

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Disiplin Kerja Pada Pramugari Maskapai “X”

The Effect Of Job Satisfaction On Work Discipline In Flight Attendant Company "X"

¹Ginza Ghibran Maulana Malik, ²Umar Yusuf

^{1,2}*Prodi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Islam Bandung,*

Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

e-mail: 'ginzaghibran57@gmail.com, 'kr_umar@yahoo.co.id

Abstract. The flight attendant "X" is the main gate of the airline's service. But the phenomenon that occurs where there is a distance between the desired expectations of the flight attendant to what the reality received by the flight attendant, in the absence of regular supervision from superiors, relationships with colleagues who are not good, the process of liquefying insurance is difficult and there is no chance to opportunities for achievement. It affects the behavior of work discipline. This research uses causality method with multiple linier regression test analysis to find the proportion of influence of job satisfaction to work discipline. The subjects were 261 flight attendants. Measurements are based on Locke's theory of discrepancy theory and the work discipline theory of Lateiner & Levine. Work satisfaction scale, obtained 47 items valid with the reliability coefficient 0.789. On the discipline scale there are 27 valid items with a coefficient of 0.829. The result shows the determination of coefficient (Adjusted R Square) is equal to 0,602 meaning that together aspect of job satisfaction have proportion of influence to work discipline is 60,2% while the rest equal to 39,8% influenced by other variable not examined in this research. Then the partial aspect of compensation is the most significant aspect effect on the formation of work discipline with the value of contribution coefficient of 2.151 and significant by 0.027.

Keywords: Flight Attendant, Job Satisfaction Discrepancy Theory, Work Discipline

Abstrak. Pramugari maskapai “X” merupakan gerbang utama pelayanan maskapai tersebut. Namun fenomena yang terjadi dimana terdapat jarak antara harapan yang diinginkan pramugari terhadap apa kenyataan yang diterima oleh pramugari, dalam hal tidak ada pengawasan secara berkala dari atasan, relasi dengan rekan kerja yang kurang baik, proses pencairan asuransi yang sulit serta tidak ada kesempatan untuk berprestasi di dalamnya. Hal tersebut berdampak pada perilaku disiplin kerja. Penelitian ini menggunakan metode kausalitas dengan teknik analisis uji regresi linier berganda untuk mencari proporsi pengaruh kepuasan kerja terhadap disiplin kerja. Subjek penelitian adalah 261 orang pramugari. Pengukuran dilakukan berdasarkan teori Locke mengenai discrepancy theory serta teori disiplin kerja dari Lateiner & Levine. Skala kepuasan kerja, diperoleh 47 item valid dengan koefisien realibilitas 0,789. Pada skala disiplin kerja terdapat 27 item valid dengan koefisien 0,829. Hasil menunjukkan koefisien determinasi (Adjusted R Square) adalah sebesar 0,602 artinya secara bersama-sama aspek kepuasan kerja memiliki proporsi pengaruh terhadap disiplin kerja sebesar 60,2 % sedangkan sisanya sebesar 39,8 %% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti di penelitian ini. Kemudian secara parsial aspek kompensasi merupakan aspek paling signifikan berpengaruh pada terbentuknya disiplin kerja dengan nilai koefisien kontribusi sebesar 2,151 dan signifikan sebesar 0,027.

Kata kunci : Pramugari, Kepuasan Kerja *Discrepancy Theory*, Disiplin Kerja

A. Pendahuluan

Dunia penerbangan saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, dapat dilihat dari banyaknya maskapai penerbangan yang melayani jasa angkutan udara ke berbagai rute penerbangan. Berdasarkan data statistik dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan, tahun jumlah 2014 penumpang angkutan udara untuk rute penerbangan dalam negeri tercatat sebanyak 72,6 juta orang penumpang, demikian pula tahun 2015 telah terjadi peningkatan jumlah penumpang yang menggunakan jasa angkutan udara sebanyak 82,5 juta penumpang dan di tahun

2016 jumlah penumpang pun mengalami peningkatan sebanyak 95,2 juta orang. Terjadinya peningkatan jumlah penumpang yang menggunakan jasa angkutan udara tersebut, diakibatkan beberapa alasan yang diantaranya adanya kepentingan bisnis, adanya kepentingan pariwisata, dan berbagai urusan lainnya.

Menurut data Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, Kementerian Perhubungan, khususnya penerbangan domestik segmen *low cost carrier* menyumbang rata-rata 40% dari total penumpang. Menurut data yang dikeluarkan Kementerian Perhubungan (Kemenhub) tentang OTP (*On Time Performance*) Maskapai “X” berada di urutan 3 dari 3 maskapai penerbangan *low cost carrier* yang beroperasi di Indonesia. Dari data yang dikeluarkan Kementerian Perhubungan (Kemenhub) tersebut faktor non-operasionallah yang menyumbang prosentase terbesar yaitu sebesar 49,32%. Besarnya prosentase faktor non-operasional banyak disebabkan oleh keterlambatan kru pesawat terutama para pramugari yang mengakibatkan keterlambatan jam penerbangan dan harus mengulur waktu kembali untuk melakukan persiapan di dalam pesawat.

Selain keterlambatan pramugari juga menunjukkan perilaku tidak disiplin seperti tidak membawa dokumen secara lengkap, riasan tidak sesuai ketentuan maskapai, tidak membantu para penumpang menunjukkan tempat dan membantu membawa barang pada saat *boarding*, kurang ramah pada penumpang, tidak teliti dalam membersihkan kabin pesawat sehingga menimbulkan *complain* dari penumpang.

Hal ini disebabkan adanya ketidakpuasan dalam hal pekerjaannya. Dalam bekerja pramugari sebetulnya sudah merasa puas dalam hal kompensasi yaitu yang terdiri dari gaji, tunjangan dan fasilitas yang didapat namun para pramugari namun pramugari merasa tidak puas dalam hal pengawasan yang tidak berkala, rekan kerja selama bertugas, proses pencairan asuransi dan kondisi yang kurang nyaman saat bekerja di udara dan tidak adanya kesempatan berprestasi di maskapai tersebut dan jenjang karir yang sulit.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mendapatkan data empirik mengenai pengaruh kepuasan kerja terhadap disiplin kerja pada pramugari maskapai “X”.

B. Landasan Teori

Discrepancy Theory Menurut E.A. Locke (1976) keadaan emosional menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan seseorang dalam mencapai atau memfasilitasi pencapaian nilai-nilai pekerjaan seseorang. Sebaliknya, ketidakpuasan kerja adalah keadaan emosional yang tidak menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian pekerjaan seseorang dalam pencapaian nilai-nilai pekerjaan seseorang yang terhambat. Kepuasan dan ketidakpuasan dilihat sebagai fungsi dari hubungan yang dirasakan antara apa yang seseorang rasakan itu sebagai penawaran atau sebaliknya dimana aspek-aspek di dalamnya yaitu kompensasi (upah yang di dapat), pengawasan (pengawasan yang diterima), pekerjaan itu sendiri (kepuasan ditentukan dari materi pekerjaan), rekan kerja (interaksi yang terjadi sesama pekerja), jaminan kerja (rasa aman yang didapat) dan kesempatan berprestasi (kesempatan untuk maju dan mengembangkan diri)

Disiplin Kerja Menurut Lateiner & Levine (1985) disiplin kerja merupakan suatu perilaku yang berkembang di dalam diri karyawan dan menyebabkan karyawan tersebut dapat menyesuaikan diri dengan sukarela kepada keputusan-keputusan yang

ditetapkan, peraturan-peraturan, nilai-nilai pekerjaan, dan tingkah laku karyawan dimana terdapat aspek-aspek yaitu keteraturan dan ketepatan waktu kerja (dimana karyawan harus datang ke tempat kerja yang telah ditetapkan), kepatuhan terhadap peraturan (dimana karyawan harus secara tepat dalam menggunakan peralatan dan berpakaian), menghasilkan jumlah dan kualitas kerja yang memuaskan dan mengikuti cara kerja yang ditentukan oleh perusahaan (dalam hal ini orientasi pada kualitas dan kuantitas kerja merupakan ukuran kerja) dan menyelesaikan pekerjaan dengan semangat kerja yang baik(menyelesaikan pekerjaan dengan sungguh-sungguh sehingga dapat selesai sesuai dengan kebijakan organisasi tersebut).

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tabel 1. Distribusi Responden Kepuasan Kerja

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak Puas	224	85,82%
Puas	37	14,17%
Total	261	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar kepuasan kerja pada pramugari maskapai "X" berada pada kategori negatif. Hal tersebut terlihat sebanyak 224 responden termasuk dalam kategori tidak puas dan sebanyak 37 responden termasuk dalam kategori puas. Kepuasan kerja yang termasuk dalam kategori tidak puas memberikan gambaran bahwa pramugari maskapai "X" tidak memiliki kepuasan terhadap pekerjaannya.

Tabel 2. Distribusi Responden Disiplin Kerja

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Tinggi	74	28,35%
Rendah	187	71,64%
Total	261	100%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa sebagian besar disiplin kerja pada pramugari maskapai "X" berada pada kategori rendah. Hal tersebut terlihat sebanyak 187 responden termasuk dalam kategori rendah dan sebanyak 74 responden yang berada pada kategori tinggi.

Tabel 3. Analisis Korelasi Ganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.659 ^a	.725	.602	9.89942

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui koefisien determinansi (*Adjusted R Square*) adalah sebesar 0,602. Koefisien determinansi menjelaskan variasi pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikatnya atau dengan kata lain adalah sebagai proporsi pengaruh seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada data tersebut nilai koefisien determinansi (*Adjusted R Square*) adalah sebesar 0,602, artinya secara bersamaan kepuasan kerja yang terdiri dari Kompensasi, Pengawasan, Pekerjaan itu sendiri, Rekan kerja, Jaminan kerja dan Kesempatan berprestasi memiliki proporsi pengaruh terhadap Disiplin kerja sebesar 60,2 %.

Tabel 4. Hasil Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	560.367	10	56.037	9.031	.003
	Residual	1551.250	250	6.205		
	Total	2111.616	260			

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($9,031 > 2,134$) dengan nilai signifikansi lebih kecil dari alpha ($0.003 < 0,005$) maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya bahwa secara simultan aspek kompensasi, pengawasan, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, jaminan kerja, kesempatan berprestasi berpengaruh terhadap disiplin kerja.

Tabel 5. Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	67.289	1.645		40.897	.000
1 kompensasi	2.151	.091	.651	7.564	.027
pengawasan	2.159	.107	.422	4.481	.030
pekerjaan	1.012	.079	.538	6.416	.034
Rekan	.201	.126	.648	3.593	.039
jaminan	.041	.113	.133	1.359	.112
kesempatan	1.232	.092	.631	3.346	.032

a. Dependent Variable: disiplin_kerja

Aspek kompensasi memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari aspek-aspek lainnya yang berarti aspek kompensasi memiliki pengaruh yang besar terhadap disiplin kerja, aspek lainnya yaitu pengawasan, pekerjaan itu sendiri, rekan kerja dan kesempatan berprestasi juga memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05 yang berarti berpengaruh terhadap disiplin kerja sedangkan aspek jaminan kerja memiliki nilai signifikansi sebesar 0,112 yang berarti tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap disiplin kerja.

D. Kesimpulan

Berdasarkan perhitungan statistik maka telah diketahui bahwa secara simultan atau secara bersama-sama keenam aspek memiliki kontribusi sebesar 60,2% terhadap terbentuknya disiplin kerja sedangkan Berdasarkan uji parsial aspek kompensasi adalah prediktor yang paling mempengaruhi disiplin kerja dengan nilai koefisien sebesar 0,651 dan nilai kontribusi sebesar 2,151 terhadap disiplin kerja, kemudian setelah dilakukan uji t didapatkan hasil bahwa nilai signifikansi sebesar 0,027 (<0,05) yang artinya secara parsial aspek kompensasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap disiplin kerja.

Daftar Pustaka

- Amriany, F. (2004). *Iklim Organisasi yang Kondusif Meningkatkan Kedisiplinan Kerja*. Jurnal Psikologi, 2, 179-193. Surabaya: Fakultas Psikologi Universitas Surabaya.
- Arikunto, Suharsimi. (2013). *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta

- Davis, Keith, et al. (1985). *Human Behavior at work :Organizational Behavior*. Edisi 7. New York : Mc. Graw Hill Book
- Davis, Keith and Newstrom, Jhon,W. (2002). *Organizational Behavior At Work*. New York : Mc. Graw Hill Book
- Djam'an Satori, dkk. (2007). *Profesi Keguruan*. Jakarta : Universitas Terbuka
- Dwiputri, Dewanti Farah. (2017). *Studi Deskriptif Kepuasan Kerja Pegawai Direktorat Sumber Daya Manusia PT. Pos Indonesia (persero) pusat* (skripsi). Bandung : Universitas Islam Bandung
- French, W. (1994). *Human Resource Management*. Boston : Houghton Mifflin Company
- Hackman, J.R., & Oldham, G.R (1975). *Development of the job diagnostic survey, Journal of Applied Psychology*, 159-170
- J. Ravianto. (1985). *Produktivitas dan Manajemen*. Yogyakarta : UGM Press
- J. Supranto M. A. (2000). *Statistik Teori dan Aplikasi* Jilid 1. Jakarta : Erlangga
- Jonathan, Sarwono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (1998). Jakarta : Balai Pustaka
- Kementerian Perhubungan Direktorat Jendral Perhubungan Udara. 2014. Peraturan Direktorat Jendral Perhubungan Udara Nomor SKEP/87/V/2014 Tentang Kelompok Pelayanan Jasa Angkutan Udara. Jakarta
- Korman, Abraham K. (1970). *Organizational Behavior*. New Jersey : Prentice-Hill, Inc
- Lateiner, A. R., & Levine, I. E. (1983). *Teknik Memimpin Pegawai dan Pekerja*. (Alih bahasa : Imam Sujono). Jakarta : Aksara Baru
- Lawler, E.E. (1971). *Pay and Organizational Effectiveness : A Psychological View*. New York : Mc-Graw Hill
- Locke, E.A, (1969), “*The Natural and Causes of Job Satisfaction, Handbook of Industrial and Arganizational Psychology*”. Chicago : Rand Mc Nally
- Malayu S.P. Hasibuan. (1994). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Dasar dan Kunci Keberhasilan)*. Jakarta : CV. Haji Masagung
- Martono, H.K,. (2009). *Hukum Penerbangan Berdasarkan UU RI No. 1 Tahun 2009 Bagian Pertama*. Jakarta: CV. Mandar Maju
- Nazir, Moch. (2003). *Metode Penelitian*. Jakarta : salemba empat
- Noor, Hasanuddin. (2012). *Psikometri: aplikasi dalam penyusunan instrumen pengukuran perilaku*. Bandung : Jauhari Mandiri.
- Oxford Advanced Learner's Dictionary*. (2005). Oxford: Oxford University Press
- Porter, L.W. (1961). “*A Study of Percieved Need Satisfactions in Bottom and Middle Management Jobs*” *Journal of Applied Psychology*, February,1-10
- Prasetyaningrum K.A & Nicholas (2016). *Efikasi Diri dan Kecerdasan Emosional dengan Perilaku Kewargaan Organisasi pada Pramugari Pramugara Maskapai X*. Universitas Udayana. Bali.
- Robbins, Stephen P. (2007). *Perilaku Organisasi*. (Alih bahasa : Drs. Benyamin Molan). Jakarta : Salemba empat pengukuran perilaku. Bandung: Jauhar Mandiri.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT.

Alfabet

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, (2012). *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI

Werther, William B & Keith Davis. (1996). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga

Wexley, Kenneth N., Yukl, Gary A. (1977). *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia*. Jakarta: Rineka Cipta

Wirasaputra, Vina Dwiputri. 2015. *Studi deskriptif mengenai kepuasan kerja karyawan bagian access and service operation kantor witel jabar tengah pt. Telekomunikasi indonesia* (Skripsi). Bandung: Universitas Islam Bandung