

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI KERJA  
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA BAGIAN  
TICKETING DI PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL SURABAYA**

**JURNAL**



Oleh:

**ELFANDA AJENG NOVITA**

**098554008**

**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

**FAKULTAS EKONOMI**

**JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI**

**PRODI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN**

**2013**

**PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI KERJA  
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA BAGIAN TICKETING  
DI PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL SURABAYA**

**Elfanda Ajeng Novita**

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Fakultas Ekonomi, UNESA

**Kirwani**

Pendidikan Ekonomi Koperasi, Fakultas Ekonomi, UNESA

**ABSTRAK**

*Bertambah luasnya pekerjaan yang ada di dunia ini semakin banyak gaya kepemimpinan yang ada untuk mensejahterakan pegawai dan kemajuan kantor. Dalam kenyataannya para pemimpin dapat mempengaruhi moral dan kepuasan kerja terutama tingkat prestasi suatu organisasi. Oleh karena itu, manajemen perlu menciptakan motivasi kerja kepada para karyawannya.*

*Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan, Bagaimana pengaruh motivasi kerja, dan Apakah pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT Haryono tours and travel Surabaya.*

*Dari hasil penelitian yang dianalisis dengan menggunakan Uji t pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja menghasilkan  $t$  hitung = 2,063 >  $t$  tabel 2,026 dengan nilai signifikansi = 0,046 < 0,05, dan Uji t pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja menghasilkan  $t$  hitung = 3,181 >  $t$  tabel 2,026 dengan nilai signifikansi = 0,003 < 0,05 sedangkan Uji F pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja menghasilkan  $F$  hitung = 18,965 >  $F$  tabel 3,252 dengan nilai signifikansi = 0,000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Haryono Tours and Travel Surabaya.*

**Kata kunci :** *Gaya kepemimpinan, Motivasi kerja, Kepuasan Kerja.*

## **ABSTRACT**

*Increase the extent of existing work in this world more and more styles of leadership that exist for the welfare of employees and office progress. Therefore, management needs to create the motivation of the employees. Employee job satisfaction influenced the attitude of many leaders in his leadership. Leadership participation provide job satisfaction for employees because employees actively participate in giving his opinion to determine corporate policy.*

*Formulation of the problem in this research is the influence of leadership style How, How does work motivation, and is the effect of leadership style and work motivation on employee job satisfaction in the ticketing section Haryono tours and travel PT Surabaya.*

*Of the results of the study were analyzed by using the t test the influence of leadership style on job satisfaction produces  $t = 2,063 > t$  table 2,026 with a significance value =  $0,046 < 0,05$ . T test the influence of motivation and job to job satisfaction produces  $t = 3.181 > t$  table 2,026 with a significance value =  $0,003 < 0,05$  while f test style influence leadership and work motivation on job satisfaction produces count  $f = 18,965 > 3,252$  f table with value significance =  $0,000 < 0,05$ . So it can be concluded that the style of leadership and motivation have a significant effect on job satisfaction of employees at PT. Haryono Tours and Travel Surabaya.*

**Keywords:** *Leadership styles, Motivation, Job Satisfaction.*

## **Pendahuluan**

Bertambah luasnya pekerjaan yang ada di dunia ini semakin banyak gaya kepemimpinan yang ada untuk mensejahterakan pegawai dan kemajuan kantor. Kepemimpinan yang efektif merupakan persyaratan yang wajib bagi kelangsungan hidup dan keberhasilan organisasi. Dalam kenyataannya para pemimpin dapat mempengaruhi moral dan kepuasan kerja terutama tingkat prestasi suatu organisasi. Permasalahan yang biasanya

ditemukan pada perusahaan adalah sering kali pemimpin lebih banyak membuang waktu untuk mengawasi karyawannya daripada memotivasi karyawannya. Merujuk kepada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 1997 tentang ketenagakerjaan yang telah dilakukan perubahan melalui peraturan pemerintah pengaruh UU no. 3 tahun 2000 bahwa pembangunan ketenagakerjaan bertujuan untuk :

1. Memberdayakan dan mendayagunakan tenaga kerja secara optimal.

2. Menciptakan pemerataan kesempatan kerja dengan penyediaan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan pembangunan nasional.
3. Memberikan perlindungan bagi tenaga kerja dalam mewujudkan kesejahteraan.
4. Meningkatkan kesejahteraan tenaga kerja dan keluarganya.

Menurut Rivai (2004:3), menyatakan bahwa : “kepemimpinan (leadership) adalah proses mempengaruhi atau memberi contoh kepada pengikut-pengikutnya melalui proses komunikasi dalam upaya mencapai tujuan organisasi”. Didalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya, karyawan atau pegawai akan sangat membutuhkan adanya dorongan semangat dan motivasi dari pimpinan.

Sowatno (2001:108) menyatakan bahwa “masalah motivasi kerja sangat penting diperhatikan oleh manajemen perusahaan, sebab dengan motivasi kerja akan memacu karyawan untuk bekerja lebih bersemangat dan bergairah”. Oleh karena itu, manajemen perlu menciptakan motivasi kerja kepada para karyawannya.

Singodimedjo (2000:79) menjelaskan “motivasi kerja merupakan salah satu kebutuhan pekerja dan sekaligus sebagai pendorong yang menggerakkan semua potensi menciptakan keinginan yang tinggi serta meningkatkan kepuasan kerja”. Apabila

kerja termotivasi, mereka akan membuat pilihan yang positif untuk melakukan sesuatu yang dapat memuaskan keinginan mereka. Sebaliknya, jika kebutuhan tersebut tidak terpenuhi maka pekerja akan menunjukkan perilaku kecewa yang mengakibatkan aktivitas kerja yang menurun.

PT. Haryono Tours and Travel Surabaya menyadari betapa pentingnya motivasi kerja bagi karyawannya. Untuk itu perusahaan harus selalu memperhatikan kebutuhan-kebutuhan para karyawan agar mereka dapat bekerja secara optimal, sehingga kejenuhan yang dihadapi para pegawai dapat diatasi. Dengan semakin terpenuhinya kebutuhan karyawan oleh organisasi atau perusahaan, maka diharapkan karyawan akan mempunyai semangat kerja dan loyalitas yang tinggi pada perusahaan, dan pada akhirnya akan sangat mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Pada PT. Haryono Tours and Travel Surabaya peneliti melakukan penelitian di bagian ticketing karena karyawan ticketing selalu berinteraksi dengan para pelanggan. Jadi apabila para karyawan tersebut mendapatkan kepuasan kerja, maka akan berdampak baik terhadap pelayanan pelanggan dan bagi perusahaan akan mencapai tujuan yang telah ditentukan. Tanggung jawab seorang karyawan ticketing diantaranya mengurus pemesanan tiket dari

pelanggan maupun kepada pihak penerbangan dan mencetak tiket yang dipesan oleh pelanggan. Peneliti mengambil obyek penelitian pada PT. Haryono Tours and Travel Surabaya karena mempunyai pelayanan prima yang baik dan mempunyai banyak prestasi diantaranya telah mengantongi Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP), telah terdaftar sebagai anggota penuh ASITA (Association of The Indonesian Tours and Travel Agencies), dan telah dihargai sebagai CAKRA 3 berarti kategori tinggi untuk agen perjalanan di Indonesia. Tetapi yang menjadi masalah didalam perusahaan ialah sasaran target yang belum optimal dan masih terjadi penurunan target pada saat terjadi bencana alam.

Dari uraian mengenai latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada bagian ticketing PT Haryono tours and travel Surabaya?. (2) Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada bagian ticketing PT Haryono tours and travel Surabaya?. (3) Apakah gaya kepemimpinan dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT Haryono tours and travel Surabaya ?.

## **Pengertian kepemimpinan**

Seorang pemimpin dalam suatu organisasi sangat diperlukan kemampuan memimpin untuk dapat memberikan arahan terhadap karyawannya agar bekerja secara optimal dan tercapainya tujuan tertentu.

Winardi (2000:20) mengatakan “kepemimpinan adalah tindakan oleh seseorang atau beberapa orang yang mempengaruhi sikap seseorang atau lebih dalam suatu kelompok”. Tindakan tersebut dilakukan dengan suatu maksud yaitu untuk mempengaruhi perilaku orang lain.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan adalah proses mempengaruhi serta mengarahkan orang lain untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan organisasi atau perusahaan, sehingga proses kepemimpinan menggambarkan sebagai serangkaian perilaku seorang yang mengarahkan kegiatan-kegiatan secara bersama-sama.

## **Gaya Kepemimpinan**

menurut Rivai (2004:3), menyatakan bahwa : “kepemimpinan (*leadership*) adalah proses mempengaruhi atau memberi contoh kepada pengikut-pengikutnya melalui proses komunikasi dalam upaya mencapai tujuan organisasi”. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan merupakan perilaku atau cara yang digunakan

pemimpin dalam mempengaruhi pikiran, perasaan, sikap dan perilaku para anggota organisasi atau bawahannya.

### **Motivasi Kerja**

Menurut Markum Singodimedjo, dkk (2000:133) motivasi diartikan sebagai keseluruhan proses pemberian dorongan atau rangsangan kepada para karyawan sehingga mereka bersedia bekerja dengan rela tanpa dipaksa.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja merupakan suatu dorongan yang muncul dalam diri pekerja agar melakukan suatu kegiatan yang mengarah dan mau bekerja sama untuk mencapai kebutuhan sehingga keinginan pekerja dan tujuan organisasi tercapai.

### **Bentuk Motivasi Kerja**

Hasibuan (2003:150) menyebutkan ada beberapa bentuk motivasi sebagai berikut:

- a. *Material incentive* adalah motivasi yang bersifat materil sebagai imbalan prestasi yang diberikan kepada karyawan berupa uang dan barang-barang.
- b. *Nonmaterial incentive* adalah motivasi yang tidak berbentuk materi berupa penempatan yang tepat, pekerjaan yang terjamin, piagam penghargaan, bintang jasa dan perlakuan yang wajar

### **Kepuasan kerja**

Kepuasan kerja merupakan suatu hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan situasi nilai-nilai yang berlaku pada dirinya, semakin banyak aspek yang sesuai dengan keinginan individu maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan dan sebaliknya. Menurut Hasibuan (2007) Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan perasaan yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang berkaitan dengan pekerjaan tersebut. Kepuasan kerja karyawan terlihat dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dalam lingkungan kerjanya. Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi secara individual oleh banyak aspek dalam pekerjaannya. Semakin banyak aspek yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasan kerja individu tersebut.

### **Metode Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Sedangkan pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2011:8) menyatakan “metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode

penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

### **Definisi Operasional Variabel**

#### **1. Gaya kepemimpinan**

Gaya kepemimpinan adalah perilaku atau cara yang digunakan pemimpin dalam mempengaruhi pikiran, perasaan, sikap dan perilaku para anggota organisasi atau bawahannya. Gaya kepemimpinan yang diterapkan sehari-hari sangat mempengaruhi motivasi kerja karyawan.

#### **2. Motivasi Kerja**

Motivasi kerja adalah tindakan untuk mempengaruhi atau menggerakkan karyawan yang menyebabkan berubahnya perilaku seseorang dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Motivasi kerja setiap karyawan sangat berkaitan dengan kepuasan kerja mereka masing-masing.

#### **3. Kepuasan kerja**

Dalam penelitian ini, menggunakan kepuasan kerja sebagai variabel terikat. Kepuasan kerja merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda.

Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

### **Populasi**

Sugiyono (2012) menyatakan “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Maka dari itu, populasi dari penelitian ini adalah bagian ticketing sebanyak 40 orang karyawan pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL yang terletak di Jl. Sulawesi 27-29 Surabaya Jawa Timur.

### **Sampel**

Arikunto (2010:174) menyatakan “sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik sampel jenuh. Sugiyono (2012:96) mengatakan “sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel”. Sampel jenuh merupakan salah satu teknik dari *Nonprobability Sampling*. *Nonprobability*

*Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak member peluang atau kesempatan sama bagi anggota populasi. Menurut Suharsimi Arikunto (2006:134) apabila subyeknya kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi jika jumlah subyeknya besar, dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih. Sehubungan dengan pendapat diatas, maka untuk menentukan sampelnya peneliti mengambil sampel sebanyak 40 responden sama dengan jumlah populasi yang ada.

### Hasil Penelitian

Deskripsi jawaban responden dilakukan dengan menghitung nilai rata-rata (*mean*) jawaban responden terhadap masing-masing pertanyaan dan secara keseluruhan. Untuk mengkategorikan rata-rata jawaban responden digunakan interval kelas yang dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

**Tabel 4.6 Kategori Rata-rata Jawaban Responden**

Interval	Kategori
$3,25 < a \leq 4,00$	sangat setuju/sangat baik/sangat tinggi
$2,50 < a \leq 3,25$	setuju/baik/tinggi
$1,75 < a \leq 2,50$	kurang setuju/kurang baik/kurang tinggi
$1,00 < a \leq 1,75$	tidak setuju/buruk/rendah

### Uji Hipotesis

#### Uji Hipotesis Pengaruh Simultan (Uji F)

Untuk menguji pengaruh secara simultan gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL digunakan uji F. Dengan ketentuan jika F hitung > F tabel atau nilai signifikansi  $F < 0,05$  ( $\alpha=5\%$ ), maka gaya kepemimpinan dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL.

Hasil uji F pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.20 Hasil Uji F**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F hitung	Sig.
Regression	3,405	2	1,702	18,965	0,000
Residual	3,321	37	0,090		
Total	6,726	39			

Sumber : Lampiran 8

Uji F pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja menghasilkan  $F_{hitung} = 18,965 > F_{tabel} 3,252$  ( $df_1=2, df_2=37, \alpha=0,05$ ) dengan nilai signifikansi =  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL. Hal ini berarti gaya kepemimpinan yang semakin baik, serta motivasi kerja yang semakin tinggi secara bersama-sama akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL.

a. Uji Hipotesis Pengaruh Parsial (Uji t)

Untuk menguji pengaruh secara parsial gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL digunakan uji t. Dengan ketentuan jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai signifikansi  $t < 0,05$  ( $\alpha=5\%$ ), sehingga disimpulkan gaya kepemimpinan dan motivasi kerja secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL.

Hasil uji t pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bagian

ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.22 Hasil Uji t**

Model	B	Std. Error	Beta	t hitung	Sig.
Gaya Kepemimpinan (X <sub>1</sub> )	0,284	0,138	0,308	2,063	0,046
Motivasi Kerja (X <sub>2</sub> )	0,298	0,094	0,475	3,181	0,003

Sumber : Lampiran 8

Uji t pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja menghasilkan  $t_{hitung} = 2,063 > t_{tabel} 2,026$  ( $df=37, \alpha/2=0,025$ ) dengan nilai signifikansi =  $0,046 < 0,05$ . Dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL. Dilihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,284, gaya kepemimpinan mempunyai arah pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL. Hal ini berarti gaya kepemimpinan yang semakin baik, secara parsial akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL.

Uji t pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja menghasilkan  $t_{hitung} = 3,181 > t_{tabel} 2,026$  ( $df=37,$

$\alpha/2=0,025$ ) dengan nilai signifikansi =  $0,003 < 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL. Dilihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,298, motivasi kerja mempunyai arah pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL. Hal ini berarti motivasi kerja yang semakin tinggi, secara parsial akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL.

Berdasarkan hasil pengujian di atas, hipotesis penelitian yang menduga ada pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL, dapat diterima dan terbukti kebenarannya.

Dilihat dari nilai Beta, variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL adalah motivasi kerja dengan nilai Beta lebih besar yaitu 0,475, sedangkan nilai Beta gaya kepemimpinan hanya sebesar 0,308.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi antara gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL menghasilkan nilai estimasi koefisien regresi sebagai berikut:

**Tabel 4.22**  
**Nilai Estimasi Koefisien Regresi**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
Konstanta	1,120	0,323	
Gaya Kepemimpinan ( $X_1$ )	0,284	0,138	0,308
Motivasi Kerja ( $X_2$ )	0,298	0,094	0,475

Sumber : Lampiran 8

Dari nilai *unstandardized coefficients* (B) pada Tabel 4.22 dapat dibuat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,120 + 0,284 X_1 + 0,298 X_2$$

### Pembahasan

Berdasarkan hasil pengujian analisis data yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat dilihat sebagai berikut :

- Pengaruh Gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan pada bagian ticketing di PT. Haryono Tours and Travel**

Uji t pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja menghasilkan  $t$  hitung = 2,063 >  $t$  tabel 2,026 (df=37,  $\alpha/2=0,025$ ) dengan nilai signifikansi = 0,046 < 0,05. Berdasarkan hasil tersebut maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL. Dilihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,284, gaya kepemimpinan mempunyai arah pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL. Hal ini berarti gaya kepemimpinan yang semakin baik, secara parsial akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL.

Menurut Handoko (2003:290) menjelaskan bahwa pimpinan dapat mempengaruhi moral dan kepuasan kerja, keamanan dan kualitas kerja dan terutama tingkat prestasi. Dari pendapat Handoko diatas dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan atau pengaruh gaya kepemimpinan dengan tingkat kepuasan kerja karyawan.

Penelitian oleh Nana Suryana dkk (2010), dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Dan

Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Di Divisi Tambang PT. INCO SOROWAKO)” hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa kepemimpinan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, dengan kata lain bahwa telling, selling, participating dan delegating merupakan faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan hasil pengukuran dari beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur konstruk kepemimpinan, menunjukkan bahwa indikator atasan selalu mengkomunikasikan dengan bawahan segala sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan dan atasan memberikan kepercayaan pada bawahan sesuai dengan tugas dan fungsi yang menjadi tanggung jawabnya ternyata mempunyai nilai rata-rata yang cukup tinggi. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa salah satu indikator kepemimpinan yang mendorong kepuasan kerja karyawan adalah telling atau kemampuan untuk memberitahu anggota apa yang harus karyawan kerjakan.

## **2. Pengaruh Motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada bagian ticketing di PT. Haryono Tours and Travel**

Uji t pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja menghasilkan  $t$  hitung = 3,181 >  $t$  tabel 2,026 ( $df=37$ ,  $\alpha/2=0,025$ ) dengan nilai signifikansi = 0,003 < 0,05. Berdasarkan hasil tersebut maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL. Dilihat dari nilai koefisien regresi sebesar 0,298, motivasi kerja mempunyai arah pengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL. Hal ini berarti motivasi kerja yang semakin tinggi, secara parsial akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL.

Uno (2006:71) menyatakan motivasi kerja merupakan salah satu faktor yang turut menentukan kinerja seseorang. Besar atau kecilnya pengaruh motivasi pada kinerja seseorang tergantung pada seberapa banyak intensitas motivasi yang diberikan.

Penelitian oleh Nana Suryana dkk (2010), dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Dan Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Di Divisi Tambang PT. INCO

SOROWAKO)” dalam penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan dengan tingkat signifikansi 5%. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan motivasi kerja yang terdiri dari dimensi kebutuhan berprestasi, kebutuhan fisik, dan kebutuhan rasa aman mempengaruhi kepuasan kerja karyawan terbukti benar. Berdasarkan hasil pengukuran dari beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur konstruk motivasi kerja, menunjukkan bahwa indikator kebutuhan rasa aman memiliki nilai rata - rata tertinggi. Ini menggambarkan bahwa para responden atau karyawan yang bekerja di divisi tambang PT Inco Sorowako merasa aman atas jaminan pekerjaannya untuk hari tua di perusahaan tersebut.

### **3. Pengaruh Gaya kepemimpinan dan motivasi kerja secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan pada bagian ticketing di PT. Haryono Tours and Travel**

Uji F pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja menghasilkan  $F$  hitung = 18,965 >  $F$  tabel 3,252 ( $df_1=2$ ,  $df_2=37$ ,  $\alpha=0,05$ ) dengan nilai signifikansi = 0,000 < 0,05. Berdasarkan hasil tersebut maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, dapat

disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL. Hal ini berarti gaya kepemimpinan yang semakin baik, serta motivasi kerja yang semakin tinggi secara bersama-sama akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL.

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) yang diperoleh sebesar 0,506 menunjukkan bahwa kemampuan gaya kepemimpinan dan motivasi kerja dalam menjelaskan variasi perubahan kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL adalah sebesar 50,6% dan sisanya 49,4% dijelaskan oleh faktor lain. Dengan kata lain, kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja sebesar 50,6%, sedangkan sisanya 49,4% dipengaruhi oleh faktor lain selain gaya kepemimpinan dan motivasi kerja.

Dilihat dari analisis di atas, maka untuk mengembangkan sikap-sikap positif kepada karyawan, sebaiknya pimpinan harus terus memotivasi para karyawannya agar kepuasan kerja karyawannya menjadi tinggi, mengingat

kepuasan kerja merupakan bagian dari kepuasan hidup.

Handoko (2001:195) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Inilah kemudian peran pemimpin perusahaan untuk menerapkan berbagai gaya kepemimpinan yang ditunjang dengan motivasi kerja yang mengarah pada peningkatan kepuasan karyawannya.

Penelitian oleh Nana Suryana dkk (2010), dengan judul “Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Dan Kinerja Perusahaan (Studi Kasus Di Divisi Tambang PT. INCO SOROWAKO)” pengaruh secara simultan gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL digunakan uji F. Dengan ketentuan jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau nilai signifikansi  $F < 0,05$ . Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini berarti gaya kepemimpinan yang semakin baik, serta motivasi kerja yang semakin tinggi secara bersama-sama akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

## **Simpulan dan Saran**

### **Simpulan**

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan sebagaimana disajikan pada bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL. Hal ini berarti gaya kepemimpinan yang semakin baik, secara parsial akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL.
2. Pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL dapat disimpulkan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL. Hal ini berarti motivasi kerja yang semakin tinggi, secara parsial akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL Surabaya.
3. Pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL dapat disimpulkan bahwa

gaya kepemimpinan dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL. Hal ini berarti gaya kepemimpinan yang semakin baik, serta motivasi kerja yang semakin tinggi secara bersama-sama akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan bagian ticketing pada PT. HARYONO TOURS AND TRAVEL.

### **Saran**

Dari hasil analisis dan kesimpulan yang diperoleh diatas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Hendaknya perusahaan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan lebih menitikberatkan pada motivasi kerja yang lebih besar pengaruhnya. Karyawan memiliki motivasi yang tinggi pada pekerjaan mereka, sehingga, dengan perusahaan lebih memotivasi karyawannya misalnya dengan pemberian penghargaan terhadap karyawan yang berprestasi atau kenaikan jabatan akan dapat meningkatkan kepuasan kerja yang lebih baik lagi.
2. Perusahaan khususnya pemimpin harus mempunyai cara yang tepat untuk membangun motivasi karyawan bagian ticketing khususnya. Menumbuhkan motivasi karyawan dengan benar

merupakan modal penting agar Sumber Daya Manusia perusahaan yang mampu bekerja dengan baik dan optimal.

### Daftar Rujukan

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi VI. Cetakan Ketigabelas. Jakarta : Rineka Cipta.
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Penerbit BPF Press.
- Hasibuan, M. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi). Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Sowatno.2001(<http://www.tujuanmotivasi.com>, diakses 22 Maret 2013).
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan metode R&D*. Cetakan Keduapuluh. Bandung : Alfabeta.
- Singodimedjo, Markum. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya : SMMAS.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung ; Alfabeta.
- UUD RI Nomor 25 Tahun 1997 dan Nomor 3 Tahun 2000 Tentang Ketenagakerjaan.
- Uno, Hamzah. 2006. *Teori Motivasi dan Pengukurannya*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Winardi. 2000. *Kepemimpinan dan Manajemen*. Jakarta : Rineka Cipta