

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

---

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
(Studi Pada Karyawan Bagian Mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta  
Pekanbaru)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu  
Bidang Ilmu Program Administrasi Bisnis  
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Riau

**MUHAMMAD AZRI VEGGY**

**NPM: 157210694**

**JURUSAN ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

**PEKANBARU**

**2021**

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
KERJA KARYAWAN (STUDI PADA KARYAWAN BAGIAN MEKANIK  
PT. SUKA FAJAR SOEKARNO HATTA PEKANBARU)**

**ABSTRAK**

**Muhammad Azri Veggy**

Kata Kunci: Analisis Faktor, Kepuasan Kerja, Karyawan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada bagian mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru. Indikator faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yang digunakan adalah Faktor Pegawai dan Faktor Pekerjaan. Tipe penelitian ini adalah deskriptif yang memprioritaskan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dan data yang terkumpul kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi dari objek dan metode penelitian yang digunakan penulis adalah kuantitatif. Jenis dan teknik pengumpulan data peneliti terdiri dari data primer yang dikumpulkan menggunakan kuesioner dan wawancara serta data sekunder yang telah jadi dan tersedia pada objek yang bersifat mendukung. Sementara teknik analisis data yang digunakan adalah menggunakan teknik analisis deskriptif. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Pada Bagian Mekanik di PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru berada pada kategori cukup baik.

**ANALYSIS OF THE FACTORS THAT AFFECT EMPLOYEE JOB  
SATISFACTION (STUDY OF EMPLOYEES OF THE MECHANICAL PART  
OF PT. SUKA FAJAR SOEKARNO HATTA PEKANBARU)**

**ABSTRACT**

**Muhammad Azri Veggy**

*Keywords: Analysis Factor, Working Satisfaction, Employees*

*The aim of this research is to determine the factors that affect the satisfaction of employees in the mechanical part of PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru. Employee and job factors are indicators of factors that affect employee satisfaction. This type of research is descriptive, which gives priority to the questionnaire as a data collection tool, and the data collected is then used as the main raw material to analyze the condition of object and the research method used by the writer quantitative. The types and techniques of data collection by researchers consist of primary data collected through questionnaires and interviews, as well as secondary data prepared and available for research support. In the meantime, the data analysis technique used is a descriptive analysis technique. Based on this analysis technique, the research assesses and concludes that the factors that influence the satisfaction of employees in the mechanical department at PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru is in excellent category.*

## KATA PENGANTAR

**Bismillahirrahmanirrahim..**

Tiada kata dan ucapan yang bisa penulis ucapkan selain puji syukur sedalam dalamnya kepada Allah SWT karena berkat Rahmat dan Hidayah-Nya lah akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik dan lancar. Mudah-mudahan ilmu yang penulis dapatkan selama masa perkuliahan bermanfaat bagi diri penulis, keluarga serta masyarakat dan semoga di Ridhoi oleh Allah SWT. Sholawat dan salam tak lupa penulis ucapkan kepada junjungan alam yakni Nabi Muhammad S.A.W dengan ucapan Allahumma Sholli'ala Sayyidina Muhammad dan Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S-1) pada Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam Riau, yaitu dengan judul **“Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Bagian Mekanik PT Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru)”**.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi tata bahasa, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan berbagai kritik dan saran perbaikan demi kesempurnaannya

Dalam Penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang memungkinkan Skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, rasa terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada:



1. Rektor Universitas Islam Riau Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCI  
Karena selamasaya kuliah di Universitas Islam Riau ini selalu menjadi motivator untuk menyelesaikan studi dengan tepat waktu.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si yang selalu mendukung dan menjadi motivator saya menyelesaikan studi dengan tepat waktu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Bapak Arief Rifa'i Harahap, S.Sos., M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak La Ode Syarfan, SE., M.Si selaku Pembimbing yang telah memberi arahan serta masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama di bangku perkuliahan dengan mendidik dan memberikan segala dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.
6. Seluruh Staf Karyawan/Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau dan serta Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis berhubungan dengan meyelesaikan Skripsi ini.
7. Bapak/ibu pimpinan PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru beserta karyawan yang telah bersedia menerima dan memberikan bantuan serta informasi yang penulis butuhkan dalam Skripsi penelitian ini

8. Ayahanda dan ibunda tersayang atas curahan kasih sayang, untaian doa, serta motivasi tiada henti dan sangat besar yang tak ternilai harganya bagi penulis. Terimakasih atas semua yang telah engkau berikan, tak akan aku kurangi bakti dan cintaku padamu, dan hanya Allah SWT yang mampu membalasnya
9. Teman–teman seperjuangan angkatan 2015. Terimakasih atas semuanya. Hari-hari perkuliahan bersama kalian susah senang dan kupastikan kalian menjadi suatu kenangan yang terindah dalam hidup ini.

Kepada Allah SWT penulis memohon serta bimbingan, bantuan pengorbanan dan keikhlasan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan yang layak dari Allah SWT, aamiin Yarabbalamin.

**Wassalamu’alaikumWr.Wb**

Pekanbaru, Februari 2021

Penulis

Muhammad Azri Veggy  
Npm : 157210694

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II STUDI PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Studi Kepustakaan .....	8
1. Konsep Administrasi.....	8
2. Konsep Organisasi .....	11
3. Konsep Manajemen .....	14
4. Manajemen Sumber Daya Manusia .....	17
5. Kepuasan Kerja.....	22
6. Teori-Teori Kepuasan Kerja .....	25
7. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan .....	27
8. Survey Kepuasan Kerja.....	29
9. Penelitian Terdahulu .....	31
B. Kerangka Pikir .....	39
C. Konsep Operasional .....	40
D. Operasional Variabel.....	41
E. Teknik Pengukuran .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
A. Tipe Penelitian .....	45

B. Lokasi Penelitian.....	46
C. Populasi dan Sampel .....	46
D. Teknik Penarikan Sampel .....	47
E. Jenis dan Sumber Data.....	48
F. Teknik Pengumpulan Data.....	48
G. Teknik Analisis Data.....	49
<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI.....</b>	<b>50</b>
A. Sejarah Singkat PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru .....	50
B. Struktur Organisasi PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru.	54
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>62</b>
A. Identitas Responden .....	62
B. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Bagian Mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru) .....	65
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
I.1 : Absensi Karyawan Bagian Mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru .....	5
II.1 : Penelitian Terdahulu Tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Bagian Mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru).....	31
II.2 : Operasional Variabel Tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Bagian Mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru).....	41
II.3 : Teknik Pengukuran Terhadap Indikator Variabel Tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Bagian Mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru) .....	42
III.1 : Daftar Populasi dan Sampel Penelitian Tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Bagian Mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru) .....	47
V.1 : Jenis Kelamin Responden .....	62
V.2 : Umur Responden.....	63
V.3 : Tingkat Pendidikan Responden .....	64
V.4 : Tanggapan Responden Karyawan Terhadap Indikator Faktor Pegawai.....	65
V.5 : Tanggapan Responden Karyawan Terhadap Indikator Faktor Pekerjaan.....	68

V.6	:Rekapitulasi Responden Mengenai Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru.....	70
V.7	: Hasil Penilaian Keseluruhan .....	71



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
II.1 : Kerangka Pikir Tentang Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Bagian Mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru) .....	38
IV.1 : Struktur Organisasi PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru.....	54



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1. : Daftar Wawancara Pimpinan PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru.....	77
2. : Daftar Wawancara Kuesioner Penelitian Karyawan Bagian Mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru.....	79
3. : Data Telly Karyawan Bagian Mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru.....	84
4. : Foto Dokumentasi.....	85



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pada masa sekarang dimana persaingan bisnis yang semakin ketat, setiap perusahaan terus berusaha meningkatkan sumber daya manusia yang dimilikinya sebagai aktor utama penentu kemajuan perusahaan. Setiap perusahaan atau organisasi melakukan berbagai aktivitas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu berusaha untuk mendapatkan keuntungan, tetapi tidak terlepas dari tujuan utamanya yaitu untuk mensejahterakan dan memajukan kemampuan karyawannya. Beberapa aktivitas perusahaan untuk memajukan kemampuan karyawannya merupakan karakteristik pekerjaan dan pengembangan karir karyawan.

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya tidak hanya ditentukan oleh bentuk susunan atau struktur perusahaan yang lengkap, melainkan juga dipengaruhi oleh faktor penempatan individu dalam posisi dan karakteristik pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimilikinya, yang mana diantara semua individu tersebut merupakan suatu bentuk mitra kerja yang dapat menentukan berhasil atau tidaknya suatu aktivitas dalam organisasi tersebut.

Pentingnya peran pimpinan dalam mengetahui faktor-faktor apa yang dapat menunjang kepuasan kerja karyawan dalam bekerja, karena karyawan yang merasa nyaman terhadap pekerjaannya akan meningkatkan loyalitas karyawan

tersebut dalam bekerja. Karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh faktor kebutuhan psikologis yang berkaitan dengan penghargaan terhadap pekerjaannya dan merupakan sumber kepuasan. Karyawan mempunyai pikiran, perasaan dan keinginan yang dapat mempengaruhi sikapnya terhadap pekerjaan.

Rendahnya kepuasan kerja dari karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi merupakan gejala dari kurang stabilnya organisasi tersebut. Bentuk ekstrim dari ketidakpuasan tersebut adalah pemogokan kerja, tingkat ketidakhadiran meningkat, dan tingkat kelaurnya karyawan dari perusahaan tinggi. Rendahnya kepuasan kerja karyawan merupakan suatu masalah yang dapat merusak kondisi organisasi dalam perusahaan. Rendahnya kepuasan kerja karyawan ini dapat dilihat dari kurangnya kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas pekerjaan yang diberikan sehingga terjadi keterlambatan dalam mengerjakan laporan serta menurunnya efektivitas dan efisiensi kerja.

Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat abstrak dan relatif. Stres yang dialami karyawan dan kepuasan kerja yang didambakan seolah merupakan dua kondisi yang bukan saja berkaitan, tetapi sekaligus antagonis. Karyawan dan perusahaan merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan. Karyawan memegang peran utama dalam menjalankan roda kehidupan perusahaan. Apabila karyawan memiliki produktivitas dan motivasi kerja yang tinggi, maka laju roda pun akan berjalan kencang, yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan. Disisi lain, bagaimana mungkin roda perusahaan berjalan baik, kalau karyawannya bekerja tidak produktif, artinya karyawan tidak memiliki semangat kerja yang tinggi, tidak ulet dalam bekerja dan memiliki moril yang

rendah. Adalah menjadi tugas manajemen agar karyawan memiliki semangat kerja dan moril yang tinggi serta ulet dalam bekerja.

Begitu banyaknya permasalahan yang menyangkut sumber daya manusia sebagai karyawan dalam perusahaan yang disebabkan karena sebagai seorang individu yang memiliki perbedaan skill, emosi, motivasi, mental dan spiritual. Dalam perusahaan khususnya pada karyawan bagian mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru. Faktor-faktor manusiawi pada diri karyawan tersebut akan berkembang menjadi permasalahan yang kompleks, seperti rendahnya prestasi kerja, rendahnya motivasi kerja, tingginya turn over karyawan, tingginya tingkat ketidakhadiran karyawan dan lain sebagainya yang dapat menghambat perkembangan dan pencapaian tujuan organisasi.

Untuk itu merupakan keharusan bagi suatu perusahaan untuk mengenali faktor-faktor apa saja yang membuat karyawan puas bekerja di perusahaan. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2017; 120), ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu faktor yang ada pada diri pegawai dan faktor pekerjaannya.

1. Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi, dan sikap kerja.
2. Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Dalam penelitian ini adalah PT. Suka Fajar Mitsubishi di jalan Soekarno Hatta Pekanbaru yang merupakan dealer resmi kendaraan Mitsubishi. PT. Suka Fajar bergerak dibidang pemasaran produk Mitsubishi. Peneliti tertarik pada bagian mekanik diperusahaan ini guna mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawannya. Karena bagian mekanik ini merupakan lingkungan kerja dimana karyawan yang melakukan perbaikan atau *service* pada kendaraan pelanggan harus bisa bekerja dengan cepat dan tepat. Skill dan tenaga yang dibutuhkan juga lebih ekstra dibanding bagian yang lain. Oleh karena itu kepuasan kerja yang dirasakan karyawan akan berdampak pada kualitas kerja yang dihasilkan sehingga karyawan juga dapat memberikan kepuasan kepada para pelanggan.

Dari observasi yang telah dilakukan, peneliti menemukan fenomena yaitu:

1. Tidak adanya insentif atau bonus dari perusahaan
2. Absensi karyawan yang kurang baik
3. Kurangnya komunikasi antara pimpinan dengan karyawan

Dari observasi yang telah dilakukan, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa karyawan. Peneliti mendapatkan informasi berupa keluhan utama karyawan yaitu tidak adanya insentif yang diberikan oleh perusahaan. Dari informasi yang didapatkan insentif tersebut telah dihapuskan selama 2 tahun yaitu sejak tahun 2018. Dihapuskannya insentif tersebut tanpa alasan serta keterangan yang jelas. Hal tersebut berdampak pada semangat kerja karyawan yang menurun sehingga menimbulkan fenomena lain yang berhubungan dengan dihapuskannya insentif tersebut.



**Tabel 1.1 Absensi Karyawan Bagian Mekanik PT. Suka Fajar Soekarno  
Hatta Pekanbaru**

Bulan	Terlambat	Tanpa Keterangan	Surat Keterangan	Surat Dokter	Jumlah
Januari	47	1	5		53
Februari	52		9	5	66
Maret	51		6	7	64
April	67		7	8	82
Mei	83	2	6	11	102
Juni	69		8	5	82
Juli	71		17		88
Agustus	109	1	16	9	135
September	98		18	10	126
Oktober	105		17	12	134
November	107	1	19	11	138
Desember	112	2	21	15	150
Total	971	7	149	93	1.220

Sumber: PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru Tahun 2019

Dari tabel diatas dapat dilihat menurunnya absensi karyawan tiap bulannya pada tahun 2019. Hal tersebut menunjukkan lemahnya semangat kerja karyawan sehingga berdampak pada absensi karyawan yang menurun.

Pada kurangnya komunikasi antara karyawan dan atasan berdampak pada teguran dari pusat terhadap karyawan bagian mekanik karena produktifitas kerja yang menurun. Kurangnya komunikasi antara karyawan dengan atasan menyebabkan karyawan bekerja dengan tidak maksimal. Oleh karena itu, komunikasi dari atasan dengan melakukan pengawasan selama bekerja sangat dibutuhkan sehingga karyawan menjadi bekerja dengan baik. Karyawan seperti

kurang mendapat motivasi untuk semangat dalam bekerja, hal tersebut juga merupakan dampak dari tidak adanya insentif yang dihapuskan tanpa keterangan yang jelas.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkatnya dalam suatu penelitian yang berjudul “**Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Bagian Mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru)**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka yang menjadi masalah pokok adalah: Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan bagian mekanik di PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru?.

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui dan menghitung besarnya pengaruh faktor pegawai terhadap kepuasan kerja karyawan bagian mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru.
- b. Untuk mengetahui dan menghitung besarnya pengaruh faktor pekerjaan terhadap kepuasan kerja karyawan bagian mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru.

## 2. Manfaat Penelitian

### a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk perkembangan ilmu administrasi bisnis, khususnya berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

### b. Manfaat Praktis

Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk memperdalam pengetahuan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan khususnya pada bagian mekanik, serta melatih kesabaran dan kedisiplinan peneliti dalam melaksanakan tugas. Bagi perusahaan, penelitian ini dapat dijadikan referensi atau masukan mengenai kepuasan kerja karyawan dalam bekerja.

### c. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi akademik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan bagian mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru.

## BAB II

### STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Studi Kepustakaan

##### 1. Konsep Administrasi

Administrasi diartikan sebagai suatu proses pengorganisasian sumber-sumber sehingga tugas pekerjaan dalam organisasi tingkat apa pun dapat dilaksanakan dengan baik. Administrasi merupakan suatu bentuk usaha dan aktivitas yang berhubungan dengan pengaturan kebijakan agar dapat mencapai target/tujuan organisasi. Jadi, bisa dikatakan bahwa administrasi punya peran yang sangat krusial dalam semua aktivitas sebuah organisasi.

Fariied Ali (2015; 19), secara terminologi apa yang disebut “administrasi” adalah mengurus, mengatur, mengelola. Jika dibubuhi oleh awalan pe dan akhiran an pada setiap arti, maka semuanya mengandung maksud adanya keteraturan dan pengaturan sebab yang menjadi sasaran dari penguasaan, pengelolaan, dan apalagi pengaturan adalah terciptanya keteraturan dalam susunan dan pengaturan dinamikanya.

Irham Fahmi (2015; 1), administrasi adalah sebuah bangunan hubungan yang tertata secara sistematis yang membentuk sebuah jaringan yang saling bekerjasama satu sama lainnya untuk mendukung terwujudnya suatu mekanisme kerja yang tersusun dan mencapai tujuan yang diharapkan



Tujuan administrasi menurut Irham Fahmi (2015; 3):

1. Untuk menciptakan arah pekerjaan tertata sesuai dengan visi dan misi manajemen perusahaan.
2. Untuk membangun pengawasan dan bisa menghindari dari kesalahan yang mungkin timbul selama pekerjaan dilakukan.
3. Menimbulkan kepercayaan kepada para *stakeholder* terhadap kinerja perusahaan baik secara jangka pendek dan jangka panjang.

Menurut Siagian (2003; 2), administrasi adalah satu keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Zulkifli (2005; 71), mengemukakan bahwa dalam administrasi terdapat prinsip-prinsip yang diyakini sebagai pegangan atau acuan yang mendukung upaya pencapaian suatu hasil yang diharapkan.

Makhfudz (2013; 5), mengemukakan dua arti administrasi:

1. Administrasi dalam arti sempit

Segala sesuatu kegiatan tulis menulis, catat mencatat, ketik mengetik, serta penyimpanan dan pengurusan masalah-masalah yang bersifat teknis ketatausahaan belaka. Administrasi dalam arti sempit; tata usaha. Pengertian tata usaha hanya sebagian dari kegiatan administrasi.

## 2. Administrasi dalam arti luas

Administrasi berasal dari bahasa Inggris *administration*. Bahasa Latin *administrare* yang berarti *serve*; melayani.

Leonard D. White dalam Makhfudz (2013; 5), menerangkan bahwa administrasi adalah proses umumnya terdapat pada usaha kelompok, negara/swasta, usaha besar atau kecil.

Administrasi merupakan suatu fungsi yang memegang peranan yang sangat penting terhadap tercapainya kelancaran usaha kegiatan, maupun aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan/organisasi. Sehingga dengan demikian dapat dikatakan administrasi juga merupakan urat nadi perusahaan dan administrasi juga dapat memperlihatkan fakta dan keterangan yang diperlukan untuk perencanaan secara rinci dan keterangan/data yang meliputi catatan yang akurat, formulir serta laporan yang meliputi tugas administrasi.

Pemahaman yang tepat tentang peranan administrasi dalam kehidupan modern sangat tergantung pada definisi yang digunakan sebagai titik tolak berpikir. Administrasi didefinisikan sebagai 'keseluruhan proses kerjasama' antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan memanfaatkan sarana dan prasarana tertentu secara berdaya guna dan berhasil guna.

Apabila definisi diatas disimak, akan terlihat paling sedikit tiga hal yaitu:

- a. Administrasi merupakan suatu seni sekaligus sebagai proses. Sebagai seni, penerapan administrasi memerlukan kiat tertentu yang sifatnya sangat situasional dan kondisional. Administrasi selalu terikat pada kondisi, situasi, waktu dan tempat.
- b. Administrasi memiliki unsur-unsur tertentu, yaitu adanya dua orang lebih, orang-orang tersebut bekerja sama dalam hubungan yang sifatnya formal dan hirarkis, adanya tujuan yang ingin dicapai. Adanya tugas-tugas yang harus dilaksanakan dan tersedianya sarana dan prasarana tertentu.
- c. Administrasi sebagai proses kerjasama bukanlah merupakan hal baru karena administrasi sesungguhnya timbul bersamaan dengan timbulnya peradaban manusia.

## 2. Konsep Organisasi

Organisasi jika diartikan, adalah sekumpulan orang yang terus berinteraksi untuk mencapai sesuatu yang lebih besar dari pada yang bisa dicapai oleh satu orang. Robert Kreitner (2014; 4).

Irham Fahmi (2015; 29-30), organisasi berasal dari kata organ (sebuah kata dalam bahasa Yunani) yang berarti alat. Bagi seorang pebisnis yang sukses diharuskan untuk memiliki suatu organisasi yang memiliki reputasi yang baik, dalam artian disegani oleh para mitra bisnis serta para pesaing dan juga dicintai oleh para karyawan. Dengan menerapkan konsep seperti itu maka organisasi

dibentuk dengan hasrat memenuhi keinginan-keinginan para *stakeholder* berbagai pihak pemegang saham yang dianggap sebagai pemilik organisasi.

Oleh karena itu kita dapat mendefinisikan organisasi sebagai sebuah wadah yang memiliki multi peran dan didirikan dengan tujuan mampu memberikan serta mewujudkan keinginan berbagai pihak, dan tak terkecuali kepuasan bagi pemiliknya.

Disisi lain Stephen P. Robbins dalam Irham Fahmi (2015; 30), mendefinisikan organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus-menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Irham Fahmi (2015; 30-31), organisasi sebagai suatu bentuk dan hubungan yang bersifat dinamis, dalam arti dapat menyesuaikan diri kepada perubahan, pada hakekatnya merupakan suatu bentuk yang dengan sadar diciptakan manusia untuk mencapai tujuan yang diperhitungkan. Secara umum ada beberapa bentuk organisasi yang selama ini dipakai atau dianggap familiar untuk diterapkan yaitu;

1. Organisasi garis
2. Organisasi fungsional
3. Organisasi garis dan staf

Faried Ali (2015; 27), organisasi sifatnya parsial dalam ketunggalan diartikan bahwa bagian-bagian (parsial) disatukan (menyatu) menjadi satu yang utuh. Keutuhan terdiri dari dua komponen utama, dimana yang pertama terdiri



dari manusia/tenaga, biaya, waktu, materi/bahan/alat, sasaran dan tujuan. Sedangkan yang kedua terdiri dari proses, program, rencana, proyeksi, prediksi, alternatif, solusi, pertimbangan, keputusan, mutu, dan evaluasi.

Fariad Ali (2015; 28), organisasi merupakan wujud *conscience collective* (hati nurani kolektif) yang termanifestasikan pada bentuk setia kawan. Dimaksudkan bahwa dalam suatu institusi, bentuk setia kawan harus dimunculkan melalui keragaman cara berpikir, kompromitas positif, kerjasama berdasarkan kesatuan pendapat, inisiatif, sebagai landasan proyeksi kedepan, merasa memiliki didalam tanggung jawab bersama, menghindari protes melalui sikap keterbukaan, menjaga nama baik institusi dengan cara menampung, dan menerima segala bentuk saran dan pendapat, mengolah, memecahkan berbagai permasalahan yang diperkirakan akan timbul, menghindari preseden dan mencegah curiga mencurigai dan seterusnya.

Fariad Ali (2015; 29), organisasi merupakan manifestasi solidaritas mekanik, yaitu bahwa organisasi didasarkan atas persamaan, sehingga menumbuhkan rasa kebersamaan dalam memajukan institusi, kemampuan partisipasi aktif sehingga memungkinkan dan terbuka jalan kearah perluasan keahlian serta keterampilan.

Stephen P. Robbins (2016; 2), organisasi adalah suatu unit sosial yang dikoordinasi secara sadar, terdiri atas dua atau lebih orang-orang yang berfungsi dalam suatu basis yang kontinu untuk mencapai suatu tujuan bersama atau serangkaian tujuan.

Griffin (2002) dalam Ernie Tisnawati Sule (2005; 4), organisasi adalah sekelompok orang yang bekerja sama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai serangkaian tujuan tertentu. Atau dengan bahasa lain penulis mendefinisikan organisasi sebagai sekumpulan orang atau sekelompok yang memiliki tujuan tertentu dan berupaya untuk mewujudkan tujuannya tersebut melalui kerja sama.

### **3. Konsep Manajemen**

Dari berbagai literatur dikatakan bahwa pengertian manajemen adalah mengatur atau mengelola suatu kegiatan. Dalam arti sempit dikatakan manajemen adalah mengatur perusahaan untuk mencapai tujuan melalui orang lain. Yang diatur dan dikelola adalah aset atau harta perusahaan, baik harta yang bersifat manusia, mesin, alat, proses dan prosedur kerja. Harta ini perlu dikelola secara baik, terus-menerus dan berkesinambungan, jika ingin menghasilkan hasil yang optimal sesuai dengan yang diharapkan, Kasmir (2016; 10).

T. Hani Handoko (2003; 8), manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumberdaya-sumberdaya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Menurut T. Hani Handoko (2003; 6), manajemen dibutuhkan oleh semua organisasi, karena tanpa manajemen, semua usaha akan sia-sia dan pencapaian tujuan akan lebih sulit. Ada tiga alasan utama diperlukannya manajemen:

1. Untuk mencapai tujuan. Manajemen dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi dan pribadi.
2. Untuk menjaga keseimbangan diantara tujuan-tujuan yang saling bertentangan. Manajemen dibutuhkan untuk menjaga keseimbangan antara tujuan-tujuan, sasaran-sasaran dan kegiatan-kegiatan yang saling bertentangan dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam organisasi, seperti pemilik dan karyawan, maupun kreditur, pelanggan atau konsumen, *supplier*, serikar kerja, asosiasi perdagangan, masyarakat dan pemerintah.
3. Untuk mencapai efisiensi dan efektivitas. Suatu kerja organisasi dapat diukur dengan banyak cara yang berbeda. Salah satu cara yang umum adalah efisiensi dan efektivitas.

Ernie Tisnawati Sule (2005; 7), manajemen diperlukan sebagai upaya agar kegiatan bisnis dapat berjalan secara efektif dan efisien. Agar manajemen yang dilakukan mengarah kepada kegiatan bisnis secara efektif dan efisien, maka manajemen perlu dijelaskan berdasarkan fungsi-fungsinya atau dikenal sebagai fungsi manajemen (*managerial functions*).

Griffin dalam Ernie Tisnawati Sule (2005; 8), mengemukakan bahwa fungsi-fungsi manajemen adalah perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), Kepemimpinan (*leading*), dan pengawasan (*controlling*). Griffin berbeda dalam hal *leading*, dimana Griffin bermaksud untuk mengemukakan bahwa kepemimpinan memiliki pengaruh kuat agar kegiatan manajemen dapat dilaksanakan dengan baik.

Ricky W. Griffin (2004; 7), manajemen merupakan suatu proses yang kompleks, menantang, dan menarik. Perubahan yang cepat dalam lingkungan usaha dewasa ini mengharuskan manajer untuk mengikuti kesempatan bisnis dan tren yang terjadi.

Menurut Robbert Kreitner (2014; 4), manajemen adalah menyelesaikan pekerjaan dengan dan melalui orang lain. Para ahli mengatakan bahwa manajer harus membangun modal sosial dengan 4 keterampilan sosial yang utama; persepsi sosial, manajemen kesan, pengaruh sosial dan persuasi, serta penyesuaian sosial.

Badrudin dalam Sudaryono (2015; 119), manajemen adalah upaya pencapaian tujuan organisasi yang sudah ditentukan sebelumnya dengan mempergunakan bantuan orang lain.

Drs. H. Malayu S.P. Hasibuan (2016; 2), manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Sri Indrastuti (2017; 1), manajemen mempunyai fungsi yang disebut dengan fungsi-fungsi manajemen berfungsi mengelola 6 M yaitu: *Man*, *Machine*, *Material*, *Money*, *Methoda*, dan *Market*. *Man* adalah manusia atau SDM yang berfungsi mengelola 5 M lainnya.

Manajemen secara pengertian, sebagaimana dikemukakan oleh Mary Parker Follet dalam Ernie Tisnawati (2005; 5), adalah seni dalam menyelesaikan



sesuatu melalui orang lain. Segala sesuatu yang perlu dilakukan dalam rangka pencapaian tujuan tertentu.

#### **4. Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia diperusahaan perlu dikelola secara professional agar terwujud keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan dan kemampuan organisasi perusahaan. Keseimbangan tersebut merupakan kunci utama perusahaan agar dapat berkembang secara produktif dan wajar. Dengan pengaturan manajemen sumber daya manusia secara professional, diharapkan pegawai bekerja secara produktif.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2017; 2), manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Manajemen sumber daya manusia juga dapat didefinisikan sebagai suatu pengelolaan dan pendayagunaan sumber daya yang ada pada individu (pegawai). Pengelolaan dan pendayagunaan tersebut dikembangkan secara maksimal didalam dunia kerja untuk mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai.

Kasmir (2016; 6), secara sederhana manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah proses pengelolaan manusia melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan

kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan *stakeholder*. Dari pengertian ini bahwa manusia memiliki andil dalam mencapai tujuan perusahaan, baik pertumbuhan laba ataupun aset.

Noe dalam Kasmir (2016; 6), menyebutkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan bagaimana memengaruhi perilaku, sikap dan kinerja karyawan melalui kebijakan dan system yang dimiliki oleh perusahaan.

Sedangkan menurut Dessler dalam Kasmir (2016; 7), manajemen sumber daya manusia merupakan proses menangani karyawan pelatihan, penilaian, kompensasi, hubungan kerja, kesehatan dan keamanan secara adil terhadap fungsi-fungsi MSDM.

Sudaryono (2015; 119), mengemukakan tiga pengertian sumber daya manusia:

1. Sumber daya manusia adalah manusia yang bekerja dilingkungan suatu organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja, pekerja atau karyawan).
2. Sumber daya manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
3. Sumber daya manusia adalah potensi yang merupakan aset dan berfungsi sebagai modal (non-material atau non finansial) didalam organisasi bisnis yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (*real*) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Manajemen sumber daya manusia adalah proses serta upaya untuk merekrut, mengembangkan, memotivasi, serta mengevaluasi keseluruhan sumber daya manusia yang diperlukan perusahaan dalam mencapai tujuannya.

Sudaryono (2015; 120), manajemen sumber daya manusia adalah proses serta upaya untuk merekrut, mengembangkan, memotivasi serta mengevaluasi keseluruhan sumber daya manusia yang diperlukan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Pendapat lain menyebutkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peran tenaga kerja agar efisien dan efektif sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Zulkifli Rusby (2017; 2), manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut A.F. Stoner dalam Zulkifli Rusby (2017; 2) manajemen sumber daya manusia adalah suatu prosedur yang berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi yang memerlukannya.

Pengertian manajemen sumber daya manusia dari Harvard *Business School* dalam Sudaryono (2015; 120), adalah proses pengelolaan yang lebih memperhatikan manusia sebagai aset potensial dari pada hanya sebagai variabel

biaya. Manajemen sumber daya manusia melibatkan semua keputusan dan tindakan manajemen yang memengaruhi sifat hubungan antara organisasi dan karyawan sebagai sumber daya organisasi.

Inti pengadaan SDM menurut Manullang dalam Sudaryono (2015; 120), adalah menyediakan tenaga kerja yang dibutuhkan oleh suatu organisasi secara kuantitatif maupun kualitatif. Kuantitas ditentukan melalui analisis beban kerja (*work load analysis*) dan analisis angkatan kerja (*work force analysis*). Kualitas ditentukan melalui analisis jabatan (*job analysis*) yang menghasilkan deskripsi jabatan (*job description*) dan spesifikasi jabatan (*job specification*).

Kustoro dalam Sudaryono (2015; 122), fungsi manajemen sumber daya manusia secara sederhana dapat diringkas menjadi sebagai berikut:

1. Fungsi perencanaan (*human resource planning*): merencanakan kebutuhan dan pemanfaatan SDM bagi perusahaan.
2. Fungsi pengadaan (*personel procurement*): mencari dan mendapatkan sumber daya manusia, termasuk didalamnya rekrutmen, seleksi, dan penempatan serta kontrak tenaga kerja.
3. Fungsi pengembangan (*personel development*): mengembangkan sumber daya manusia, termasuk didalamnya program orientasi tenaga kerja, pendidikan dan pelatihan.
4. Fungsi pemeliharaan (*personel maintenance*): memelihara sumber daya manusia, termasuk didalamnya pemberian insentif, jaminan kesehatan dan keselamatan tenaga kerja, pemberian penghargaan, dan lain sebagainya.



5. Fungsi penggunaan (*personel utilization*): memanfaatkan dan mengoptimalkan sumber daya manusia, termasuk didalamnya promosi, demosi, transfer dan juga separasi.

Malayu S.P. Hasibuan (2016; 21), manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja, agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan. Hal-hal pokok yang dipelajari dalam MSDM ini adalah perencanaan (*human resources planning*), pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan.

Ricky W. Griffin (2007; 214), manajemen sumber daya manusia merupakan serangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan pada usaha untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan angkatan kerja yang efektif. Manajemen sumber daya manusia berlangsung dalam konteks lingkungan yang rumit dan selalu berubah serta semakin dianggap penting secara strategis.

Menurut Ernie Tisnawati (2005; 13), manajemen sumber daya manusia adalah penerapan manajemen berdasarkan fungsinya untuk memperoleh sumber daya manusia yang terbaik bagi bisnis yang kita jalankan dan bagaimana sumber daya manusia yang terbaik tersebut dapat dipelihara dan tetap bekerja bersama kita dengan kualitas pekerjaan yang senantiasa konstan ataupun bertambah.

Ernie Tisnawati (2005; 191), juga mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai proses serta upaya untuk merekrut, mengembangkan,

memotivasi, serta mengevaluasi keseluruhan sumber daya manusia yang diperlukan perusahaan dalam pencapaian tujuannya.

Inu Kencana Syafiie (2010; 214), manajemen sumber daya manusia adalah serangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan pada usaha untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan angkatan kerja yang efektif. Manajemen sumber daya manusia berlangsung dalam konteks lingkungan yang rumit dan selalu berubah serta selalu dianggap penting secara strategis.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia dapat diartikan dengan sudut pandang yang berbeda. Hanya saja sekalipun berbeda dari berbagai sudut pandang, tujuan utamanya adalah tetap sama yaitu memanusiakan manusia dan memberikan kesejahteraan secara professional dan adil sesuai dengan porsi masing-masing karyawan.

### **5. Kepuasan Kerja**

Edy Sutrisno (2019; 74), istilah kepuasan merujuk pada sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap positif terhadap kerja.

Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kepuasan psikologis dan akhirnya akan timbul sikap atau tingkah laku negatif dan pada gilirannya akan dapat menimbulkan frustrasi, sebaliknya karyawan yang terpuasakan akan dapat bekerja dengan baik, penuh semangat,

aktif, dan dapat berprestasi lebih baik dari karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

Edy Sutrisno (2019; 75), mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaannya mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya.

Robbins (2001) dalam Edy Sutrisno (2019; 75), para manajer seharusnya peduli akan tingkat kepuasan kerja dalam organisasi mereka sekurang-kurangnya dengan tiga alasan:

1. Ada bukti yang jelas bahwa karyawan yang tidak puas lebih sering melewatkan kerja dan lebih besar kemungkinan mengundurkan diri.
2. Telah diperagakan bahwa karyawan yang puas mempunyai kesehatan yang lebih baik dan usia lebih panjang.
3. Kepuasan pada pekerjaan.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2017; 117), kepuasan kerja merupakan perasaan yang berhubungan dengan pekerjaan melibatkan aspek-aspek seperti upah atau gaji yang diterima, kesempatan pengembangan karir, hubungan dengan pegawai lainnya, penempatan kerja, jenis pekerjaan, struktur organisasi perusahaan, dan mutu pengawasan. Sedangkan perasaan yang berhubungan dengan dirinya antara lain umur, kondisi kesehatan, kemampuan, dan pendidikan.

Menurut Gomes (2001; 178) dalam Sri Indrastuti (2017; 67), kepuasan kerja adalah sesuatu yang bersifat subjektif dimana penilaian ini merupakan hasil kesimpulan yang didasarkan pada suatu perbandingan mengenai apa yang secara nyata diterima oleh pegawai dan pekerjaannya dibandingkan dengan apa yang diharapkan, diinginkan dan diperkirakan sebagai hal yang pantas atau berhak baginya.

Menurut Ritchie (2000; 7), dalam Sri Indrastuti (2017; 67), kepuasan kerja diperkirakan oleh seorang penilai internal mengenai nilai dan kepercayaan.

Munandar (2001; 350) dalam Sri Indrastuti (2017; 67), mendefinisikan kepuasan kerja adalah karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan merasa senang dengan pekerjaannya.

Robbins dan Judge (2016; 49), kepuasan kerja merupakan sebuah perasaan positif terhadap pekerjaan yang dihasilkan dari evaluasi atas karakteristik-karakteristiknya. Sebuah pekerjaan lebih dari sekedar mengacak kertas, menulis kode program, menunggu pelanggan, atau mengendarai truk. Pekerjaan membutuhkan interaksi dengan rekan kerja dan bos, mengikuti aturan serta kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup dengan kondisi kerja yang kurang ideal, dan sebagainya. Penilaian seorang pekerja atas kepuasannya terhadap pekerjaan merupakan penjumlahan kompleks dari banyak elemen berbeda.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli maka dapat disimpulkan kepuasan kerja adalah suatu sikap berupa refleksi dari perasaan karyawan



terhadap keseluruhan pekerjaan. Kepuasan kerja dapat diartikan sebagai besarnya rasa suka karyawan terhadap pekerjaannya, pegawai yang merasa senang dan puas dengan pekerjaannya tentu ia akan melaksanakan tugasnya dengan sebaik-baiknya sehingga akan berdampak positif terhadap hasil kerjanya.

## 6. Teori-Teori Kepuasan Kerja

Dibawah ini dikemukakan teori-teori tentang kepuasan kerja, yaitu teori keseimbangan (*equity theory*), teori perbedaan (*discrepancy theory*), teori pemenuhan kebutuhan pokok (*need fulfillment theory*), teori pandangan kelompok (*social reference group theory*), teori dua faktor Herzberg (*Two Factor Theory*), dan teori pengharapan (*expectancy theory*). Anwar Prabu Mangknegara (2017; 120-122):

### 1. Teori Keseimbangan (*Equity Theory*)

Teori ini dikembangkan oleh Adam. Adapun komponen dari teori ini adalah *input*, *output*, *comparision*, dan *equity*. Menurut Wesley dan Yuki (1997) *input* adalah semua nilai yang diterima pegawai yang dapat menunjang pelaksanaan kerja, seperti pendidikan, pengalaman, skill, usaha, peralatan, jumlah jam kerja. *Outcome* adalah semua nilai yang diperoleh dan dirasakan pegawai, misalnya upah, keuntungan tambahan, status simbol, pengenaan kembali, kesempatan untuk berprestasi. *Comparision person* adalah seorang pegawai dalam organisasi yang sama, seorang pegawai dalam perusahaan yang berbeda, atau dirinya sendiri dalam pekerjaan sebelumnya. Kepuasan yang dicapai karyawan tergantung dari

puas atau tidaknya karyawan yang merupakan perbandingan *input-output* dirinya dibandingkan dengan karyawan lainnya.

## 2. Teori Perbedaan (*Discrepancy Theory*)

Teori ini dipelopori oleh Proster yang berpendapat mengukur kepuasan dilakukan dengan cara menghitung selisih antar apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan pegawai. Locke (1969) menyatakan kepuasan kerja pegawai bergantung pada apa yang diharapkan. Jika yang dihadapannya lebih besar dari yang diharapkan maka dinyatakan puas, begitu juga sebaliknya.

## 3. Teori Pemenuhan Kebutuhan (*Need Fulfillment Theory*)

Kepuasan kerja karyawan bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai. Pegawai akan merasa puas apabila ia mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Makin besar kebutuhan pegawai yang terpenuhi, makin puas pula pegawai tersebut, begitu pula sebaliknya.

## 4. Teori Pandangan Kelompok (*Social Reference Group*)

Menurut teori ini, kepuasan kerja pegawai bukan bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi juga bergantung pada pendapat kelompok yang oleh para pegawai dianggap sebagai kelompok acuan.

## 5. Teori dua faktor dari Hezberg (*Two Factor Theory*)

Teori dua faktor dikembangkan oleh Frederick Hezberg. Ia menggunakan Abraham Maslow sebagai titik acuannya. Penelitian ini dilakukan dengan wawancara terhadap subjek dan akuntan. Kemudian dianalisis isi untuk menentukan faktor-faktor yang menyebabkan kepuasan

dan ketidakpuasan. Dua faktor yang menyebabkan timbulnya rasa puas atau tidak puas yaitu faktor pemeliharaan juga disebut faktor *disatisfiers* yang meliputi administrasi dan kebijakan perusahaan, kualitas pengawasan, hubungan dengan pengawas, upah, keamanan kerja, kondisi kerja dan status. Faktor motivasi disebut *satisfiers, motivation* yang meliputi dorongan prestasi, pengenalan, kemajuan, *workit self*, kesempatan berkembang dan tanggung jawab.

#### 6. Teori Pengharapan (*Expectancy Theory*)

Teori ini dikembangkan oleh Victor. H. Vroom diperluas oleh Porter Lowler, Keith Davis (1985) mengemukakan bahwa suatu produk dari bagaimana seorang menginginkan sesuatu, dan penaksiran seseorang memungkinkan aksi tertentu yang akan menutupnya.

#### 7. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan

Anwar Prabu Mangkunegara (2017; 120), ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu faktor yang ada pada diri pegawai dan faktor pekerjaannya.

- a. Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berpikir, persepsi, dan sikap kerja.
- b. Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Pendapat yang dikemukakan oleh Ghiseli dan Brown (dalam As'ad, 2009) mengemukakan adanya lima faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja:

1. Kedudukan (posisi)

Mayoritas manusia menganggap adanya individu yang bekerja di sebuah perusahaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas dari pada bekerja di tingkat yang lebih rendah. Hal ini menunjukkan tingkat pekerjaan mempengaruhi kepuasan kerja

2. Pangkat (Golongan)

Pekerjaan yang mendasarkan adanya tingkatan dalam golongan membuat pekerjaan tersebut memiliki kedudukan-kedudukan tertentu didalamnya. Apabila ada kenaikan upah, maka sedikit banyak akan dianggap sebagai kenaikan pangkat, dan kebanggaan terhadap kedudukan yang baru itu akan merubah perilaku dan perasaannya.

3. Umur

Adanya hubungan antara kepuasan kerja dengan umur karyawan. Karyawan yang berada pada umur 25-34 tahun dan umur 40 hingga 60 tahun adalah merupakan umur-umur yang bisa menimbulkan perasaan kurang puas terhadap pekerjaan.

4. Penjaminan Finansial dan Jaminan Sosial

Masalah finansial dan jaminan sosial mayoritas berpengaruh pada kepuasan kerja.

5. Mutu Pengawasan



Hubungan antara karyawan dengan pihak pimpinan sangat penting artinya dalam meningkatkan produktifitas kerja. kepuasan karyawan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan ke bawah.

## 8. Survey Kepuasan Kerja

Anwar Prabu Mangkunegara (2017; 124), survei kepuasan kerja adalah suatu prosedur dimana pegawai-pegawai mengemukakan perasaan mengenai jabatan atau pekerjaannya melalui laporan kerja. survei kepuasan kerja juga untuk mengetahui moral pegawai, pendapat, sikap, iklim, dan kualitas kehidupan kerja pegawai.

Survei kepuasan kerja dapat bermanfaat dan menguntungkan apabila memenuhi persyaratan sebagai berikut:

1. Manajer dan pimpinan melibatkan diri pada survey
2. Survei dirancang berdasarkan kebutuhan pegawai dan manajemen secara objektif
3. Survei diadministrasikan secara wajar
4. Ada tindak lanjut atau *follow up* dari pemimpin, dan adanya aksi untuk mengkomunikasikan kegunaan hasilnya dari pemimpin. Keuntungan dari survei kepuasan kerja, antara lain kepuasan kerja secara umum, komunikasi, meningkatkan sikap kerja, dan untuk keperluan pelatihan (*training*).

Anwar Prabu Mangkunegara (2017; 124), manfaat survei kepuasan kerja:

a. Kepuasan kerja secara umum

Keuntungan survei kepuasan kerja dapat memberikan gambaran kepada pemimpin mengenai tingkat kepuasan kerja pegawai di perusahaan. Begitu pula untuk mengetahui ketidakpuasan pegawai pada bagian dan jabatan tertentu. Survey juga sangat bermanfaat dalam mendiagnosis masalah-masalah pegawai yang berhubungan dengan peralatan kerja.

b. Komunikasi

Survei kepuasan kerja sangat bermanfaat dalam mengkomunikasikan keinginan pegawai dengan pikiran pemimpin. Pegawai yang kurang berani berkomentar terhadap pekerjaannya dengan melalui survei dapat membantu mengkomunikasikan kepada pemimpin.

c. Meningkatkan sikap kerja

Survei kepuasan kerja dapat bermanfaat dalam meningkatkan sikap kerja pegawai. Hal ini karena pegawai merasa pelaksanaan kerja dan fungsi jabatannya mendapat perhatian dari pihak pemimpin.

d. Kebutuhan pelatihan

Survei kepuasan kerja sangat berguna dalam menentukan kebutuhan pelatihan tertentu. Pegawai-pegawai biasanya diberikan kesempatan untuk melaporkan apa yang mereka rasakan dari perlakuan pemimpin pada bagian jabatan tertentu. Dengan demikian kebutuhan pelatihan disesuaikan dengan kebutuhan bagi bidang pekerjaan pegawai-pegawai peserta pelatihan.

## 9. Penelitian Terdahulu

**Tabel II.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No.	Nama/ Tahun	Judul	Variabel	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Desman Arianto Sitinjak (2017).	Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Karyawan (Studi Kasus di Perusahaan Kopi PT. Golden Kirrin Internasional, Kabupaten Bandung).	Gaji/Upah dan Kompensa si (X <sub>1</sub> ) Kepemim pinan (X <sub>2</sub> ) Aspek Sosial Dalam Pekerjaan (X <sub>3</sub> ) Lingkunga n Kerja (X <sub>4</sub> ) Pengharga an dan Sanksi Kerja (X <sub>5</sub> ) Jaminan Bekerja (X <sub>6</sub> ) Kepuasan kerja dan Loyalitas	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukk an bahwa kepuasan kerja dan loyalitas kerja karyawan PT. Golden Kirrin Internasiona l didukung oleh tiga faktor yakni: Faktor Sosial, Faktor Gaji/Upah dan Faktor Jaminan Bekerja. Hasil penilaian	Penelitian ini mengguna kan Variabel Kepuasan Kerja dan Loyalitas. Penelitian ini menunjukk an hasil yang sangat baik. Sedangkan peneliti mengguna kan Variabel Kepuasan Kerja, dengan hasil penelitian cukup baik.

No.	Nama/ Tahun	Judul	Variabel	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan
			(Y)		Loyalitas Karyawan yang dinilai dari tiga aspek menunjukkan hasil sangat baik, karyawan sangat puas dengan kinerja perusahaan dan karyawan sangat loyal terhadap PT. Golden Kirrin Internasional.	
2.	Riski Rahayu Wiranegara (2010).	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Bulanan PT.	Karakteristik Pekerjaan (X <sub>1</sub> ) Dorongan Berprestasi (X <sub>2</sub> ) Kesempat	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa karakteristik pekerjaan, dorongan berprestasi,	Penelitian ini menggunakan Variabel Kepuasan Kerja dengan



No.	Nama/ Tahun	Judul	Variabel	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan
		Gunung Madu Plantations Lampung Tengah.	an Berkemba ng ( $X_3$ ) Tanggung Jawab ( $X_4$ ) Pengharga an ( $X_5$ ) Kepuasan Kerja Karyawan (Y)		kesempatan berkembang , tanggung jawab dan penghargaa n berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan kerja karyawan Ribulanan <i>Services Bussines and Finance</i> (SBF) PT. Gunung Madu Plantations Lampung Tengah	Faktor Karakteristik pekerjaan , Dorongan berprestasi, Tanggung jawab. Sedangkan Peneliti mengan akan Variabel Kepuasan kerja, dengan Faktor Pengalam an kerja, Masa kerja, Sikap kerja dan Pendidik an

Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

No.	Nama/ Tahun	Judul	Variabel	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan
3.	Sabran (2010)	Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Perawatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Ade Mohamad Djoen Kabupaten Sintang.	Kompensasi (X <sub>1</sub> ) Gaya Kepemimpinan (X <sub>2</sub> ) Stimulasi Sosial (X <sub>3</sub> ) Kondisi Kerja (X <sub>4</sub> ) Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	Kuantitatif	Hasil Pengujian secara parsial menunjukkan bahwa masing-masing variabel bervariasi terhadap kepuasan kerja karyawan bagian perawatan, ditunjukkan nilai $t_{hitung}$ masing-masing variabel ada yang lebih besar dari $t_{tabel}$ pada taraf $\alpha=5\%$ dan ada yang lebih kecil dari $t_{tabel}$ pada	Penelitian ini menggunakan Variabel dengan Faktor Kompensasi, Gaya Kepemimpinan, Stimulasi Sosial, dan Kondisi Kerja. Sedangkan peneliti menggunakan Variabel dengan Faktor Pengalaman kerja, Masa kerja, Sikap kerja dan

No.	Nama/ Tahun	Judul	Variabel	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan
					taraf $\alpha=5\%$ . Variabel kondisi kerja merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan kerja, dengan kata lain dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja karyawan paling banyak ditentukan oleh kesesuaian kondisi kerja dengan tugas dan tanggung	Pendidik an.

No.	Nama/ Tahun	Judul	Variabel	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan
4.	Bamy Emely (2017)	Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengar uhi Kepuasan Kerja Karyawan Di Hotel Pangeran Beach Padang.	Faktor Gaji ( $X_1$ ) Faktor Pekerjaan Itu Sendiri ( $X_2$ ) Faktor Rekan Sekerja ( $X_3$ ) Faktor Atasan ( $X_4$ ) Faktor Promosi Jabatan ( $X_5$ ) Faktor Lingkunga n Kerja ( $X_6$ ) Kepuasan Kerja Karyawan (Y)	Kuantitatif	jawab karyawan. Nilai koefisien determinasi <i>Adjusted R Square</i> 0,909 artinya pengaruh variabel X terhadap Y sebesar 90,9%. Sehingga disimpulkan variabel faktor gaji, pekerjaan itu sendiri, atasan, promosi jabatan dan lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, karena nilai sig. <0,05 sedangkan untuk	Penelitian ini menggunk akan Variabel Kepuasan Kerja dengan Faktor Gaji, Faktor Pekerjaan itu sendiri, Faktor Rekan sekerja, Faktor Atasan dan Faktor Promosi jabatan. Sedangka n peneliti menggunk akan Variabel Kepuasan Kerja, dengan Faktor Pegawai dan Faktor Pekerjaan .



No.	Nama/ Tahun	Judul	Variabel	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan
					variabel faktor rekan sekerja tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan karena lebih besar dari 0,05.	
5.	Novita Marlia (2010)	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Alam Prima Komputer Bandar Lampung.	Kepuasan Kerja ( $X_1$ ) Kinerja Karyawan ( $Y_1$ )	Kuantitatif	Hasil penyebaran kuesioner kepada karyawan untuk faktor kepuasan kerja bahwa persentase tertinggi karyawan yang bisa digolongkan merasa kurang puas disebabkan oleh lingkungan kerja, kemampuan pimpinan dalam mengambil keputusan	Penelitian ini menggunakan Variabel Kepuasan Kerja dan Kinerja. Penelitian ini dari hasil kuesioner mendapatkan persentase tertinggi karyawan digolongkan merasa kurang puas. Sedaangk

No.	Nama/ Tahun	Judul	Variabel	Metode	Hasil Penelitian	Perbedaan
					<p>dan kesempatan untuk mengembangan diri sedangkan persentase tertinggi karyawan yang dapat digolongkan berkinerja rendah yaitu: Kurang melakukan inovasi dalam melaksanakan tugas, sering melakukan kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan, dan kesesuaian pekerjaan dengan keahlian yang dimiliki.</p>	<p>an peneliti menggunakan Variabel Kepuasan Kerja, dan hasil dari penyebaran kuesioner dpeneliti mendapatkan persentase dengan golongan cukup puas.</p>

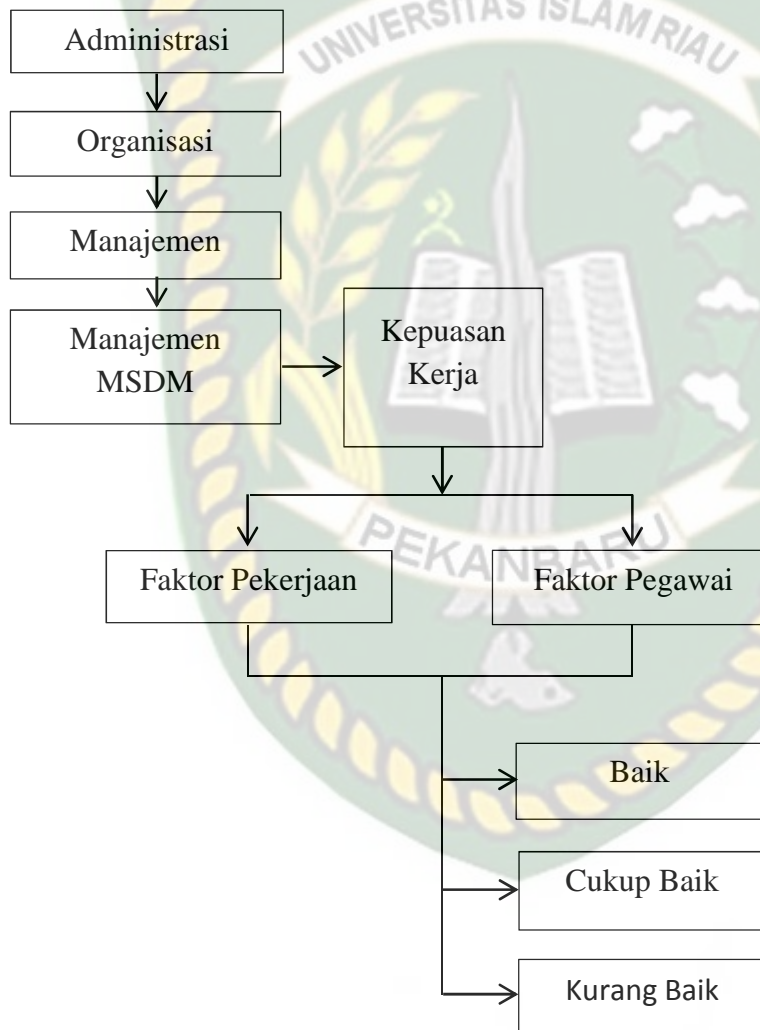
Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## B. Kerangka Pikir

Adapun gambaran kerangka pikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar II.1**  
**Kerangka Pikir**



Sumber; Olahan Penelitian Tahun 2020

### C. Konsep Operasional

Untuk memberikan kesatuan pendapat, penulis mengemukakan konsep operasional yang merupakan konsep yang dipakai dalam proses penelitian yang dimaksud untuk menerjemahkan konsep teoritis yang ada sehingga tercipta suatu pengertian dari penelitian ini.

Oleh karena itu penulis akan menjelaskan pemakaian konsep-konsep penelitian untuk menghindari kekeliruan dalam pemakaian konsep yang meliputi;

1. Pengalaman kerja adalah sesuatu atau kemampuan yang dimiliki oleh para karyawan dalam menjalankan tugas – tugas yang dibebankan kepadanya.
2. Masa kerja adalah jangka waktu atau lamanya seseorang bekerja dalam suatu instansi, kantor, dan sebagainya
3. Sikap kerja adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya yang mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan.
4. Pendidikan adalah pembelajaran pengetahuan, keterampilan, dan kebiasaan sekelompok orang yang diturunkan dari satu generasi ke generasi berikutnya melalui pengajaran, pelatihan, atau penelitian.
5. Interaksi sosial Interaksi sosial adalah hubungan timbal balik antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, dan kelompok dengan kelompok.
6. Kesempatan promosi jabatan atau kenaikan jabatan merupakan sesuatu yang sangat didambakan oleh seorang karyawan karena dianggap suatu penghargaan atas jasa dan pengabdianya.



7. Hubungan kerja adalah hubungan antara pengusaha dengan pekerja/buruh (karyawan) berdasarkan perjanjian kerja.
8. Jaminan finansial atau kompensasi merupakan segala sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka.

#### D. Operasional Variabel

Untuk memudahkan arah penelitian ini yang terdiri dari suatu variable dengan empat indikator, maka dilakukan operasional variabel yang tertuang pada tabel II.2 sebagai berikut:

**Tabel II.2**  
**Operasional Variabel**

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang dinilai	Skala
1	2	3	4	5
Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi (Anwar Prabu Mangkunegara, 2017: 2).	Kepuasan Kerja	Faktor Pegawai	1. Pengalaman Kerja 2. Masa Kerja 3. Sikap kerja 4. Pendidikan	Skala Likert
		Faktor pekerjaan	1. Jenis Pekerjaan 2. Kesempatan Promosi Jabatan 3. Hubungan Kerja 4. Jaminan Finansial	Skala Likert

Sumber : Anwar Prabu Mangkunegara, 2017; 2).

## E. Teknik Pengukuran

Sebagai pertimbangan dalam menganalisa data yang terkumpul, penulis menggunakan masing-masing konsep, yaitu: pengukuran terhadap setiap indikator variabel penelitian ini menggunakan skala *Likert* (Sugiyono, 2017; 93) Skala *Likert* di gunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.

Pengukuran terhadap indikator variabel diklasifikasikan menjadi 3 bagian kategori penelitian yaitu baik, cukup baik, dan kurang baik. Untuk setiap item pertanyaan yang di ajukan per indikator variabel, masing-masing alternatif jawabannya terdiri dari tiga kategori dengan nilai skor sebagai berikut:

**Tabel II.3**  
**Teknik Pengukuran Skala Likert**

<b>Options</b>	<b>Bobot</b>
Baik	3
Cukup Baik	2
Kurang Baik	1

Pengukuran terhadap indikator variabel dikualifikasikan menjadi tiga bagian kategori penelitian yaitu baik, cukup baik, dan kurang baik. Untuk setiap item pertanyaan yang diajukan masing-masing alternative jawabannya terdiri dari tiga kategori nilai skor sebagai berikut; baik dengan bobot 3 (tiga), cukup baik dengan bobot 2 (dua), dan kurang baik dengan bobot 1 (satu).

Variabel diukur dengan mengajukan 8 pertanyaan terdiri dari 2 indikator, yaitu faktor pegawai dan faktor pekerjaan. Berdasarkan nilai persentasi yang di

tetapkan untuk responden sebanyak 30 orang, dengan persentase baik 100%, cukup baik 67%, dan persentase tidak baik 33%. Dengan demikian penilaian terhadap variabel dinyatakan:

Baik : Apabila jumlah persentase pengalaman kerja, masa kerja, sikap kerja, pendidikan, jenis pekerjaan, kesempatan promosi jabatan, hubungan kerja, dan jaminan finansial yang diperoleh dari kuesioner berada pada persentase 68% - 100%.

Cukup Baik : Apabila jumlah persentase pengalaman kerja, masa kerja, sikap kerja, pendidikan, jenis pekerjaan, kesempatan promosi jabatan, hubungan kerja, dan jaminan finansial yang diperoleh dari kuesioner berada pada persentase 34% - 67%.

Kurang Baik : Apabila jumlah persentase pengalaman kerja, masa kerja, sikap kerja, pendidikan, jenis pekerjaan, kesempatan promosi jabatan, hubungan kerja, dan jaminan finansial yang diperoleh dari kuesioner berada pada persentase 1% - 37%.

Selanjutnya untuk mengetahui lebih terperinci masing-masing penilaian atas variabel faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru yang terdiri dari 2 indikator dilihat sebagai berikut:

a. Faktor Pegawai

Baik : Apabila jumlah persentase yang diperoleh dari kuesioner mengenai indikator kompensasi berada pada ordinal 68% - 100%.

Cukup Baik : Apabila jumlah persentase yang diperoleh dari kuesioner mengenai indikator kompensasi berada pada ordinal 34% - 67%.

Kurang Baik : Apabila jumlah persentase yang diperoleh dari kuesioner mengenai indikator kompensasi berada pada ordinal 1% - 33%.

b. Faktor Pekerjaan

Baik : Apabila jumlah persentase yang diperoleh dari kuesioner mengenai indikator iklim kerja berada pada ordinal 68% - 100%.

Cukup Baik : Apabila jumlah persentase yang diperoleh dari kuesioner mengenai indikator iklim kerja berada pada ordinal 34% - 67%.

Kurang Baik : Apabila jumlah persentase yang diperoleh dari kuesioner mengenai indikator iklim kerja berada pada ordinal 1% - 33%.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan oleh penulis adalah survey deskriptif dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif karena peneliti mengumpulkan data dengan menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data dengan cara pengamatan ditempat penelitian.

Survey deskriptif yaitu digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data seperti mengedarkan kuesioer, test, wawancara terstruktur dan sebagainya, Sugiyono (2012; 11).

Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan kepada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan, Sugiyono (2012; 13).

Alasan penulis menggunakan tipe ini adalah untuk mengetahui secara jelas dan konkrit tentang Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Pada Bagian Mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru.

## B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Suka Fajar yang beralamat di jalan Soekarno Hatta No.Kav.141, Tangkerang Barat, Kecamatan Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru Riau. Adapun alasan memilih lokasi ini karena PT. Suka Fajar merupakan dealer resmi Mitsubishi yang telah memiliki banyak cabang di Indonesia. Disamping membuka cabang dimana-mana, bentuk kerjasama lain juga dilakukan misalnya kerjasama dengan *showroom* yang ada didalam maupun diluar provinsi seperti kerjasama dengan *Leasing* seperti Dipo *Star Finance*, Oto Multiartha, Adira *Finance*, Adira Syariah *Finance*, Tunas Mandiri, BFI, Bank Panin, Bank BCA, ACC (*Astra Credit Company*), dan lain-lain.

## C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012; 115).

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2012; 116).

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bagian mekanik di PT. Suka Fajar pekanbaru yang berjumlah 30 orang. Jadi

sampel yang digunakan adalah seluruh populasi atau semua karyawan bagian mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru.

Untuk lebih jelas rincian dari populasi dan sampel dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel III.1 berikut:

**Tabel III.1 Populasi dan Sampel Penelitian**

<b>Jenis Populasi</b>	<b>Populasi (Orang)</b>	<b>Sampel (Orang)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Kepala Bidang	1	1	100%
Karyawan Mekanik	29	29	100%
Jumlah	30	30	100%

Sumber: Data Penelitian, 2020

#### **D. Teknik Penarikan Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Sensus. Teknik Sensus *Sampling* (sensus jenuh) adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil (Sugiyono, 2012; 122-123).

## E. Jenis dan Sumber Data

Adapun yang menjadi jenis sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Data Primer

Yaitu data yang langsung penulis peroleh dari lokasi penelitian dan data yang langsung menguatkan penelitian ini. Dalam penelitian ini pengumpulan data primer menggunakan angket atau kuesioner

### 2. Data Sekunder

Yaitu data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Peneliti juga mengambil data-data yang relevan dari buku-buku literatur dan internet sesuai data yang diperlukan untuk memperjelas penilaian yang dilakukan.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dan dikumpulkan melalui beberapa cara yaitu:

### 1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, Sugiyono (2012; 199).

Pada penelitian ini penulis mempersiapkan daftar pertanyaan atau pernyataan mengenai permasalahan yang ada didalam penelitian ini. Dimana kuesioner yang diberikan berisi pertanyaan-pertanyaan tertulis dan



berbentuk pernyataan tertutup. Kuesioner yang digunakan dalam bentuk *check list* dimana responden memilih jawaban-jawaban yang tersedia.

## 2. Wawancara

Penulis melakukan wawancara langsung dengan karyawan bagian mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru sebagai informasi tambahan yang digunakan untuk mendukung data-data yang diperoleh dalam menunjang penelitian.

## 3. Observasi

Yaitu mengamati secara langsung objek yang diteliti, guna untuk lebih mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan bagian mekanik di PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru.

## 4. Dokumentasi

Adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dengan dokumentasi dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti atau mengambil gambar/foto tempat penelitian diadakan.

## **G. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu suatu metode penelitian yang sistematis, terstruktur, tersusun mantap dari awal hingga akhir penelitian dan cenderung menggunakan analisis angka-angka dan metode pengumpulan datanya menggunakan populasi dan sampel.

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### A. Sejarah Berdirinya PT. Suka Fajar Ltd Pekanbaru

Sejarah perusahaan bermula dari terjadinya pemindah tangan seluruh aset perusahaan kepemilikan yang baru yaitu bapak Sutan Kasim dengan beberapa rekannya pada tahun 1974. Setelah pemindah tangan seluruh aset oleh bapak Kasim dengan beberapa rekannya maka nama perusahaan diganti dengan PT. Sutan Kasim dengan susunan pengurus pada waktu itu adalah sebagai berikut:

1. Dewan Komisaris
  - a. Sutan Kasim
  - b. Moyardi Kasim
  - c. Djaswir Darwis
2. Dewan Direksi
  - a. Zairin Kasim
  - b. H. M. Rani Ismail

Pada waktu itu PT. Sutan Kasim Ltd bergerak di bidang usaha bengkel dan dagang. Dalam perdagangan ini kegiatannya terdiri dari perdagangan automotif merk *Ford*, ban, intirub dan batteray (accu), *oil*, dan lain-lain sesuai dengan bidang usaha yang dijalankan oleh NV. Tampubolon pada mulanya.

PT. Sutan Kasim Ltd menunjukkan perkembangan yang pesat setelah dikelola dengan prinsip management yang benar pada tahun 1977. PT. Sutan Kasim mengembangkan sayapnya dengan mendirikan kantor cabang yang pertama di Pekanbaru. Pimpinan kantor cabang ini dipercayakan kepada H. A. U Khaidir dimana kantor cabang ini bergerak dibidang yang sama dengan kantor pusat.

Disamping itu PT. Sutan Kasim Ltd juga memegang kedelaleran antara lain: kendaraan bermotor roda 4 (*Ford*), Ban Kendaraan *Olie* dan *Battery*. Akhirnya karena penjualan kendaraan *Ford* pada waktu itu belum menguntungkan maka produksinya dihentikan dan mencari alternatif lain dengan mencoba untuk menjadi Dealer kendaraan bermerek lain. Untuk kelanjutan usahanya pihak management PT. Sutan Kasim Ltd, mengusahakan ke Dealer kendaraan yaitu “Kendaraan Hino”. Dan untuk dealer kendaraan Hino ini, maka didirikan PT. Suka Fajar Ltd, pada tahun 1987. Susunan pengurusnya pada waktu itu adalah Zairin Kasim, M. Rani dan Sutan Kasim sebagai dewan Komisaris dan Moyardi Kasim serta Djaswir sebagai dewan Direksi.

Dikarenakan kendaraan Hino inipun mengalami nasib yang sama dengan kendaraan *Ford* sehingga produksinya terhenti pada waktu itu, management PT. Suka Fajar Ltd, mengambil keputusan untuk menjadi broker kendaraan Mitsubishi, sebab pemasarannya cukup baik pada waktu itu. Karena keberhasilan PT. Suka Fajar Ltd dalam memasarkan kendaraan merek Mitsubishi maka pada tahun 1980 PT. Suka Fajar Ltd yang telah pindah alamat di jalan Soekarno Hatta Kav. 140 diangkat

menjadi Dealer resmi kendaraan Mitsubishi oleh PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motor (PT. KTB) Jakarta.

Setelah itu susunan pengurusnya mengalami perubahan Sutan Kasim, Moyardi Kasim dan Djaswir sebagai Dewan Komisaris dan Dewan Direksi terdiri dari Zahirin Kasim dan M. Rani Ismail. Pada tahun 1982 karena sesuatu hal Djaswir Darwis keluar dari kepengurusan dan sesuai dengan kebutuhan organisasi perusahaan maka salah seorang dari Dewan Komisaris yaitu Moyardi Kasim diperbentukan sebagai general manager sejak tahun 1985. Sejalan dengan perkembangan perusahaan yang begitu pesat dari waktu ke waktu maka didirikan beberapa kantor cabang di beberapa tempat antara lain :

1. PT. Sutan Kasim Ltd Cabang Jambi didirikan pada tahun 1992
2. PT. Sutan Kasim Ltd Cabang Medan didirikan pada tahun 1993
3. PT. Suka Fajar Ltd Cabang Solok didirikan pada tahun 1986
4. PT. Suka Fajar Ltd Cabang Payakumbuh didirikan pada tahun 1988
5. PT. Suka Fajar Ltd Cabang Pekanbaru didirikan pada tahun 1991
6. PT. Suka Fajar Ltd Cabang Show Room Jl. M. Yamin dibuka pada tahun 1993
7. Dan kantor perwakilan PT. Sutan Kasim Ltd serta PT. Suka Fajar Ltd
8. didirikan pada tahun 1998 di Jakarta.

Untuk PT. Kasim Ltd Pekanbaru dan PT. Suka Fajar Ltd Pekanbaru ini telah memiliki kantor dengan bangunan permanent berlantai dua yang berlokasi di



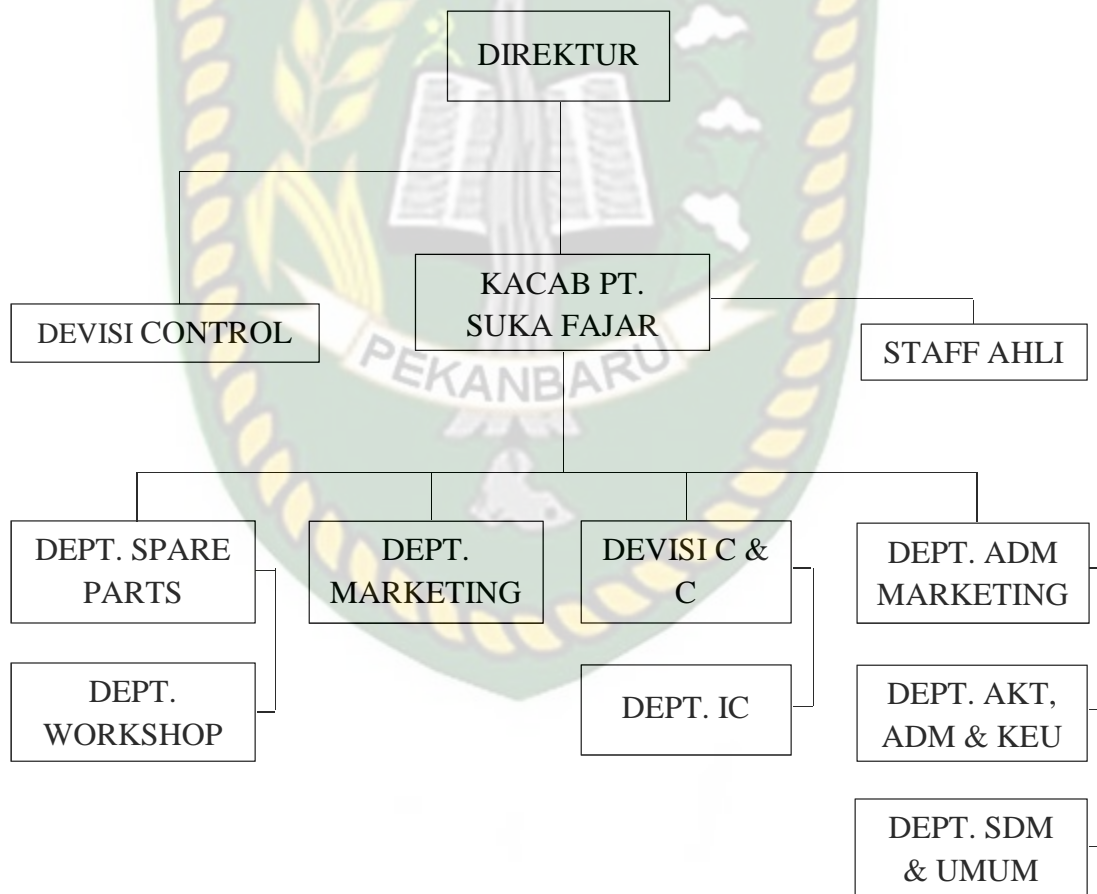
Jl.Arengka Kav. 140 Pekanbaru, diresmikan pada tanggal 7 September 1995. Dan anak perusahaan dari PT. Sutan Kasim Ltd adalah UD. Suka Putra yang didirikan pada tahun 1989 di Padang, dengan pimpinan Moyardi Kasim dan bergerak dibidang jual beli mobil bekas dan *spare part*.

Seiring dengan kemajuan zaman, akhirnya PT. Suka Fajar dan PT. Sutan Kasim berkembang dengan pesat. PT. Sutan Kasim selain bergerak dalam bidang pemasaran oli dan ban, juga sebagai Sub Dealer kendaraan roda 2 (dua) dengan merek Suzuki. Sedangkan untuk PT. Suka Fajar bergerak untuk pemasaran produk Mitsubishi. Produk Mitsubishi yang dipasarkan terdiri dari berbagai tipe yang meliputi kendaraan *Passenger* seperti *Grandis*, *Maven*, *Colt L300* dan *Colt T120SS* Minibus, sedangkan untuk kendaraan niaga seperti *Colt L300* dan *T120SS Pick Up*, *L200* yang terdiri dari *L200 Triton*, *L200 Super Pick Up GLX*, *L200 Strada Double Cabin GLS*, *L200 Strada Double Cabin GLX*, *L200 Double Cabin GL*, *L200 Mega Cabin*, *L200 Triton GLX* serta untuk tipe/jenis *Colt Diesel* terdiri dari beberapa macam antara lain: *Colt Diesel FE71*, *FE73*, *FE73 HD*, *FE74*, *FE74 HD*, *FE75*, *FE84*. Disamping membuka cabang dimana-mana, bentuk kerjasama lain juga dilakukan misalnya kerjasama dengan *showroom* yang ada didalam maupun diluar provinsi seperti kerjasama dengan *Leasing* seperti *Dipo Star Finance*, *Oto Multiartha*, *Adira Finance*, *Adira Syariah Finance*, *Tunas Mandiri*, *BFI*, *Bank Panin*, *Bank BCA*, *ACC (Astra Credit Company)*, dan lainlain.

## B. Struktur Organisasi PT. Suka Fajar Ltd Pekanbaru

Struktur organisasi bagi suatu perusahaan sangat penting karena struktur organisasi merupakan kerangka dasar bagi suatu perusahaan. Adapun kegunaan dari struktur organisasi adalah agar badan usah tersebut memiliki landasan dan pola pelaksanaan yang jelas dalam mencapai tujuan dan hasil usaha yang semaksimal mungkin.

**Gambar IV.1**  
**Struktur Organisasi**



Sumber: PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru.

Suatu organisasi harus memiliki seorang pimpinan, pada penelitian ini seorang kepala cabang harus bisa mengkoordinasi bawahannya agar bekerja lebih baik seperti pada bagian penjualan maupun pada bagian lainnya. Kepala bagian bertanggung jawab kepada masing-masing wakil kepala cabang untuk setiap bagian. Sedangkan untuk masing-masing kepala bagian memberikan laporan tentang perusahaan kepada cabang.

Struktur organisasi dibuat supaya masing-masing bagian memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap setiap pekerjaannya. Adapun tugas dari masing-masing departemen PT. Suka Fajar Ltd Pekanbaru adalah sebagai berikut:

#### 1. Pimpinan atau Direktur

Terdiri dari dua orang yaitu, Presiden Direktur dan Direktur, kedudukan pimpinan cabang Pekanbaru ini setara dengan General Manager di kantor pusat Padang. Tugas pokoknya adalah sebagai berikut:

- a. Memimpin, mengurus dan mengelolah PT. Suka Fajar Ltd Pekanbaru sesuai tujuan dan tugas pokok perusahaan.
- b. Melaksanakan kebijakan umum yang ditentukan oleh tingkat pusat
- c. Mengangkat dan memberhentikan pegawai sesuai dengan peraturan yang berlaku
- d. Memberikan segala keterangan tentang keadaan jalannya PT. Suka Fajar Ltd Pekanbaru. Baik dalam bentuk laporan tahunan maupun laporan berkala.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut. Kepala daerah operasi mempunyai fungsi-fungsi sebagai berikut:

- a. Pengelolaan keuangan PT. Suka Fajar Ltd Pekanbaru
  - b. Pengembangan organisasi dan manajemen PT. Suka Fajar Ltd Pekanbaru
  - c. Pengembangan dan pendayagunaan sumber daya manusia
  - e. Pengusahaan dan pengembangan saran dan prasarana perusahaan
  - f. Pengawasan internal
2. Kepala Departemen

Mengepalai masing-masing departemen yang terdiri dari beberapa bagian. Kepala departemen ini bertanggung jawab kepada wakil pimpinan masing-masing sesuai dengan departemennya. Adapun Fungsi dan tugas masing-masing departemen adalah sebagai berikut:

1. Departemen *Internal Control*

Departemen *Internal Control* mempunyai tugas untuk membantu pimpinan dalam melakukan pengawasan dan pemeriksaan Internal dalam lingkungan Suka Group dengan memberikan informasi yang bermanfaat dalam mengambil keputusan dan juga bertujuan dalam pengawasan aktifitas perusahaan. Bagian-bagian yang terdapat dalam departemen *Internal Control* adalah:

1. Bagian Pengawasan Fisik, bagian ini terdiri dari:
  - a. Pengawasan dan pengendalian persediaan
  - b. Pengawasan dan persediaan piutang
  - c. Pengawasan dan pengendalian harta tetap atau inventaris



d. Pengawasan dan pengendalian keuangan

2. Bagian pengawasan sistem dan prosedur.

## 2. Departemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Departemen ini bertujuan untuk merekrut sumber daya manusia yang terampil dan berusaha untuk meningkatkan kemampuan dari sumber daya manusia yang telah dimiliki oleh perusahaan agar dapat mendukung aktifitas perusahaan. Bagian-bagian yang terdapat dalam sumber daya manusia adalah :

1. Administrasi Personil
2. Kesejahteraan Personil
3. Pengembangan Personil
4. Bagian Kesekretariatan
5. Bagian Rumah Tangga Perusahaan
6. Bagian *Security*.

## 3. Departemen Akuntansi dan Administrasi Keuangan

Departemen ini merupakan pusat dari segala aktivitas yang terdapat pada perusahaan. Departemen ini mempunyai tugas untuk mengelola segala aktivitas perusahaan yang sedang berjalan karena itu peranan departemen ini tidak terlepas dari segala aktivitas perusahaan sehari-hari maupun laporan yang wajib dicapainya tanpa adanya pengecualian. Departemen ini bertujuan untuk menyelenggarakan administrasi dan keuangan secara keseluruhan serta dapat mengkaji data akurat dalam grup. Bagian-bagian yang terdapat dalam departemen akuntansi dan administrasi keuangan adalah:

1. Bagian Akuntansi
  2. Bagian Administrasi Perpajakan
  3. Bagian *Elektronik Processing*
  4. Bagian Keuangan
  5. Bagian Legalisasi Kredit
4. Divisi *Credit dan Collection (C & C)*

Tugas utama dari departemen ini adalah mengumpulkan kembali semua piutang perusahaan dari para nasabah serta membina hubungan perusahaan dengan nasabah serta melakukan negosiasi penyelesaian pengambilan dana kredit dari nasabah. Adapun bagian-bagian yang terdapat pada divisi C & C adalah :

1. Bagian Administrasi Kredit, bagian ini terdiri dari:
  - a. Administrasi Kredit Kendaraan, memberikan pelayanan kepada para nasabah dalam pembayaran angsuran secara langsung maupun melalui transfer dari petugas penagih.
  - b. Administrasi Kredit Non Kendaraan, melakukan pengelolaan dan laporan posisi part dan servis dari departemen operasional, dan untuk melaporkan posisi piutang dan pelaksanaan penagihan.
  - c. Bagian Pengawasan, bertugas untuk melakukan penagihan piutang secara terus-menerus sesuai dengan tanggal jatuh tempo.

## 5. Departemen *Spare Part*

Departemen *Spare Part* adalah departemen yang bertanggung jawab terhadap penjualan dan penyediaan suku cadang, khususnya yang bermerek Mitsubishi.

Bagian-bagian yang berada pada Departemen *Spare Part* adalah :

- a. Bagian Gudang, bagian gudang bertugas untuk melakukan penerimaan dan pembongkaran serta mengecek barang yang masuk
- b. Bagian *Counter* Bengkel, bagian *counter* bengkel bertugas melayani permintaan barang yang dibutuhkan bengkel.
- c. Bagian Penjualan, bagian penjualan bertugas untuk melaksanakan penjualan baik melalui Center, Canvas Lokal dan luar kota serta melakukan penjualan langsung dari gudang ke *Deptwort Shop*.
- d. Bagian Pembelian, bagian pembeli bertugas untuk mengorder barang ke PT Krama Yudha Tiga Berlian Motors Jakarta maupun perusahaan lain.
- e. Bagian Komputer, bagian komputer bertugas untuk mengecek atau memeriksa laporan penjualan.
- f. Bagian Administrasi, bagian administrasi memiliki tugas untuk merekap seluruh faktur-faktur penjualan.
- g. Bagian Kasir, bagian kasir bertugas untuk menerima pembayaran sesuai dengan jumlah uang yang tertulis.

## 6. Departemen *Work Shop*

Departemen *Work Shop* bertugas untuk melayani jasa perbaikan kendaraan dengan merek Mitsubishi. Bagian-bagian yang terdapat pada departemen ini

antara lain:

- a. Bagian Teknik, semua kegiatan dilakukan oleh dealer serta diawasi oleh kepala bagian bengkel.
- b. Administrasi, bertugas untuk mencatat segala bukti transaksi serta pembuatan laporan mengenai pendapatan departemen ini, baik untuk perusahaan maupun PT. Krama Yudha Tiga Berlian Motor
- c. Kasir, bertugas untuk menerima biaya sesuai dengan tagihan yang dibuat oleh *frontman*.
- d. *Frontman*, bertugas untuk menerima atau melayani tamu dan pemilik kendaraan yang datang ke work shop baik untuk servis maupun untuk mencari informasi mengenai mesin-mesin kendaraan yang mereka miliki.

#### 7. Departemen *Sales*

Tugas dari departemen ini adalah melakukan penjualan dengan merk Misubishi, yang mana sasarannya adalah untuk komersial dan pribadi. Selain itu tujuan lain dari departemen *sales* adalah berusaha mempertahankan sekaligus meningkatkan omzet penjualan untuk mencapai laba yang maksimal bagi perusahaan.

Departemen *sales* ini mempunyai bagian-bagian yang terdiri dari:

- a. Bagian penjualan
- b. Bagian Administrasi Penjualan
- c. Bagian Perlengkapan.

Demikian sejarah singkat tentang perkembangan PT. Suka Fajar Ltd Pekanbaru. Yang dari waktu ke waktu menunjukkan perkembangan dan maju masa



yang akan datang. Untuk lebih memudahkan dalam penyebutan nama ketiga perusahaan ini dapat disebut sebagai PT. Suka Group PT. Suka Fajar Ltd, yang dibuat secara di bawah tanggal 25 September 1982 dan didaftarkan di kantor Notaris tanggal 6 Desember 1982 dengan no akte yaitu: No. 149 Tahun 1982. Dengan demikian bertindak untuk dan atas nama PT. Suka Fajar Ltd, yang berkedudukan di Padang. Yang mana anggaran dasar perusahaan tersebut telah diumumkan dalam tambahan berita RI tanggal 5 Mei 1981 No. 36 dan lembaran tambahan No. 354. PT. Suka Fajar Ltd Pekanbaru ini merupakan anak dari perusahaan kendaraan Mitsubishi di Padang.

Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Identitas responden merupakan keterangan yang diperoleh dari responden berupa data kuesioner yang disebarkan oleh penulis yang berisikan jenis kelamin, umur, dan pendidikan dari karyawan bagian mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru.

Untuk lebih jelas mengenai hal tersebut maka dapat dilihat pada keterangan dibawah ini sebagai berikut:

##### 1. Jenis Kelamin Responden

Berdasarkan hasil penelitian karakteristik responden karyawan menurut jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel V.1: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Karyawan Bagian Mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru.**

No.	Jenis Kelamin Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	Laki-Laki	30	100%
2.	Perempuan	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

**Sumber: Data Penelitian 2020**

Dari tabel V.1 diatas dapat dilihat bahwa 30 responden dengan jenis kelamin laki-laki atau sebesar (100%) dan 0 responden dengan jenis kelamin perempuan atau

sebesar (0%). Jadi dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa responden yaitu karyawan bagian mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru berdasarkan jenis kelamin seluruhnya adalah laki-laki.

## 2. Umur Responden

Berdasarkan hasil penelitian karakteristik responden karyawan menurut umur dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel V.2: Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Karyawan Bagian Mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru.**

No.	Umur Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	20 - 25 Tahun	20	66,7%
2.	26 - 30 Tahun	7	23,3%
3.	31 - 40 Tahun	3	10%
4.	41 - 50 Tahun	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

**Sumber: Data Penelitian 2020**

Pada tabel V.2 dapat dilihat bahwa 20 responden dengan umur 20- 25 tahun atau sebesar (66,7%), 7 responden dengan umur 26- 30 tahun atau sebesar (23,3%), 3 responden dengan umur 31-40 tahun atau sebesar (10%), dan 0 responden dengan umur 41-50 tahun atau sebesar (0%). Jadi dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan bagian mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru berdasarkan umur paling banyak yaitu 20 responden dengan umur 20- 25 tahun, 7 responden dengan umur 26- 30 tahun. Dan 3 responden dengan umur 31- 40 tahun.

### 3. Tingkat Pendidikan Responden

Berdasarkan hasil penelitian karakteristik responden konsumen menurut tingkat pendidikan dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel V.3: Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Karyawan Bagian Mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru.**

No.	Tingkat Pendidikan Responden	Frekuensi	Persentase (%)
1.	SD-SLTP	0	0%
2.	SMA	6	20%
3.	SMK	24	80%
4.	Sarjana (S1)	0	0%
5.	Pascasarjana (S2-S3)	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>	<b>100%</b>

**Sumber: Data Penelitian 2020**

Dari tabel V.3 diatas dapat dilihat bahwa 0 responden dengan tingkat pendidikan SD-SLTP atau sebesar (0%), 6 responden dengan tingkat pendidikan SMA atau sebesar (20%), 24 responden dengan Tingkat pendidikan SMK atau sebesar (80%), 0 responden dengan tingkat pendidikan Sarjana (S1) atau sebesar (0%), dan 0 responden dengan tingkat pendidikan Pascasarjana (S2-S3) atau sebesar (0%). Jadi dapat disimpulkan bahwa responden karyawan bagian mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru pada tingkat pendidikan yang paling banyak yaitu 24 responden dengan tingkat pendidikan SMK.



**B. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Bagian Mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru).**

**1. Faktor Pegawai**

**Tabel V.4: Tanggapan Responden Karyawan Terhadap Indikator Faktor Pegawai PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru.**

No.	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Pengalaman Kerja	16 (54%)	10 (33%)	4 (13%)	30 (100%)
2.	Masa Kerja	17 (56%)	8 (27%)	5 (17%)	30 (100%)
3.	Sikap Kerja	10 (33%)	15 (50%)	5 (17%)	30 (100%)
4.	Pendidikan	12 (40%)	16 (54%)	2 (6%)	30 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>55</b>	<b>49</b>	<b>16</b>	<b>120</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>14</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>30</b>
<b>Persentase</b>		<b>47%</b>	<b>40%</b>	<b>13%</b>	<b>100%</b>

**Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2020**

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa untuk sub indikator yang pertama yaitu pengalaman kerja, yang menjawab baik sebanyak 16 orang atau sebesar (54%). Kemudian yang menjawab cukup baik sebanyak 10 orang atau sebesar (33%). Kemudian yang menjawab kurang baik sebanyak 4 orang atau sebesar (13%). Dengan

demikian dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja pada karyawan bagian mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru dikategorikan Baik. Dengan alasan karyawan mendapatkan pengalaman yang baik dalam melakukan pekerjaannya.

Selanjutnya untuk sub indikator yang kedua yaitu masa kerja, yang menjawab baik sebanyak 17 orang atau sebesar (56%). Kemudian yang menjawab cukup baik sebanyak 8 orang atau sebesar (27%). Kemudian yang menjawab kurang baik sebanyak 5 orang atau sebesar (17%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masa kerja pada karyawan bagian mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru dikategorikan Baik. Dengan alasan masa kerja karyawan dirasa pas dengan standar jam kerja karyawan.

Selanjutnya untuk sub indikator yang ketiga yaitu sikap kerja, yang menjawab baik sebanyak 16 orang atau sebesar (33%). Kemudian yang menjawab cukup baik sebanyak 12 orang atau sebesar (50%). Kemudian yang menjawab kurang baik sebanyak 5 orang atau sebesar (17%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa masa kerja pada karyawan bagian mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru dikategorikan Cukup Baik. Dengan alasan sikap kerja yang dirasakan karyawan cukup baik saat melakukan pekerjaan.

Selanjutnya untuk sub indikator yang keempat yaitu pendidikan, yang menjawab baik sebanyak 12 orang atau sebesar (40%). Kemudian yang menjawab cukup baik sebanyak 16 orang atau sebesar (54%). Kemudian yang menjawab kurang baik sebanyak 2 orang atau sebesar (6%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa

masa kerja pada karyawan bagian mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru dikategorikan Cukup Baik. Dengan alasan pendidikan yang cukup baik dari segi pendidikan terakhir karyawan maupun pendidikan yang diberikan oleh perusahaan.

Dari hasil wawancara 12 Februari 2020 kepada personalia bagian sumber daya manusia PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru yaitu bapak Budi, mengatakan bahwa perusahaan selalu berusaha menyesuaikan dan memperhatikan keinginan serta kenyamanan karyawan khususnya pada bagian mekanik saat bekerja demi mendapat hasil kerja yang maksimal.



## 2. Faktor Pekerjaan

**Tabel V.5: Tanggapan Responden Karyawan Terhadap Indikator Faktor Pekerjaan PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru.**

No.	Item Yang Dinilai	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Jenis Pekerjaan	11 (36%)	15 (50%)	4 (14%)	30 (100%)
2.	Kesempatan Promosi Jabatan	8 (27%)	16 (53%)	6 (20%)	30 (100%)
3.	Hubungan Kerja	12 (40%)	10 (33%)	8 (27%)	30 (100%)
4.	Jaminan Finansial	10 (33%)	18 (60%)	2 (7%)	30 (100%)
<b>Jumlah</b>		<b>41</b>	<b>59</b>	<b>20</b>	<b>120</b>
<b>Rata-rata</b>		<b>10,5</b>	<b>14,5</b>	<b>5</b>	<b>30</b>
<b>Persentase</b>		<b>35%</b>	<b>48%</b>	<b>17%</b>	<b>100%</b>

**Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2020**

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa untuk sub indikator yang pertama yaitu jenis pekerjaan, yang menjawab baik sebanyak 11 orang atau sebesar (36%). Kemudian yang menjawab cukup baik sebanyak 15 orang atau sebesar (50%). Dan kemudian yang menjawab kurang baik sebanyak 4 orang atau sebesar (14%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jenis pekerjaan pada karyawan bagian mekanik PT. Suka Fajar Soekano Hatta Pekanbaru dikategorikan Cukup Baik.



Dengan alasan jenis pekerjaan yang diberikan dengan keahlian yang dimiliki karyawan dirasa cukup baik.

Selanjutnya untuk sub indikator yang kedua yaitu kesempatan promosi jabatan, yang menjawab baik sebanyak 8 orang atau sebesar (27%), kemudian yang menjawab cukup baik sebanyak 16 orang atau sebesar (53%), dan kemudian yang menjawab kurang baik sebanyak 6 orang atau sebesar (20%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kesempatan promosi jabatan pada karyawan bagian mekanik PT. Suka Fajar Soekano Hatta Pekanbaru dikategorikan Cukup Baik. Dengan alasan promosi jabatan yang diberikan oleh perusahaan khususnya pada bagian mekanik dirasa cukup walau belum ada kejelasan untuk karyawan bagian mekanik dalam mendapatkan promosi jabatan.

Selanjutnya untuk sub indikator yang ketiga yaitu hubungan kerja, yang menjawab baik sebanyak 12 orang atau (40%), kemudian yang menjawab cukup baik sebanyak 10 orang atau (33%), dan kemudian yang menjawab kurang baik sebanyak 8 orang atau (27%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hubungan kerja pada karyawan bagian mekanik PT. Suka Fajar Soekano Hatta Pekanbaru dikategorikan Baik. Dengan alasan hubungan kerja antara karyawan dengan atasan maupun hubungan kerja antar karyawan dengan karyawan dirasa baik.

Selanjutnya untuk sub indikator yang keempat yaitu jaminan finansial, yang menjawab baik sebanyak 10 orang atau (33%), kemudian yang menjawab cukup baik sebanyak 18 orang atau (60%), dan kemudian yang menjawab kurang baik sebanyak

2 orang atau (7%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jaminan finansial pada karyawan bagian mekanik PT. Suka Fajar Soekano Hatta Pekanbaru dikategorikan Cukup Baik. Dengan alasan jaminan finansial yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan dirasa cukup baik.

Dari hasil wawancara dengan kepala bidang mekanik PT. Suka Fajar Pekanbaru yaitu bapak Budi, dapat disimpulkan bahwa untuk mendapatkan hasil kerja yang baik, keinginan serta kenyamanan karyawan saat bekerja harus selalu diperhatikan.

**Tabel V.6 : Rekapitulasi Responden Mengenai Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru.**

No.	Indikator	Kategori Penilaian			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1.	Faktor Pegawai	47%	40%	13%	100%
2.	Faktor Pekerjaan	35%	48%	27%	100%
Jumlah		82%	88%	30%	200%
Persentase		41%	44%	15%	100%

**Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2020**

Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden yaitu karyawan bagian mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru, untuk kategori penilaian baik yaitu sebesar 41%, untuk penilaian cukup baik yaitu sebesar 44% dan untuk penilaian

kurang baik yaitu sebesar 15%. Dari total keseluruhan karyawan bagian mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru sebanyak 30 orang dapat disimpulkan bahwa:

**Tabel V.7: Hasil Penilaian Keseluruhan**

Hasil Penilaian Keseluruhan			
Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Kategori Persentase
41%	44%	15%	Baik (68%-100%)
			Cukup Baik (34%-67%)
			Kurang Baik (1%-33%)

**Sumber: Data Olahan Hasil Penelitian 2020**

Untuk penelitian yang berjudul Analisis Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Bagian Mekanik PT Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru) sudah cukup baik dilihat dari 2 indikator yaitu Faktor Pegawai dan Faktor Pekerjaan. Ini dapat dibuktikan dengan hasil rekapitulasi yaitu sebanyak 44% standar kategori persentase cukup baik 34%-65%.

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan mengenai Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Bagian Mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru), dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

##### 1. Faktor Pegawai

Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dilihat dari indikator faktor pegawai sudah dikategorikan baik dilihat berdasarkan sub indikator yang meliputi pengalaman kerja, masa kerja, sikap kerja dan pendidikan. Alasan responden menjawab baik yaitu berdasarkan faktor pegawai yang dirasakan di PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru sudah memenuhi kebutuhan karyawan khususnya pada bagian mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru.

##### 2. Faktor Pekerjaan

Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dilihat dari indikator faktor pekerjaan sudah dikategorikan cukup baik dilihat berdasarkan sub indikator yang meliputi jenis pekerjaan, kesempatan promosi jabatan, hubungan kerja dan jaminan finansial. Alasan responden menjawab cukup baik yaitu pemenuhan kebutuhan karyawan dalam faktor pekerjaan yang dirasakan karyawan



bagian mekanik PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru yaitu cukup memenuhi kebutuhan karyawan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada karyawan bagian mekanik di PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru, ada beberapa saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut:

1. Seharusnya para manajer ataupun atasan di PT. Suka Fajar Soekarno Hatta Pekanbaru dapat lebih memperhatikan karyawan bagian mekanik dengan dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan karyawan dalam menjalankan pekerjaannya agar terciptanya kenyamanan serta semangat kerja yang dirasakan karyawan sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan mendapatkan hasil yang memuaskan.
2. Diharapkan pihak perusahaan dapat memberikan bonus untuk karyawan untuk menciptakan semangat kerja karyawan serta memberikan hubungan yang baik antara karyawan dengan atasan dan bisa memberi motivasi lebih kepada karyawan agar semangat kerja karyawan lebih meningkat lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Faried, 2015. *Teori Dan Konsep Administrasi Dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi*. Jakarta, Rajawali Pers.
- Fahmi Irham, 2015. *Pengantar Ilmu Administrasi Bisnis*. Bandung, Alfabeta.
- Griffin Ricky W, 2004. *Manajemen*. Jakarta, Erlangga.
- Griffin Ricky W, 2017. *Bisnis edisi kedelapan*. Jakarta, Erlangga.
- Handoko T. Hani, 2003. *Manajemen*. Yogyakarta. BPFE-Yogyakarta.
- Indrastuti Sri, 2017. *Manajemen Sumberdaya Manusia Stratejik*. Pekanbaru, UR Press.
- Kasmir, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.
- Kreitner Robert, 2014. *Perilaku Organisasi*. Jakarta Selatan, Salemba Empat.
- Mangkunegara Anwar Prabu, 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Malayu Hasibuan, 2016. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Makhfudz, 2013. *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Robbins P Stephen, 2016. *Perilaku Organisasi*. Jakarta, Salemba Empat.
- Rusby Zulkifli, 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.

Siagian Sondang P, 2003. *Filsafat Administrasi*. Jakarta, Erlangga.

Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung, Alfabeta.

Sutrisno Edy, 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Prenadamedia Group.

Sudaryono, 2015. *Pengantar Bisnis*. Yogyakarta, C.V Andi Offset.

Sule Ernie Tisnawati, 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta, Kencana Prenadamedia Group.

Syafiie Inu Kencana, 2010. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta, PT. Rineke Cipta.

Zulkifli, 2005. *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Pekanbaru, UIR Press.

#### **REFERENSI SKRIPSI**

Emely Bamy, 2017. *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Di Hotel Pangeran Beach Padang*.

Marlia Novita, 2010. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Alam Prima Komputer Bandar Lampung*.

Riski Rahayu Wiranegari, 2010. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Bulanan PT. Gunung Madu Plantations (Studi Pada Karyawan Services Business and Finance (SBF) Department)*.

Sijintak Desman Arianto, 2017. *Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Karyawan (Studi Kasus di Perusahaan Kopi PT. Golden Kirrin Internasional, Kabupaten Bandung)*.

Sabran, 2010. *Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Perawatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Ade Mohamad Djoen Kabupaten Sintang.*

