BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Perusahaan

Pizza Hut merupakan jaringan restoran pizza terbesar di dunia, dengan hampir 12.000 cabang restoran yang tersebar di lebih dari 84 negara. Pizza Hut menyediakan bermacam-macam pizza dengan topping yang berbeda-beda Selain menyediakan pizza, Pizza Hut juga menyediakan berbagai macam makanan dan minuman seperti pasta, salad, sup, nasi, dan sebagainya. Pizza Hut yang terkenal dengan sebutan *"Si Atap Merah"* ini juga menjadi simbol pelayanan jasa restoran yang terbaik. Dalam produk andalan pizza, Pizza Hut menjadi yang terdepan bagi konsumennya di seluruh dunia.

Sejarah Pizza Hut mulai bergulir pada tahun 1958 di *Wichita, Kansas*. Dua pemuda bersaudara bernama *Dan* dan *Frank Carney*, mahasiswa di *Wichita State University, Kansas, USA*, memperoleh pemikiran kreatif untuk membuka sebuah restoran pizza setelah mereka membaca sebuah artikel di surat kabar *Saturday Evening Post* tentang berkembangnya popularitas makanan pizza. Dengan meminjam uang sebesar US $600 dari ibu mereka, mereka mendirikan sebuah restoran pizza tepatnya pada tanggal 15 Juni 1958. Kedua bersaudara tersebut menamai restoran pizza milik mereka dengan nama Pizza Hut. Hasil dari usaha mereka adalah restoran Pizza Hut pertama dan juga merupakan dasar terciptanya restoran pizza terbesar dan terpopuler di dunia. Pada saat berdiri, produk awal

yang dihasilkan Pizza Hut adalah original *"Thin"n Crispy"* pizza yang dibuat oleh *Carney* bersaudara. Pada saat itu, menu dasar yang ada di Pizza Hut terdiri dari *Thin"n Crispy* pizza, salad, dan *soft drink*.

Pizza Hut berdiri di Indonesia pertama kalinya tahun 1984, yaitu; Pizza Hut Djakarta Theater. Selanjutnya disusul oleh Pizza Hut Pondok Indah tahun 1985 dan Pizza Hut Tebet tahun 1987 di bawah PT. Trijaya Pelangi. Sementara itu, PT. Sarimelati Kencana (PT. SMK) berdiri tanggal 16 Desember 1987. PT. SMK saat itu merupakan bagian dari Ponderosa Group yang hampir semua bergerak di bidang restoran. Pada tahun 1994, PT. Trijaya Pelangi bergabung dengan PT. Sarimelati Kencana dengan membawa serta ketiga restoran Pizza Hut-nya. PT. SMK pertama kali berpusat di Djakarta Theater, kemudian Kemayoran. Hingga saat ini kantor pusat atau yang dikenal sebagai Support Center bertempat di Gedung Graha Mustika Ratu Lantai 8-9, Jalan Gatot Subroto Kav. 74-75, Jakarta.

Pada tahun 1997, Pizza Hut memperoleh sertifikat halal dari LPPOM MUI setelah melalui pengujian yang ketat dan memakan waktu yang cukup lama. Hingga saat ini sertifikat halal tetap dipertahankan dengan berkomitmen untuk selalu menghasilkan produk yang halal guna memberikan kenyamanan, keamanan, serta kepuasan konsumen terutama bagi konsumen muslim. Selain memperoleh sertifikat halal, PT. SMK juga telah memperoleh sertifikat HACCP dan telah menerapkan *good manufacturing practices (GMP)* dalam proses produksinya. Sebagai restoran Pizza, Pizza Hut Indonesia memposisikan dirinya

sebagai *mid casual dining* restoran terkemuka yang menawarkan pengalaman yang tak terlupakan dan pizza terbaik dengan harga yang terjangkau.

Pizza Hut merupakan restoran yang melayani *dine-in, take away*, dan *delivery service*. Saat ini Pizza Hut melebarkan sayapnya dengan memiliki restoran dengan konsep baru delivery service yang berbeda dengan delivery service yang dimiliki sebelumnya. Konsep baru tersebut adalah PHD by Pizza Hut. Hingga saat ini restoran PHD terus berkembang di wilayah Jakarta, Bandung, Bekasi, dan Tangerang. Saat ini, restoran Pizza Hut sudah mencapai lebih dari 180 outlet dengan jumlah karyawan lebih dari 9000 orang termasuk dengan support center. Kini Pizza Hut mempunyai lebih dari 200 restoran yang tersebar di 22 propinsi di Indonesia, dari Aceh hingga Abepura.

Visi dan Misi Perusahaan

Visi dan misi Pizza Hut Indonesia dirangkum dalam satu kalimat, yaitu *"To be Indonesia"s leading mid casual dining restaurant, offering great experience, and the best pizza meal at affordable value".*

Pizza Hut Indonesia memiliki visi, untuk menjadi yang terunggul pada tingkat restoran kelas menengah di Indonesia, yang dicapai lewat misi menawarkan kenyamanan suasana yang terbaik, dan menyajikan pizza terbaik dengan harga yang terjangkau.

Budaya yang diterapkan oleh Pizza Hut, yaitu :

1. Memberi salam.
2. Ramah.

3. Memberikan pelayanan terbaik.

4. *"Customer Mania".*

5. Kerja keras.

6. Rapi.

7. Sopan.

8. Smart.

9. Mandiri.

10. Dapat bekerja sama dalam team work.

Nilai - nilai Organisasi

Pizza Hut Indonesia menjadikan 4 nilai berikut sebagai dasar dalam menjalankan organisasi, juga dalam membangun relasi dengan pelanggan, mitra usaha dan pemegang saham.

Berikut adalah nilai-nilai organisasi tersebut:

1. **Integritas *(Integrity)*:**
   A. Jujur dalam berpikir dan bekerja.
   B. Dapat dipercaya.
   C. Tulus dan bersikap profesional saat berhubungan dengan rekan kerja, pelanggan dan para supplier.
2. **Keunggulan *(Excellence)***:
   A. Melakukan pekerjaan yang lebih dari sekedar panggilan tugas.
   B. Melakukan lebih dari apa yang diharapkan orang lain. Terus berjuang untuk perbaikan dan teliti dalam segala hal.
   C. Menjalankan tugas dengan rela dan hadapi segala tantangan yang ada untuk mencapai standar yang tertinggi.

3. **Pertumbuhan Usaha *(Organizational Growth)*:**

   A. Mengembangkan diri dan memperoleh keuntungan dengan cara menjadi *„Casual Dining Restaurant"* yang terbaik.

   B. Berjuang untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan.

   C. Berbagi keterampilan dan belajar bersama dengan rekan kerja, sehingga dapat berkembang bersama, baik secara individu maupun organisasi.

4. **Keuntungan *(Profitability)*:**

   A. Selalu berusaha sedapat mungkin memberikan keuntungan kepada para pemegang saham dengan pengawasan dan peningkatan usaha penjualan.

Lokasi

Lokasi Pizza Hut Indonesia terbagi menjadi dua bagian, yaitu: bagian kantor dan bagian restoran atau outlet. Bagian kantor pusat atau yang dikenal sebagai Support Center berlokasi di Gedung Graha Mustika Ratu Lantai 8-9, Jalan Gatot Subroto Kav. 74-75, Jakarta. Sementara itu, bagian restoran atau outlet tersebar hampir di seluruh wilayah di Indonesia. Salah satunya adalah di daerah Bandung, Jawa Barat.

Di wilayah Bandung terdapat 11 restoran Pizza Hut, yaitu: *Pizza Hut Bandung SuperMall, Pizza Hut BuahBatu, Pizza Hut Istana Plaza, Pizza Hut Dago, Pizza Hut Bandung Indah Plaza, Pizza Hut Kiara Condong, Pizza Hut Setiabudi, Pizza Hut Kopo, Pizza Hut Jalan Riau, Pizza Hut King Plaza dan Pizza Hut Ciwalk.*

Area utama restoran Pizza Hut terdiri atas tiga area, yaitu:

A. **Area pelanggan**

Adalah mulai dari pintu masuk sampai ke counter depan, termasuk ruang makan dan toilet. Ruang makan dilengkapi dengan meja kayu dan tempat duduk yang nyaman. *Counter* salad dan sup berada di dekat pintu masuk, sehingga semua tamu bisa melihat saat memasuki restoran.

B. **Area pelayanan (*service*)**

Terdiri atas *beverage section* (tempat dispenser semua jenis minuman, gelas, *blender,* dan *freezer* untuk es krim, buah untuk bahan juice, minuman botol, dan minuman kaleng), *front counter* (tempat mesin *register* pesanan), *pick upcounter* (tempat mengambil produk makanan dan minuman yang sudah jadi), dan *counter area* (tempat pembayaran).

C. **Area dapur (*kitchen*)**

Merupakan area pengelolaan produk, mulai dari penyediaan bahan baku, penyimpanan bahan baku, pengolahan bahan baku, pembuatan adonan pizza, pemanggangan, juga termasuk tempat pencucian piring dan peralatan lainnya.

Pizza Hut Area Bandung

Di wilayah Bandung terdapat 11 restoran Pizza Hut, yaitu:

1. **Bandung Indah Plaza**

   Alamat : Bandung Indah Plaza Lt. Ground Floor Unit T 09-11 Jl. Merdeka No. 56 Bandung

   Jam Buka : 10.00 - 22.00 (Minggu-Kamis) 10.00 - 23.00 (Jumat - Sabtu)

2. **Trans Studio Mall**

   Alamat : Trans Studio Mall Lt. Dasar Jl. Gatot Subroto No. 28

   Jam Buka : 10.00 - 22.00 (Minggu-Kamis) 10.00 - 23.00 (Jumat - Sabtu)

3. **Buah Batu Bandung**

   Alamat : Jl. Buah Batu No.137 Bandung

   Jam Buka : 10.00 - 22.00 (Minggu-Kamis) 10.00 - 23.00 (Jumat - Sabtu)

4. Ciwalk Bandung

   Alamat : Jl. Cihampelas No.160 Bandung

   Jam Buka : 10.00 - 22.00 (Minggu-Kamis) 10.00 - 23.00 (Jumat - Sabtu)

5. Dago Bandung

   Alamat : JL. Ir. H. Juanda No.48 Bandung

   Jam Buka : 10.00 - 22.00 (Minggu-Kamis) 10.00 - 23.00 (Jumat - Sabtu)

6. Kiara Condong Bandung

   Alamat : Carrefour Kiara Condong Lt. Dasar Soekarno Hatta Bandung

   Jam Buka : 10.00 - 22.00 (Minggu-Kamis) 10.00 - 23.00 (Jumat - Sabtu)

7. King Plaza Bandung

   Alamat : King Plaza Lt. Dasar Jl. Kepatihan No. 4-6-7-11 Bandung

   Jam Buka : 10.00 - 22.00 (Minggu-Kamis) 10.00 - 23.00 (Jumat - Sabtu)

8. Kopo Bandung

   Alamat : Jl. Kopo Bihbul No. 92 Bandung

   Jam Buka : 10.00 - 22.00 (Minggu-Kamis) 10.00 - 23.00 (Jumat - Sabtu)

9. Setiabudi Bandung

   Alamat : Jl. Dr. Setiabudi No. 23 Bandung

   Jam Buka : 10.00 - 22.00 (Minggu-Kamis) 10.00 - 23.00 (Jumat - Sabtu)

10. Istana Plaza Bandung

Alamat : Istana Plaza Lt. 1 Jl. Pasir kaliki No.121 Bandung

Jam Buka : 10.00 - 22.00 (Minggu-Kamis) 10.00 - 23.00 (Jumat - Sabtu)

11. Riau Bandung

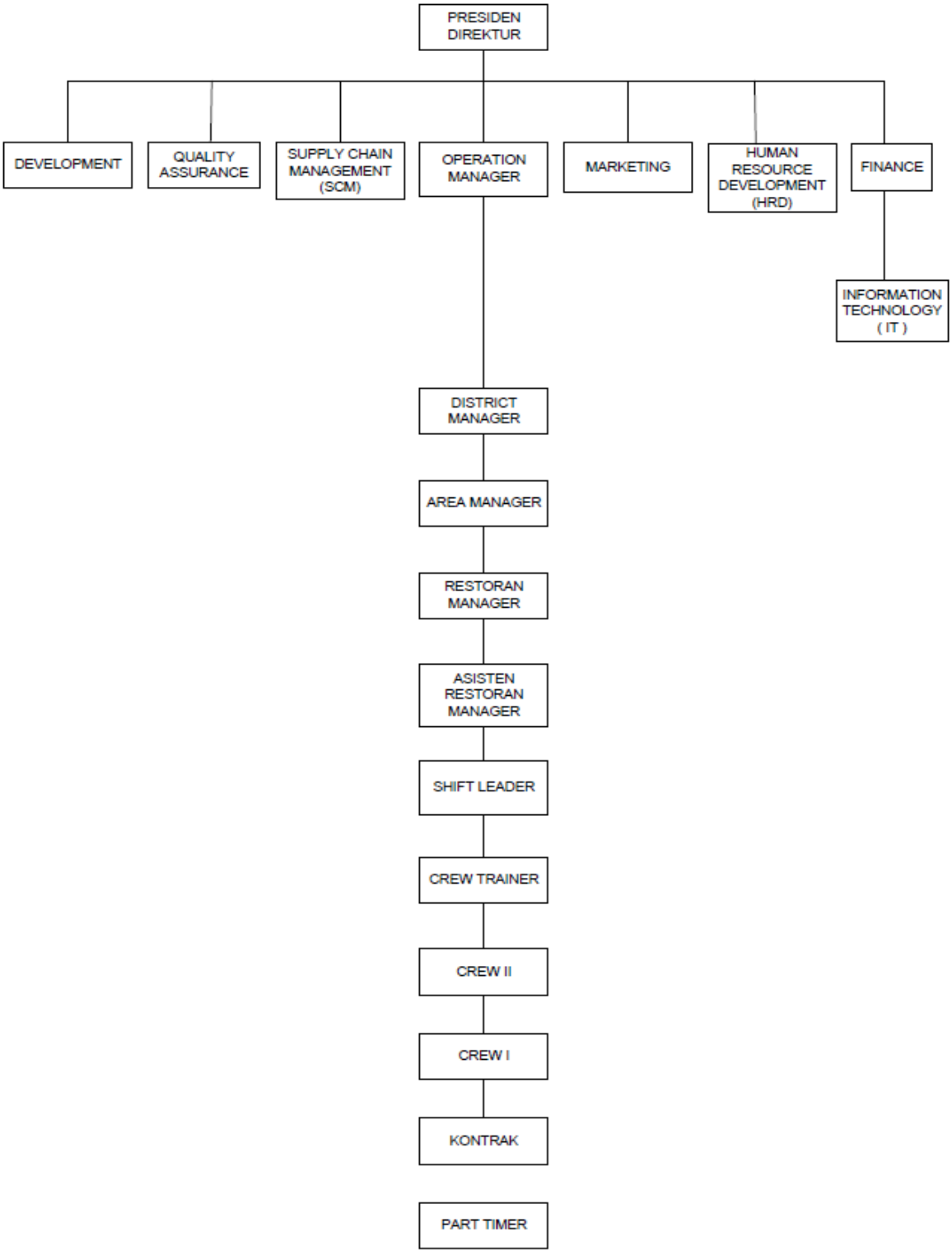
Alamat : Jl. Riau No. 126 Bandung

Jam Buka : 10.00 - 22.00 (Minggu-Kamis) 10.00 - 23.00 (Jumat - Sabtu)

Struktur Organisasi dan Rincian Tugas

Pimpinan tertinggi *P.T Sari Melati Kencana* adalah seorang *President director*. *President director* membawahi *Development, Quality Assurance (QA), Supply Chain Management (SCM), Operation Manager (OM), Marketing, Human* 21 *Resourse Development (HRD), Finance dan Information Technology (IT).* Dibawah *Operation Manager (OM)* ada *District Manager, Area Manager (AM)* dan *Restoran Manager (RM).* Untuk setiap restoran strukturnya adalah *Restoran Manager (RM)* membawahi *Asisten Restoran Manager (ARM), Shift Leader (SL), Crew Trainer (CT), Crew, Kontrak* dan *Part Time.*

4.1.2 **Struktur Organisasi Pt. Sari Melati Kencana**



Gambar 4.1

Sruktur Organisasi PT. Sari Melati Kencana

4.1.3 Deskripsi Pekerjaan

1. Development
   a. Mengkoordinasikan mengenai segala kebutuhan berupa peralatan yang dipakai di Restoran Pizza Hut.
   b. Mengecek dan membuat laporan setiap periode untuk mengganti peralatan yang dipakai di restoran Pizza Hut yang sudah tidak layak.
2. Quality Assurance
   a. Memilih supplier yang mempunyai bahan baku yang murah tetapi berkualitas tinggi.
   b. Membuat laporan setisp periode untuk kategori supplier bahan baku restoran Pizza Hut.
3. Supply Chain Management (SCM)
   a. Mengontrol ke setiap restoran Pizza Hut untuk memastikan bahwa prosedur dan standarisasidari segala aspek berjalan dengan konsisten.
   b. Membuat laporan setiap 3 bulan dari penilaian standar prosedur semua estoran Pizza Hut.
4. Operation Manager
   a. Membuat laporan setiap periode untuk dianalisis mengenai perkembangan restoran Pizza Hut.
   b. Mengkoordinasi mengenai standar prosedur dari restoran Pizza Hut.
   c. Memimpin perusahaan, menentukan struktur organisasi serta menetapkan peraturan dan perizinan terhadap segala sesuatu yang menyangkut kegiatan perusahaan.

5. Marketing

a. Membuat dan mempromosikan segala sesuatu produk yang terbaru di restoran Pizza Hut ke media cetak, elektronik maupun website.

b. Membuat survey penilaian untuk produk yang terbaru di restoran Pizza Hut.

c. Membuat laporan setiap periode mengenai penjualan di restoran Pizza Hut.

6. Human Resource Development (HRD)

a. Membuat laporan mengenai perekrutan karyawan baru di restoran Pizza Hut.

b. Menampung masukan dari karyawan dan memberikan solusinya.

c. Mengelola data laporan hasil penilaian kinerja pegawai di restoran Pizza Hut.

d. Mengelola data laporan hasil nilai kedisiplinan pegawai di restoran Pizza Hut.

7. Finance

a. Membuat laporan keuangan mengenai segala sesuatu kebutuhan operational

b. Membuat laporan salary karyawan Pizza Hut

8. IT (Information Technology)

a. Membuat program aplikasi untuk system yang diterapkan di restoran Pizza Hut

b. Mengkoordinasi dan menghanddle segala troubleshooting di restoran Pizza Hut.

9. District Manager

a. Mengontrol dan mengelola data pegawai

b. Menganalisis kebutuhan pegawai dalam operational di masing-masing restoran.

10. Area Manager

a. Menganalisis data pegawai yang berprestasi

b. Mengelola data hasil laporan penilaian kinerja pegawai di restoran Pizza Hut.

11. Restoran Manager

a. Mengatur dan mengontrol segala sesuatu yang ada di restoran, mulai dari membuat struktur organisasi restoran dan memprediksi sales.

b. Menyusun rencana untuk penilaian *e-CER dan CMS* yang tinggi.

c. Membuat budget restoran, Part Timer dan kebutuhan *operational.*

d. Mengatur tim *operational* (*FOH, BOH, OT* dan *Delivery*).

e. Membuat laporan penilaian kinerja pegawai setiap tahun.

12. Asisten Restoran Manager

a. Melaporkan data harian *sales* juga kebutuhan untuk *operational* kepada *Area Manager.*

b. Membantu *Restoran Manager* untuk mengontrol tim *operational.*

c. Membuat *cost control (* pengeluaran perusahaan).

13. Shift Leader

a. Membuat laporan harian, mingguan dan bulanan (*receiving sheet, paid ou*t harian, pemakaian air, telepon dan listrik).

b. Meng-*order* barang ke *supplier* juga membantu tim management yaitu *Restoran Manager* dan *Asisten Manager*.

c. Membuat laporan kedisiplinan pegawai.

14. Crew Trainer

a. Mengatur dan mengontrol tim *operational* di restoran Pizza Hut.

b. Memonitoring kebutuhan *operational*.

c. Memberikan *training* kepada pegawai baru.

15. Crew II

a. Membantu Crew Trainer untuk memberikan pelatihan kerja kepada pegawai yang baru.

b. Memonitoring kebutuhan *operational.*

c. Memberikan kontribusi kebutuhan *operational.*

16. Crew I

a. Memonitoring kebutuhan *operational.*

b. Menjaga restoran tetap bersih dan rapih.

17. Kontrak

a. Memonitoring kebutuhan *operational.*

b. Menjaga restoran tetap bersih dan rapih.

18. Part Timer

a. Menjaga restoran tetap bersih dan rapih.

b. Membantu tim *operational.*

4.2 Karakteristik Responden

Karakteristrik responden merupakan cerminan bagaimana keadaan responden yang terlibat dalam penelitian yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan masa kerja. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh 67 responden dalam penelitian ini, maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4.1
Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Laki-laki	27	18,9 %
2	Perempuan	40	81,1 %
	Total	**67**	**100%**

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2015

Pada tabel 4.1 dapat dilihat bahwa sebagian besar karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang menjadi responden adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 40 orang atau sebesar 81,1%. Hal ini dimungkinkan karena perempuan bisa lebih tekun dan terampil dalam melakukan pekerjaan maupun pelayanan konsumen di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza .

Tabel 4.2
Distribusi Responden Menurut Usia

No.	Usia	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	Kurang dari 30 tahun	33	49,3%
2	30 – 40 tahun	21	31,3 %
3	41 – 50 tahun	13	19,4 %
	Total	**67**	**100%**

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2015

Berdasarkan distribusi responden menurut usia seperti pada tabel 4.2 diatas, dapat dilihat karyawan pada Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza

yang menjadi responden adalah berusia kurang dari 30 tahun, yaitu sebanyak 33 responden atau sekitar 49,3%. lalu usia 30-40 tahun sebanyak 21 responden atau sekitar 31.3%. Kemudian usia 41-50 tahun sebanyak 13 responden atau sekitar 19,4%. Banyaknya karyawan yang berusia dibawah 40 tahun menunjukkan bahwa Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza membutuhkan karyawan dengan usia produktif untuk mendukung tercapainya tujuan perusahaan melalui produktifitas individu yang akan berimpilikasi kepada produktifitas perusahaan secara keseluruhan.

Tabel 4.3
Distribusi Responden Menurut Pendidikan

No.	Pendidikan	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	SLTA	23	34,3%
2	Diploma	25	37,3 %
3	Sarjana	16	23,9%
4	Pasca Sarjana	3	4,5 %
	Total	**67**	**100%**

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2015

Berdasarkan pada tabel 4.3 dapat dilihat bahwa karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang menjadi responden dengan pendidikan SLTA sebanyak 23 responden atau sekitar 34,3%, Diploma sebanyak 25 responden atau sekitar 37%, Sarjana sebanyak 16 responden atau sekitar 23,9%, dan S2 sebanyak 3 responden atau sekitar 4.5% dari total responden dalam penelitian ini. Banyaknya kayawan yang memiliki tingkat pendidikan Diploma dan Sarjana di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza mengindikasikan bahwa karyawan harus memiliki tingkat pendidikan yang baik, karena karyawan dengan tingkat

pendidikan yang baik akan memudahkan manajeman dalam memberikan arahan dalam bekerja.

Tabel 4.4
Distribusi Responden Menurut Masa Kerja

No.	Masa Kerja	Frekuensi (F)	Presentase (%)
1	0 – 5 tahun	22	32,8%
2	6 – 10 tahun	23	34,3 %
3	11 – 15 tahun	14	20,9%
4	16 – 20 tahun	6	8,9 %
5	Lebih dari 20 tahun	2	2,9%
	Total	**67**	**100%**

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner, 2015

Dari tabel 4.4 diatas dapat dilihat bahwa karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang memiliki masa kerja antara 0-5 tahun sebanyak 22 responden atau sekitar 32,8%, lalu masa kerja antara 6-10 tahun sebanyak 23 responden atau sekitar 34,3%, kemudian yang memiliki masa kerja antara 11-15 tahun sebanyak 14 responden atau sekitar 20,9%, sementara yang memiliki masa kerja 16-20 tahun sebanyak 6 orang atau sekitar 8,9%. Sementara yang memiliki masa kerja di atas 20 tahun sebanyak 2 orang atau sekitar 2,9%.

4.3 Analisis Deskriptif

4.3.1 Analisis Deskriptif Hasil Tanggapan Responden

Uraian mengenai data hasil penelitian digunakan untuk memberikan gambaran kondisi objek penelitian yang diamati berdasarkan tanggapan responden terhadap setiap indikator dan variabel yang sedang diteliti. Agar lebih mudah

dalam menginterpretasikan variabel yang diteliti, dilakukan kategorisasi terhadap skor tanggapan responden melalui persentase jumlah skor tanggapan responden.

4.3.1.1 Analisis Deskriptif Motivasi Kerja Di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza .

Motivasi kerja merupakan derajat efeksi positif atau afeksi negatif terhadap Motivasi kerja (berupa kebutuhan untuk berprestasi, kebutuhan untuk berafiliasi, dan kebutuhan untuk menguasai sesuatu)

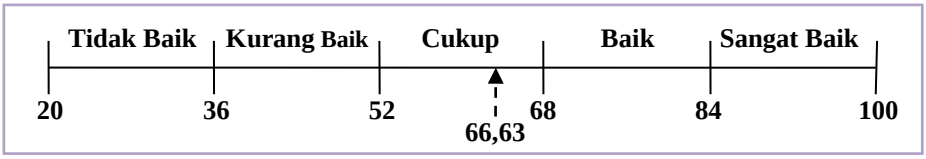
Dalam penelitian yang dilakukan variabel Motivasi kerja diukur dengan indikator kebutuhan untuk berprestasi, kebutuhan untuk berafiliasi, dan kebutuhan untuk menguasai sesuatu. Hasil penilaian responden untuk setiap indikator yang digunakan dapat diuraikan berupa perhitungan persentase skor jawaban responden pada setiap indikator sebagai berikut :

Tabel 4.5
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Motivasi Kerja

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
Kebutuhan Berprestasi	757	1005	75.32%	Baik
Kebutuhan Berafiliasi	601	1005	59.80%	Baik
Kebutuhan menguasai sesuatu	651	1005	64.77%	Kurang Baik
Total	**2009**	**3015**	**66.63%**	**Cukup**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Berdasarkan persentase skor mengenai Motivasi kerja, maka dapat dibuat kategori yang digunakan dalam menilai secara menyeluruh skor penilaian berdasarkan jarak interval seperti yang digambarkan pada garis kontinum berikut:



Gambar 4.2
Interval skor Penilaian Motivasi kerja

Hasil penilaian responden mengenai Motivasi kerja masuk dalam kategori cukup yang menggambarkan bahwasannya kebutuhan untuk berprestasi, kebutuhan untuk berafiliasi, dan kebutuhan untuk menguasai sesuatu karyawan belum optimal meskipun sudah cukup baik.

Untuk memberikan gambaran yang lebih rinci mengenai Motivasi kerja maka penulis juga menyajikan hasil penilaian pada masing-masing butir pernyataan, yang diukur dengan menggunakan 3 (tiga) indikator Motivasi kerja yang dioperasionalisasikan menjadi 9 butir penyataan.

Berikut gambaran tanggapan responden terhadap setiap butir pertanyaan pada masing-masing indikator Motivasi kerja.

Tabel 4.6
Distribusi Tanggapan Responden
Kebutuhan Berprestasi

1. Saya selalu mencari pengetahuan untuk dapat berprestasi

Alternatif Jawaban	Bobot	frek.	%	Σ Skor
Sangat Setuju	5	7	10.4	35
Setuju	4	48	71.6	192
Cukup	3	1	1.5	3
Tidak Setuju	2	11	16.4	22
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0
Jumlah		67	100.0	252
Persentase Skor Tanggapan Responden				**75.2%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.6 diatas menunjukkan 71.6% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan setuju bahwasanya dalam bekerja perlu mencari pengetahuan untuk dapat berprestasi. Artinya mayoritas karyawan sepenuhnya memahami bahwa, mencari pengetahuan dalam melakukan pekerjaan dapat meningkatkan prestasi kerja.

Tabel 4.7
Distribusi Tanggapan Responden
Kebutuhan Berprestasi

2. Saya selalu mencoba barbagai alternatife untuk meraih keberhasilan

Alternatif Jawaban	Bobot	frek.	%	Σ Skor
Sangat Setuju	5	10	14.9	50
Setuju	4	42	62.7	168
Cukup	3	4	6.0	12
Tidak Setuju	2	11	16.4	22
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0
Jumlah		67	100.0	252
Persentase Skor Tanggapan Responden				**75.2%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.7 menunjukkan 62.7% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan setuju bahwa dengan mencoba barbagai alternatif dalam bekerja dapat meraih keberhasilan ,. Artinya mayoritas karyawan merasa sudah mencoba barbagai alternatif untuk meraih keberhasilan dalam melaksanakan rutinitas pekerjaannya, hal tersebut terwujud karena dalam bekerja

sehari – hari pekerja seringkali melakukan alternatif untuk mempercepat pekerjaan atau pelayan terhadap konsumen.

Tabel 4.8
Distribusi Tanggapan Responden
Kebutuhan Berprestasi

3. Saya membuat rencana untuk mencapai keberhasilan				
Alternatif Jawaban	**Bobot**	**frek.**	**%**	**Σ Skor**
Sangat Setuju	5	7	10.4	35
Setuju	4	49	73.1	196
Cukup	3	0	0.0	0
Tidak Setuju	2	11	16.4	22
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0
Jumlah		67	100.0	253
Persentase Skor Tanggapan Responden				**75.5%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.8 menunjukkan 73.1% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan setuju bahwa membuat rencana untuk mencapai keberhasilan ,, Artinya mayoritas karyawan sudah memahami untuk membuat rencana demi mencapai keberhasilan dalam pekerjaan, hal tersebut sesuai dengan kenyataan yang terjadi bahwa karyawan selalu berupaya membuat rencana kerja untuk mencapai keberhasilan

Tabel 4.9
Distribusi Tanggapan Responden
Kebutuhan Berafiliasi

4. Bangga jika hasil pekerjaan saya mendapatkan apresiasi dari pimpinan atau rekan kerja				
Alternatif Jawaban	Bobot	frek.	%	Σ Skor
Sangat Setuju	5	7	10.4	35
Setuju	4	46	68.7	184
Cukup	3	5	7.5	15
Tidak Setuju	2	9	13.4	18
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0
Jumlah		67	100.0	252
Persentase Skor Tanggapan Responden				**75.2%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa 68.7% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan Bangga jika hasil pekerjaan mendapatkan apresiasi dari pimpinan atau rekan kerja ,. Artinya mayoritas karyawan akan merasa Bangga jika hasil pekerjaan diapresiasi oleh pimpinan atau rekan kerja.

Tabel 4.10
Distribusi Tanggapan Responden
Kebutuhan Berafiliasi

5. Saya sadar bahwa keberhasilan tidak dapat diraih dengan sendirinya.

Alternatif Jawaban	Bobot	frek.	%	Σ Skor
Sangat Setuju	5	10	14.9	50
Setuju	4	42	62.7	168
Cukup	3	4	6.0	12
Tidak Setuju	2	11	16.4	22
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0
Jumlah		67	100.0	252
Persentase Skor Tanggapan Responden				**75.2%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa 62.7% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyadari bahwa keberhasilan tidak dapat diraih dengan sendirinya ,. Artinya mayoritas karyawan sadar bahwasannya keberhasilan dalam pekerjaan tidak dapat diraih dengan sendirinya, hal tersebut sesuai dengan kenyataan, tidak sedikit para pekerja bekrja dalam suatu tim work untuk mencapai suatu keberhasilan dalam pekerjaan.

Tabel 4.11
Distribusi Tanggapan Responden
Kebutuhan Berafiliasi

6. Inisiatif saya dalam suatu pekerjaan dihargai oleh pimpinan

Alternatif Jawaban	Bobot	frek.	%	Σ Skor
Sangat Setuju	5	0	0.0	0
Setuju	4	11	16.4	44
Cukup	3	19	28.4	57
Tidak Setuju	2	32	47.8	64
Sangat Tidak Setuju	1	5	7.5	5
Jumlah		67	100.0	170
Persentase Skor Tanggapan Responden				**50.7%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa 47.8% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan tidak setuju inisiatif dalam suatu pekerjaan dihargai oleh pimpinan ,. Artinya dapat disimpulkan bahwa pemberian penghargaan atas inisiatif karyawan oleh atasan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza hampir belum terlaksana.

Jika tidak mendapatkan perhatian lebih lanjut, hal di atas dapat menjadi hambatan-hambatan bagi atasan maupun bawahan dalam melaksanakan pekerjaannya, dan secara keseluruhan akan menyulitkan perusahaan untuk mencapai tujuan bersama.

Tabel 4.12
Distribusi Tanggapan Responden
Kebutuhan untuk menguasai sesuatu

7. Saya yakin dengan kemampuan, saya dapat bekerja dengan baik

Alternatif Jawaban	Bobot	frek.	%	Σ Skor
Sangat Tidak Setuju	5	0	0.0	0
Tidak Setuju	4	7	10.4	28
Cukup	3	24	35.8	72
Setuju	2	32	47.8	64
Sangat Setuju	1	4	6.0	4
Jumlah		67	100.0	168
Persentase Skor Tanggapan Responden				**50.1%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.12 menunjukkan bahwa 47.8% dari total karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan setuju yakin dengan kemampuan saya, saya dapat bekerja dengan baik. Artinya karyawan meyakini dengan kemampuan yang dimilikinya, dapat bekerja dengan baik, hal ini menunjukan sebagian besar karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza merasa optimis dengan kemampuan yang dimilikinya.

Tabel 4.13
Distribusi Tanggapan Responden
Kebutuhan untuk menguasai sesuatu

8. Saya berusaha untuk dapat bekerja dengan baik mengharapkan jabatan tertentu

Alternatif Jawaban	Bobot	frek.	%	Σ Skor
Sangat Setuju	5	9	13.4	45
Setuju	4	46	68.7	184
Cukup	3	0	0.0	0
Tidak Setuju	2	11	16.4	22
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0
Jumlah		66	98.5	251
Persentase Skor Tanggapan Responden				**74.9%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.13 menunjukkan bahwa 68.7% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan setuju selalu Saya berusaha untuk dapat bekerja dengan baik mengharapkan jabatan tertentu ,. Artinya mayoritas karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza senantiasa berupaya untuk dapat bekerja dengan baik mengharapkan suatu kenaikan jabatan, ini merupakan cerminan dimana para karyawan memiliki semangat untuk mendapatkan suatu jabatan tertentu dengan mengoptimalkan kinerjanya.

Tabel 4.14
Distribusi Tanggapan Responden
Kebutuhan untuk menguasai sesuatu

9. Saya senang dengan tugas yang dibebankan kepada saya

Alternatif Jawaban	Bobot	frek.	%	Σ Skor
Sangat Tidak Setuju	5	13	19.4	65
Tidak Setuju	4	10	14.9	40
Cukup	3	39	58.2	117
Setuju	2	5	7.5	10
Sangat Setuju	1	0	0.0	0
Jumlah		67	100.0	232
Persentase Skor Tanggapan Responden				**69.3%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa 58.2% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan cukup senang dengan tugas yang dibebankan kepadanya ,. Artinya mayoritas karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza merasakan keadaan emosional yang menyenangkan ketika suatu tugas atau pekerjaan di bebankan kepadanya.

Karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza memiliki kecerdasan emosional yang baik karena sebagian besar karyawan memiliki tingkat pendidikan yang baik seperti Diploma dan Strata 1, yang secara langsung tingkat pendidikan akan mempengaruhi kecerdasan intelektual dan emosional.

4.3.1.2 Analisis Deskriptif Kepuasan Kerja Di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung

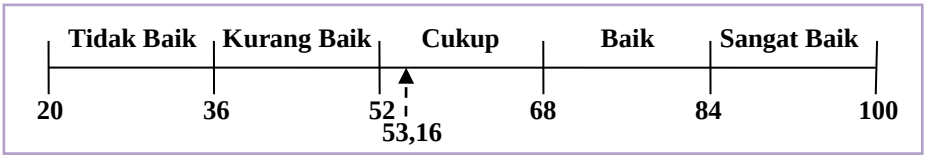
Kepuasan kerja merupakan pandangan seseorang terhadap pekerjaannya yang ditumbulkan oleh selisih antara yang seharusnya diterima dengan yang dilakukan. Dalam penelitian yang dilakukan variabel Kepuasan Kerja diukur dengan indikator Pembayaran gaji atau upah, Pekerjaan itu sendiri, Rekan kerja, Promosi dan Penyelia. Hasil penilaian responden untuk setiap indikator yang digunakan dapat diuraikan berupa perhitungan persentase skor jawaban responden pada setiap indikator sebagai berikut :

Tabel 4.15
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai Kepuasan kerja

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
Pembayaran gaji atau upah	540	1005	53.73%	Cukup
Pekerjaan itu sendiri	505	1005	50.25%	Kurang Baik
Rekan kerja	563	1005	56.02%	Cukup
Promosi	541	1005	53.83%	Cukup
Penyelia	344	670	51.34%	Kurang Baik
Total	**2493**	**4690**	**53.16%**	**Cukup**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Berdasarkan persentase skor mengenai Kepuasan Kerja, maka dapat dibuat kriteria yang digunakan dalam menilai secara menyeluruh skor penilaian berdasarkan jarak interval seperti yang digambarkan pada garis kontinum berikut:



Gambar 4.3
Interval skor Penilaian Kepuasan Kerja

Hasil penilaian responden mengenai Kepuasan Kerja masuk dalam kategori cukup yang menggambarkan kepuasan kerja terhadap pekerjaan karyawan yang ditimbulkan oleh selisih antara yang seharusnya diterima dengan yang dilakukan belum optimal meskipun sudah cukup puas.

Untuk memberikan gambaran yang lebih rinci mengenai Kepuasan Kerja maka penulis juga menyajikan hasil penilaian pada masing-masing butir pernyataan, yang diukur menggunakan 5 (lima) indikator Kepuasan Kerja yang dioperasionalisasikan menjadi 14 butir pernyataan.

Berikut gambaran tanggapan responden terhadap setiap butir pertanyaan pada masing-masing indikator Kepuasan Kerja.

Tabel 4.16
Distribusi Tanggapan Responden
Indikator Pembayaran gaji atau upah

10. Imbalan yang diterima sudah sesuai harapan				
Alternatif Jawaban	**Bobot**	**frek.**	**%**	**Σ Skor**
Sangat Setuju	5	0	0.0	0
Setuju	4	16	23.9	64
Cukup	3	18	26.9	54
Tidak Setuju	2	23	34.3	46
Sangat Tidak Setuju	1	10	14.9	10
Jumlah		67	100.0	174
Persentase Skor Tanggapan Responden				**51.9%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.16 menunjukkan bahwa jumlah karyawan yang menyatakan tidak setuju imbalan yang diterima sudah sesuai harapan adalah 34.3% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden,. Artinya mayoritas karyawan merasa mendapatkan imbalan berupa pembayaran gaji dan insentif lainnya atas pekerjaan yang telah dilakukan belum sesuai dan ideal dengan yang diharapkan. Pernyataan karyawan tersebut sesuai dengan kenyataan yang terjadi, apabila dibandingkan dengan restoran cepat saji lainnya untuk golongan dan jabatan karyawan yang sama, gaji karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza memang lebih rendah.

Tabel 4.17
Distribusi Tanggapan Responden
Indikator Pembayaran gaji atau upah

11. Imbalan yang diterima tidak mencukupi kebutuhan hidup minimal				
Alternatif Jawaban	Bobot	frek.	%	Σ Skor
Sangat Tidak Setuju	5	0	0.0	0
Tidak Setuju	4	16	23.9	64
Cukup	3	18	26.9	54
Setuju	2	28	41.8	56
Sangat Setuju	1	5	7.5	5
Jumlah		67	100.0	179
Persentase Skor Tanggapan Responden				**53.4%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.17 menunjukkan bahwa 41.8% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan setuju dengan imbalan yang diterima tidak mencukupi kebutuhan hidup minimal. Artinya mayoritas karyawan Restoran Pizza

Hut Bandung Indah Plaza merasa bahwa imbalan berupa pembayaran gaji dan insentif lainnya atas pekerjaan yang telah dilakukan masih belum mencukupi kebutuhan hidup minimalnya, hal itu terlihat jelas dari catatan rekening bank karyawan sebagai sarana penyaluran pembayaran gaji dari Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza kepada karyawannya di Bagian Keuangan, bahwa sebagian besar karyawan langsung melakukan penarikan tunai tanpa menyisakan sebagian gajinya untuk disimpan dalam rekening tabungannya, hal tersebut jelas mengindikasikan bahwa jumlah uang yang dibayarkan memang sepenuhnya teralokasikan untuk kebutuhan hidup karyawan sehari-hari.

Tabel 4.18
Distribusi Tanggapan Responden
Indikator Pembayaran gaji atau upah

12. Sistem pemberian Imbalan sesuai dengan tingkat kontribusi kerja yang dilakukan				
Alternatif Jawaban	**Bobot**	**frek.**	**%**	**Σ Skor**
Sangat Setuju	5	0	0.0	0
Setuju	4	13	19.4	52
Cukup	3	27	40.3	81
Tidak Setuju	2	27	40.3	54
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0
Jumlah		67	100.0	187
Persentase Skor Tanggapan Responden				**55.8%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.18 menunjukkan bahwa 40.3% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan tidak setuju sistem pemberian Imbalan sesuai dengan tingkat kontribusi kerja yang dilakukan, dan 40.3% responden lainnya menyatakan cukup. Artinya mayoritas karyawan menilai sistem pemberian

imbalan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza masih belum sepenuhnya sesuai dengan tingkat kontribusi kerja yang dilakukan. Dalam kenyataan yang terjadi bahwa karyawan yang melakukan kelebihan jam kerja atau lembur karena keadaan teknis yang terjadi pada Restoran seperti membludaknya pelanggan pada jam-jam tertentu sedangkan karyawan yang sedang bekerja tidak sesuai jumlahnya, atau gangguan jaringan internet sehingga laporan *penjualan* yang dilakukan administrasi terhambat dan bagian admin harus menunggu sampai jaringan internet terkoneksi kembali karena berkewajiban melakukan laporan harian kepada kantor pusat walaupun jam kerja sudah selesai, tidak mendapatkan pembayaran apapun atas kontribusi mereka diluar jam kerjanya. Maka dari itu hal-hal seperti itu harus mendapatkan perhatian khusus bagi perusahaan guna menjaga keseimbangan karyawan dalam bekerja.

Tabel 4.19
Distribusi Tanggapan Responden
Indikator Pekerjaan itu sendiri

13. Jabatan kerja saat ini sesuai dengan latar belakang pendidikan

Alternatif Jawaban	Bobot	frek.	%	Σ Skor
Sangat Setuju	5	0	0.0	0
Setuju	4	3	4.5	12
Cukup	3	37	55.2	111
Tidak Setuju	2	27	40.3	54
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0
Jumlah		67	100.0	177
Persentase Skor Tanggapan Responden				**52.8%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.19 menunjukkan 55.2% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza menyatakan

cukup bahwa jabatan kerja saat ini sesuai dengan latar belakang pendidikan dan 40.3% responden lainnya menyatakan tidak setuju.

Artinya masih cukup banyak karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza karyawan menilai jabatan kerja saat ini belum sesuai dengan latar belakang pendidikan yang dimiliki.

Pernyataan karyawan tersebut diperkuat oleh kenyataan yang terjadi di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza saat ini, bahwa masih cukup banyak karyawan dengan tingkat pendidikan sarjana (S1) yang seharusnya berkerja untuk karakteristik pekerjaan yang bersifat manajerial dengan kemampuan analisis, strategi, eksekusi, dan pengawasan seperti manajer dan supervisor yang dipekerjakan pada bagian *FOH* (front office), melakukan pekerjaan yang bersifat klerikal dan pelayanan langsung terhadap konsumen yang tidak terlalu membutuhkan kemampuan konseptual dan merupakan aktivitas yang bersifat rutin seperti menjadi administrasi, *waiters*, dan *kasir*. yang menurut kriteria karakteristik pekerjaan merupakan spesifikasi kerja untuk karyawan dengan tingkat pendidikan Diploma.

Begitu juga untuk karyawan yang memiliki tingkat pendidikan Diploma masih cukup banyak yang bekerja melakukan pekerjaan yang dalam kriteria karakteristik pekerjaannya merupakan spesifikasi kerja untuk karyawan dengan tingkat pendidikan SLTA/Sederajat yaitu melakukan pekerjaan yang memerlukan keterampilan dan pengetahuan tertentu serta memikul tanggung jawab menjalankan tugas yang lebih ringan.

Tabel 4.20
Distribusi Tanggapan Responden
Indikator Pekerjaan itu sendiri

14. Jenis pekerjaan yang ditekuni sesuai dengan keterampilan				
Alternatif Jawaban	**Bobot**	**frek.**	**%**	**Σ Skor**
Sangat Setuju	5	0	0.0	0
Setuju	4	3	4.5	12
Cukup	3	37	55.2	111
Tidak Setuju	2	23	34.3	46
Sangat Tidak Setuju	1	4	6.0	4
Jumlah		67	100.0	173
Persentase Skor Tanggapan Responden				**51.6%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.20 menunjukkan 55.2% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan cukup bahwa jenis pekerjaan yang ditekuni sesuai dengan keterampilan dan 34.3% responden lainnya menyatakan tidak setuju ,. Artinya mayoritas karyawan merasa bahwa jenis pekerjaan yang ditekuni saat ini belum sesuai dengan keterampilan yang dimiliki.

Ketidak sesuaian jenis pekerjaan dengan keterampilan yang dimiliki karyawan merupakan indikasi adanya sumber daya yang tidak tepat guna, pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan yang tidak memiliki keahlian terhadap pekerjaan tersebut akan menghasilkan hasil kerja yang tidak optimal dan tidak sesuai dengan harapan perusahaan, begitu juga apabila karyawan diberikan beban tanggung jawab mengerjakan pekerjaan yang bukan merupakan keterampilannya maka karyawan tersebut akan menghasilkan kinerja yang tidak optimal dan tidak sesuai dengan harapan organisasi.

Ketidak sesuaian pekerjaan dengan keterampilan karyawan akan merugikan karyawan tersebut karena sulit untuk dapat berprestasi dalam berkerja dan perusahaan sulit untuk dapat mewujudkan keefesienan, kefektifitasan dan keakuratan produktivitas perusahaan, yang secara keseluruhan akan menghambat tercapainya tujuan bersama dalam perusahaan tersebut yang dalam hal ini adalah Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza.

Tabel 4.21
Distribusi Tanggapan Responden
Indikator Pekerjaan itu sendiri

15. Penempatan kerja saat ini tidak sesuai dengan harapan dan minat kerja

Alternatif Jawaban	Bobot	frek.	%	Σ Skor
Sangat Tidak Setuju	5	0	0.0	0
Tidak Setuju	4	3	4.5	12
Cukup	3	24	35.8	72
Setuju	2	31	46.3	62
Sangat Setuju	1	9	13.4	9
Jumlah		67	100.0	155
Persentase Skor Tanggapan Responden				**46.3%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.21 menunjukkan bahwa 46.3% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan setuju bahwa penempatan kerja saat ini tidak sesuai dengan harapan dan minat kerja ,. Artinya mayoritas karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza merasa penempatan kerja saat ini tidak sesuai dengan minat yang dimiliki dan diharapkan.

Daya kerja seorang karyawan sangat ditentukan oleh minat dan karyawan tersebut terhadap pekerjaannya, apabila karyawan ditempatkan bekerja pada

wilayah kerja dengan karakter pekerjaan yang sesuai dengan minat dan harapannya maka sangat mudah bagi karyawan tersebut untuk dapat mengoptimalkan daya kerjanya terhadap pekerjaan di berikan, yang akhirnya akan mendorong hasil kerja yang maksimal sebagaimana yang selalu diharapkan oleh perusahaan. Begitu pula sebaliknya apabila seorang karyawan ditempatkan pada wilayah kerja dengan karakteristik pekerjaan tidak sesuai dengan minat dan harapannya, maka sulit bagi karyawan tersebut untuk dapat memberikan hasil kerja yang baik atas pekerjaannya, yang sudah tentu bukan merupakan harapan perusahaan kepada karyawannya dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan.

Tabel 4.22
Distribusi Tanggapan Responden
Indikator Rekan kerja

16. Hubungan dengan sesama rekan kerja berlangsung harmonis

Alternatif Jawaban	Bobot	frek.	%	Σ Skor
Sangat Setuju	5	0	0.0	0
Setuju	4	7	10.4	28
Cukup	3	42	62.7	126
Tidak Setuju	2	18	26.9	36
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0
Jumlah		67	100.0	190
Persentase Skor Tanggapan Responden				**56.7%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.22 menunjukkan 62.7% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan cukup bahwa hubungan dengan sesama rekan kerja berlangsung harmonis. Artinya keharmonisan hubungan antara sesama karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza belum sepenuhnya berjalan

dengan baik. Sebagian karyawan merasa hubungan yang terjalin dengan rekan kerja banyak terhambat oleh faktor-faktor internal seperti kesenjangan sosial antara setiap karyawan, kesenjangan jabatan, bahkan senioritas sehingga terjadi kekakuan pada karyawan dalam bersosialisasi dilingkungan pekerjaannya.

Tabel 4.23
Distribusi Tanggapan Responden
Indikator Rekan kerja

17. Mengalami kesulitan untuk berinteraksi dengan rekan kerja

Alternatif Jawaban	Bobot	frek.	%	ΣSkor
Sangat Tidak Setuju	5	0	0.0	0
Tidak Setuju	4	12	17.9	48
Cukup	3	16	23.9	48
Setuju	2	39	58.2	78
Sangat Setuju	1	0	0.0	0
Jumlah		67	100.0	174
Persentase Skor Tanggapan Responden				**51.9%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.23 menunjukkan bahwa 58.2% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan setuju mengalami kesulitan untuk berinteraksi dengan rekan kerja ,. Artinya mayoritas karyawan merasa mengalami kesulitan dalam berinteraksi dengan sesama rekan kerja. Karyawan merasa memiliki hambatan yang membuat mereka tidak dapat berinteraksi secara bebas dan terbuka kepada sesama rekan kerja seperti misalnya kebijakan- kebijakan perusahaan yang terlalu ketat tentang tata tertib dalam bekerja ataupun karena dampak dari konflik-konflik yang cenderung terjadi pada karyawan antar bagian/divisi di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza.

Tabel 4.24
Distribusi Tanggapan Responden
Indikator Rekan kerja

18. Rekan kerja selalu dapat berkerja sama dengan baik

Alternatif Jawaban	Bobot	frek.	%	Σ Skor
Sangat Setuju	5	0	0.0	0
Setuju	4	14	20.9	56
Cukup	3	37	55.2	111
Tidak Setuju	2	16	23.9	32
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0
Jumlah		67	100.0	199
Persentase Skor Tanggapan Responden				**59.4%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.24 menunjukkan bahwa 55.2% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan cukup bahwa rekan kerja selalu dapat berkerja sama dengan baik. Artinya mayoritas karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza merasa rekan kerjanya belum sepenuhnya selalu dapat berkerja sama dengan baik. Hal tersebut disebabkan karena sering timbulnya konflik antar karyawan ketika bekerja yang dikarenakan salah paham, perbedaan kepentingan dan sulit untuk menyamakan persepsi sehingga berujung pada rendahnya kualitas kerja sama antar karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza.

Tabel 4.25
Distribusi Tanggapan Responden
Indikator Promosi

19. Memiliki kesempatan untuk berkarir

Alternatif Jawaban	Bobot	frek.	%	Σ Skor
Sangat Setuju	5	0	0.0	0
Setuju	4	10	14.9	40
Cukup	3	21	31.3	63
Tidak Setuju	2	32	47.8	64
Sangat Tidak Setuju	1	4	6.0	4
Jumlah		67	100.0	171
Persentase Skor Tanggapan Responden				**51.0%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.25 menunjukkan bahwa 47.8% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan tidak setuju memiliki kesempatan untuk berkarir ,. Artinya mayoritas karyawan merasa kurang mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan karirnya.

Pernyataan karyawan tersebut perkuat oleh keadaan sebenarnya yang terjadi di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza, bahwa masih banyak karyawan dengan latar belakang pendidikan yang baik, masa kerja yang tebilang lama, dan kemampuan kerja yang memadai masih berkerja mengerjakan pekerjaan yang sama dengan ketika pertama kali menjadi karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza.

Tabel 4.26
Distribusi Tanggapan Responden
Indikator Promosi

20. Kebijakan promosi yang ada berjalan dengan baik dan adil

Alternatif Jawaban	Bobot	frek.	%	Σ Skor
Sangat Setuju	5	0	0.0	0
Setuju	4	9	13.4	36
Cukup	3	36	53.7	108
Tidak Setuju	2	18	26.9	36
Sangat Tidak Setuju	1	4	6.0	4
Jumlah		67	100.0	184
Persentase Skor Tanggapan Responden				**54.9%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.26 menunjukkan bahwa 53.7 % dari total jumlah karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan cukup untuk kebijakan promosi yang ada berjalan dengan baik dan adil. Artinya karyawan menilai kebijakan promosi yang berjalan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza saat ini belum ideal, karena belum sepenuhnya berlangsung baik dan adil. Mayoritas karyawan merasakan bahwa kebijakan promosi karyawan yang berlangsung saat ini tidak merata dan adil, karena tidak semua karyawan yang layak dipromosikan dan berprestasi terhadap pekerjaannya mendapatkan kesempatan promosi.

Tabel 4.27
Distribusi Tanggapan Responden
Indikator Promosi

21. Sulit untuk mengembangkan karir

Alternatif Jawaban	Bobot	frek.	%	Σ Skor
Sangat Tidak Setuju	5	4	6.0	20
Tidak Setuju	4	16	23.9	64
Cukup	3	22	32.8	66
Setuju	2	11	16.4	22
Sangat Setuju	1	14	20.9	14
Jumlah		67	100.0	186
Persentase Skor Tanggapan Responden				**55.5%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.27 menunjukkan 32.8% dari total jumlah karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan cukup untuk sulit mengembangkan karir. Artinya mayoritas karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza merasakan sulit untuk dapat mengembangkan karirnya. Selain terhambat oleh latar pendidikan, kesulitan untuk berkarir juga tidak lepas oleh sistem jenjang karir yang dimiliki oleh Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza seperti kurangnya perhatian terhadap aspek pengalaman karyawan, masa kerja, dan kompetensi. Untuk itu perlu adanya evulasi untuk menghindari *staknan cereer* pada karyawan.

Tabel 4.28
Distribusi Tanggapan Responden
Indikator Penyelia

22. Atasan memiliki kompetensi yang sesuai dengan jabatannya

Alternatif Jawaban	Bobot	frek.	%	Σ Skor
Sangat Setuju	5	0	0.0	0
Setuju	4	5	7.5	20
Cukup	3	40	59.7	120
Tidak Setuju	2	22	32.8	44
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0
Jumlah		67	100.0	184
Persentase Skor Tanggapan Responden				**54.9%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.28 menunjukkan bahwa 59.7% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan atasan cukup memiliki kompetensi yang sesuai dengan jabatannya. Artinya mayoritas karyawan menilai atasan belum sepenuhnya memiliki kompetensi yang sesuai dengan jabatannya. Beberapa karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang menempati posisi manager, *Shift leader*, dan *suvervisor* tidak memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya saat ini sehingga kurang tepat dalam pengambilan keputusan yang akhirnya membuat karyawan yang dipimpinnya salah bertindak dalam melakukan pekerjaannya.

Tabel 4.29
Distribusi Tanggapan Responden
Indikator Penyelia

23. Atasan kurang mendukung bawahan untuk berprestasi				
Alternatif Jawaban	**Bobot**	**frek.**	**%**	**Σ Skor**
Sangat Tidak Setuju	5	0	0.0	0
Tidak Setuju	4	5	7.5	20
Cukup	3	21	31.3	63
Setuju	2	36	53.7	72
Sangat Setuju	1	5	7.5	5
Jumlah		67	100.0	160
Persentase Skor Tanggapan Responden				**47.8%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.29 menunjukkan 53.7% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan setuju bahwa atasan kurang mendukung bawahan untuk berprestasi ,. Artinya mayoritas karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza menilai bahwa atasannya kurang memberikan dukungan untuk berprestasi. Hal tersebut terjadi karena atasan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza terlaku kaku sebagai atasan dan kurang memberikan perhatian lebih terhadap keadaan bawahannya dalam bekerja. Keadaan seperti ini akan membuat karyawan merasa tertekan dengan pekerjaannya yang akhirnya menghambat karyawan tersebut untuk berprestasi.

4.3.1.3 Analisis Deskriptif *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) Di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung

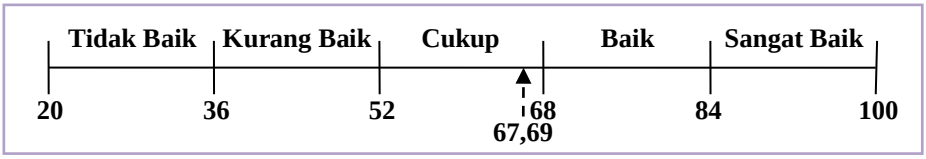
Organizational Citizenship Behaviour (OCB) merupakan perilaku *extra-role* atau perilaku di luar peranan (*job description*) yang telah ditentukan oleh perusahaan, timbul karena adanya sikap prososial dan atas dasar kerelaan pribadi dari karyawan. Dalam penelitian yang dilakukan variabel Kepuasan kerja diukur dengan indikator *Alturism*, *Civic Virtue*, *Conscentiousness*, *Courtesy* dan *Sportmanship*. Hasil penilaian responden untuk setiap indikator yang digunakan dapat diuraikan berupa perhitungan persentase skor jawaban responden pada setiap indikator sebagai berikut :

Tabel 4.30
Persentase Skor Jawaban Responden Mengenai *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	% Skor Aktual	Kriteria
Alturism	349	670	52.09%	Cukup
Civic Virtue	252	335	75.22%	Baik
Conscentiousness	988	1340	73.73%	Baik
Courtesy	704	1005	70.05%	Baik
Sportmanship	428	670	63.88%	Cukup
Total	**2721**	**4020**	**67.69%**	**Cukup**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Berdasarkan persentase skor mengenai *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*, maka dapat dibuat kriteria yang digunakan dalam menilai secara menyeluruh skor penilaian berdasarkan jarak interval seperti yang digambarkan pada garis kontinum berikut:



Gambar 4.4
Interval skor Penilaian *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

Hasil penilaian responden mengenai *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* masuk dalam kategori cukup baik yang menggambarkan perilaku *extra-role* atau perilaku di luar peranan (*job description*) yang telah ditentukan oleh perusahaan, timbul karena adanya sikap prososial dan atas dasar kerelaan pribadi dari karyawan belum sepenuhnya optimal meskipun sudah cukup baik

Untuk memberikan gambaran yang lebih rinci mengenai *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* maka penulis juga menyajikan hasil penilaian pada masing-masing butir pernyataan, yang diukur menggunakan 5 (lima) indikator *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* yang diopersionalisasikan menjadi 12 butir pernyataan.

Berikut gambaran tanggapan responden terhadap setiap butir pertanyaan pada masing-masing indikator *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*.

Tabel 4.31
Distribusi Tanggapan Responden
Indikator *Alturism*

24. Bersedia membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam berkerja

Alternatif Jawaban	Bobot	frek.	%	Σ Skor
Sangat Setuju	5	3	4.5	15
Setuju	4	13	19.4	52
Cukup	3	22	32.8	66
Tidak Setuju	2	25	37.3	50
Sangat Tidak Setuju	1	4	6.0	4
Jumlah		67	100.0	187
Persentase Skor Tanggapan Responden				**55.8%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.31 menunjukkan bahwa 37.3% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan tidak setuju untuk membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam berkerja. Artinya belum semua karyawan dapat membantu rekan kerja yang mengalami kesulitan dalam berkerja. Hasil penilaian tersebut menandakan bahwa sebagian besar karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza belum sepenuhnya memiliki kesadaran bergotong royong dalam rangka mencapai tujuan perusahaan untuk kepentingan bersama. Pernyataan karyawan diatas terlihat dari kenyataan yang terjadi di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza bahwa karyawan cenderung bekerja sendiri-sendiri, mengedepankan kepentingannya masing-masing. Hal seperti ini jelas dapat

menjadi hambatan perusahaan untuk memiliki karyawan yang solid guna mencapai tujuan perusahaan.

Tabel 4.32
Distribusi Tanggapan Responden
Indikator *Alturism*

25. Rekan kerja tidak membantu ketika beban kerja sedang *over load*				
Alternatif Jawaban	**Bobot**	**frek.**	**%**	**Σ Skor**
Sangat Tidak Setuju	5	0	0.0	0
Tidak Setuju	4	12	17.9	48
Cukup	3	15	22.4	45
Setuju	2	29	43.3	58
Sangat Setuju	1	11	16.4	11
Jumlah		67	100.0	162
Persentase Skor Tanggapan Responden				**48.4%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.32 menunjukkan 43.3% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan setuju bahwa rekan kerja tidak membantu ketika beban kerja sedang overload ,. Artinya mayoritas karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza merasa tidak mendapatkan bantuan dari sesama rekan kerja ketika mengalami beban kerja yang *over load.*

Pernyataan responden diatas jelas mencerminkan kurangnya sikap bahu-membahu dalam berorganisasi yang dimiliki oleh sejumlah karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza, karyawan terkesan individualis dan mementingkan kepentingan pribadinya kepada perusahaan tanpa menghiraukan kepentingan perusahaan dalam rangka mencapai tujuan bersama. Bila tidak

diperhatikan dengan baik, sikap mental karyawan seperti itu akan menghambat perusahaan untuk maju berkembang mencapai tujuannya.

Tabel 4.33
Distribusi Tanggapan Responden
Indikator *Civic virtue*

26. Dapat mengikuti perubahan dan perkembangan yang terjadi di perusahaan				
Alternatif Jawaban	**Bobot**	**frek.**	**%**	**Σ Skor**
Sangat Setuju	5	0	0.0	0
Setuju	4	51	76.1	204
Cukup	3	16	23.9	48
Tidak Setuju	2	0	0.0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0
Jumlah		67	100.0	252
Persentase Skor Tanggapan Responden				**75.2%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.33 menunjukkan bahwa 76.1% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan setuju dapat mengikuti perubahan dan perkembangan yang terjadi di perusahaan ,. Artinya mayoritas karyawan merasa selalu dapat mengikuti perubahan dan perkembangan yang terjadi di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza. Hal tersebut karena memang sudah menjadi bagian dari komitmen awal antara Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza dan karyawan, bahwa sudah menjadi tuntutan perusahaan terhadap karyawan dan kewajiban karyawan terhadap perusahaan untuk bekerja demi kemajuan dan perkembangan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza secara optimal.

Tabel 4.34
Distribusi Tanggapan Responden
Indikator *Civic virtue*

27. Sukarela menyumbangkan pemikiran, dan gagasan-gagasan demi kemajuan perusahaan				
Alternatif Jawaban	**Bobot**	**frek.**	**%**	**Σ Skor**
Sangat Setuju	5	0	0.0	0
Setuju	4	36	53.7	144
Cukup	3	31	46.3	93
Tidak Setuju	2	0	0.0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0
Jumlah		67	100.0	237
Persentase Skor Tanggapan Responden				**70.7%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.34 menunjukkan bahwa 53.7% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan setuju untuk sukarela menyumbangkan pemikiran, dan gagasan-gagasan demi kemajuan perusahaan ,. Artinya mayoritas karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza dapat menyumbangkan pemikiran, dan gagasan-gagasan demi kemajuan perusahaan. Partisipasi karyawan dalam memberikan ide dan gagasan sangat membantu perusahaan untuk mendapatkan referensi guna memberikan solusi atau membangun rencana pengembangan perusahaan.

Tabel 4.35
Distribusi Tanggapan Responden
Indikator *Conscentiousness*

28. Bertanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan				
Alternatif Jawaban	**Bobot**	**frek.**	**%**	**Σ Skor**
Sangat Setuju	5	4	6.0	20
Setuju	4	59	88.1	236
Cukup	3	0	0.0	0
Tidak Setuju	2	4	6.0	8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0
Jumlah		67	100.0	264
Persentase Skor Tanggapan Responden				**78.8%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.35 menunjukkan bahwa 88.1% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan setuju dapat bertanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaan ,. Artinya mayoritas karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza merasa telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan pekerjaannya. Hal tersebut terwujud karena Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza memiliki aturan dan standar kerja, yang harus dipenuhi oleh karyawannya sehingga karyawan selalu berusaha menyelesaikan pekerjaannya.

Tabel 4.36
Distribusi Tanggapan Responden
Indikator *Conscentiousness*

29. Selalu memberikan kinerja terbaik untuk perusahaan				
Alternatif Jawaban	**Bobot**	**frek.**	**%**	**Σ Skor**
Sangat Setuju	5	0	0.0	0
Setuju	4	57	85.1	228
Cukup	3	6	9.0	18
Tidak Setuju	2	4	6.0	8
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0
Jumlah		67	100.0	254
Persentase Skor Tanggapan Responden				**75.8%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.36 menunjukkan bahwa 85.1% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan setuju selalu memberikan kinerja terbaik untuk perusahaan ,. Artinya mayoritas karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza merasa telah memberikan kinerja terbaiknya untuk perusahaan. Hal tersebut karena setiap dalam periode triwulan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza selalu melakukan pengukuran kinerja karyawan dan memberikan terguran kepada karyawan yang kinerjanya menurun, sehingga karyawan lebih mendapatkan tuntutan untuk selalu memberikan kinerja yang baik.

Tabel 4.37
Distribusi Tanggapan Responden
Indikator *Conscentiousness*

30. Selalu memanfaatkan jam kerja sebaik-baiknya untuk menyelesaikan pekerjaan

Alternatif Jawaban	Bobot	frek.	%	Σ Skor
Sangat Setuju	5	0	0.0	0
Setuju	4	32	47.8	128
Cukup	3	35	52.2	105
Tidak Setuju	2	0	0.0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0
Jumlah		67	100.0	233
Persentase Skor Tanggapan Responden				**69.6%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.37 menunjukkan bahwa 52.2% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responde menyatakan cukup untuk selalu memanfaatkan jam kerja sebaik-baiknya untuk menyelesaikan pekerjaan ,. Artinya mayoritas karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza merasa selalu memanfaatkan jam kerja sebaik-baiknya untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan karena Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang restoran yang senantiasa dituntut untuk selalu cepat dan tepat waktu dalam pekerjaan.

Tabel 4.38
Distribusi Tanggapan Responden
Indikator *Conscentiousness*

31. Menggunakan media sosial seperti facebook, twitter, dan bbm untuk hal-hal yang diluar pekerjaan pada saat jam kerja

Alternatif Jawaban	Bobot	frek.	%	Σ Skor
Sangat Tidak Setuju	5	4	6.0	20
Tidak Setuju	4	27	40.3	108
Cukup	3	25	37.3	75
Setuju	2	11	16.4	22
Sangat Setuju	1	0	0.0	0
Jumlah		67	100.0	225
Persentase Skor Tanggapan Responden				**67.2%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.38 menunjukkan bahwa 40.3% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan tidak setuju telah menggunakan media sosial seperti facebook, twitter, dan bbm untuk hal-hal yang diluar pekerjaan pada saat jam kerja. Artinya walaupun sebagian besar karyawan merasa tidak mengisi waktu pada saat jam kerja untuk menggunakan media sosial seperti facebook, twitter, dan bbm untuk hal-hal yang diluar pekerjaan tetapi masih didapati beberapa karyawan yang menggunakan media sosial tersebut untuk hal-hal diluar pekerjaan pada saat jam kerja. Hal tersebut terjadi karena kurangnya pengawasan pimpinan terhadap karyawan, sehingga beberapa karyawan memiliki kesempatan untuk melakukan aktivitas-aktivitas diluar pekerjaannya pada saat jam kerja.

Tabel 4.39
Distribusi Tanggapan Responden
Indikator *Courtesy*

32. Selalu menghindari hal-hal yang dapat memicu konflik dengan rekan kerja

Alternatif Jawaban	Bobot	frek.	%	Σ Skor
Sangat Setuju	5	0	0.0	0
Setuju	4	42	62.7	168
Cukup	3	18	26.9	54
Tidak Setuju	2	7	10.4	14
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0
Jumlah		67	100.0	236
Persentase Skor Tanggapan Responden				**70.4%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.39 menunjukkan bahwa 62.7% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan setuju untuk selalu menghindari hal-hal yang dapat memicu konflik dengan rekan kerja ,. Artinya mayoritas karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza merasa dalam bekerja selalu berusaha menghindari hal-hal yang dapat memicu konflik dengan rekan kerja, dengan selalu bersikap ramah, sopan dan tidak mudah emosional ketika berbeda pendapat dengan rekan kerja.

Tabel 4.40
Distribusi Tanggapan Responden
Indikator *Courtesy*

33. Berusaha menyelesaikan masalah yang terjadi dengan rekan kerja secara kekeluargaan

Alternatif Jawaban	Bobot	frek.	%	Σ Skor
Sangat Setuju	5	0	0.0	0
Setuju	4	42	62.7	168
Cukup	3	25	37.3	75
Tidak Setuju	2	0	0.0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0
Jumlah		67	100.0	243
Persentase Skor Tanggapan Responden				**72.5%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.40 menunjukkan bahwa 62.7% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan setuju untuk selalu berusaha menyelesaikan masalah yang terjadi dengan rekan kerja secara kekeluargaan ,. Artinya mayoritas karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza merasa selalu berusaha menggunakan cara kekeluargaan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi dengan rekan kerja.

Tabel 4.41
Distribusi Tanggapan Responden
Indikator *Sportmanship*

34. Dapat menahan diri dari aktivitas-aktivitas mengeluh dan mengumpat ketika dibutuhkan untuk kerja lembur				
Alternatif Jawaban	**Bobot**	**frek.**	**%**	**Σ Skor**
Sangat Setuju	5	0	0.0	0
Setuju	4	27	40.3	108
Cukup	3	40	59.7	120
Tidak Setuju	2	0	0.0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0
Jumlah		67	100.0	228
Persentase Skor Tanggapan Responden				**68.1%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.41 menunjukkan bahwa 59.7% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan cukup untuk dapat menahan diri dari aktivitas-aktivitas mengeluh dan mengumpat ketika dibutuhkan untuk kerja lembur, dan 40.3% responden lainnya menyatakan setuju ,. Artinya mayoritas karyawan dapat memberikan sikap toleransi dan dukungan kepada perusahaan dengan tidak mengeluh atau mengumpat ketika dibutuhkan untuk melakukan kerja lembur. Sikap karyawan tersebut merupakan wujud perlilaku anggota organisasi yang baik, maka dari itu Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza harus mampu menjaga dan meningkatkan perilaku-perilaku positif karyawan tersebut

Tabel 4.42
Distribusi Tanggapan Responden
Indikator *Sportmanship*

35. Semangat kerja menurun ketika perusahaan terlambat memberikan kompensasi

Alternatif Jawaban	Bobot	frek.	%	Σ Skor
Sangat Tidak Setuju	5	0	0.0	0
Tidak Setuju	4	12	17.9	48
Cukup	3	42	62.7	126
Setuju	2	13	19.4	26
Sangat Setuju	1	0	0.0	0
Jumlah		67	100.0	200
Persentase Skor Tanggapan Responden				**59.7%**

Sumber : Lampiran Data Penelitian 2015

Hasil penilaian yang diberikan responden pada tabel 4.42 menunjukkan bahwa 62.7% dari total karyawan Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza yang dijadikan responden menyatakan semangat kerja cukup menurun ketika perusahaan terlambat memberikan kompensasi. Artinya mayoritas karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza merasa semangat kerjanya menurun apabila perusahaan terlambat memberikan kompensasi atas apa yang telah dikerjakan. Perusahaan yang kurang mampu menjaga semangat kerja karyawannya jelas akan memicu perilaku-perilaku karyawan yang tidak diharapkan perusahaan. Sangatlah penting bagi perusahaan untuk mendukung karyawannya agar selalu merasa semangat dan meningkatkan perilaku positif dalam bekerja, salah satunya dengan selalu tepat waktu memberikan hak-hak karyawan.

4.3.2 Uji Hipotesis Deskriptif

4.3.2.1 Uji Hipotesis Deskriptif Motivasi kerja

Diperoleh rata-rata persentase skor untuk Motivasi kerja sebesar 66,63 dengan standar deviasi 10,59. Hasil rata-rata dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel. 4. 43
Rata-rata skor Motivasi kerja
One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Motivasi kerja	67	66.6334	10.59027	1.29381

Sumber: Lampiran Hasil Output SPSS

Untuk mengetahui apakah Motivasi kerja belum sepenuhnya baik di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza dilakukan pengujian hipotesis secara statistik. Ukuran yang digunakan untuk menyatakan Motivasi kerja baik di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza adalah jika rata-rata skor diperoleh lebih dari 68.

Untuk uji hipotesis deskriptif yang hasilnya mengacu pada skor variabel maka uji hipotesis statistiknya sebagai berikut:

H0.1 : $\mu \leq 68\%$, Motivasi kerja belum berjalan baik di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza

H1.1 : $\mu > 68\%$, Motivasi kerja sudah berjalan baik di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza

Tabel 4.44
Hasil Uji Hipotesis Deskriptif Penetapan Motivasi kerja
One-Sample Test

	Test Value = 68			
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Motivasi kerja	-1.056	66	.295	-1.36657

Sumber: Lampiran Hasil Output SPSS

Perhitungan uji statistik terhadap data rata-rata skor *Motivasi kerja* menggunakan statistik uji t satu sampel menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar -1,056 dengan p-value (nilai signifikansi) sebesar 0,295. Nilai t_{tabel} untuk db = 66 dan α = 5% adalah 1,668

Hasil yang diperoleh memperlihatkan nilai t_{hitung} yang lebih kecil dari nilai t_{tabel} (-1.056<1,668) dan diketahui juga nilai signifikansi > 0,05, sehingga dapat disimpulkan rata-rata skor diperoleh lebih kecil dari 68. Hasil ini menunjukkan bahwa Motivasi kerja belum sepenuhnya berjalan baik di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza

4.3.2.2 Uji Hipotesis Deksriptif Kepuasan Kerja karyawan

Diperoleh rata-rata persentase skor untuk Kepuasan Kerja karyawan sebesar 53,1563 dengan standar deviasi 10,94. Hasil rata-rata dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel. 4.45
Rata-rata skor Kepuasan Kerja karyawan

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepuasan Kerja	67	53.1563	10.94989	1.33774

Sumber: Lampiran Hasil Output SPSS

Untuk mengetahui apakah Kepuasan Kerja karyawan belum sepenuhnya baik di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza dilakukan pengujian hipotesis secara statistik. Ukuran yang digunakan untuk menyatakan Kepuasan Kerja karyawan baik di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza adalah jika rata-rata skor diperoleh lebih dari 68.

Untuk uji hipotesis deskriptif yang hasilnya mengacu pada skor variabel maka uji hipotesis statistiknya sebagai berikut:

H0.2 : $\mu \leq 68\%$, Kepuasan Kerja karyawan masih rendah di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza

H1.2 : $\mu > 68\%$, Kepuasan Kerja karyawan cukup tinggi di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza

Tabel 4.46
Hasil Uji Hipotesis Deskriptif Penetapan Kepuasan Kerja karyawan

One-Sample Test

	Test Value = 68			
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Kepuasan Kerja karyawan	-11.096	66	.000	-14.84373

Sumber: Lampiran Hasil Output SPSS

Perhitungan uji statistik terhadap data rata-rata skor Kepuasan Kerja karyawan menggunakan statistik uji t satu sampel menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar -11.096 dengan p-value (nilai signifikansi) sebesar 0,000. Nilai t_{tabel} untuk db = 66 dan $\alpha = 5\%$ adalah 1,668

Hasil yang diperoleh memperlihatkan nilai t_{hitung} yang lebih kecil dari nilai t_{tabel} (- 1.096 < 1,668), sehingga dapat disimpulkan rata-rata skor diperoleh lebih kecil dari 68. Hasil ini menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja karyawan masih rendah di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza.

4.3.2.3 Uji Hipotesis Deskriptif *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

Diperoleh rata-rata persentase skor untuk *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* sebesar 66,63 dengan standar deviasi 10,59. Hasil rata-rata dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel. 4. 47
Rata-rata skor *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)*

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Organizational Citizenship Behaviour (OCB)	67	67.6858	8.62549	1.05377

Sumber: Lampiran Hasil Output SPSS

Untuk mengetahui apakah *Organizational Citizenship Behaviour (OCB) masih rendah* di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza dilakukan pengujian hipotesis secara statistik. Ukuran yang digunakan untuk menyatakan *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* tinggi di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza adalah jika rata-rata skor diperoleh lebih dari 68.

Untuk uji hipotesis deskriptif yang hasilnya mengacu pada skor variabel maka uji hipotesis statistiknya sebagai berikut:

H0.1 : $\mu \leq 68\%$, *Organizational Citizenship Behaviour (OCB) masih rendah* di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza

H1.1 : $\mu > 68\%$, *Organizational Citizenship Behaviour (OCB) cukup tinggi* di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza

Tabel 4.48
Hasil Uji Hipotesis Deskriptif Penetapan
Organizational Citizenship Behaviour (OCB)

One-Sample Test

	Test Value = 68			
	T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
Organizational Citizenship Behaviour (OCB)	-.298	66	.767	-.31418

Sumber: Lampiran Hasil Output SPSS

Perhitungan uji statistik terhadap data rata-rata skor *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* menggunakan statistik uji t satu sampel menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar -0,298 dengan p-value (nilai signifikansi) sebesar 0,767. Nilai t_{tabel} untuk db = 66 dan α = 5% adalah 1,668

Hasil yang diperoleh memperlihatkan nilai t_{hitung} yang lebih kecil dari nilai t_{tabel}(-0,298< 1,668) dan diketahui juga nilai signifikansi > 0,05, sehingga dapat disimpulkan rata-rata skor diperoleh lebih kecil dari 68. Hasil ini menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behaviour (OCB)* masih rendah di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza

4.4 Analisis Verifikatif

4.4.1 Analisis Pengaruh Motivasi kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*

Hipotesis yang diduga dalam penelitian ini berkaitan dengan bagaimana pengaruh Motivasi kerja dan pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* . Data akan diuji dengan menggunakan analisis jalur *(path analysis)* sesuai dengan hipotesis penelitian yang diajukan. Analisis jalur

mengkaji hubungan sebab akibat yang bersifat struktural dari variabel independen terhadap variabel dependen dengan mempertimbangkan keterkaitan antar variabel independen.

Data yang dikumpulkan dari kuisioner yang mempunyai skala pengukuran ordinal. Untuk memenuhi syarat data yang digunakan sekurang-kurangnya mempunyai tingkat pengukuran interval, data hasil kuesioner terlebih dahulu ditransformasikan menjadi skala interval menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI). Hasil perhitungan skor data variabel X dan Y setelah ditransformasikan menjadi skala interval menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI) dapat dilihat pada lampiran.

4.4.1.1 Pengujian Normalitas Data

Analisis jalur merupakan bagian dari statistik parametrik yang mensyaratkan data berdistribusi normal. Untuk mengetahui terpenuhinya kondisi distribusi data yang berdistribusi normal, terhadap data variabel penelitian Motivasi kerja (X1), Kepuasan Kerja (X2), dan *Organizational Citizenship Behaviour* (Y) dilakukan uji normalitas. Perhitungan uji normalitas data dilakukan menggunakan Uji *Kolmogorov-Smirnov*.

Hasil perhitungan uji normalitas disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.49
Hasil Uji Normalitas Variabel Penelitian

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Motivasi kerja (X1)	Kepuasan Kerja (X2)	*Organizational Citizenship Behaviour* (Y)
N		67	67	67
Normal Parameters[a,b]	Mean	23.2693	34.5034	28.7098
	Std. Deviation	4.88187	8.93476	6.59526
Most Extreme Differences	Absolute	.127	.131	.070
	Positive	.070	.131	.049
	Negative	-.127	-.127	-.070
Kolmogorov-Smirnov Z		1.040	1.069	.575
Asymp. Sig. (2-tailed)		.229	.203	.895

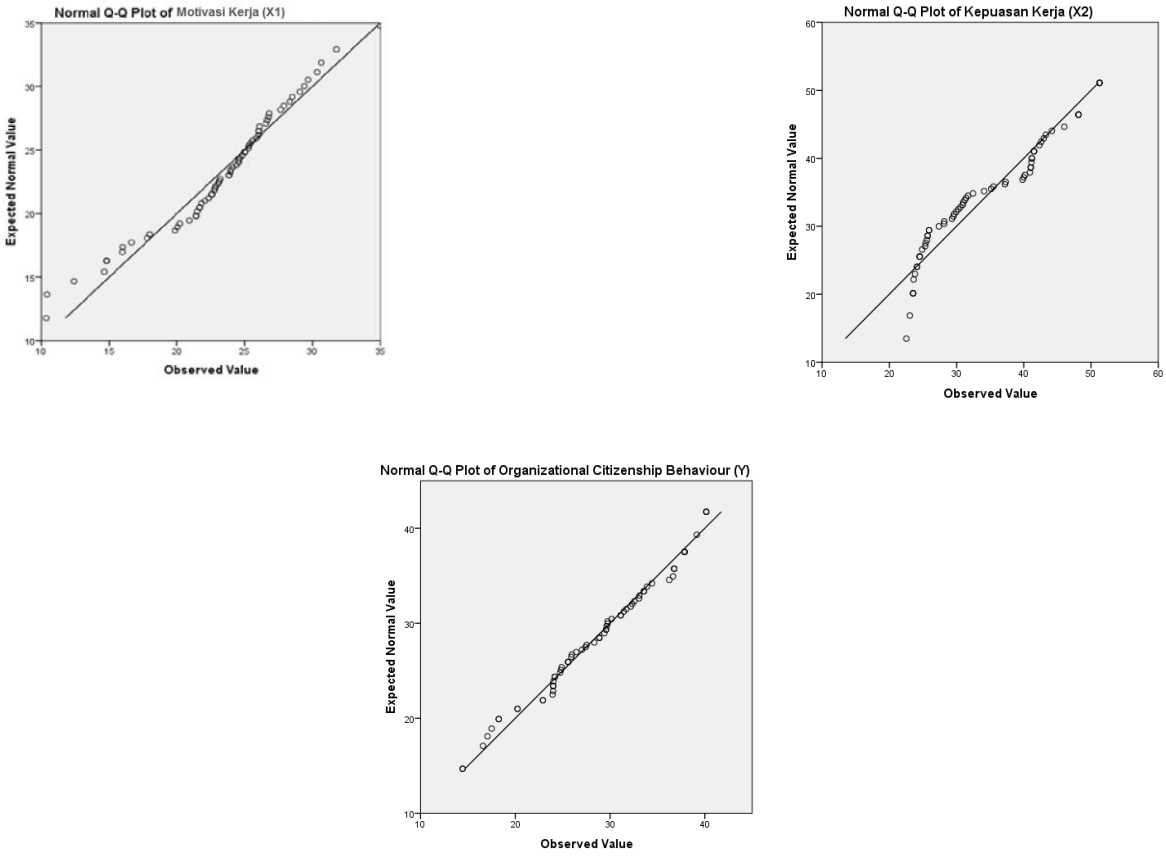
a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Sumber: Lampiran Hasil Output SPSS

Keterangan: d = Statistik Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov
Signifikansi (p) ≥ 0,05 = data berdistribusi normal
Signifikansi (p) < 0,05 = data tidak berdistribusi normal

Untuk variabel Motivasi kerja(X1) diperoleh D hitung sebesar 0,127 dengan signifikansi uji adalah 0,229. Diperoleh signifikansi uji lebih dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan data variabel Motivasi kerja(X1) berdistribusi normal. Untuk variabel Kepuasan Kerja(X2) diperoleh D hitung sebesar 0,131 dengan signifikansi uji adalah 0,203. Diperoleh Signifikansi uji lebih dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan data variabel Kepuasan Kerja(X2) berdistribusi normal.

Untuk variabel *Organizational Citizenship Behaviour*(Y) diperoleh D hitung sebesar 0,070 dengan Signifikansi uji adalah 0,895. Diperoleh signifikansi uji lebih dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan data variabel *Organizational Citizenship Behaviour*(Y) berdistribusi normal.



Gambar 4.5

Grafik Q-Q Plot Normalitas Data X1 X2 dan Y

Dari grafik normal Q-Qlot tersebut terlihat bahwa titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Sehingga dalam data penelitian X1, X2 dan Y berdistribusi normal.

4.4.1.2 Nilai Korelasi Antar Variabel

Nilai korelasi antar variabel dihitung dengan korelasi Pearson (*Product Momment*).Nilai koefisien korelasi menunjukkan keeratan hubungan antar variabel yang diteliti. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan dari data yang telah dinaikkan skala pengukurannya menjadi skala ukur interval dan dihitung total skor untuk setiap Motivasi kerja (X1), Kepuasan Kerja (X2) dan *Organizational Citizenship Behaviour* (Y).

Hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 20, diperoleh koefisien korelasi variabel Motivasi kerja(X1), Kepuasan Kerja(X2) dan *Organizational Citizenship Behaviour*(Y), sebagai berikut:

Tabel 4.50
Hasil Korelasi

Correlations[b]

		Motivasi kerja (X1)	Kepuasan Kerja (X2)	*Organizational Citizenship Behaviour* (Y)
Motivasi kerja (X1)	Pearson Correlation	1	.370**	.568**
	Sig. (2-tailed)		.002	.000
Kepuasan Kerja (X2)	Pearson Correlation	.370**	1	.767**
	Sig. (2-tailed)	.002		.000
Organizational Citizenship Behaviour (Y)	Pearson Correlation	.568**	.767**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
b. Listwise N=67

Sumber: Lampiran Hasil Output SPSS

Hasil perhitungan korelasi Motivasi kerja dan *Organizational Citizenship Behaviour* sebesar 0,568 dan masuk dalam kategori cukup erat. Arah hubungan positif antara Motivasi kerja dengan *Organizational Citizenship Behaviour* menunjukkan bahwa Motivasi kerja yang baik akan diikuti dengan peningkatan *Organizational Citizenship Behaviour*.

Kemudian hubungan antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behaviour*(Y) sebesar 0,767 termasuk dalam kategori kuat dengan arah positif. Arah hubungan positif antara Kepuasan Kerja dengan *Organizational Citizenship Behaviour* menunjukkan bahwa Kepuasan Kerja yang tinggi akan diikuti dengan peningkatan *Organizational Citizenship Behaviour*.

Hasil perhitungan korelasi Motivasi kerja dan Kepuasan Kerja sebesar 0,370 dan masuk dalam kategori tidak erat (rendah). Arah hubungan positif antara

Motivasi kerja dengan Kepuasan Kerja menujukkan bahwa Motivasi kerja yang baik akan diikuti dengan peningkatan Kepuasan Kerja.

4.4.1.3 Analisis Pengaruh Motivasi kerja terhadap Kepuasan Kerja

Untuk sub struktur pertama akan dilihat pengaruh Motivasi kerja terhadap Kepuasan Kerja.

1. **Koefisien Jalur**

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan software *SPSS 20.0 for windows* diperoleh koefisien jalur Motivasi kerja terhadap Kepuasan Kerja sebagai berikut:

Tabel 4.51
Koefisien Jalur Motivasi kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18,764	5,014		3,743	,000
	Motivasi kerja (X1)	,676	,211	,370	3,207	,002

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja (X2)

Sumber: Lampiran Hasil Output SPSS

Nilai koefisien jalur ditunjukan oleh nilai *standardized coefficients* pada tabel 4.51 di atas. Hasil perhitungan untuk Koefisien jalur Motivasi kerja (P_{X2X1}) diperoleh sebesar 0,370. Nilai ini merupakan bobot pengaruh langsung variabel Motivasi kerja (X1) terhadap Kepuasan kerja karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung.

Pengaruh variabel lain (residu), besar koefisien jalur untuk faktor lain yang tidak masuk dalam spesifikasi adalah :

$\rho_{x2x1} = \sqrt{1 - 0{,}137} = 0{,}929$

2. Besar Pengaruh

Nilai koefisien determinasi hasil pengolahan menggunakan software *SPSS 20.0 for windows* untuk Motivasi kerja terhadap Kepuasan Kerja adalah sebagai berikut:

Tabel 4.52
Koefisien Determinasi Motivasi kerja Terhadap Kepuasan Kerja

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,370[a]	,137	,123	8,36580

a. Predictors: (Constant), Motivasi kerja (X1)

Sumber: Lampiran Hasil Output SPSS

Nilai koefisien determinasi merupakan besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa Motivasi kerja memberikan pengaruh sebesar 13,7% terhadap Kepuasan kerja karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung. sedangkan sisanya sebesar 86.3% merupakan pengaruh faktor lain diluar variabel Motivasi kerja yaitu Kepemimpinan dan Motivasi Kerja. Menurut Ramayah (2001) dan Janssen (2001) dalam Koesmono (2005:28) mengemukakan bahwa seorang manajer akan sangat peduli pada aspek kepuasan kerja, karena mempunyai tanggung jawab moral apakah dapat memberikan lingkungan yang memuaskan kepada karyawannya dan Gibson, Ivancevich, dan Donnely (1996) dalam Sylvana (2002:4) mengemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan bagian dari proses motivasi.

3. Uji Hipotesis Pengaruh Motivasi kerja terhadap Kepuasan Kerja

Untuk menguji Motivasi kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan kerja karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza

Bandung, maka dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

H_{02} : $P_{X2X1} = 0$ Motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap Kepuasan kerja karyawandi Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung

Ha_2 : $P_{X2X1} \neq 0$ Motivasi kerja berpengaruh terhadap Kepuasan kerja karyawandi Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung

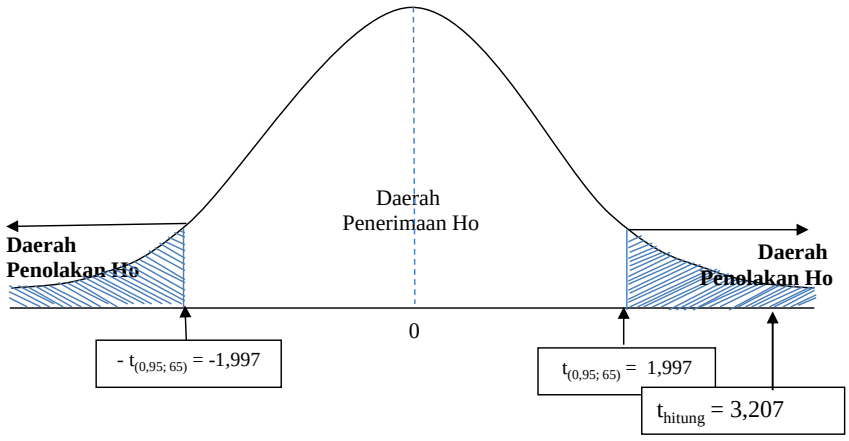
Untuk menguji hipotesisi diatas digunakan uji t dengan formula sebagai berikut:

$$t = \frac{P_{YX_1}}{\sqrt{\frac{\left(1 - R^2_{yx_1x_2}\right) \times C_{11}}{n-k-1}}}$$

$$t = \frac{0{,}370}{\sqrt{\frac{(1-0{,}137)\times 1}{67-1-1}}} = 3{,}207$$

Hasil perhitungan nilai t-hitung untuk variabel Motivasi kerja (X_1) diperoleh sebesar 3,207 dengan nilai signifikansi (p-value) = 0,000.

Keputusan penolakan/penerimaan hipotesis (hasil perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel}) pada pengujian parsial dapat digambarkan dalam diagram daerah penerimaan dan penolakan H_0 sebagai berikut :



Gambar 4.6
Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji Parsial X1 terhadap X2

Pada gambar 4.6 dapat dilihat t_{hitung} jatuh pada daerah penolakan Ho karena diperoleh nilai t-hitung lebih besar darit-tabel (t_{hitung} = 3,207> t_{tabel} = 1,997). Keputusan uji adalah menolak H0. Kesimpulan di atas didukung pula dari nilai signifikansinya (0,000) yang lebih kecil dari nilai α = 0,05. Artinya kesalahan untuk menyatakan ada pengaruh Motivasi kerja terhadap Kepuasan kerja karyawan signifikan sangat kecil atau lebih kecil dari tingkat kesalahan yang ditetapkan sebesar 5% (α = 0,05) sehingga keputusan uji adalah menolak H0.

Hasil pengujian hipotesis memperlihatkan bahwa Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan kerja karyawan di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Jusni (2008) dan Munizu (2006) dan mengemukakan bahwa ” Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Motivasi kerja terhadap Kepuasan kerja.”.

4.4.1.4 Analisis Pengaruh Motivasi kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*

Pada model struktural sub struktur kedua yang diteliti adalah variabel Motivasi kerja (X_1) dan Kepuasan Kerja (X_2) merupakan yang variabel independen (eksogenus variabel) dan *Organizational Citizenship Behaviour* sebagai variabel dependen (endogenus variabel). Untuk menguji pengaruh Motivasi kerja (X_1) dan Kepuasan Kerja(X_2) terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* langkah-langkah perhitungan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1) Menghitung Koefisien Jalur

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan software *SPSS 20.0 for windows* diperoleh koefisien jalur Motivasi kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* sebagai berikut:

Tabel 4.53
Koefisien Jalur Motivasi kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.929	2.498		.772	.443
	Motivasi kerja (X1)	.445	.103	.329	4.339	.000
	Kepuasan Kerja (X2)	.476	.056	.645	8.494	.000

a. Dependent Variable: *Organizational Citizenship Behaviour* (Y)

Sumber: Lampiran Hasil Output SPSS

Nilai koefisien jalur ditunjukan oleh nilai *standardized coefficients* pada tabel 4.59 di atas. Hasil perhitungan untuk Koefisien jalur Motivasi kerja (P_{YX1}) diperoleh sebesar 0,329. Nilai ini merupakan bobot pengaruh langsung variabel Motivasi kerja (X1) terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung dan Koefisien jalur Kepuasan Kerja

(P_{YX2}) sebesar 0,645 merupakan bobot pengaruh langsung variabel Kepuasan Kerja(X2) terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung.

2) Menghitung Koefisien Determinasi

Berdasarkan koefisien jalur Motivasi kerja dan Kepuasan Kerja yang telah diperoleh dapat dihitung koefisien determinasi, yaitu besar kontribusi / pengaruh secara bersama-sama Motivasi kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB).

Koefisien determinasi didapat dari hasil perkalian koefisien jalur dengan korelasi variable independen dengan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$R^2_{yx_1x_2} = \begin{bmatrix} 0,329 & 0,645 \end{bmatrix} \times \begin{bmatrix} 0,568 \\ 0,767 \end{bmatrix} = 0,681$$

Selain pengaruh Motivasi kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*, terdapat pengaruh variabel lain (residu). Besar koefisien jalur untuk faktor lain yang tidak masuk dalam spesifikasi adalah :

$$P_{Y\varepsilon} = \sqrt{1 - R^2_{yx_1x_2}} = \sqrt{1 - 0,681} = 0,564.$$

Nilai koefisien determinasi, hasil pengolahan menggunakan software *SPSS 20.0 for windows* untuk Motivasi kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* adalah sebagai berikut.

Tabel 4.54
Koefisien Determinasi Motivasi kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behaviour*

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.826[a]	.681	.672	3.78002

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja (X2), Motivasi kerja (X1)
b. Dependent Variable: *Organizational Citizenship Behaviour* (Y)

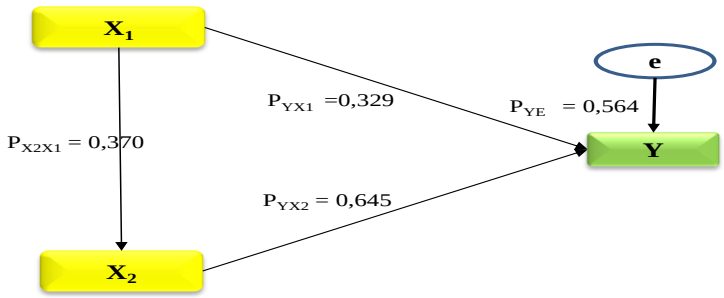
Sumber: Lampiran Hasil Output SPSS

Nilai koefisien determinasi merupakan besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Jadi dari hasil penelitian ini diketahui bahwa Motivasi kerja dan Kepuasan Kerja memberikan pengaruh sebesar 68,1% terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung.

Hal ini berarti jika Motivasi kerja lebih baik dalam pelaksanaannya dan Kepuasan Kerja meningkat maka akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behaviour* di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung. Sisanya sebesar 31,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar Motivasi kerja dan Kepuasan Kerja yaitu Komitmen Organisasi, Nilai Individu. Menurut Radig (1998), Soegiri (2004:27-28) dalam Antoni (2006:24) mengemukakan bahwa pemberian dorongan sebagai salah satu bentuk motivasi, penting dilakukan untuk meningkatkan gairah kerja karyawan yang mendasari perilaku kerja, dan Robbin & Judge (2007) mengemukakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* dapat timbul dari berbagai faktor dalam organisasi, di antaranya karena adanya kepuasan kerja dari karyawan dan komitmen organisasi yang tinggi, sedangkan menurut (Sirumapea 2009 dalam Emanuel, Ariek 2011) mengemukakan ada hubungan yang positif dan signifikan antara motivasi dan kepuasan kerja terhadap

Organizational Citizenship Behavior .

Secara visual jalur dari Motivasi kerja dan Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung dapat dilihat pada gambar berikut



Gambar 4.7
Diagram Dan Koefisien Jalur X1 dan X2

4.4.1.4.1 Pengaruh Motivasi kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung

Secara langsung Motivasi kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung adalah sebesar $(P_{YX1})^2$ = 0,329×0,329= 0,108 (10,8%). Besarnya pengaruh tidak langsung Motivasi kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung karena adanya hubungan antara Motivasi kerja dengan Kepuasan Kerja adalah sebesar (P_{YX1}×r_{X1X2}×P_{YX2}) = (0,329×0,370×0,645) = 0,079 (7,9%).

Pengaruh Motivasi kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung diperoleh sebesar 10,8%+ 7,9% = 18,7%. Dengan koefisien jalur positif berarti pengaruh X1

terhadap Y searah. Artinya Motivasi kerja yang baik akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) yang baik pula, di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung.

4.4.1.4.2 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung

Pengaruh langsung Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung adalah sebesar $(P_{YX2})^2$ = 0,645 ×0,645=0,415 (41,5%). Besarnya pengaruh tidak langsung Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung karena adanya hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Motivasi kerja adalah sebesar $(P_{YX2}\times r_{X1X2}\times P_{YX1})$ = (0,645 ×0,370×0,329) = 0,079 (7,9%).

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung diperoleh sebesar 41,5%+ 7,9% = 49,4%. Dengan koefisien jalur positif berarti pengaruh X2 terhadap Y searah. Artinya Kepuasan Kerja semakin tinggi akan meningkatkan *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung.

Besarnya pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung dari masing-masing variabel dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.55
Besar Pengaruh Langsung dan tidak Langsung X1 dan X2 terhadap Y

Variabel	P_{YXi}	Pengaruh Langsung	Pengaruh melalui		Total Pengaruh
			X_1	X_2	
X_1	0,329	10,8%	-	7,9%	18,7%
X_2	0,645	41,5%	7,9%	-	49,4%
Pengaruh Keseluruhan					68,1%

3) Pengujian Hipotesis

Untuk membuktikan apakah Motivasi kerja dan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung baik secara bersama-sama maupun secara parsial, maka dilakukan pengujian hipotesis. Pengujian dimulai dari pengujian secara bersama-sama dan dilanjutkan dengan pengujian secara parsial.

a. Pengujian Koefisien Jalur Secara Bersama-sama.

Untuk mengetahui kebermaknaan pengaruh dari variabel yang dihipotesiskan selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis statistic dengan menggunakan statitik uji F untuk pengaruh secara bersama-sama. Untuk menguji apakah Motivasi kerja dan Kepuasan Kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) secara statistik hipotesis dinyatakan dalam bentuk sebagai berikut :

$H_0 : P_{YX1} = P_{YX2} = 0$ Motivasi kerja dan Kepuasan Kerja tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

$H_1 : P_{YXi} \neq 0$ Motivasi kerja dan Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

Untuk α penelitian sebesar = 0,05, batas dinyatakan uji signifikan untuk uji simultan adalah F_{tabel} dengan derajat bebas db_1 =2 dan db_2 = 64 sebesar 3,140. Nilai F_{hitung} diperoleh sebesar 68,459 dengan perhitungan sebagai berikut :

$$F = \frac{(n-k-1)\times R^2_{Y(X_1X_2)}}{k\times(1-R^2_{Y(X_1X_2)})} = \frac{(67-2-1)\times 0{,}681}{2\times(1-0{,}681)} = 68{,}459$$

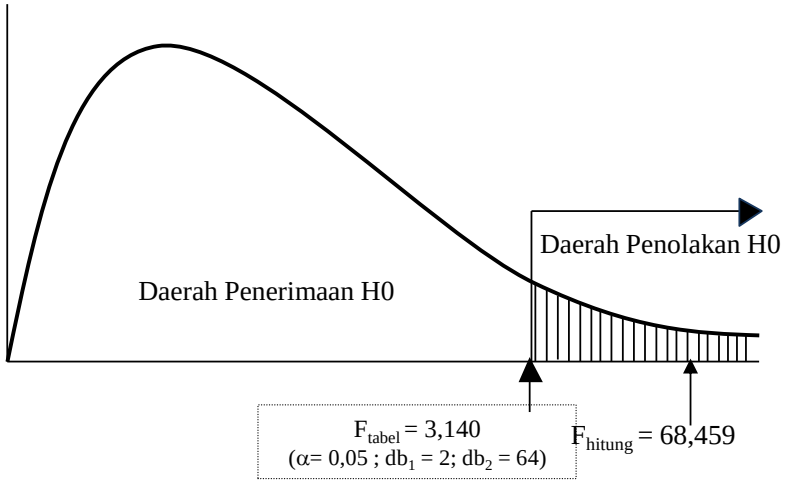
Tabel 4.56
Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1956.366	2	978.183	68.459	.000[b]
	Residual	914.469	64	14.289		
	Total	2870.834	66			

a. Dependent Variable: *Organizational Citizenship Behaviour* (Y)
b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja (X2), Motivasi kerja (X1)
Sumber: Lampiran Hasil Output SPSS

Keputusan penolakan/penerimaan hipotesis (hasil perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel}) pada pengujian parsial dapat digambarkan dalam diagram daerah penerimaan dan penolakan H_0 sebagai berikut :



Gambar 4.8
Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji Simultan X1 dan X2 terhadap Y

Pada gambar 4.7 dapat dilihat F_{hitung} jatuh pada daerah penolakan Ho karena F_{hitung} = 68,459 lebih besar dari F_{tabel} = 3,140 maka H0 ditolak dan dapat simpulkan bahwa Motivasi kerja dan Kepuasan Kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung

Besarnya kontribusi atau pengaruh dari Motivasi kerja dan Kepuasan Kerja berpengaruh secara bersama-sama terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung sebesar 68,1%, sedangkan sisanya sebesar 31,9% merupakan pengaruh faktor lain diluar kedua variabel tersebut.

b. Pengujian Koefisien Jalur Secara Parsial

Untuk menguji koefisien jalur dari masing-masing variabel eksogen tersebut digunakan uji t. Penentuan hasil pengujian (penerimaan/ penolakan H_0) dapat dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} atau juga dapat dilihat dari nilai signifikansinya. Nilai t_{tabel} dengan taraf kesalahan 5% dan db = n–k–1 = 67-2-1 = 64 adalah 1,998.

a. Pengaruh Motivasi kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB)

Untuk menguji Motivasi kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung, maka dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

$H_{02} : P_{YX1} = 0$ Motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap *Organizational*

Citizenship Behaviour di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung

$Ha_2 : P_{YX1} \neq 0$ Motivasi kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung

Untuk menguji hipotesis diatas digunakan uji t dengan formula sebagai berikut:

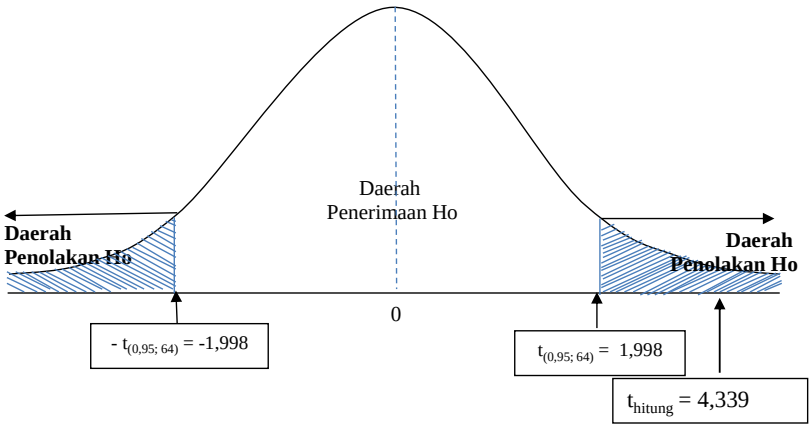
$$t = \frac{P_{YX_1}}{\sqrt{\frac{\left(1 - R^2_{yx_1x_2}\right) \times C_{11}}{n-k-1}}}$$

$$t = \frac{0,329}{\sqrt{\frac{(1-0,681)\times 1,158}{67-2-1}}}$$

= 4,339

Hasil perhitungan nilai t-hitung untuk variabel Motivasi kerja (X_1) diperoleh sebesar 4,339 dengan nilai signifikansi (p-value) = 0,000.

Keputusan penolakan/penerimaan hipotesis (hasil perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel}) pada pengujian parsial dapat digambarkan dalam diagram daerah penerimaan dan penolakan H_0 sebagai berikut :



Gambar 4.9
Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji Parsial X_1 terhadap Y

Pada gambar 4.9 dapat dilihat t_{hitung} jatuh pada daerah penolakan Ho karena diperoleh nilai t-hitung lebih besar darit-tabel (t_{hitung} = 4,339> t_{tabel} = 1,998), keputusan uji adalah menolak H0. Kesimpulan di atas didukung pula dari nilai signifikansinya (0,000) yang lebih kecil dari nilai α = 0,05. Artinya kesalahan untuk menyatakan ada pengaruh Motivasi kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* signifikan sangat kecil % atau lebih kecil dari tingkat kesalahan yang ditetapkan sebesar 5% (α = 0,05) sehingga keputusan uji adalah menolak H0.

Hasil pengujian hipotesis memperlihatkan bahwa Motivasi kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Kim (2008:75) yang mengemukakan bahwa "Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour"*.

b. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung

Untuk menguji Kepuasan Kerja memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung, maka dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

H_{02} :$P_{YX2} = 0$ Kepuasan Kerja tidak berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung

Ha_2 : $P_{YX2} \neq 0$ Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung

Untuk menguji hipotesis diatas digunakan uji t dengan formula sebagai berikut:

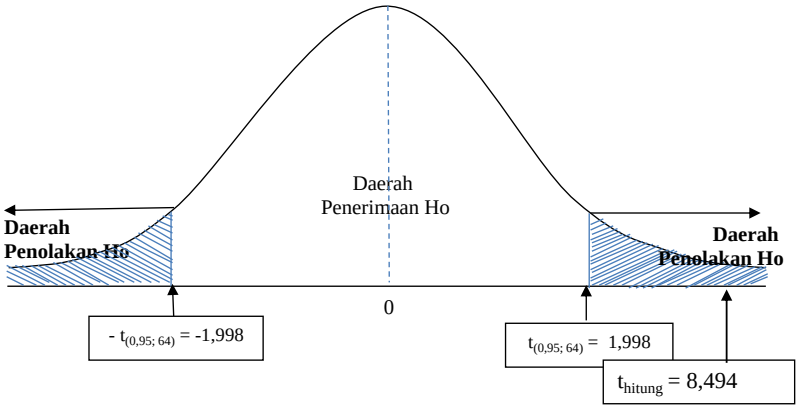
$$t = \frac{P_{YX_1}}{\sqrt{\frac{\left(1 - R^2_{yx_1x_2}\right) \times C_{11}}{n-k-1}}}$$

$$t = \frac{0,645}{\sqrt{\frac{(1-0,681)\times 1,158}{67-2-1}}}$$

= 8,494

Hasil perhitungan nilai t-hitung untuk variable Kepuasan Kerja(X_2) diperoleh sebesar 8,494 dengan nilai signifikansi (p-value) = 0,000.

Keputusan penolakan/penerimaan hipotesis (hasil perbandingan t_{hitung} dengan t_{tabel}) pada pengujian parsial dapat digambarkan dalam diagram daerah penerimaan dan penolakan H_0 sebagai berikut :



Gambar 4.10
Daerah Penerimaan dan Penolakan Uji Parsial X_2terhadap Y

Pada gambar 4.10 dapat dilihat t_{hitung} jatuh pada daerah penolakan Ho karena diperoleh nilai t-hitung lebih kecil dari-t-tabel (t_{hitung} = 8,494 >t_{tabel} = 1,998). Keputusan uji adalah menolak H0. Kesimpulan di atas didukung pula dari nilai signifikansinya (0,000) yang lebih kecil dari nilai α = 0,05. Artinya kesalahan untuk menyatakan ada pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* signifikan sangat kecil atau lebih kecil dari tingkat kesalahan yang ditetapkan sebesar 5% (α = 0,05) sehingga keputusan uji adalah menolak H0.

Hasil pengujian hipotesis memperlihatkan bahwa Kepuasan Kerja berpengaruh signifikan secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behaviour* (OCB) di Restoran Pizza Hut Bandung Indah Plaza Bandung.

Hasil penelitian ini didukung oleh (Robbin & Judge, 2007) yang mengemukakan bahwa “Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan

yang dilakukannya, maka karyawan tersebut akan bekerja secara maksimal dalam menyelesaikan pekerjaannya, bahkan melakukan beberapa hal yang mungkin di luar tugasnya". Peneliti lainnya yaitu Aloitibi (2001) yang juga mengungkapkan "bahwa kepuasan kerja seringkali dipertimbangkan sebagai anteseden terhadap *extra-role behavior* dalam organisasi".