat dalam Tabel 1.

Tabel 1.
Klasifikasi Variabel dan Indikator Variabel

Klasifikasi Variabel	Variabel	Indikator
Variabel Bebas	Karakteristik Individu (X1)	Kemampuan atau <i>Ability</i>
		Sikap
		Nilai Seseorang Pada Pekerjaan
	Karakteristik Pekerjaan (X2)	Minat
		Tingkat Pendidikan
		Kebutuhan
		<i>Skill Variety</i>
		<i>Task Identity</i>
		<i>Task Significance</i>
Karakteristik Situasi Kerja (X3)	<i>Autonomy</i>	
	<i>Job Feedback</i>	
	Keadaan Lingkungan Kerja	
	Rekan Kerja	
	Jaminan Kerja	
Variabel Terikat	Kepuasan Kerja (Y)	Situasi Kerja
		Pekerjaan Menjanjikan
		Gaji
		Kondisi Kerja
		Pekerjaan Yang Memuaskan
		Rekan Kerja

Sumber: data diolah, 2016

Populasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah karyawan pada Agung Bali Oleh-Oleh Khas Bali. Pengambilan sampel akan dilakukan dengan teknik sampel jenuh atau sensus, dengan ketentuan bila populasi kurang dari 100 orang. Responden penelitian dalam penelitian ini sebanyak 48 orang, tidak termasuk manager. Data dikumpulkan dari jawaban atas kuesioner yang dibagikan kepada responden dengan kriteria yang telah ditetapkan dan skala *Likert* digunakan sebagai alat ukurnya dengan lima tingkatan. Teknik analisis deskriptif

dan teknik analisis regresi linier berganda digunakan sebagai teknik analisis data dalam penelitian ini. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden akan menggambarkan keadaan responden yang diteliti. Karakteristik responden yang dibahas pada penelitian ini meliputi jenis kelamin, umur, dan pendidikan terakhir. Tabel 2 menunjukkan bahwa jumlah responden sebanyak 48 orang dengan persentase laki-laki sebesar 39,6 persen sedangkan perempuan sebesar 60,4 persen. Sebagian karyawan Agung Bali Oleh-Oleh Khas Bali - Tanah Lot di dominasi oleh perempuan, karena perusahaan ingin memberikan pelayanan yang ramah terhadap pelanggan selain itu karena perempuan lebih menarik dan murah senyum.

Tabel 2.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	
		Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	19	39,6
2	Perempuan	29	60,4
Jumlah		48	100

Sumber : Agung Bali Oleh-Oleh Khas Bali - Tanah Lot, 2016

Tabel 3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berumur 19 - 25 tahun dengan persentase yaitu 43,7 persen. Persentase terkecil yaitu 18,7 persen dengan jumlah responden sebanyak 9 orang yang berumur 36-45 tahun, berarti bahwa, karyawan Agung Bali Oleh-Oleh Khas Bali - Tanah Lot rata-rata berumur 19-25 tahun di mana pada umur ini seorang tenaga kerja dapat dikatakan produktif dan kreatif dalam bekerja.

Tabel 3.
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur (Tahun)	Jumlah	
		Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	19-25	21	43,7
2	26-35	18	37,5
3	36-45	9	18,7
Jumlah		48	100

Sumber : Agung Bali Oleh-Oleh Khas Bali - Tanah Lot, 2016

Tabel 4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan Sarjana (S.1) sebesar 45,8 persen, sedangkan responden dengan persentase terkecil berpendidikan SMP yaitu sebesar 10,4 persen. Ini menyatakan bahwa Agung Bali Oleh-Oleh Khas Bali - Tanah Lot benar-benar membutuhkan tenaga kerja yang memiliki *skill*, pendidikan dan keahlian dibidangnya.

Tabel 4.
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	
		Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	SLTA	5	10,4
2	SMA/SMK	7	14,5
3	Diploma	14	29,1
4	Sarjana (S.1)	22	45,8
Jumlah		48	100

Sumber : Agung Bali Oleh-Oleh Khas Bali - Tanah Lot, 2016

Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Hasil uji validitas instrumen dalam penelitian ini menghasilkan nilai koefisien korelasi terkecil adalah 0,692 hingga yang terbesar adalah 0,871, dimana hasil tersebut

menunjukkan nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,3 yang berarti hasil tersebut dinyatakan valid.

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama. Hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini menghasilkan nilai *cronbach alpha* seluruh variabel berada diatas 0,6 yaitu 0,824 hingga 0,907, dimana hasil ini dinyatakan reliabel.

Pada pengujian menggunakan analisis deskriptif dapat diketahui distribusi masing-masing variabel yang digunakan pada penelitian ini yang di antaranya persepsi responden mengenai variabel kepuasan kerja dapat dilihat secara keseluruhan memiliki nilai total rata-rata jawaban responden sebesar 3,83 dalam kategori baik, hal yang perlu diperhatikan adalah pimpinan perusahaan harus mendorong karyawan dalam melaksanakan pekerjaan lebih sering melakukan kerjasama *team* agar pekerjaan dapat terselesaikan dengan cepat dan terciptanya rasa puas dalam diri karyawan.

Persepsi responden mengenai variabel gaya karakteristik individu dapat dilihat secara keseluruhan memiliki nilai total rata-rata jawaban responden sebesar 3,72 dalam kategori baik, hal yang perlu diperhatikan adalah pimpinan perusahaan harus membina karyawan agar mampu bekerja sesuai prosedur yang telah ditetapkan perusahaan. Persepsi responden mengenai variabel karakteristik pekerjaan dapat dilihat secara keseluruhan memiliki nilai total rata-rata jawaban responden sebesar 3,77 dalam kategori baik, hal yang perlu diperhatikan adalah

perusahaan harus memperhatikan keinginan serta menerima masukan mengenai hasil kerjanya.

Persepsi responden mengenai variabel komitmen organisasi dapat dilihat secara keseluruhan memiliki nilai total rata-rata jawaban responden sebesar 3,84 dalam kategori baik, hal yang perlu diperhatikan adalah pimpinan perusahaan harus pimpinan perusahaan harus membina hubungan karyawan dengan karyawan agar tercipta suasana yang kondusif sehingga pekerjaan dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel terikat kepuasan kerja (Y) terhadap variabel bebas karakteristik Individu (X1), karakteristik pekerjaan (X2), dan karakteristik situasi kerja (X3) dilaporkan dalam Tabel 5.

Tabel 5.
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien Regresi		t	Sig
	B	Std. error		
(constant)	.000	.057		
Karakteristik Individu	.506	.126	4.001	.000
Karakteristik Pekerjaan	.197	.096	2.051	.046
Karakteristik Situasi Kerja	.284	.108	2.640	.011
Dependen variabel	: Kepuasan Kerja			
F Statistik	: 87.102			
Sig F	: 0.000			
R ²	: 0.856			
Adjusted R ²	: 0.848			

Sumber : Hasil pengolahan data penelitian, 2016

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 5 diketahui persamaan regresi linear berganda sebagai berikut.

$$Y = 0,000 + 0,506 X_1 + 0,197 X_2 + 0,284X_3 \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan:

Y = Kepuasan kerja

X₁ = Karakteristik Individu

X₂ = Karakteristik Pekerjaan

X₃ = Karakteristik Situasi Kerja

R² = Koefisien determinasi

Berdasarkan persamaan hasil regresi linear berganda tersebut, dapat dijelaskan nilai konstanta sebesar 0,000 menunjukkan bahwa bila karakteristik individu (X₁), karakteristik pekerjaan (X₂), dan karakteristik situasi kerja (X₃) sama dengan nol, maka nilai kepuasan kerja (Y) konstant sebesar 0,000 satuan. Nilai koefisien β_1 sebesar 0,506 berarti menunjukkan bila karakteristik individu (X₁) berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja (Y). Nilai koefisien β_2 sebesar 0,197 berarti menunjukkan bila karakteristik pekerjaan (X₂) berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja (Y). Nilai koefisien β_3 sebesar 0,284 berarti menunjukkan bila karakteristik situasi kerja (X₃) berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja (Y).

Berdasarkan hasil uji ketetapan model regresi yang telah dilakukan, diketahui bahwa $F_{hitung} = 87,102$ dan nilai F_{tabel} dengan tingkat keyakinan 95% dan $\alpha = 0,05$; $df = (k-1):(n-k) = (3:44)$ adalah sebesar 2,84. Oleh karena F_{hitung} (87,102) lebih besar dari F_{tabel} (2,84) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka dapat disimpulkan karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, dan karakteristik situasi kerja berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan. Nilai koefisien determinasi R^2 juga memiliki nilai yang cukup tinggi yaitu 0,856 hal ini menandakan bahwa sebesar 85,6 persen variasi kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh karakteristik individu, karakteristik pekerjaan, dan

karakteristik situasi kerja sedangkan sisanya 14,4 persen dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Uji asumsi klasik dilakukan dengan tujuan untuk memastikan hasil yang diperoleh memenuhi asumsi dasar di dalam analisis regresi. Hasil uji asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi dan uji heteroskedastisitas. Hasil dari uji asumsi klasik yang diolah dengan bantuan *software* SPSS 18.0. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual dari model regresi yang dibuat berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*. Apabila koefisien *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 maka data tersebut dikatakan berdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu 0,617 maka dapat disimpulkan bahwa model regresi terdistribusi secara normal.

Pengujian selanjutnya adalah uji multikolinieritas. Uji ini bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Adanya multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* atau *variance inflation factor* (VIF). Jika nilai *tolerance* lebih dari 10% atau VIF Kurang dari 10, maka dikatakan tidak ada multikolinieritas. Berdasarkan hasil VIF (*Varian Inflation Factor*) tidak lebih dari 10 dan mempunyai angka *tolerance* tidak kurang dari 0,1, maka ini berarti dalam model regresi tidak terjadi multikolinieritas.

Uji asumsi berikutnya adalah uji heteroskedastisitas. Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari

residual satu pengamatan ke pengamatan lain yang dilakukan dengan uji *Glejser*. Jika tidak ada satu pun variabel bebas yang berpengaruh signifikan terhadap nilai *absolute residual* atau nilai signifikansinya di atas 0,05 maka tidak mengandung gejala heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil uji *Glejser*, semua variabel memiliki nilai $\text{sig} > 0,05$ ini berarti pada model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa karakteristik individu terhadap kepuasan kerja berpengaruh signifikan positif. Artinya, semakin baik karakteristik individu dalam melaksanakan pekerjaan berakibat pada semakin baik rasa kepuasan karyawan pada pekerjaan. Karakteristik situasi kerja sebagai faktor yang ada dalam lingkungan kerja seseorang sebagai karyawan. Karakteristik situasi kerja diklasifikasikan menjadi dua yaitu lingkungan kerja langsung (*immediate work environment*) dan tindakan organisasi (*organizational actions*). Tindakan organisasi (*organizational actions*) dibagi menjadi dua komponen, yaitu: *reward practices* dan budaya organisasi. Ketiga karakteristik ini memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan, dimana kepuasan kerja merupakan variabel sikap (*attitude*), yang berkaitan dengan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya (Widyaningrum, 2010). Kepuasan kerja seseorang ditentukan oleh perbedaan antara semua yang diharapkan dengan semua yang dirasakan dari pekerjaan yang diterimanya secara aktual (Pareke dan Suryana, 2009).

Hasil penelitian ini mendukung pernyataan Arief (2009) bahwa karakteristik individu secara tidak langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Penelitian Hariyadi (2013) menunjukkan hasil bahwa

karakteristik individu secara positif berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Irawan (2012), Karakteristik individu memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

Hasil analisis data karakteristik pekerjaan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan kerja, terlihat adanya penerapan yang baik mengenai karakteristik pekerjaan yang ada dalam perusahaan akan mampu membangkitkan rasa puas karyawan terhadap pekerjaannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan pernyataan Mahardhika dan Moh (2014) tingkat karakteristik pekerjaan yang tinggi akan membangkitkan rasa tanggung jawab yang lebih besar serta berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan. Khahan (2013), meneliti hubungan antara karakteristik pekerjaan dengan kepuasan kerja, dan hasilnya menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Penelitian Hariyadi (2013) menunjukkan hasil bahwa karakteristik pekerjaan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

Hasil menunjukkan karakteristik situasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan, adanya situasi kerja yang baik dapat mendorong untuk menciptakan dan membangkitkan rasa puas karyawan terhadap pekerjaannya. Hasil ini mendukung penelitian Indi (2010) menemukan bahwa terdapat hubungan positif antara karakteristik situasi kerja dengan kepuasan kerja. Penelitian yang dilakukan oleh Johanim (2009) yang membuktikan hasil bahwa karakteristik situasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian Irawan (2012) menemukan hal yang serupa, dimana karakteristik situasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan kerja. Proses interaksi mengenai timbulnya kepuasan kerja karyawan, menjelaskan bahwa perbandingan kesesuaian antara persepsi terhadap situasi-situasi kerja yang seharusnya, salah satu persepsi karyawan terhadap situasi kerja adalah rekan kerja, keadaan lingkungan dan pemberian jaminan kerja (Johanim, 2009). Bagi sebagian besar individu situasi kerja lebih penting daripada upah atau kesempatan untuk maju. Karakteristik situasi kerja memberikan dampak positif bagi terciptanya kepuasan kerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya (Arief, 2009).

Berdasarkan hasil penelitian dapat dinyatakan keterbatasan penelitian ini yaitu (1) penelitian ini hanya meneliti tentang beberapa variabel karakteristik saja dengan kepuasan kerja, kedepan agar dikembangkan dengan memilih variabel *up to date* yang mempengaruhi kepuasan kerja, (2) Penelitian hanya memilih satu lokasi penelitian yaitu Agung Bali Oleh-Oleh Khas Bali - Tanah Lot, dan (3) sampel diambil dalam satu waktu tertentu (*cross section*) sedangkan lingkungan cepat berubah, sehingga penelitian ini penting dilakukan di masyarakat lainnya dengan menambahkan indikator pengaruh lainnya.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pada pembahasan sebelumnya, maka adapun hal-hal yang dapat disimpulkan adalah karakteristik individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Agung Bali Oleh-Oleh Khas Bali - Tanah Lot. Karakter individu yang mencakup kecakapan, sikap, latar belakang dan demografi sangat mempengaruhi kepuasan kerja dari karyawan. Artinya, karakteristik pekerjaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

karyawan pada Agung Bali Oleh-Oleh Khas Bali - Tanah Lot. Artinya, karakteristik pekerjaan yang baik akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Karakteristik situasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Agung Bali Oleh-Oleh Khas Bali - Tanah Lot. Artinya, bahwa karakteristik situasi pekerjaan yang baik akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil analisis adalah karakteristik individu memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja, namun berdasarkan nilai rata-rata karyawan, penilaian terendah adalah karyawan mampu melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pimpinan sebaiknya harus memperhatikan setiap kemampuan karyawan dalam memberikan pekerjaan, mungkin dengan melakukan pelatihan-pelatihan yang sesuai dengan beban kerja yang diberikan kepada karyawan. Pekerjaan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, namun berdasarkan nilai rata-rata karyawan, penilaian terendah adalah karyawan merencanakan hal yang penting untuk mendukung pekerjaan dan karyawan bebas dalam memberikan tanggapan mengenai hasil pekerjaan. Saran yang diajukan bahwa manajemen memperhatikan umpan balik dalam pekerjaan karyawan dengan memperhatikan memperhatikan keinginan serta menerima masukan mengenai hasil kerjanya sehingga terciptanya rasa puas karyawan dalam bekerja.

Karakteristik situasi kerja terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, namun berdasarkan nilai rata-rata karyawan, penilaian terendah adalah karyawan selalu bekerja sama dalam menyelesaikan pekerjaan. Oleh

karena itu, itu pimpinan perusahaan harus membina hubungan karyawan dengan karyawan agar tercipta suasana yang kondusif sehingga pekerjaan dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

REFERENSI

- Abdi, Akbar. 2009. Pengaruh Karakteristik Pekerjaan, Karakteristik Organisasi dan Karakteristik Individu Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Swasta di Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Analisis Fakultas Ekonomi Universitas Hasanudin*, 6(2): h: 183-192.
- Anja Van den Broeck, Maarten Vansteenkiste, Hans De Witte and Willy Lens, 2008. Explaining The Relationships Between Job Characteristics, Burnout, And Engagement: The Role Of Basic Psychological Need Satisfaction. *Journal of Work & Stress*, 22(3): pp: 277-294.
- Ardana, I Komang., Ni Wayan Mujiati dan I Wayan Mudiarta Utama. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Aziri, B. 2011. Job Satisfaction: A Literature Review. *Managemen Research and Practice*. 3(4), pp: 77-86.
- Dimas Kumorojati dan Hermin Endratno. 2014. Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan, dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan yang dimediasi Motivasi Kerja (Studi pada Karyawan KUD di Kabupaten Banyumas). *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 2(1): h: 58-72.
- Emin Kahya. 2007. The Effects Of Job Characteristics and Working Conditions On Job Performance. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 3(7): h: 515-523.
- George, J and Jones, G. 2002. *Organizational Behaviour*. Third Edition. USA: Prentice-Hall Inc.
- Gonul Kaya Ozbaga and Gokce Cicek Ceyhun. 2014. The Impact of Job Characteristics on Burnout; The Mediating Role of Work Family Conflict and the Moderating Role of Job Satisfaction. *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*, 3(3): h: 291-309.
- Handoko, T. H. 2007. *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia Cetakan ke-15*. Yogyakarta : BPFY-Yogyakarta.

- Hasibuan, Malayu S.P. 2006 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Haji Masagung.
- Hariyadi, Sugeng. 2013. Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan Dan Karakteristik Situasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pada Akademi Kebidanan Pemerintah Kabupaten Kudus. *Thesis*. Universitas Muria Kudus.
- Kettenbohrer, Beimborn, Daniel and Eckhardt, Andreas. 2015. Analyzing the Impact of Job Characteristics on Employess' Acceptance of Process Standardization. *Journal of Twenty-Third European Conference on Information Systems (ECIS)*. 1-14.
- Khahan, N. PhD. 2013. Influence of Job Characteristics and Job Satisfaction Effect Work Adjustment for Entering Labor Market of New Graduates in Thailand. *International Journal of Business and Social Science*, 4(2): h: 95-103.
- Krietner, Robert L and Angelo Kinicki. 2005. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT Salemba Emban Patria.
- Luthans, Fred. 2006. *Organizational Behavior*. Edisi Kesepuluh. Yogyakarta : Andi.
- Marek Franek and Jakub Vecera. 2008. Personal Characteristics and Job Satisfaction. *International Journal of Ekonomika A Management*, 4(1): h:63-76.
- Michael G. Morris and Viswanath Venkatesh. 2010. Job Characteristics and Job Satisfaction: Understanding The Role Of Enterprise Resource Planning System Implementation. *Journal of MIS Quarterly*, 34(1): h: 143-161.
- Mahardhika, Endang S.A dan Moh. Soe'oed. 2014. Pengaruh Karakteristik Individu dan Karakteristik Pekerjaan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan (studi pada karyawan PT.Inti Bara Mandiri Tuban). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(1).
- Pareke, Fahrudin Js dan Popo Suryana. 2009. Hubungan Kausalitas Antara Keadilan Organisasional, Kepuasan Kerja, Dan Komitmen Organisasi. *Trikonomika*, 8(2).
- Riefka Ghezanda, Bambang Swasto Sunuharyo dan Heru Susilo. 2012. Pengaruh Karakteristik Individu dan Karakteristik Situasi Kerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT. Pertamina

(Persero) Terminal Bahan Bakar Minyak Malang). *Skripsi*. Fakultas Ilmu Administrasi Ekonomi.

Robbins, S. P. dan Timothy A. Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.

Stoner, J. A. F dan Freeman. 1999. *Manajemen, Terjemahan*. London England: Prentice Hall inc.

Sugijanto, H. 2011. Pengaruh Antara Karakteristik Individu Dan Karakteristik Kerja Terhadap Motivasi Dan Kepuasan Kerja Pada SMA Swasta Di Surabaya. *Skripsi*. Surabaya: FE UKWMS.

Tohardi, A. 2002. *Pemahaman Praktis Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.

Widyaningrum, Mahmudah Enny. 2010. Pengaruh Keadilan Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen dan Organizational Citizenship Behaviour Karyawan (Studi Kasus Di Rumah Sakit Bersalin Pura Raharja Surabaya) Tahun 2009. *Majalah Ekonomi*, pp : 100-118.

Winarno. 2005. Pengaruh Karakteristik Individu, Karakteristik Pekerjaan Dan Karakteristik Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Terhadap Dosen Universitas Swasta Di Kopertis wilayah V Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Buletin Ekonomi*, 3(3).