

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. KASANA
TEKNINDO GEMILANG**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Riau



OLEH :

IQBAL TAUFIQ SANI WIJAYA

NPM : 155211052

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S-1

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

PEKANBARU

2019



SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau
Menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut :

Nama : IQBAL TAUFIQ SANI WIJAYA
NPM : 155211052
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Kerja
Karyawan Pada PT. Kasana
Teknik dan Gemilang

Dinyatakan sudah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 30 %, yaitu 25 %
(dua puluh lima persen) pada setiap subbab naskah skripsi yang disusun.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 27-02-2020

Ketua Program Studi

Azmansyah, SE., M.Econ

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik Sarjana, baik di Universitas Islam Riau maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penilaian saya sendiri tanpa bantuan pihak manapun, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dalam naskah dengan disebutkan nama pengarah dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi Akademik berupa pencabutan yang diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Pekanbaru,

Saya yang membuat pernyataan



IGBAL TAUFIQ SAWI WOJAYA

ABSTRAK
ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN PT. KASANA
TEKNINDO GEMILANG

Iqbal Taufiq Sani Wijaya
155211052

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah: untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan kerja karyawan di PT. Kasana Teknindo Gemilang. Penelitian ini dilaksanakan pada PT. Kasana Teknindo Gemilang yang terletak di jalan SM. Amin / Arengka 2 Nomor 99 Kota Pekanbaru, Riau. Adapun sampel dalam penelitian ini berjumlah 32 orang dengan menggunakan metode sensus. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisa kualitatif *interpretative*. Hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kepuasan kerja karyawan berdasarkan indikator pekerjaan itu sendiri, atasan, teman sekerja, promosi dan gaji serta upah sudah dalam katagori baik didalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan didalam bekerja. Dimana indikator pekerjaan itu sendiri memiliki skor tertinggi, sementara indikator gaji dan upah memiliki skor terendah diantara indikator mengenai kepuasan kerja. Hal ini menjelaskan, seorang karyawan yang menyukai pekerjaannya didasari karena rasa puas yang dirasakannya didalam bekerja, namun ada faktor yang dapat menurunkan kepuasan kerja seseorang dimana salah satunya adalah penerimaan gaji yang tidak sesuai dengan beban kerja yang dilaksanakan.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Pekerjaan Itu Sendiri, Atasan, Teman Sekerja, Promosi Dan Gaji.

ABSTRACT
EMPLOYEE SATISFACTION ANALYSIS OF PT. KASANA
TEKNINDO GEMILANG

Iqbal Taufiq Sani Wijaya
155211052

The objectives to be achieved from this research are: to find out and analyze employee job satisfaction at PT. Kasana Teknindo Gemilang. This research was conducted at PT. Kasana Teknindo Gemilang located on SM. Amin / Arengka 2 Number 99 Pekanbaru City, Riau. The sample in this study amounted to 32 people using the census method. In this study, researchers used interpretative qualitative analysis techniques. The results of research conducted on employee job satisfaction based on work indicators are seniority, superiors, coworkers, promotions and salaries and wages are in the category of good in increasing employee job satisfaction at work. Where the employment indicator itself has the highest score, while the salary and wage indicators have the lowest score among the indicators regarding job satisfaction. This explains, an employee who likes his work is based on the satisfaction he feels at work, but there are factors that can reduce someone's job satisfaction, one of which is the receipt of salary that is not in accordance with the workload carried out.

Keywords: Job Satisfaction, Work Itself, Boss, Coworkers, Promotion and Salary.

KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan memanjatkan puji syukur alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas rahmaat dan hidayahnya yang telah memberikan kekuatan dan kemudahan serta limpahannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Kasana Teknindo Gemilang**” yang merupakan salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.

Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan masukan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini diucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., Mcl selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Drs. Abrar, M. Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
3. Bapak Firdaus, AR, SE., M.Si. Ak, CA selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
4. Ibu Eva Sundari, SE., MM selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
5. Bapak Drs. Asril, MM selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
6. Bapak Azmansyah, SE., M.Econ. Selaku ketua prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.

7. Bapak Prof. Dr. H. Detri Karya, SE., MA selaku pembimbing I dalam penelitian ini yang telah banyak meluangkan waktunya, serta dengan ikhlas memberikan bimbingan, petunjuk, dan pengarahan kepada penulis.
8. Ibu Dra. Hj. Eka Nuraini R, M.Si selaku pembimbing Akademis (PA) yang telah banyak mensupport dan mendidik penulis dengan ilmu pengetahuan.
9. Bapak dan ibu Dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau terima kasih atas semua ilmu dan pengetahuan yang diberikan kepada penulis.
10. Buat seluruh Staff dan Karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau.
11. Seluruh karyawan PT. Kasana Teknindo Gemilang, terima kasih banyak atas waktu dan bantuannya yang sangat berharga bagi penulis saat penelitian ini.
12. Ucapan terima kasih yang tiada tara untuk kedua orang tua penulis. Untuk Mama dan Papa yang telah menjadi orang tua terhebat sejagad raya, yang selalu memberikan motivasi, nasehat, cinta, perhatian, dan kasih sayang serta doa yang tentu takkan bisa penulis balas.
13. Terima kasih untuk para sahabat-sahabat tersayang, Melda Aprillia SE, Yessy Annisyah SE, Tiara Wulandari SE, Anggun Monalisa SE, Almendo Rafky SE, Neo Randa yang selalu memotivasi dan

mensupport sampai akhirnya penulis ini menyelesaikan penelitiannya..

14. Terimakasih untuk teman-teman Fakultas Ekonomi Universitas Islam Riau terkhusus nya untuk Kelas F yang tidak bisa disebutkan satu per satu.



Pekanbaru, Januari 2020

Penulis
IQBAL TAUFIQ SANI WIJAYA

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	10
 BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Msdm	12
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.2 Kepuasan Kerja	17
2.2.1 Teori Kepuasan Kerja	23
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	25
2.2.3 Pengukuran Kepuasan Kerja	33
2.2.4 Dampak Kepuasan Kerja	37
2.3 Penelitian Terdahulu	40
2.4 Kerangka Berfikir	42
2.5 Hipotesis	43

2.6 Variabel Penelitian.....	43
------------------------------	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian	44
3.2 Operasional Variabel	44
3.3 Populasi dan Sampel	45
3.3.1 Populasi.....	45
3.3.2 Sampel.....	45
3.4 Jenis dan Sumber Data	46
3.5 Metode Pengumpulan Data	46
3.6 Analisis Data	47

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan	48
4.2 Lokasi Perusahaan	54
4.3 Visi Perusahaan.....	54
4.3 Misi Perusahaan	54
4.4 Struktur Organisasi PT. Kasana Teknindo Gemilang.....	55

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Responden Penelitian	56
5.1.1 Responden Dari Jenis Kelamin.....	56
5.1.2 Responden Dari Rentang Usia	57
5.1.3 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Pada Perusahaan...58	
5.1.4 Responden Dari Masa Kerja	58
5.1.5 Responden Dari Bidang Pekerjaan	59
5.2 Uji Kualitas Data.....	60
5.2.1 Uji Validitas	60
5.2.2 Uji Realibilitas	61
5.3 Deskripsi Variabel Berdasarkan Tanggapan Responden	62
5.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Pekerjaan Itu Sendiri (<i>Work It Self</i>)..62	

5.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Atasan (<i>Supervision</i>).....	67
5.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Teman Sekerja (<i>Workers</i>).....	73
5.3.4 Analisis Deskriptif Variabel Promosi (<i>Promosion</i>)	77
5.3.5 Analisis Deskriptif Variabel Gaji dan Upah	81
5.4 Pembahasan Analisis Mengenai Kepuasan Kerja.....	85

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan	88
6.2 Saran	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Karyawan PT. Kasana Teknindo Gemilang	
	Tahun 2018	6
Tabel 1.2	Jumlah Karyawan Berdasarkan Status Karyawan	7
Tabel 1.3	Jumlah Karyawan Excavator Tahun 2017-2018.....	8
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	40
Tabel 3.1	Operasional Variabel	44
Tabel 5.1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 5.2	Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 5.3	Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	58
Tabel 5.4	Jumlah Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	59
Tabel 5.5	Jumlah Responden Berdasarkan Bidang Pekerjaan.....	60
Tabel 5.6	Uji Validitas.....	61
Tabel 5.7	Uji Realibilitas	61
Tabel 5.8	Karyawan Selalu Terampil Dalam Bekerja	63
Tabel 5.9	Pekerjaan Karyawan Sesuai Dengan Bidang Kerja	63
Tabel 5.10	Karyawan Mempunyai Keahlian Dalam Bekerja	64
Tabel 5.11	Karyawan Memiliki Kebebasan Dalam Bekerja	65
Tabel 5.12	Rekapitulasi Tanggapan Pekerjaan Itu Sendiri (<i>Work It Self</i>).....	67
Tabel 5.13	Interval Skor	68
Tabel 5.14	Pimpinan Selalu Memberikan Motivasi	68
Tabel 5.15	Pimpinan Selalu Menghargai Pekerjaan Karyawan.....	69
Tabel 5.16	Pimpinan Selalu Menandekat Diri Dengan Karyawan	70

Tabel 5.17	Rekapitulasi Tanggapan Atasan.....	71
Tabel 5.18	Interval Skor	72
Tabel 5.19	Karyawan Memiliki Hubungan Baik Dengan Pimpinan.....	73
Tabel 5.20	Karyawan Memiliki Hubungan Baik Dengan Karyawan.....	74
Tabel 5.21	Rekapitulasi Tanggapan Teman Sekerja (<i>Workers</i>)	75
Tabel 5.22	Interval Skor	76
Tabel 5.23	Karyawan Diberikan Kesempatan Untuk Meningkatkan Karir.....	77
Tabel 5.24	Karyawan Memiliki Kemampuan Mengaktualisasikan Diri.....	78
Tabel 5.25	Rekapitulasi Tanggapan Promosi (<i>Promotion</i>).....	79
Tabel 5.26	Interval Skor	80
Tabel 5.27	Gaji yang Diterima Karyawan Sesuai Dengan Pekerjaan.....	81
Tabel 5.28	Upah yang Diterima Karyawan Sesuai Dengan Kinerja	82
Tabel 5.29	Rekapitulasi Tanggapan Gaji dan Upah	83
Tabel 5.30	Interval Skor	84
Tabel 5.31	Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Kepuasan Kerja	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : kerangka Berfikir.....	42
Gambar 4.1 : Struktur Organisasi PT. Kasana Teknindo Gemilang (KTG).....	55



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia sangat penting peranannya dalam sebuah perusahaan karena sumber manusia adalah kekaayaan utama bagi setiap perusahaan yang harus dipelihara dan dikelola dengan baik. Pada prinsipnya sumber daya manusia yang menentukan organisasi, organisasi yang memiliki tujuan yang bagus dan dilengkapi dengan fasilitas, sarana dan prasarana yang canggih, tetapi tanpa sumber daya manusia yang baik, kemungkinan besar sulit mencapai tujuan.

Perubahan lingkungan organisasi yang semakin kompleks dan kompetitif, menuntut setiap organisasi dan perusahaan untuk bersikap lebih responsive agar sanggup bertahan dan terus berkembang. Untuk mendukung perubahan organisasi tersebut, maka diperlukan adanya perubahan individu. Proses menyelaraskan perubahan organisasi dengan perubahan individu ini tidaklah mudah. Pemimpin sebagai panutan dalam organisasi, sehingga perubahan harus dimulai dari tingkat yang paling atas yaitu pemimpin itu sendiri. Maka dari itu, organisasi memerlukan pemimpin reformis yang mampu menjadi motor penggerak yang mendorong perubahan organisasi. Selain kepemimpinan, kepuasan kerja dari karyawan itu sendiri juga diperlukan, karena dengan adanya kepuasan kerja dari seseorang maka orang tersebut berarti puas dengan hasil pekerjaannya sendiri.

Dewasa ini karyawan dipandang sebagai salah satu asset perusahaan yang penting dan perlu dikelola serta dikembangkan untuk mendukung kelangsungan hidup perusahaan. Karyawan sebagai penunjang tercapainya tujuan, akan tetapi karyawan juga memiliki perasaan, pikiran dan keinginan yang mempengaruhi sikap – sikapnya terhadap pekerjaannya. Ditinjau dari pemberdayaan dan pengelolaan sumber daya manusia, perusahaan perlu menciptakan lingkungan yang kondusif, imbalan yang layak dan adil, beban kerja yang sesuai dengan keahlian karyawan, sikap dan perilaku dari manajer untuk membentuk kepuasan karyawan.

Kepuasan kerja pada dasarnya adalah tentang apa yang membuat seseorang bahagia dalam pekerjaannya. Menurut Handoko (1992) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Faktor yang mempengaruhi adanya ketidakpuasan kerja karyawan adalah adanya harapan – harapan dari karyawan yang belum terpenuhi, lingkungan kerja yang kurang mendukung, gaji yang belum mencukupi dan sebagainya.

Menurut pendapat Tiffin (1958) yang dikutip dalam buku (As'Ad, 2008:104) berpendapat bahwa kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan sesama karyawan. Menurut Porter (dalam Sopiah, 2008:170) kepuasan kerja adalah perbedaan antara seberapa banyak sesuatu

yang seharusnya diterima dengan seberapa banyak sesuatu yang sebenarnya dia terima.

Kepuasan karyawan menjadi penting karena merupakan salah satu kunci pendorong moral dan disiplin serta kinerja, dengan memperhatikan factor kepuasan kerja karyawan maka karyawan dalam bekerja akan senantiasa disertai dengan perasaan senang dan tidak terpaksa serta mempunyai semangat kerja yang tinggi. Kepuasan kerja karyawan berkaitan dengan aspek keadilan dan kelayakan akan balas jasa yang diterima karyawan atas kinerjanya yang disumbangkan untuk perusahaan. Apabila aspek keadilan dan kelayakan bagi karyawan dapat dirumuskan dengan baik, maka karyawan akan merasa puas, mempunyai semangat kerja yang tinggi yang nantinya dapat meningkatkan pelayanan prima kepada pelanggan. Apabila rasa keadilan dan kelayakan ini tidak terpenuhi maka akan menimbulkan perasaan tidak puas para karyawan, perasaan tidak puas ini justru akan menyebabkan terjadinya kemerosotan semangat kerja karyawan yang pada akhirnya akan menyebabkan turunnya kualitas pelayanan yang akan diberikan karyawan kepada para pelanggan.

Kepuasan kerja memiliki keterkaitan dengan penempatan karyawan yaitu dalam penempatan kerja harus benar – benar sesuai dengan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman yang dimilikinya. Apabila seseorang ditempatkan pada suatu organisasi dimana yang bersangkutan melakukan pekerjaan yang sesuai dengan keahlian dan keterampilannya. Maka karyawan tersebut akan cenderung bergairah kerja, berperilaku

positif, karyawan akan merasa puas dan berusaha memberikan sumbangan yang paling maksimal kearah pencapaian tujuan dan organisasi.

Selanjutnya lingkungan kerja merupakan salah satu factor yang mendukung terciptanya kepuasan kerja bagi karyawan. Hubungan komunikasi sesama karyawan yang kurang harmonis, kurang luasnya ruangan untuk istirahat dan ruang beribadah. Seharusnya kondisi lingkungan kerja dalam perusahaan yang mencakup aspek fisik dan non fisik yang perlu diperhatikan karena dapat memberikan umpan balik kepada perusahaan tersebut, tumbuhnya lingkungan kerja yang nyaman dan menyenangkan akan membuat karyawan lebih termotivasi untuk bekerja.

Kepuasan kerja yang tinggi akan mengarahkan pada tingkat turn over dan absensi yang rendah karena individu yang puas terdorong untuk bekerja lebih baik disebabkan kebutuhan pentingnya terpuaskan. Ketika seseorang karyawan merasakan kepuasan dalam bekerja maka seorang karyawan akan berupaya semaksimal mungkin menyelesaikan pekerjaannya, yang akhirnya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang tinggi dan pencapaian tujuan perusahaan.

Adanya ketidakpuasan kerja menunjukkan bahwa karyawan merasa tidak puas dengan pekerjaannya sendiri, hal ini menunjukkan bahwa hasil pekerjaannya tidak memuaskan. jika hasil pekerjaan karyawan tersebut tidak memuaskan maka kinerja keuangan perusahaan juga akan kurang memuaskan ataupun belum memenuhi target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Dalam memahami kepuasan kerja karyawan, maka seorang pemimpin harus memahami karakteristik masing – masing bawahan. Dengan memahami karakteristik individu maka akan dapat ditentukan pekerjaan yang sesuai dengan karakteristik masing – masing individu. Apabila hal tersebut terwujud maka akan tercipta kepuasan kerja dalam diri karyawan. Dengan kepuasan kerja yang cukup tinggi maka akan membuat para karyawan termotivasi untuk meningkatkan kinerja mereka dan juga kinerja perusahaan itu sendiri.

Kinerja yang baik dan tinggi dapat membantu perusahaan memperoleh keuntungan. Sebaliknya, bila kinerja turun dapat merugikan perusahaan. Oleh karenanya kinerja karyawan perlu memperoleh perhatian antara lain dengan jalan melaksanakan kajian berkaitan dengan variabel kepemimpinan dan kepuasan kerja menurut Rivai (2009), kinerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan.

PT. Kasana Teknindo Gemilang adalah sebuah perusahaan atau dealer penjualan alat berat yaitu excavator dan wheel loader merk Doosan dari Korea Selatan, Compactor dari Swiss dan Forklif TCM dari Jepang. Dibawah kepemimpinan sebelumnya, cabang Pekanbaru tidak mengalami kemajuan dalam hal penjualan, baik penjualan alat berat maupun sparepart. Dimana terlihat dari indikasi penjualan selama 12 bulan dari januari 2017 sampai dengan desember 2017 ditambah lagi dengan sumber daya manusianya yang tidak berkompeten. Namun setelah kepemimpinannya di

ganti dengan pemimpin yang baru, terjadi pergantian seluruh karyawan dengan merekrut karyawan baru dengan standar kompetensi dan pengetahuan yang kuat mengenai alat berat dan juga menguasai ilmu marketing alat berat. Kepemimpinan yang baru menetapkan strategi marketing yang sesuai dengan situasi pasar di Kota Pekanbaru.

Sebagian besar karyawan kantor pemasaran PT. Kasana area Pekanbaru bekerja sebagai salesman dan selebihnya dibidang administrasi dan gudang. Salesman menjadi ujung tombak perusahaan, mereka bekerja berdasarkan target penjualan yang ingin dicapai oleh perusahaan, mereka juga memiliki jam kerja yang fleksibel yang tidak mengharuskan berada di kantor setiap hari.

Adapun jumlah karyawan yang ada pada PT. Kasana Teknindo Gemilang dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini :

Tabel I.1 : Jumlah Karyawan pada PT. Kasana Teknindo Gemilang Branch Pekanbaru Tahun 2018

No	Jabatan	Jumlah
1	Branch Manager	1
2	Admin	3
3	Sales Representatif	12
4	Mekanik	10
5	Security	4
6	Office Girl	2
	Jumlah	32

Sumber : PT. Kasana Teknindo Gemilang, 2019

Berdasarkan tabel diatas, di sebutkan bahwa jumlah keseluruhan pegawai yang ada pada PT. Kasana Teknindo Gemilang berjumlah 32 orang dengan 1 orang sebagai Branch Manager (Kepala Cabang) untuk wilayah Kota Pekanbaru. Sementara itu dibawah ini dijelaskan data penjualan alat berat berupa Excavator pada dua tahun terakhir. Sedangkan mengenai jumlah status karyawan yang ada pada PT. Kasana Teknindo Gemilang dijelaskan pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.2 : Jumlah Karyawan Berdasarkan Status Karyawan

No	Status Karyawan	Jumlah
1	Manager	1
2	Karyawan Tetap	18
3	Karyawan Kontrak	13
	Jumlah	32

Sumber : PT Kasana Teknindo Gemilang, 2019

Dari tabel I.2 diatas, dijelaskan mengenai status karyawan yang ada pada PT. Kasana Teknindo Gemilang, dari total 32 karyawan terdapat 18 orang sebagai karyawan tetap, 13 sebagai karyawan kontrak dan 1 orang yang menjabat sebagai Manager perusahaan.

Selanjutnya dapat diketahui penjualan excavator selama 2 tahun terakhir yang dijelaskan pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.3 : Jumlah Penjualan Excavator PT. Kasana Teknindo Gemilang Tahun 2017-2018.

No	Tahun Penjualan	Jumlah yang terjual	Total Biaya (Rp)
1	2017	2	2.500.000.000
2	2018	12	15.000.000.000
	Jumlah	14	17.500.000.000

Sumber : PT Kasana Teknindo Gemilang, 2019

Dari tabel diatas, terlihat jumlah penjualan excavator dua tahun terakhir, terjadi peningkatan jumlah penjualan excavator dari tahun 2017 yang hanya terjual 2 pcs sedangkan pada tahun 2018 jumlah excavator yang terjual sebanyak 12 pcs. Hal ini membuktikan peran kepemimpinan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan sehingga karyawan semakin bersemangat dalam melakukan tugasnya.

Kepuasan kerja karyawan dapat dilihat tidak hanya saat melakukan pekerjaan, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti interaksi dengan rekan kerja, atasan, mengikuti peraturan, dan lingkungan kerja. Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaan.

Berdasarkan observasi awal pada PT. Kazana Teknindo Gemilang Cabang Pekanbaru terdapat peningkatan penjualan excavator sejak kepemimpinan dipegang kepala cabang yang baru, seperti yang terlihat pada tabel I.2. Serta terlihat semakin meningkatnya kinerja karyawan PT. Kazana

Teknindo Gemilang Cabang Pekanbaru, hal ini terlihat mulai meningkatnya kedisiplinan karyawan pada jam masuk dan pulang kantor, serta berkurangnya tingkat ketidakhadiran karyawan pada hari kerja. Hal ini dapat menjadi tolak ukur kepuasan kerja dan menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kehadiran karyawan maka semakin tinggi tingkat kepuasan kerja karyawan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Hasibuan (2013:202) Indikator Kepuasan kerja hanya dapat diukur dengan kedisiplinan, tingkat kedisiplinan karyawan dapat dilihat dari absensi kehadiran karyawan dalam bekerja.

Kedisiplinan karyawan sangat penting bagi perusahaan, sehingga pimpinan perlu memperhatikan karyawan agar dapat meminimalisir ketidakhadiran karyawan. Kondisi ini tentunya dapat menghambat pencapaian kinerja perusahaan secara keseluruhan termasuk upaya dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Maka Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka peneliti mencoba menganalisa permasalahan tersebut dengan mengemukakan karya tulis yang berjudul **“ANILISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. KASANA TEKNINDO GEMILANG”**.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah :Bagaimanakah kepuasan kerja karyawan pada PT. Kasana Teknindo Gemilang?

1.3 Tujuan penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah: untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan kerja karyawan di PT. Kasana Teknindo Gemilang.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi pihak perusahaan diharapkan dapat menjadi salah satu bahan masukan atau dijadikan penelitian selanjutnya tentang pentingnya kepemimpinan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
2. Bagi peneliti diharapkan untuk dapat meningkatkan ilmu dalam bidang manajemen sumber daya manusia terutama menyangkut permasalahan kepemimpinan dan kepuasan kerja karyawan.
3. Bagi pihak lain diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama dimasa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan

Secara garis besar penulisan ini akan dibagi kedalam enam bab, masing – masing akan dirincikan dalam sub bab berikut ini :

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini akan diuraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : Telaah Pustaka dan Hipotesis

Pada bab ini akan diuraikan tentang pengertian manajemen sumber daya manusia, fungsi – fungsi manajemen sumber daya manusia, pengertian kepuasan kerja karyawan, teori kepuasan kerja, factor – factor yang mempengaruhi kepuasan kerja, pengukuran kepuasan kerja, dan dampak kepuasan kerja.

BAB III : Metodologi Penelitian

Pada bab ini akan dijelaskan tentang lokasi penelitian, operasional variabel, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV : Gambaran Umum Perusahaan

Pada bab ini akan dijelaskan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan, visi dan misi perusahaan serta kegiatan perusahaan.

BAB V : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini akan dibahas analisis data Kepuasan kerja karyawan pada PT. Kazana Teknindo Gemilang.

BAB VI : Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini akan dijelaskan hasil analisa kesimpulan yang ditarik dalam bentuk kesimpulan dan sekaligus memberikan saran sebagai masukan kepada perusahaan.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 MSDM

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan aset yang sangat penting bagi suatu organisasi. Manusia merupakan kunci pokok keberhasilan pelaksanaan kegiatan organisasi. Oleh karena itu, perlu adanya usaha suatu perusahaan untuk memberi bimbingan, motivasi, dan mengevaluasi terhadap pegawai, sehingga tercipta sumber daya manusia yang berkualitas.

MSDM merupakan salah satu bidang manajemen untuk membentuk tenaga kerja yang efektif dan efisien. Pada umumnya kegiatan-kegiatan di bidang sumber daya manusia dapat dilihat dari dua sudut pandang, yaitu dari sisi pekerjaan dan dari sisi pekerja. Dilihat dari sisi pekerjaan, kegiatan-kegiatan terdiri atas analisis pekerjaan dan evaluasi pekerjaan. Namun apabila dilihat dari sisi pekerja, kegiatan-kegiatan terdiri atas pengadaan tenaga kerja, penilaian prestasi kerja, pelatihan dan pengembangan, promosi, kompensasi, dan pemutusan hubungan kerja (Mutiara S. Panggabean 2002: 15).

Pada dasarnya prinsip SDM adalah satu-satunya sumber daya yang sangat menentukan organisasi. Oleh karena itu, maka eksistensi SDM dalam organisasi sangat kuat untuk mencapai kondisi yang lebih baik maka perlu

adanya manajemen terhadap SDM secara memadai sehingga terciptalah SDM yang berkualitas, loyal, dan berprestasi. MSDM merupakan usaha untuk mengarahkan dan mengelola sumber daya manusia di dalam organisasi agar mampu berpikir dan bertindak sebagaimana yang diinginkan oleh organisasi (Sulistiyani & Rosidah,2003: 10).

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2013:10), manajemen sumberdaya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Soekidjo Notoatmodjo (2003:16) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah seni untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengawasi kegiatan-kegiatan sumber daya manusia atau karyawan, dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Pendapat lain dikemukakan oleh Hadari Nawawi(2005: 40) bahwa terdapat tiga pengertian sumber daya manusia, yaitu:

- a. Sumber Daya Manusia adalah manusia yang bekerja dilingkungan organisasi (disebut juga personil, tenaga kerja,pegawai atau karyawan)
- b. Sumber Daya Manusia adalah potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya.
- c. Sumber Daya Manusia adalah potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal (*non material/non financial*) didalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata (*real*) secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah manajemen yang berkaitan dengan pengelolaan kegiatan pemberdayaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi. Unsur MSDM adalah manusia yang merupakan tenaga kerja/karyawan pada perusahaan. Manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Maka, MSDM mengatur karyawan sedemikian rupa sehingga terwujud tujuan perusahaan, kepuasan karyawan, dan masyarakat.

2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia saling mempengaruhi satu sama lain. Apabila terdapat ketimpangan dalam salah satu fungsi maka akan berpengaruh terhadap fungsi yang lain. Fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia tersebut ditentukan oleh profesionalisme departemen sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan, sepenuhnya dapat dilakukan untuk membantu pencapaian sasaran-sasaran yang telah ditetapkan perusahaan. Menurut pendapat Edy Sutrisno (2011: 9) fungsi MSDM meliputi:

- a. Perencanaan
- b. Pengorganisasian
- c. Pengarahan dan pengadaan
- d. Pengendalian
- e. Pengembangan
- f. Kompensasi

- g. Pengintegrasian
- h. Pemeliharaan
- i. Kedisiplinan
- j. Pemberhentian

Secara umum, fungsi-fungsi operasional sumber daya manusia mencakup pengadaan, pengembangan, perencanaan dan pengembangan karier, penilaian prestasi, kompensasi (gaji, insentif, dan kesejahteraan), keselamatan dan kesehatan kerja, dan pemutusan hubungan kerja. Pelaksanaan fungsi-fungsi tersebut diarahkan pada pemaksimalan dan pemanfaatan karyawan dalam merealisasikan pencapaian tujuan dengan memperhatikan keinginan karyawan.

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu sistem yang terdiri dari berbagai macam kegiatan. Kegiatan-kegiatan tersebut tidak bias berdiri sendiri, melainkan di antara satu dengan lainnya saling mempengaruhi dan saling memerlukan. Dalam melaksanakan kegiatan dalam tugas operasional seorang manajer juga mempunyai fungsi operasional. Pendapat lain mengenai fungsi operasional sumber daya manusia adalah menurut Mutiara S. Panggabean (2002: 15) yang terdiri dari:

- a. Pengadaan tenaga kerja
- b. Pengembangan karyawan
- c. Perencanaan dan pengembangan karier
- d. Penilaian prestasi kerja
- e. Kompensasi

- f. Keselamatan dan kesehatan kerja
- g. Pemutusan hubungan kerja

Pada kegiatan pengadaan tenaga kerja terdiri dari analisis pekerjaan, perencanaan tenaga kerja, penarikan tenaga kerja, dan seleksi. Sasaran dari pengadaan adalah untuk memperoleh sumber daya manusia dalam jumlah dan kualifikasi yang tepat bagi organisasi. Selanjutnya pada pengembangan karyawan terdiri atas kegiatan orientasi, pelatihan, dan pendidikan. Kegiatan perencanaan dan pengembangan karier merupakan proses seseorang memilih tujuan karier dan mengenali cara untuk mencapainya kemudian perusahaan memberikan kecakapan dan pengalaman yang layak ketika dibutuhkan. Selain hal tersebut fungsi operasional sumber daya manusia adalah penilaian prestasi kerja yang berarti suatu proses yang ditujukan untuk memperoleh informasi tentang kinerja karyawan. Kompensasi juga termasuk dalam fungsi operasional sumber daya manusia, kompensasi merupakan segala bentuk penghargaan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan atas kontribusi yang diberikan untuk perusahaan. Perusahaan juga memberikan perlindungan karyawan dari kecelakaan di tempat kerja dan fasilitas kesehatan. Selanjutnya sampai pada proses pemutusan hubungan kerja juga menjadi fungsi operasional sumber daya manusia.

Berdasarkan beberapa pendapat yang dipaparkan di atas dapat ditarik kesimpulan fungsi sumber daya manusia mencakup kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian kegiatan kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan,

pengadaan, pengembangan, kompensasi, promosi, dan pemutusan hubungan kerja.

2.2 Pengertian Kepuasan Kerja

Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Menurut Handoko (1992) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka.

Kepuasan kerja merupakan respon afektif atau emosional terhadap berbagai segi atau aspek pekerjaan seseorang sehingga kepuasan kerja bukan merupakan konsep tunggal. Seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek lainnya.

Kepuasan kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya dari pada tidak menyukainya.

Perasaan-perasaan yang berhubungan dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan-harapan untuk masa depan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat dua unsur penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar. Nilai-nilai pekerjaan merupakan tujuan-tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan tugas pekerjaan. Yang ingin dicapai ialah nilai-nilai pekerjaan yang dianggap penting oleh individu. Dikatakan selanjutnya bahwa nilai-nilai pekerjaan harus sesuai atau membantu pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dasar. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari tenaga kerja yang berkaitan dengan motivasi kerja.

Kepuasan kerja secara keseluruhan bagi seorang individu adalah jumlah dari kepuasan kerja (dari setiap aspek pekerjaan) dikalikan dengan derajat pentingnya aspek pekerjaan bagi individu. Seorang individu akan merasa puas atau tidak puas terhadap pekerjaannya merupakan sesuatu yang bersifat pribadi, yaitu tergantung bagaimana ia mempersepsikan adanya kesesuaian atau pertentangan antara keinginan-keinginannya dengan hasil keluarannya (yang didapatnya). Sehingga dapat disimpulkan pengertian kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan.

Aktivitas hidup manusia beraneka ragam dan salah satu bentuk dari segala aktivitas yang ada adalah bekerja. Bekerja memiliki arti melaksanakan suatu tugas yang diakhiri dengan buah karya yang dapat dinikmati oleh manusia yang bersangkutan. Hal ini didorong oleh keinginan manusia untuk memenuhi adanya kebutuhan yang harus dipenuhi. Robbins (2007:148) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut interaksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup pada kondisi kerja yang sering kurang ideal, dan hal serupa lainnya. Ini berarti penilaian (*assessment*) seorang pegawai terhadap puas atau tidak puasnya dia terhadap pekerjaan merupakan penjumlahan yang rumit dari sejumlah unsur pekerjaan yang diskrit (terbedakan dan terpisahkan satu sama lain).

Sedangkan Handoko (2000) menggambarkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosional sebagai refleksi dari perasaan dan berhubungan erat dengan sikap karyawan sendiri, situasi kerja, kerjasama antara pimpinan dengan karyawan. Hal ini akan tampak dari sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya.

Secara sederhana, *job satisfaction* dapat diartikan sebagai apa yang membuat orang-orang menginginkan dan menyenangi pekerjaan. Apa yang membuat mereka bahagia dalam pekerjaannya atau keluar dari pekerjaannya, menurut Robin dalam Siahaan, E.E. Dalam kutipan Moh. As'ad yang terdapat pada buku Psikologi Industri (2000:104), Joseph Tiffin

mendefinisikan kepuasan kerja adalah sikap karyawan terhadap pekerjaan, situasi kerja, kerja sama diantara pimpinan dan sesama karyawan dan M.L Blum mendefinisikan kepuasan kerja adalah suatu sikap yang umum sebagai hasil dari berbagai sifat khusus individu terhadap faktor kerja, karakteristik individu dan hubungan sosial individu di luar pekerjaan itu sendiri.

Susilo Martoyo (1990) menyebutkan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan emosional karyawan dimana terjadi atau tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan untuk karyawan yang bersangkutan. Sedangkan Edison (2002) menyebutkan sumber kepuasan kerja terdiri atas pekerjaan yang menantang, imbalan yang sesuai, kondisi/ lingkungan kerja yang mendukung, dan rekan kerja yang mendukung. Indra, Hary dalam penelitiannya menyebutkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai secara signifikan adalah : faktor yang berhubungan dengan pekerjaan, dengan kondisi kerja, dengan teman sekerja, dengan pengawasan, dengan promosi jabatan dan dengan gaji. Smith, Kendal dan Hulin dalam Bavendam, J. (2000) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja bersifat multidimensi dimana seseorang merasa lebih atau kurang puas dengan pekerjaannya, supervisornya, tempat kerjanya dan sebagainya.

Kepuasan kerja menurut Martoyo (2002:132) adalah keadaan emosional karyawan dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan atau organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang

bersangkutan. Balas jasa karyawan ini, baik berupa finansial maupun yang non finansial. Sedangkan menurut Mangkunegara (2001:117) menyatakan kepuasan kerja merupakan suatu perasaan menyokong atau tidak menyokong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun kondisi dirinya.

Kepuasan kerja merupakan bentuk perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, situasi kerja dan hubungan dengan rekan kerja. Dengan demikian kepuasan kerja merupakan aspek yang penting yang harus dimiliki oleh seorang karyawan, mereka dapat berinteraksi dengan lingkungan kerjanya sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai tujuan perusahaan.

Menurut Suwarno dan Donni Juni Priansa (2011: 263), kepuasan kerja adalah cara individu merasakan pekerjaannya yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung dalam pekerjaan. Pemahaman serupa juga dikemukakan oleh Wibowo (2011:501) yaitu kepuasan kerja adalah derajat positif atau negatifnya perasaan seseorang mengenai berbagai segi tugas-tugas pekerjaan, tempat kerjanya, hubungan dengan sesama pekerja.

Hani Handoko (2000: 193) berpendapat bahwa kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Perasaan tersebut merupakan cermin dari penyesuaian antara apa yang diperoleh dengan apa yang diharapkan. Sementara menurut Malayu S.P Hasibuan

(2013: 202), kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Sedangkan pendapat lain tentang kepuasan kerja dikemukakan oleh Susilo Martoyo (2007: 141), yaitu:

Kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosional karyawan dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan/ organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan. Balas jasa adalah imbalan yang diberikan pada karyawan atas jasa dan prestasi yang telah diberikan untuk perusahaan. Balas jasa dapat berupa finansial maupun non finansial. Apabila kepuasan kerja terjadi maka karyawan menunjukkan sikap positif terhadap segala pekerjaan yang menjadi tugasnya dalam lingkungan kerja.

Kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan pada umumnya tercermin dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi ataupun yang ditugaskan kepadanya dilingkungan kerja. Sebaliknya apabila kepuasan kerja tidak tercapai maka dapat berakibat buruk terhadap perusahaan. Akibat buruk itu dapat berupa kemalasan, kemangkiran, mogok kerja, pergantian tenaga kerjadan akibat buruk yang merugikan lainnya.

Berdasarkan beberapa pendapat tentang pengertian kepuasan kerja, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah cara individu merasakan pekerjaan yang dihasilkan dari sikap individu tersebut terhadap berbagai aspek yang terkandung dalam pekerjaan.

Menurut Handoko (2003:193) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Menurut Davis (1999:105) menegaskan bahwa kepuasan kerja merupakan seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka yang berbeda dari pemikiran objektif dan keinginan perilaku. Wexley dan Yukl (1992:129) memberikan batasan-batasan mengenai kepuasan kerja tersebut sebenarnya batasan yang sederhana dan operasional adalah cara pandang seorang pekerja merasakan pekerjaannya.

Kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya yang didasarkan atas aspek-aspek pekerjaannya yang bermacam-macam atau dengan katalain dapat disimpulkan bahwa:

1. Kepuasan kerja merupakan suatu perasaan seseorang yang timbul bila yang dirasakan dari pekerjaan yang dilakukan dianggap cukup memadai bila dibandingkan dengan apa yang telah dilakukan atau pekerjaan yang dibebankan.
2. Tingkat kepuasan kerja yang dialami tiap-tiap orang akan berbeda-beda sesuai persepsi masing-masing individu.

2.2.1 Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap suatu pekerjaan daripada beberapa lainnya. Teori ini juga mencari landasan tentang proses perasaan orang

terhadap kepuasan kerja. Menurut Wexley dan Yukl (1992:130), ada tiga teori tentang kepuasan kerja, antara lain yaitu:

a. Teori ketidaksesuaian (*discrepancy theory*)

Setiap orang menginginkan agar sejumlah pekerjaan yang telah disumbangkan kepada pemberi kerja akan dihargai sebesar yang diterima secara kenyataan. Seseorang yang terpuaskan bila tidak ada selisih antara situasi yang diinginkan dengan yang sebenarnya diterima. Dengan kata lain, jumlah yang disumbangkan ke pekerjaannya bila dikurangi dengan apa yang diterima secara kenyataan hasilnya adalah nol, dapat dikatakan pekerjaan tersebut memberikan kepuasan kerja.

Semakin besar kekurangan atau selisih dari pengurangan tersebut, semakin besar ketidakpuasan. Sebaliknya, jika terdapat lebih banyak jumlah faktor pekerjaan yang dapat diterima yang menimbulkan kelebihan atau menguntungkan, maka orang yang bersangkutan akan sama puasnya bila terdapat selisih dari jumlah yang diinginkan.

b. Teori keadilan (*equity theory*)

Teori ini menunjukkan kepada seseorang merasa puas atau tidak puas atas suatu situasi tergantung pada perasaan adil (*equity*) atau tidak adil (*inequity*). Perasaan adil dan tidak adil atas suatu situasi didapat oleh setiap orang dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain pada tingkat dan jenis pekerjaan yang sama, pada tempat sama maupun di tempat yang berbeda.

Secara umum diketahui bahwa keadilan menyangkut penilaian seseorang tentang perlakuan yang diterimanya atas tindakannya terhadap suatu pekerjaan. Seseorang merasa adil apabila perlakuan yang diterimanya menguntungkan bagi dirinya. Sebaliknya, ketidakadilan apabila perlakuan yang diterima dirasakan merugikan dirinya. Perasaan tidak adil yang dialami seseorang tersebut berpengaruh terhadap prestasi kerjanya karena ketidakpuasan yang diperoleh.

c. Teori dua faktor (*two factor theory*)

Teori ini menganjurkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda yaitu *motivators* dan *hygiene factors*. Ketidakpuasan dihubungkan dengan kondisi disekitar pekerjaan (seperti kondisi kerja, upah, keamanan, kualitas pengawasan dan hubungan dengan orang lain) dan bukan dengan pekerjaan itu sendiri. Karena faktor mencegah reaksi negative dinamakan sebagai *hygiene* atau *maintenance factors*.

Sebaliknya kepuasan ditarik dari faktor yang terkait dengan pekerjaan itu sendiri atau hasil langsung dari padanya seperti sifat pekerjaan, prestasi dalam pekerjaan, peluang promosi dan kesempatan untuk pengembangan diri dan pengakuan. Karena faktor ini berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi dinamakan *motivators*.

2.2.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, dapat ditentukan dari beberapa hal, antara lain menurut Mangkunegara (2013).

- a. Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi dan sikap kerja.
- b. Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat atau golongan, kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, hubungan kerja. faktor-faktor yang menentukan kepuasan kerja.
- c. Faktor hubungan antar karyawan, antara lain: Hubungan langsung antara manager dengan karyawan, faktor psikis dan kondisi kerja, hubungan sosial diantara karyawan, sugesti dari teman sekerja, emosi dan situasi kerja.
- d. Faktor-faktor individual: sikap, umur, jenis kelamin, tingkat kepuasan dan ketidakpuasan kerja akan lebih berarti bila ditempatkan dalam konteks kecenderungan khas individu (disposisi individu) untuk menjadi puas secara umum.

Kepuasan merupakan sebuah hasil yang dirasakan oleh karyawan. Apabila karyawan puas dengan pekerjaannya, maka ia akan bertahan untuk bekerja pada perusahaan tersebut. Faktor-faktor yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan pada dasarnya secara praktis dapat dibedakan menjadi dua kelompok yaitu faktor intrinsik dan faktor ekstrinsik. Faktor intrinsik adalah factor yang berasal dari diri pegawai dan dibawa oleh setiap pegawai sejak mulai bekerja ditempatnya bekerja. Sedangkan faktor ekstrinsik menyangkut hal-hal yang berasal dari

luar diri pegawai antara lain kondisi fisik lingkungan kerja, interaksinya dengan pegawai lain, sistem penggajian dan lainnya.

Pemahaman di atas sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Anwar Prabu (2004: 120), faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

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 financial, kesempatan promosi jabatan, interaksi social, dan hubungan kerja.

Banyak faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada karyawan bergantung pada pribadi masing-masing karyawan. Karyawan satu dengan yang lain akan memiliki faktor yang berbeda yang akan mempengaruhi kepuasan kerjanya. Menurut Susilo Martoyo (2007: 156) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seseorang adalah:

1. Tingkat absensi karyawan
2. Perputaran (turnover) tenaga kerja
3. Semangat kerja
4. Keluhan-keluhan
5. Masalah-masalah personalia yang vital lainnya.

Ada 10 faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut Gilmer (1996) yaitu sebagai berikut:

- a. Kesempatan untuk maju Dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.
- b. Keamanan kerja Faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan. Keadaan yang aman sangat memengaruhi perasaan karyawan selama kerja.
- c. Gaji lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.
- d. Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan.
- e. Pengawasan Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan *turn over*.
- f. Faktor instrinsik dari pekerjaan Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar mudahnya serta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.
- g. Kondisi kerja Termasuk disini kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin dan tempat parkir.

- h. Aspek sosial dalam pekerjaan Merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam kerja.
- i. Komunikasi yang lancar antarkaryawan dengan pihak manajemen banyak dipakai alasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyawannya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.
- j. Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pension, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Tingkat absensi karyawan dapat menjadi faktor penyebab kepuasan kerja karena apabila karyawan tidak puas dalam bekerja dapat mengakibatkan karyawan menjadi malas berangkat ke kantor sehingga tingkat absensi menjadi tinggi. Karyawan kurang semangat dalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya hasil kerja menjadi tidak maksimal. Berawal dari melakukan pekerjaan yang kurang semangat kemudian malas berangkat ke kantor pada akhirnya hal tersebut dapat menjadikan karyawan berkeinginan untuk pindah kerja.

Sedangkan menurut pendapat Gilmer (Moch. As'ad 1995: 114) tentang factor faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut:

1. Kesempatan untuk maju.
2. Keamanan kerja.

3. Gaji.
4. Manajemen kerja.
5. Kondisi kerja.
6. Pengawasan (supervisi).
7. Faktor intrinsik dari pekerjaan.
8. Komunikasi.
9. Aspek sosial dalam pekerjaan.
10. Fasilitas.

Keinginan dan motivasi seseorang bersumber dari berbagai macam dorongan baik dari dalam maupun dari luar. Agar lebih mengerti alasan seseorang bertindak dalam mencapai tujuannya terdapat banyak faktor yang mempengaruhi perilakunya. Semua faktor-faktor tersebut tidak seluruhnya mempengaruhi setiap individu, tetapi dapat pula hanya sebagian dan intensitasnya dalam setiap individu juga berbeda-beda.

Menurut pendapat Moch. As'ad (1995: 115), faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain:

1. Faktor psikologis merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai yang meliputi minat, ketentraman kerja, sikap terhadap kerja, perasaan kerja.
2. Faktor fisik merupakan faktor yang berhubungan dengan fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja, perlengkapan kerja, sirkulasi udara, kesehatan pegawai.

3. Faktor financial merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi sistem penggajian, jaminan social, besarnya tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan lain-lain.
4. Faktor *social* merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi social baik antara sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.

Pendapat lain dikemukakan oleh Brown & Ghiselli (Edy Sutrisno 2011: 79), bahwa ada lima faktor yang menimbulkan kepuasan kerjayaitu:

1. Kedudukan

Umumnya manusia beranggapan bahwa seseorang yang bekerja pada pekerjaan yang lebih tinggi akan merasa lebih puas daripada mereka yang bekerja pada pekerjaan yang lebih rendah. Pada beberapa penelitian menunjukkan bahwa hal tersebut tidak selalu benar, tetapi justru perubahan dalam tingkat pekerjaanlah yang memengaruhi kepuasan kerja.

2. Pangkat

Pada pekerjaan yang mendasarkan perbedaan tingkat atau golongan, sehingga pekerjaan tersebut memberikan kedudukan tertentu pada orang yang melakukannya. Apa bila ada kenaikan upah, maka sedikit banyaknya akan dianggap sebagai kenaikan pangkat, dan kebanggaan terhadap kedudukan yang baru itu akan mengubah perilaku dan perasaannya.

Jaminan finansial dan social finansial dan jaminan social kebanyakan berpengaruh terhadap kepuasan kerja.

3. Mutu pengawasan

Hubungan antara karyawan dengan pihak pimpinan sangat penting artinya dalam menaikkan produktivitas kerja. Kepuasan dapat ditingkatkan melalui perhatian dan hubungan yang baik dari pimpinan kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja.

Seorang karyawan akan merasa puas dalam bekerja apabila tidak terdapat perbedaan atau selisih antara apa yang dikehendaki karyawan, dengan kenyataannya yang mereka rasakan. Apabila yang dirasakan dan diperoleh lebih besar dari apa yang menurut mereka harus ada, maka terjadi tingkat kepuasan yang makin tinggi. Sebaliknya, apabila kenyataannya yang dirasakan lebih rendah dari apa yang menurut mereka harus ada, maka telah terjadi ketidakpuasan karyawan dalam bekerja.

Menurut Robbins (Zainur Roziqin 2010: 73) faktor yang mendorong kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Kerja yang secara mental menantang
2. Ganjaran yang pantas
3. Kondisi kerja yang mendukung
4. Rekan kerja yang mendukung
5. Kesesuaian kepribadian pekerjaan

Berdasarkan beberapa pendapat yang disampaikan di atas maka dapat disimpulkan kepuasan kerja yang dirasakan setiap orang sangat berbeda ada banyak aspek yang mempengaruhinya. Beberapa aspek tersebut sangat penting guna menunjang tercapainya kepuasan kerja. Adanya pemenuhan kebutuhan yang dimiliki seseorang berdampak pada pencapaian nilai kerja seseorang atas pekerjaan yang telah dilaksanakannya.

2.2.3 Pengukuran Kepuasan Kerja

Tingkat kepuasan kerja karyawan dapat diketahui dengan cara mengukur kepuasan kerja karyawan tersebut. Pengukuran kepuasan kerja dapat berguna sebagai kebijakan organisasi. Wibowo (2011:511-512) menunjukkan adanya tiga cara untuk melakukan pengukuran kepuasan kerja, yaitu :

1. *Rating Scale dan kuesioner*

Rating scales dan kuisisioner merupakan pendekatan pengukuran kepuasan kerja yang paling umum dipakai dengan menggunakan kuesioner dimana *rating scales* secara khusus disiapkan. Dengan menggunakan ini, orang menjawab pertanyaan yang memungkinkan mereka melaporkan reaksi mereka pada pekerjaan mereka.

2. *Critical incidents*

Disini individu menjelaskan kejadian yang menghubungkan pekerjaan mereka yang mereka rasakan terutama memuaskan atau tidak memuaskan.

3. Interview

Interview merupakan prosedur pengukuran kepuasan kerja dengan melakukan wawancara tatap muka dengan pekerja. Hal ini dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara berhati – hati kepada pekerja dan mencatat jawabannya secara sistematis.

Pengukuran faktor kepuasan kerja dapat digunakan *Job Descriptive Index* (JDI), menurut Luthans (Hussein Umar, 2010:38) ada lima, yaitu :

- d. Pembayaran, seperti gaji dan upah
- e. Pekerjaan itu sendiri
- f. Promosi pekerjaan
- g. Kepenyeliaan (supervise)
- h. Rekan kerja

Pengukuran kepuasan kerja seseorang bias dilihat dari besarnya gaji atau upah yang diterima, tetapi gaji bukan satu – satunya yang menjadi ukuran kepuasan kerja seseorang. Hal lain yang didapat dijadikan sebagai ukuran kepuasan kerja adalah hubungan dengan atasan atau rekan kerja, pengembangan karier dan pekerjaan yang sesuai dengan minat dan kemampuannya.

Sementara itu, untuk mengukur kepuasan kerja seorang karyawan menurut Veithzal Rivai (2010:860) adalah menggunakan :

1. Isi pekerjaan, penampilan tugas pekerjaan yang actual dan sebagai control terhadap pekerjaan.
2. Supervise

3. Organisasi dan manajemen
4. Kesempatan untuk maju
5. Gaji dan keuntungan dalam bidang financial lainnya seperti adanya insentif
6. Rekan kerja
7. Kondisi pekerjaan.

Mangkunegara (2001:126) mengemukakan pengukuran kepuasan kerja dapat dilakukan dengan menggunakan skala indeks deskripsi jabatan, skala kepuasan kerja berdasarkan ekspresi wajah, serta kuisisioner kepuasan kerja Minnesota yang dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pengukuran Kepuasan Kerja dengan Skala Indeks Deskripsi Jabatan Dalam penggunaan pengukuran kepuasan kerja ini seorang pegawai akan ditanya mengenai pekerjaan maupun jabatannya yang dirasakan sangat baik dan sangat buruk, dan dalam skala pengukurannya dilakukan dengan memperhatikan sikap dari lima area, yaitu kerja, pengawasan, upah, promosi, dan co-worker.
- b. Pengukuran Kepuasan Kerja dengan Berdasarkan Ekspresi Wajah Pengukuran kepuasan kerja seseorang pegawai dapat dilakukan dengan skala berupa berbagai seri gambar wajah-wajah orang, mulai dari sangat gembira, gembira, netral, cemberut, dan sangat cemberut. Pegawai diminta untuk memilih ekspresi wajah yang sesuai dengan kondisi pekerjaan yang dirasakan pada saat ini.

- c. Pengukuran Kepuasan Kerja dengan Kuesioner Minnesota
- Pengukuran dengan menggunakan skala ini dapat dilihat dari pekerjaan yang dirasakan sangat tidak puas, tidak puas, netral, memuaskan, dan sangat memuaskan. Pegawai diminta memilih satu alternatif jawaban yang sesuai dengan kondisi pekerjaannya. Oleh karena itu, pengukuran atas kepuasan kerja pegawai sifatnya subyektif, yang didasarkan pada suatu perbandingan mengenai apa yang secara nyata diterima oleh karyawan terhadap pekerjaannya dibandingkan dengan apa yang diharapkan, sebagai hal yang pantas baginya.

Menurut Mangkunegara (2001:118) kemampuan dan keterampilan kerja yang baik serta tidak membebani pekerjaan atau sesuai dengan bidangnya untuk mengemukakan ide-ide dalam bekerja apabila aspek-aspek pekerjaan dan aspek-aspek dirinya menyokong.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan pengukuran terhadap kepuasan kerja pegawai dalam organisasi dapat memberikan manfaat, khususnya untuk pimpinan organisasi. Pimpinan dapat memperoleh informasi berupa kumpulan perasaan, harapan, dan kepuasan kerja pegawai yang bersifat dinamik (cepat berubah) sebagai langkah awal pimpinan untuk mengambil keputusan dalam menangani berbagai masalah kepegawaian yang ada dalam organisasi.

2.2.4 Dampak Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja yang dirasakan pegawai akan memiliki dampak bagi pegawai itu sendiri dan organisasi di tempat kerja. Dampak kepuasan kerja dapat diuraikan sebagai berikut (Robbins & Judge, 2013):

- a. Kepuasan kerja dan produktivitas Data organisasi secara keseluruhan ditemukan bahwa organisasi dengan karyawan yang memiliki kepuasan tinggi akan cenderung lebih efektif dibandingkan dengan karyawan yang memiliki kepuasan rendah. Karyawan yang bahagia atau puas terhadap pekerjaannya kemungkinan besar akan menjadi karyawan yang lebih produktif.
- b. Kepuasan kerja dan perilaku organisasi Kepuasan kerja menjadi penentu utama dari perilaku organisasi karyawan. Karyawan dengan kepuasan kerja tampaknya lebih positif dalam berbicara membantu orang lain, dan memiliki harapan normal dalam pekerjaan mereka. Keadaan tersebut mungkin dikarenakan mereka ingin membalas pengalaman positif atas kepuasan yang mereka peroleh dalam pekerjaan.
- c. Kepuasan kerja dan kehadiran Seorang karyawan yang puas akan berusaha untuk selalu hadir setiap harinya, kecuali terdapat sesuatu hal yang benar-benar tidak bisa dielakkan sehingga karyawan tersebut harus mangkir dari pekerjaan.
- d. Kepuasan kerja dan kepuasan klien kepuasan kerja pegawai dapat membuat kepuasan konsumen meningkat. Pada pelayanan organisasi retensi dan pembelotan pelanggan sangat tergantung pada bagaimana

pegawai berurusan dengan konsumen. Pegawai yang puas akan lebih bersahabat, ramah, dan responsif dalam menghargai pelanggan.

- e. Kepuasan kerja dan pengunduran diri. Kepuasan kerja menyebabkan retensi pegawai di tempat kerja. Pegawai yang merasa puas dengan pekerjaannya akan merasa nyaman dan enggan untuk pindah kerja, karena harus beradaptasi kembali di tempat yang baru.
- f. Kepuasan kerja dan penyimpangan kerja. Ketidakpuasan kerja memprediksi berbagai penyimpangan kerja yang tidak diinginkan diantaranya mencuri di tempat kerja, keterlambatan, menggunakan waktu kerja untuk kesenangan pribadi atau mengambil persediaan kantor untuk penggunaan pribadi. Kepuasan kerja juga menjadi salah satu faktor penyebab terjadinya turnover yang berhubungan dengan burnout dalam bekerja.

Jika kepuasan kerja direncanakan secara tepat, biasanya akan memberikan dampak yang positif bagi pegawai yaitu: (Davis, & Newstrom, 1985):

1. Kepuasan kerja secara umum (*general job satisfaction*) Salah satu keuntungan dari kepuasan kerja adalah memberikan manajemen suatu indikasi dari tingkat kepuasan dalam suatu organisasi, sehingga organisasi dapat merasakan bagaimana pekerjaan yang mereka lakukan, bagian mana yang harus menjadi fokus, dan siapa yang harus dilibatkan dalam pekerjaan.

2. Komunikasi (*communication*) Komunikasi bermanfaat ketika suatu organisasi didorong untuk memberikan pendapat mereka terkait dengan topik penting dalam suatu manajemen.
3. Memperbaiki perilaku (*improved attitude*) Berdasarkan hasil survey bahwa kepuasan kerja dapat memberikan rasa nyaman, mengurangi emosi, dan melegakan hati.
4. Kebutuhan latihan (*training needs*) Kepuasan kerja biasanya menjadi suatu cara yang berguna dalam menentukan kebutuhan latihan. Biasanya suatu organisasi akan memberikan kesempatan untuk memberikan laporan bagaimana sebaiknya seorang supervisor menjadi bagian penting dalam suatu pekerjaan mereka, misalnya dalam memberikan suatu delegasi atau intruksi pekerjaan.
5. Penyatuan (*union benefits*) Dalam suatu organisasi sering terjadi argumen terkait dengan hal yang diinginkan oleh suatu organisasi, dan kepuasan kerja dapat menjadi salah satu cara untuk mengatasi hal tersebut.
6. Perencanaan dan pengawasan terhadap perubahan Kepuasan kerja berguna dalam mengidentifikasi masalah yang timbul, membandingkan respon dari beberapa alternatif, dan mendorong manajer dalam memodifikasi suatu perencanaan serta mengevaluasi respon aktual untuk suatu perubahan.

2.3 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Tabel 2.1 : Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul Penelitian	Variabel	Alat Analisis	Hasil
1	Apridar dan Marbawi Adamy (2019) The Effect of job satisfaction and work motivation on organizational commitment and organizational citizenship behavior in BNI in the working area of Bank Indonesia Lhokseumawe	X1 = Job satisfaction X2 = work motivation Y = Komitmen Kerja	metode analisis data dengan analisis model pengukuran dan analisis model struktur untuk analisis dan penelitian kuantitatif deskriptif eksplanatori menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap Komitmen organisasi dan motivasi kerja dan komitmen organisasi pada perilaku kewarganegaraan organisasi seorang karyawan di PT. Bank BNI Bank Regional Indonesia Lhokseumawe.	Hasil tes menunjukkan yang secara simultan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap motivasi kerja dan kemudian kepuasan kerja berpengaruh terhadap komitmen organisasi dan motivasi kerja tidak berpengaruh pada komitmen organisasi dan kemudian bekerja motivasi dan komitmen organisasi.
	Sumber : Emerald insight.com			

2	<p>Abdul Rahman Kadir, Najmi Kamariah, Ariyanti Saleh dan Ratnawati (2017).</p> <p>The effect of role stress, job satisfaction, self efficacy, and nurses' adaptability on service quality in public hospital of wajo</p> <p>Sumber : emerald insight.com</p>	<p>X1 = Stres kerja</p> <p>X2 = Kepuasan Kerja</p> <p>X3 = kemandirian</p> <p>X4 = kemampuan beradaptasi perawat</p> <p>Y = kualitas layanan</p>	<p>Penelitian ini menggunakan desain penelitian cross-sectional. Sampel penelitian dari 115 perawat dan 299 pasien diperoleh melalui penggunaan teknik probability sampling. Data dianalisis secara statistik menggunakan uji Spearman untuk melihat korelasi antara variabel independen dan dependen. Kruskal-Wallis dan ANOVA satu arah digunakan untuk melihat perbedaan dan analisis penyebaran fungsi kualitas dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh konflik peran dan ambiguitas peran pada kepuasan kerja, self-efficacy dan kemampuan beradaptasi perawat. Ada perbedaan ambiguitas peran di unit rawat inap, ruang kritis dan ruang gawat darurat. Kualitas layanan di rumah sakit dapat ditingkatkan dengan mengevaluasi perilaku perawat pada kualitas layanan yang dirasakan oleh pasien. Selain itu, perlu peningkatan disiplin dan komitmen antara dokter dan perawat dalam meningkatkan kualitas layanan di rumah sakit.</p>
3	<p>Jose Manuel Lasierra (2018)</p> <p>Job</p>	<p>Job Satisfaction</p>	<p>Penulis menerapkan Model General Linear Univariate</p>	<p>Satu kesimpulan utama adalah bahwa fungsi manajemen manajer senior</p>

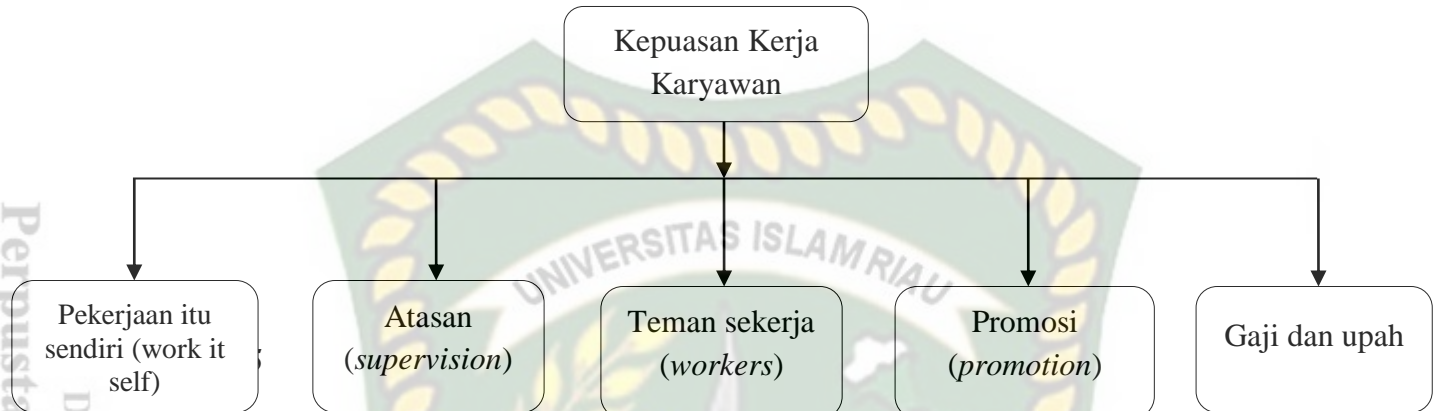
	<p>Satisfaction among senior managers and employess</p> <p>Emerald. Insight.com</p>		<p>dengan interaksi yang memungkinkan kami untuk mendeteksi pengaruh variabel independen berdasarkan nilai referensi dasar.</p>	<p>pada dasarnya sama, apakah mereka berada di sektor publik atau swasta, dan, dengan demikian, teknik manajemen swasta, seperti manajemen publik baru (NPM), dapat diterapkan ke sektor publik . Kelemahan utama dari penelitian ini adalah bahwa analisis kualitatif tidak memungkinkan kita untuk mengamati dampak dari aspek etika yang dapat memandu manajemen yang berorientasi nilai.</p>
--	---	--	---	--

2.4 Kerangka Berfikir

Mengingat pentingnya sumber daya manusia maka setiap perusahaan harus memperhatikan tingkat kemampuan yang dimiliki oleh para karyawannya. Di dalam perusahaan diperlukan adanya kinerja yang tinggi untuk meningkatkan mutu dan kualitas produktivitasnya. Oleh karena itu, supaya prestasi kerja karyawan stabil, maka perusahaan juga harus memperhatikan kompensasi dan hasil kerja.

Berpijak dari pemikiran di atas, maka dapat digambarkan sebuah kerangka pemikiran, sebagai berikut:

Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir



Hipotesis merupakan suatu pernyataan yang masih lemah dan perlu pembuktian untuk menegaskan apakah hipotesis dapat diterima atau ditolak.

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu:

1. Diduga kepuasan kerja karyawan pada PT. Kasana Teknindo Gemilang sudah baik.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. KASANA TEKNINDO GEMILANG yang terletak di jalan SM. Amin/ Arengka 2 Nomor 99 Kota Pekanbaru, Riau.

3.2 Operasional Variabel

Dalam hal ini yang menjadi variabel penelitian adalah :

Tabel 3.1. Operasional Variabel

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. (Handoko, 2004:193)	Kepuasan Kerja Karyawan	1. Pekerjaan itu sendiri (<i>work it self</i>)	a. Keterampilan bekerja b. Kesesuaian pekerjaan dengan bidangnya c. Keahlian dalam menyelesaikan pekerjaan d. Kebebasan dalam bekerja	Ordinal
		2. Atasan (<i>Supervision</i>)	a. Selalu memotivasi b. Menghargai pekerjaan bawahan c. Bisa dianggap teman sekaligus atasan	Ordinal
		3. Teman sekerja (<i>workers</i>)	a. Hubungan karyawan dengan atasan b. Hubungan dengan sesama	Ordinal

			karyawan	
		4. Promosi (<i>Promotion</i>)	a. Peningkatkan karir b. Aktualisasi diri	Ordinal
		5. Gaji dan upah	a. Kesesuaian gaji dengan tuntutan pekerjaan b. Kesesuaian upah dengan kinerja	Ordinal

Sumber : Data Olahan 2019

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

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. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Kasana Teknindo Gemilang dengan jumlah 32 orang.

3.3.2 Sampel

Sampling adalah suatu proses menyeleksi porsi dari populasi untuk dapat mewakili populasi. Untuk menentukan jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini adalah keseluruhan dari jumlah populasi pada karyawan PT. Kasana Teknindo Gemilang dengan jumlah 32 orang. Metode dalam penentuan tersebut adalah metode sensus. Sampling adalah suatu proses menyeleksi porsi dari populasi untuk dapat mewakili populasi. Untuk menentukan jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini adalah

keseluruhan dari jumlah populasi pada karyawan PT. Kasana Teknindo Gemilang dengan jumlah 32 orang. Metode dalam penentuan tersebut adalah metode sensus.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Data ini terdiri dari :

- a. Data primer, yaitu data yang penulis peroleh secara langsung dari responden yang terdiri dari identitas responden dan juga hasil tanggapan responden tentang analisis kepuasan kerja karyawan PT. Kasana Teknindo Gemilang
- b. Data sekunder, yaitu data – data yang penulis peroleh dari buku – buku, laporan – laporan dan lain sebagainya yang tentunya berkaitan dengan penelitian ini.

3.5 Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara, yaitu melakukan Tanya jawab langsung dengan responden yang terkait dalam pengaruh kepemimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Kasana Teknindo Gemilang.
2. Kuesioner, Merupakan suatu pengumpulan data yang memberikan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan mendapatkan respon atas dasar pertanyaan tersebut. Kuesioner diisi oleh karyawan dengan menggunakan skala Ordinal.

3.6 Analisis Data

Penelitian ini dilakukan pada PT. Kasana Teknindo Gemilang. Populasi yang diambil adalah seluruh karyawan PT. Kasana Teknindo Gemilang pada tahun 2019 yang berjumlah 32 orang yang terdiri dari berbagai bagian. Dalam penelitian ini dijadikan sebagai sampel adalah karyawan perusahaan yang berjumlah 32 orang.

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam – macam. Data yang diperoleh pada umumnya adalah data kualitatif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisa kualitatif *interpretative*.

Teknik analisa kualitatif *interpretative* yaitu teknik analisa data dengan cara mengklasifikasikan data yang diperoleh. Setelah mengumpulkan dan mengklasifikasikan data yang dibutuhkan peneliti kemudian menganalisa sesuai dengan segala obyek yang diteliti dan menginterpretasikan fenomena – fenomena yang ada. Sehingga dari interpretasi ini dapat memberikan suatu deskripsi dan gambaran mengenai masalah yang diteliti. Pengklasifikasian dalam teknik analisa data ini dimaksudkan untuk mempermudah peneliti dalam menganalisa permasalahan secara sistematis.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PT. Kasana Teknindo Gemilang (KTG) didirikan pada tahun 1980an saat itu masih bernama PT. Buana Loka Utama sejak tahun 2000, perusahaan kami merupakan agen tunggal forklift tem di indonesia tak hanya itu, kami juga memberikan pelayanan mengikat berupa kontrak *service* dan juga memberikan *back-up service* dan menjamin ketersediaan spare part. untuk menunjang serta meningkatkan mutu *service* pelayanan kami di daerah, maka cabang kami di surabaya, semarang, Palembang, Balikpapan, dan makasar akan dapat segera membantu.

Selain itu juga kami memiliki kerjasama dengan beberapa suplier agen di beberapa daerah di indonesia yang area-nya belum tercover yang juga siap membantu pelayan *service & spare part*. untuk area penopang jakarta juga dibantu dengan 2 kantor perwakilan cabang di cikarang dan cilegon.

PT. Kasana Teknindo Gemilang yang terletak di Jl.Lingkar luar barat No 9 Jakarta barat, banyak perkembangan yang terjadi pada perusahaan ini di antara nya pada periode tahun 2006-2007 perusahaan ini sempat mendominasi pasar *domestic* (lokal) khususnya pada penjualan *forklift* dan berhak untuk mengatur semua hal yang bersangkutan dengan perusahaan untuk memingkatkan efektifitas hingga saat ini masih

memegang pasar local terbaik khususnya *industry* unit *Forklift* dan menjadi perusahaan alat berat terbesar untuk unit *forklift* yang ada di Indonesia.

Permintaan alat berat berkembang sangat pesat seiring makin berkembangnya pembangunan dan *industry* yang ada di Indonesia, PT. Kasana merupakan perusahaan yang telah memiliki sertifikat ISO 9001 sehingga dapat menghasilkan kualitas penjualan unit *forklift* yang memenuhi standar mutu dengan sangat baik. Alat berat yang didistribusikan oleh PT Kasana Teknindo Gemilang yang merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang alat berat. *Customer* Unit *forklift* yang menggunakan jasa dan penjualan PT. KTG antara lain : untuk dalam negeri ada PT. Mutiara *forklift*, PT Kianis, PT Tiga Saudara, PT Abadi pratama *forklift* dan lain-lain. PT. Kasana Teknindo Gemilang berkembang sangat pesat karena telah dipercaya oleh berbagai distributor alat berat dalam menjual unit *forklift* merek TCM (*Tokyo Carrier Manufacturing*) dengan kualitas yang terbaik saat ini.

Untuk menghasilkan alat-alat berat dengan kualitas terbaik PT. Kasana Teknindo Gemilang mendapatkan *Forklift* yang di *supply* dari *Uni Carrier Manufacturing, Co. Ltd* yang berada di Jepang. Sehingga unit *forklift* yang diperjualkan benar-benar terjaga kualitasnya. Beberapa kelebihan yang mendukung pada perusahaan ini adalah: kualitas unit *forklift* yang sangat baik, memiliki teknologi mesin yang terbaru dan terkini, dan memiliki *quality assurance system*. Saat ini kebutuhan *forklift* sangat banyak karena banyak *industry* yang membutuhkan mobilisasi alat angkut yang efektif dan efisien sehingga mengurangi kesulitan angkut barang.

PT. Furukawa memiliki kredibilitas sangat baik dalam penjualan alat berat unit *forklift* di Indonesia. Selain kegiatan *distributor* yang mengacu ke ISO 9001, PT. KTG juga menerapkan Keselamatan kerja. Mengenai keselamatan kerja pihak perusahaan memperhatikan hal hal seperti ini. Seperti mengadakan penyuluhan *zero accident, safety first* dan 5R. hal ini ketenangan karyawan akan dapat tercapai yang berdampak pada kualitas produksi yang dihasilkan dan juga kegiatan kegiatan untuk kesejahteraan karyawan.

PT. Kasana Teknindo Gemilang merupakan agen tunggal pemegang merk (ATPM) beberapa produk material handling (MH) dan construction machinerics (CM) diindonesia, produk MH diantaranya : skid steer loader, forklift diesel, gasoline/LPG dan electric/ battery merk TCM (built up japan) dan second opsional forklift baoli (basic teknologi germany) yang merupakan produk dari KION grup serta produk CM hadir dengan brands made in korea "DOOSAN" diantaranya excavator dapatkan produk dengan kualitas terbaik, kemudahan proses pembelian, harga yang kompetitif, garansi dan kualitas terbaik, ketersediaan stock dan jaminan purna jual untuk kualitas after market dari sisi tim service dengan mekanik berpengalaman serta support ketersediaan spare parts.

PT.Kasana Teknindo didirikan pada tahun 1997 untuk menggantikan mantan Distributor Tunggal alat berat dari TCM Corp dari Jepang, dengan total staf Of 115 orang. PT. Kasana Teknindo berafiliasi dengan Roda Mas dan bank Buana Group, dua kelompok bisnis terkemuka Indonesia yang telah membentuk berbagai usaha patungan dengan perusahaan multinasional

yang sukses seperti Kao Corp, Asahi Glass, Dai Nippon-, dan UOB Singapura. Berbagai produk untuk menangani sebagai Sekarang, Material Handling, Racking Sistem dan Peralatan Berat dengan jaringan pemasaran yang melibatkan 5 cabang dan distributor sub seluruh Indonesia memberikan dukungan yang sangat baik untuk keberhasilan operasi dari PT. Teknindo Gemilang Kasana. Melalui jaringan yang komprehensif, cepat dan memadai setelah dukungan penjualan dapat diberikan kepada setiap pelanggan sesuai dengan standar tinggi yang dikenakan oleh kepala sekolah.

PT.Kasana Teknindo Gemilang akan berusaha untuk meningkatkan kekuatan yang ada dalam melayani pasar dengan memperkenalkan produk yang relevan tambahan dan untuk memperluas ke daerah baru sejalan dengan pertumbuhan ekonomi Indonesia. Tersedia tipe seperti: Ringan Racking, TCM product , TCM forklift , Diesel Forklift , reachtruck forklift, VNA forklift , counterbalanced forklift , TCM indonesia, Mobile conveyor , Wheel Loader Lonking , Excavator lonking , Excavator Indonesia, TCM reach truck, TCM Diesel , TCM battery , konvensional racking, racking, rak gudang, rak Indonesia, rak Indonesia , Murah dan kualitas bagus, knock down rak, rak, palet rak, dll .. sistem untuk gudang, gudang sistem racking, gudang Forklift, Excavator lonking , distributors indonesia, , Memeras sistem rak gudang, rak gudang sistem rak, Dozer, hydraulic excavator, spare part TCM, Reachtruck , VNA, racking system indonesia, racking system, wheel loader, china, loader, construction equipment, , harga wheel loader, chinese wheel loader, weel loader.

PT, KASANA TEKNINDO GEMILANG distributor resmi penjualan alat berat yang berdiri sejak tahun 1997 untuk memenuhi kebutuhan akan alat berat di Indonesia dengan pelayanan yang nyaman, aman dan berkualitas. Kami juga sebagai distributor tunggal untuk forklift dengan merk TCM (Tokyo Carrier Manufacturing, Co. Ltd) di Indonesia. TCM merupakan forklift yang pertama kali dibuat oleh negara Jepang pada tahun 1949, sehingga bisa di katakan bahwa TCM adalah forklift pioner di dunia. Kasana juga ditunjuk untuk agen beberapa merk unit Construction Machinery yang tersohor dari China seperti LONKING (Wheel Loader, Motor Grader, Excavator & Forklift Truck), HBXG (produsen BULDOSER terkemuka di China dan telah di ekspor ke 20 negara di seluruh dunia termasuk Amerika Serikat & Australia) dan LUTONG (Road Roller).

Kolaborasi antara kualitas produk, dukungan sumber daya manusia yang berkembang dinamis, serta system yang tangguh telah mengantarkan perusahaan merebut kepercayaan pelanggan dan terus berkembang maju. Sebagai bagian dari perusahaan mapan yang terus berkembang memperbaiki mutu pelayanan di semua sector baik dalam : Sales, Services dan Spareparts, tak terkecuali purna jual dengan memenuhi penyediaan komponen, unit serta edukasi produk kepada pelanggan. Komitmen perusahaan pada kepuasan pelanggan terus ditingkatkan melalui dukungan tim manajemen dan operasional yang berpengalaman, solid dan tanggap terhadap tuntutan perkembangan Zaman. Dengan keragaman jenis Alat berat yang dimiliki dan

Branch Office yang saat ini tersebar di beberapa kawasan di Indonesia saat ini pulau Jawa dan Sumatera.

PT. KASANA TEKNINDO GEMILANG menawarkan pelayanan Penjualan Alat Berat yang lengkap, profesional, modern dan terintegrasi. Kami melayani penjualan Alat Berat baru dengan Merek sebagai berikut :

- Forklift Merk TCM (Tokyo Carrier Manufacturing, Co. Ltd)
- Construction Machinery Merk LONKING (Wheel Loader)
- Hbxg (bulldoser)
- Lutong (Road Roller)

PT. Kasana Teknindo Gemilang, merupakan distributor tunggal untuk forklift dengan merk TCM (Tokyo Carrier Manufacturing, Co. Ltd) di Indonesia. TCM merupakan forklift yang pertama kali dibuat oleh negara Jepang pada tahun 1949, sehingga bisa kami katakan bahwa TCM adalah forklift pioner di dunia.

Berbagai produk yang kami tangani khususnya untuk Alat Berat seperti TCM memiliki pabrik-pabrik dengan skala international di beberapa negara, seperti Belgia, Amerika Serikat, China dan Jepang, sebagai pabrik induk. Selain itu, TCM juga didukung oleh distributor-distributor di hampir semua benua, baik Eropa, Amerika, Afrika maupun Asia.

Tambahan product PT. Kasana Teknindo Gemilang juga menangani beberapa merk unit Construction Machinery yang tersohor dari China

seperti LONKING (Wheel Loader, Motor Grader, Excavator & Forklift Truck), HBXG (produsen BULDOSER terkemuka di China dan telah di ekspor ke 20 negara di seluruh dunia termasuk Amerika Serikat & Australia) dan LUTONG (Road Roller). Dengan jaringan pemasaran yang melibatkan 5 cabang dan distributor sub seluruh Indonesia yakni di Jakarta, Semarang, Surabaya, Palembang dan Kalimantan memberikan dukungan yang sangat baik untuk keberhasilan operasi dari PT. Teknindo Gemilang Kasana. Melalui jaringan yang komprehensif, cepat dan memadai setelah dukungan penjualan dapat diberikan kepada setiap pelanggan sesuai dengan standar tinggi

4.2 Lokasi Perusahaan

PT. Kasana Teknindo Gemilang (KTG) berlokasi Jl. SM. Amin / Arengka II No. 99 Kota Pekanbaru Riau.

4.3 Visi Perusahaan

“Menjadi sebuah perusahaan yang tumbuh bersama dengan seluruh pemangku kepentingan melalui melayani kepentingan terbaik dari pelanggan kami. Memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan membuat produk-produk berkualitas”.

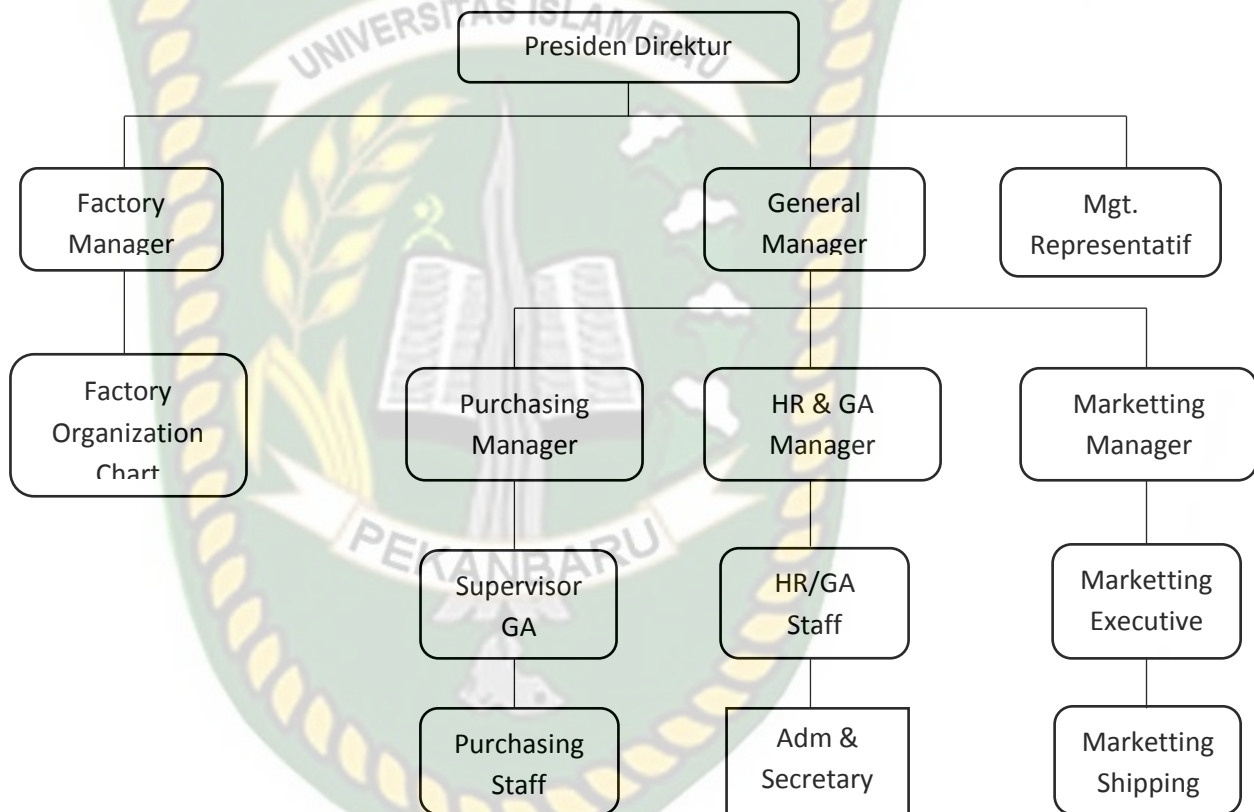
4.4 Misi Perusahaan

“Meningkatkan market share dan database pelanggan dengan membangun budaya pelayanan yang bermutu tinggi dan inovasi produk melalui jaringan distribusi yang komprehensif”.

Agar seluruh karyawan memahami visi dan misi perusahaan, manajemen puncak senantiasa mengkomunikasikan dengan sarana yang tepat untuk memastikan efektivitas pencapaiannya

4.5 Struktur Organisasi PT. Kasana Teknindo Gemilang (KTG)

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Kasana Teknindo Gemilang



Sumber : PT. Kasana Teknindo Gemilang (KTG)

Dari gambar diatas maka jelas kita ketahui bahwa bentuk struktur organisasi yang dipakai oleh PT. Kasana Teknindo Gemilang (KTG) adalah struktur organisasi berbentuk garis.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Gambaran Responden Penelitian

Berikut adalah gambaran responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin, rentang usia dari responden, tingkatan pendidikan responden dan masa kerja responden di perusahaan. Berikut ini adalah penjabaran mengenai kondisi dari masing-masing klasifikasi responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

5.1.1 Responden Dari Jenis Kelamin

Komposisi responden menurut jenis kelamin disajikan pada tabel 5.1 berikut ini :

Tabel 5.1 : Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	21	65,6
Perempuan	11	34,4
Total	32	100

Sumber: Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel diatas dimana mayoritas responden pada PT. Kasana Teknindo Gemilang berjenis kelamin laki-laki dengan jumlah 21 orang atau 65,6%. Dari hasil ini menjelaskan bahwa setiap pekerjaan pada PT. Kasana Teknindo Gemilang memiliki beban kerja yang tinggi sehingga membutuhkan stamina yang kuat pada saat melaksanakan setiap beban pekerjaan yang diberikan perusahaan, terutama pada bagian marketing. Karena pada bagian marketing, seorang karyawan memiliki target yang

telah ditetapkan sebagai bahan penilaian kinerja untuk mencapai prestasi yang tinggi.

5.1.2 Responden Dari Rentang Usia

Komposisi responden menurut klasifikasi rentang usia dapat dilihat pada Tabel 5.2 berikut ini :

Tabel 5.2 : Jumlah Responden Berdasarkan Usia

Usia Karyawan	Jumlah	Persentase (%)
20-30 Tahun	9	28,1
31-40 Tahun	16	50
41-50 Tahun	7	21,9
Total	32	100

Sumber: Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel diatas mayoritas karyawan pada PT. Kasana Teknindo Gemilang didominasi oleh karyawan dengan rentang usia 31-40 tahun dengan jumlah 16 orang atau 50%. Hal ini karena pada usia 31-40 tahun adalah usia produktif seseorang didalam melaksanakan pekerjaan, karena memiliki semangat dan etos kerja yang tinggi didalam melaksanakan setiap pekerjaan, terutama karyawan yang sudah memiliki pengalaman dalam setiap bidang dan divisi pada perusahaan sehingga hal ini dapat mendukung pencapaian prestasi karyawan didalam bekerja terutama didalam menyelesaikan setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan.

5.1.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Pada Perusahaan

Komposisi responden menurut pendidikan karyawan disajikan pada Tabel 5.3 berikut ini

Tabel 5.3 : Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
SMU	21	65,6
D3	4	12,5
S1	7	21,9
Total	32	100

Sumber: Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada PT. Kasana Teknindo Gemilang dimana mayoritas karyawan berlatar pendidikan SMU dengan jumlah 21 orang atau sebesar 65,6%. Hal ini karena syarat minimal yang ditetapkan oleh sebuah perusahaan adalah tenaga kerja dengan pendidikan minimal sederajat, karena pada tingkat pendidikan SMA dimana seseorang sudah memiliki pengetahuan dan kemampuan yang setuju didalam mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab dengan maksimal. Dengan latar belakang pendidikan SMA ini diharapkan karyawan sudah memiliki kemampuan didalam memahami setiap pekerjaan yang diberikan perusahaan.

5.1.4 Responden Dari Masa Kerja

Komposisi responden berdasarkan masa kerja disajikan pada tabel 5.4 berikut ini

Tabel 5.4 : Jumlah Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Jumlah	Persentase (%)
1-2 tahun	4	12,5
2-3 tahun	7	21,9
4-5 tahun	15	46,9
5 tahun	6	18,7
Total	32	100

Sumber: Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada PT. Kasana Teknindo Gemilang mayoritas bekerja selama 4-5 tahun dengan jumlah 15 orang atau 46,9%. Hasil ini menjelaskan bahwa karyawan PT. Kasana Teknindo Gemilang menginginkan karyawan-karyawan yang memiliki loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan, sehingga dengan masa kerja yang lama perusahaan mengharapkan karyawan tersebut memiliki kemampuan yang dapat meningkatkan kinerja perusahaan

5.1.5 Responden Dari Bidang Pekerjaan

Komposisi responden berdasarkan Bidang Pekerjaan disajikan pada tabel 5.5 berikut ini

Tabel 5.5 : Jumlah Responden Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Jumlah	Persentase (%)
Branch Manager	1	3,1
Admin	3	9,4
Sales Representatif	12	37,5
Mekanik	10	21,3
Security	4	12,5
Office Girl	2	6,2
Total	32	100

Sumber: Data primer yang diolah 2019

Berdasarkan hasil tanggapan karyawan pada PT. Kasana Teknindo Gemilang mayoritas bekerja pada bidang sales representatif dengan jumlah 12 orang atau 37,5%. Hasil ini menjelaskan bahwa karyawan PT. Kasana Teknindo Gemilang lebih banyak menempatkan karyawan pada bidang sales representative didalam upaya meningkat penjualan sehingga dapat membantu perusahaan mencapai kinerja yang diharapkan

5.2 Uji Kualitas Data

5.3.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah alat ukur yang disusun dapat digunakan untuk mengukur apa yang akan diukur secara tepat.. Suatu item dikatakan valid jika nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dibandingkan 0,30. Berikut adalah hasil pengujian validitas instrumen yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 5.6 Uji Validitas

No	Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
1	Kepuasan Kerja – 1	0,366	0,30	Valid
2	Kepuasan Kerja – 2	0,438	0,30	Valid
3	Kepuasan Kerja – 3	0,489	0,30	Valid
4	Kepuasan Kerja – 4	0,478	0,30	Valid
5	Kepuasan Kerja – 5	0,534	0,30	Valid
6	Kepuasan Kerja – 6	0,434	0,30	Valid
7	Kepuasan Kerja – 7	0,501	0,30	Valid
8	Kepuasan Kerja – 8	0,611	0,30	Valid
9	Kepuasan Kerja – 9	0,497	0,30	Valid
10	Kepuasan Kerja – 10	0,425	0,30	Valid
11	Kepuasan Kerja – 11	0,555	0,30	Valid
12	Kepuasan Kerja – 12	0,374	0,30	Valid
13	Kepuasan Kerja – 13	0,741	0,30	Valid

Sumber Olahan Data Spss 22

Berdasarkan hasil pengujian data terlihat nilai nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dibandingkan 0,30 maka semua item pertanyaan yang digunakan valid.

5.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya. Suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok atau subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek dalam diri kelompok atau subyek yang diukur belum berubah. Untuk mencapai hal

tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *alpha cronbach's* dengan nilai diatas 0,60. Berikut adalah tabel hasil uji reliabilitas untuk penelitian ini :

**Tabel 5.7 Uji Reliabilitas
Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.841	13

Sumber Olahan Data Spss 22

Berdasarkan hasil pengujian alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini, nilai *alpha cronbach's* yang dihasilkan dengan pengolahan menggunakan bantuan Spss 22 berada diatas 0,60 maka alat instrument yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliable atau konsisten bila digunakan dalam beberapa kali pengukuran.

5.3 Deskripsi Variabel Berdasarkan Tanggapan Responden

Kepuasan kerja pada dasarnya adalah tentang apa yang membuat seseorang bahagia dalam pekerjaannya. Berikut adalah hasil rekapitulasi tanggapan kepuasan kerja berdasarkan indikator-indikator yang digunakan adalah sebagai berikut :

5.3.1 Analisis Deskriptif Variabel Pekerjaan Itu Sendiri (*Work It Self*)

Berikut adalah hasil tanggapan responden mengenai pekerjaan itu sendiri adalah sebagai berikut :

Tabel 5.8
Karyawan selalu terampil dalam bekerja

Katagori	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor	Rata-Rata	Katagori
Sangat Setuju	5	3	9.4	15	3.81	Baik
Setuju	4	20	62.5	80		
Cukup Setuju	3	9	28.1	27		
Tidak Setuju	2	0	0.0	0		
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0		
		32	100	122		

Sumber : Data Olahan 2019

Berdasarkan hasil tanggapan mengenai karyawan selalu terampil dalam bekerja dalam katagori baik dengan nilai rata-rata yang dihasilkan sebesar 3,81 dari 32 orang karyawan 0 orang atau 0% mengatakan sangat tidak setuju, 0 orang atau 0% mengatakan tidak setuju, 9 orang atau 28,1% mengatakan cukup setuju dan 20 orang atau 62,5% mengatakan setuju serta 3 orang atau 9,4% mengatakan sangat setuju.

Hasil ini menjelaskan bahwa keterampilan dalam bekerja sangat penting untuk dimiliki oleh seorang karyawan, karena dengan adanya keterampilan yang baik maka hal ini yang akan membantu karyawan didalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang telah disesuaikan oleh perusahaan.

Tabel 5.9
Pekerjaan karyawan sesuai dengan bidang kerja

Katagori	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor	Rata-Rata	Katagori
Sangat Setuju	5	2	6.3	10	3.56	Baik
Setuju	4	14	43.8	56		
Cukup Setuju	3	16	50.0	48		
Tidak Setuju	2	0	0.0	0		
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0		
		32	100	114		

Sumber : Data Olahan 2019

Berdasarkan hasil tanggapan mengenai pekerjaan karyawan sesuai dengan bidang kerja dalam katagori baik dengan nilai rata-rata yang dihasilkan sebesar 3,56 dari 32 orang karyawan 0 orang atau 0% mengatakan sangat tidak setuju, 0 orang atau 0% mengatakan tidak setuju, 16 orang atau 50% mengatakan cukup setuju dan 14 orang atau 43,8% mengatakan setuju serta 2 orang atau 6,3% mengatakan sangat setuju.

Hasil ini menjelaskan bahwa penempatan yang sesuai dengan bidang pekerjaan dan kemampuan yang dimiliki maka hal ini dapat membantu karyawan tersebut didalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan perusahaan. Dengan kata lain penempatan yang sesuai bidang dapat mempengaruhi kepuasan karyawan didalam melaksanakan pekerjaan.

Tabel 5.10
Karyawan mempunyai keahlian dalam bekerja

Katagori	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor	Rata-Rata	Katagori
Sangat Setuju	5	2	6.3	10	3.50	Baik
Setuju	4	12	37.5	48		
Cukup Setuju	3	18	56.3	54		
Tidak Setuju	2	0	0.0	0		
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0		
		32	100	112		

Sumber : Data Olahan 2019

Berdasarkan hasil tanggapan mengenai karyawan mempunyai keahlian dalam bekerja dalam katagori baik dengan nilai rata-rata yang dihasilkan sebesar 3,50 dari 32 orang karyawan 0 orang atau 0% mengatakan sangat tidak setuju, 0 orang atau 0% mengatakan tidak setuju,

18 orang atau 56,3% mengatakan cukup setuju dan 12 orang atau 37,5% mengatakan setuju serta 2 orang atau 6,3% mengatakan sangat setuju.

Hasil ini menjelaskan bahwa keahlian dalam bekerja sangat diperlukan, sehingga akan memberikan kemudahan kepada karyawan didalam melaksanakan setiap tugas yang diberikan oleh perusahaan. Dengan adanya keahlian yang dimiliki maka hal ini akan membantu karyawan untuk menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan dengan baik, untuk itu perusahaan harus rutin mengadakan pelatihan yang bertujuan untuk dapat meningkatkan kemampuan karyawan didalam bekerja.

Tabel 5.11
Karyawan memiliki kebebasan dalam bekerja

Katagori	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor	Rata-Rata	Katagori
Sangat Setuju	5	3	9.4	15	3.81	Baik
Setuju	4	20	62.5	80		
Cukup Setuju	3	9	28.1	27		
Tidak Setuju	2	0	0.0	0		
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0		
		32	100	122		

Sumber : Data Olahan 2019

Berdasarkan hasil tanggapan mengenai karyawan memiliki kebebasan dalam bekerja dalam katagori baik dengan nilai rata-rata yang dihasilkan sebesar 3,81 dari 32 orang karyawan 0 orang atau 0% mengatakan sangat tidak setuju, 0 orang atau 0% mengatakan tidak setuju, 9 orang atau 28,1% mengatakan cukup setuju dan 20 orang atau 62,5% mengatakan setuju serta 3 orang atau 9,4% mengatakan sangat setuju.

Hasil ini menjelaskan bahwa dengan kebebasan dalam bekerja, maka hal ini membuat karyawan merasa nyaman dalam melaksanakan pekerjaan

selagi sesuai dengan peraturan yang ditetapkan perusahaan dan tidak melalaikan setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan.

Berikut adalah rekapitulasi mengenai pekerjaan itu sendiri berdasarkan hasil tanggapan responden :

Tabel 5.12 Rekapitulasi Tanggapan Pekerjaan Itu Sendiri (*Work It Self*)

No	Pernyataan	Klasifikasi Jawaban					Rata-Rata
		SS	S	CS	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
1	Karyawan selalu terampil dalam bekerja	3	20	9	0	0	3,81
		15	80	27	0	0	Baik
2	Pekerjaaan karyawan sesuai dengan bidang kerja	2	14	16	0	0	3,56
		10	56	48	0	0	Baik
3	Karyawan mempunyai keahlian dalam bekerja	2	12	18	0	0	3,50
		10	48	54	0	0	Baik
4	Karyawan memiliki kebebasan dalam bekerja	3	20	9	0	0	3,81
		15	80	27	0	0	Baik
Jumlah		10	66	52	0	0	3,67
		50	264	156	0	0	Baik

Sumber : Data Olahan 2019

Berdasarkan hasil rekapitulasi mengenai indikator pekerjaan itu sendiri dalam katagori baik dengan skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 3,67. Hasil ini menjelaskan bahwa keterampilan dalam bekerja, penempatan yang sesuai dengan kemampuan dan kebebasan dalam mengambil keputusan akan berdampak terhadap tingginya rasa puas karyawan didalam melaksanakan suatu pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

$$\text{Skor tertinggi} = 32 \times 4 \times 5 = 640$$

$$\text{Skor terendah} = 32 \times 4 \times 1 = 128$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{640 - 128}{5}$$

$$\text{Interval} = 102,4$$

Tabel 5.13
Interval Skor

Interval	Kategori
537,7 – 640	Sangat Baik
435,3 – 537,6	Baik
332,9 – 435,2	Cukup Baik
230,5 – 332,8	Tidak Baik
128 – 230,4	Sangat Tidak Baik

Sumber: Olahan Data 2019

Berdasarkan hasil rekapitulasi mengenai pekerjaan itu sendiri dimana nilai skor yang dihasilkan sebesar 470 dalam kategori baik. Pekerjaan adalah tugas-tugas yang dilakukan oleh setiap karyawan dalam memenuhi kewajibannya sebagai anggota dari suatu perusahaan. Pekerjaan-pekerjaan yang dilakukan karyawan ini dapat diibaratkan sebagai jembatan yang menghubungkan antara karyawan dan organisasi. Pekerjaan itu sendiri merupakan sumber utama kepuasan.

5.3.2 Analisis Deskriptif Variabel Atasan (*Supervision*)

Berikut adalah hasil tanggapan responden mengenai atasan adalah sebagai berikut :

Tabel 5.14
Pimpinan selalu memberikan motivasi

Katagori	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor	Rata-Rata	Katagori
Sangat Setuju	5	1	3.1	5	3.59	Baik
Setuju	4	20	62.5	80		
Cukup Setuju	3	8	25.0	24		
Tidak Setuju	2	3	9.4	6		
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0		
		32	100	115		

Sumber : Data Olahan 2019

Berdasarkan hasil tanggapan mengenai pimpinan selalu memberikan motivasi dalam katagori baik dengan nilai rata-rata yang dihasilkan sebesar 3,59 dari 32 orang karyawan 0 orang atau 0% mengatakan sangat tidak setuju, 3 orang atau 9,4% mengatakan tidak setuju, 8 orang atau 25% mengatakan cukup setuju dan 20 orang atau 62,5% mengatakan setuju serta 1 orang atau 3,1% mengatakan sangat setuju.

Hasil ini menjelaskan bahwa dengan adanya pemberian motivasi dari pimpinan maka hal ini dapat memberikan dampak yang baik kepada karyawan, terutama didalam bekerja dan menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan sesuai dengan standar dan waktu yang ditetapkan perusahaan. Karena dengan motivasi yang tinggi akan berdampak terhadap semangat karyawan didalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Tabel 5.15
Pimpinan selalu menghargai pekerjaan karyawan

Katagori	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor	Rata-Rata	Katagori
Sangat Setuju	5	11	34.4	55	3.94	Baik
Setuju	4	11	34.4	44		
Cukup Setuju	3	7	21.9	21		
Tidak Setuju	2	3	9.4	6		
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0		
		32	100	126		

Sumber : Data Olahan 2019

Berdasarkan hasil tanggapan mengenai pimpinan selalu menghargai pekerjaan karyawan dalam katagori baik dengan nilai rata-rata yang dihasilkan sebesar 3,94 dari 32 orang karyawan 0 orang atau 0% mengatakan sangat tidak setuju, 3 orang atau 9,4% mengatakan tidak setuju, 7 orang atau 21,9% mengatakan cukup setuju dan 11 orang atau 34,4% mengatakan setuju serta 11 orang atau 34,4% mengatakan sangat setuju.

Hasil ini menjelaskan bahwa didalam bekerja seorang karyawan ingin pekerjaan yang diselesaikan dapat dihargai dengan baik terutama oleh pimpinan, karena hal ini akan menumbuhkan rasa semangat dalam diri karyawan serta kepuasan karena pekerjaan yang diselesaikan dapat dihargai oleh perusahaan. Karena pada dasarnya didalam melaksanakan pekerjaan, karyawan selalu melaksanakan pekerjaan dengan baik dan selalu berusaha melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan.

Tabel 5.16
Pimpinan selalu mendekati diri dengan karyawan

Katagori	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor	Rata-Rata	Katagori
Sangat Setuju	5	12	37.5	60	3.88	Baik
Setuju	4	6	18.8	24		
Cukup Setuju	3	12	37.5	36		
Tidak Setuju	2	2	6.3	4		
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0		
		32	100	124		

Sumber : Data Olahan 2019

Berdasarkan hasil tanggapan mengenai pimpinan selalu mendekati diri dengan karyawan dalam katagori baik dengan nilai rata-rata yang dihasilkan sebesar 3,88 dari 32 orang karyawan 0 orang atau 0% mengatakan sangat tidak setuju, 2 orang atau 6,3% mengatakan tidak setuju, 12 orang atau 37,5% mengatakan cukup setuju dan 6 orang atau 18,8% mengatakan setuju serta 12 orang atau 37,5% mengatakan sangat setuju.

Hasil ini menjelaskan bahwa pimpinan yang akrab dengan karyawan maka akan menciptakan hubungan kerja yang baik sehingga pada akhirnya akan menumbuhkan semangat karyawan didalam bekerja. Dengan adanya hubungan kerja yang baik, maka rasa puas dalam diri karyawan akan muncul dengan sendirinya.

Berikut adalah rekapitulasi mengenai atasan berdasarkan hasil tanggapan responden :

Tabel 5.17 Rekapitulasi Tanggapan Atasan (*Supervision*)

No	Pernyataan	Klasifikasi Jawaban					Rata-Rata
		SS	S	CS	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
1	Pimpinan selalu memberikan motivasi	1	20	8	3	0	3,59
		5	80	24	6	0	Baik
2	Pimpinan selalu menghargai pekerjaan karyawan	11	11	7	3	0	3,94
		55	44	21	6	0	Baik
3	Pimpinan selalu mendekati diri dengan karyawan	12	6	12	2	0	3,88
		60	24	36	4	0	Baik
Jumlah		24	37	27	8	2	3,80
		120	148	81	16	2	Baik

Sumber : Data Olahan 2019

Hasil rekapitulasi mengenai indikator atasan dalam katagori baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,80. Hasil ini menjelaskan bahwa dalam meningkatkan kepuasan kerja seorang karyawan dapat dilihat dari peran pemimpin yang mampu memberikan motivasim, selalu menghargai setiap usaha bawahannya dalam melaksanakan pekerjaan dan selalu melakukan pengawasan serta memberikan arahan kepada karyawan didalam meningkatkan penyelesaian pekerjaan.

$$\text{Skor tertinggi} = 32 \times 3 \times 5 = 480$$

$$\text{Skor terendah} = 32 \times 3 \times 1 = 96$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{480 - 96}{5}$$

$$\text{Interval} = 76,8$$

Tabel 5.18
Interval Skor

Interval	Katagori
403,3 – 480	Sangat Baik
326,5 – 403,2	Baik
249,7 – 326,4	Cukup Baik
172,9 – 249,6	Tidak Baik
96 – 172,8	Sangat Tidak Baik

Sumber: Olahan Data 2019

Berdasarkan hasil rekapitulasi mengenai atasan dimana nilai skor yang dihasilkan sebesar 367 dalam katagori baik. Supervisi atau pengawasan adalah fungsi penilaian terhadap pekerjaan, apakah suatu pekerjaan telah memenuhi standar yang telah direncanakan atau terdapat penyimpangan di dalamnya. Pengawasan dicapai ketika prosedur perilaku dan pekerjaan disesuaikan dengan standar yang ada dan tujuan organisasi dapat penuh. Pengawasan yang dilakukan oleh supervise atau atasan harus dilakukan dengan baik dan dilaksanakan dengan rutin sehingga dapat melakukan pemantuan terhadap pekerjaan yang akan dilaksanakan oleh karyawan.

Pengawasan merupakan proses penentuan standar yang harus dicapai yakni pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan apabila perlu melakukan perbaikan-perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana atau selaras dengan standar. Pengawasan dapat didefinisikan sebagai cara suatu perusahaan untuk mewujudkan sebuah kiner yang efektif dan efisien, serta lebih jauh mendukung terwujudnya visi dan misi perusahaan yang bersangkutan. Pengawasan juga merupakan proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan manajemen perusahaan tercapai. Pengawasan merupakan proses umum dari standar baku untuk mencapai suatu tujuan organisasi,

membandingkan pelaksanaan aktual dengan standar-standar tersebut dan mengambil tindakan untuk dilakukan perbaikan.

Dengan adanya sistem pengawasan yang baik dari perusahaan dan atasan maka hal ini di harapkan dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja yang dilaksanakan dan mampu membantu perusahaan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Pengawasan atau *controlling* merupakan salah satu fungsi yang sangat signifikan dalam pencapaian manajemen organisasi dan mengatur potensi baik yang berkaitan dengan produksi maupun sumber daya yang ada. Pengawasan merupakan salah satu fungsi yang terkait dengan perencanaan strategis. Dan perencanaan strategis merupakan puncak dari suatu pemikiran untuk merumuskan tujuan yang akan dicapai organisasi dan juga merencanakan berbagai sumber daya yang ditetapkan organisasi dan usaha pencapaian tujuan strategis.

5.3.3 Analisis Deskriptif Variabel Teman Sekerja (*Workers*)

Berikut adalah hasil tanggapan responden mengenai teman sekerja adalah sebagai berikut :

Tabel 5.19
Karyawan memiliki hubungan baik dengan pimpinan

Katagori	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor	Rata-Rata	Katagori
Sangat Setuju	5	6	18.8	30	3.84	Baik
Setuju	4	16	50.0	64		
Cukup Setuju	3	9	28.1	27		
Tidak Setuju	2	1	3.1	2		
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0		
		32	100	123		

Sumber : Data Olahan 2019

Berdasarkan hasil tanggapan mengenai karyawan memiliki hubungan baik dengan pimpinan dalam katagori baik dengan nilai rata-rata yang dihasilkan sebesar 3,84 dari 32 orang karyawan 0 orang atau 0% mengatakan sangat tidak setuju, 1 orang atau 3,1% mengatakan tidak setuju, 9 orang atau 28,1% mengatakan cukup setuju dan 16 orang atau 50% mengatakan setuju serta 6 orang atau 18,8% mengatakan sangat setuju.

Hasil ini menjelaskan bahwa dengan terciptanya hubungan kerja yang baik antara karyawan dan pimpinan maka akan berdampak terhadap tumbuhnya rasa puas yang dirasakan oleh karyawan didalam melaksanakan dan menyelesaikan setiap tugas yang diberikan perusahaan dengan baik dan sesuai dengan standar perusahaan.

Tabel 5.20

Karyawan memiliki hubungan baik dengan sesama karyawan

Katagori	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor	Rata-Rata	Katagori
Sangat Setuju	5	10	31.3	50	3.94	Baik
Setuju	4	10	31.3	40		
Cukup Setuju	3	12	37.5	36		
Tidak Setuju	2	0	0.0	0		
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0		
		32	100	126		

Sumber : Data Olahan 2019

Berdasarkan hasil tanggapan mengenai karyawan memiliki hubungan baik dengan sesama karyawan dalam katagori baik dengan nilai rata-rata yang dihasilkan sebesar 3,94 dari 32 orang karyawan 0 orang atau 0% mengatakan sangat tidak setuju, 0 orang atau 0% mengatakan tidak setuju, 12 orang atau 37,5% mengatakan cukup setuju dan 10 orang atau

31,3% mengatakan setuju serta 10 orang atau 31,3% mengatakan sangat setuju.

Hasil ini menjelaskan, hubungan kerja yang baik antara sesama karyawan akan memberikan rasa nyaman kepada setiap karyawan didalam melaksanakan, dan menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan dengan baik dan semaksimal mungkin untuk membantu perusahaan didalam mencapai tujuan yang diharapkan.

Berikut adalah rekapitulasi mengenai teman sekerja berdasarkan hasil tanggapan responden :

Tabel 5.21 Rekapitulasi Tanggapan Teman Sekerja (*Workers*)

No	Pernyataan	Klasifikasi Jawaban					Rata-Rata
		SS	S	CS	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
1	Karyawan memiliki hubungan baik dengan pimpinan	6	16	9	1	0	3,84
		30	64	27	2	0	Baik
2	Karyawan memiliki hubungan baik dengan sesama karyawan	10	10	12	0	0	3,94
		50	40	36	0	0	Baik
Jumlah		16	26	21	1	0	3,89
		80	104	63	2	0	Baik

Sumber : Data Olahan 2019

Berdasarkan hasil rekapitulasi mengenai indikator teman sekerja dimana dalam katagori baik dengan nilai rata-rata yang dihasilkan sebesar 3,89. Dari hasil ini menjelaskan bahwa hubungan kerja dengan atasan serta sesame rekan kerja harus selalu terjalin dengan baik. Dengan adanya dukungan dari teman sekerja baik dari atasan ataupun sesama rekan kerja maka hal ini yang akan meningkatkan rasa puas karyawan didalam melaksanakan setiap pekerjaan yang diberikan kepadanya.

$$\text{Skor tertinggi} = 32 \times 2 \times 5 = 320$$

$$\text{Skor terendah} = 32 \times 2 \times 1 = 64$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{320 - 64}{5}$$

$$\text{Interval} = 51,2$$

Tabel 5.22
Interval Skor

Interval	Katagori
268,9 – 320	Sangat Baik
217,7 – 268,8	Baik
166,5 – 217,6	Cukup Baik
115,3 – 166,4	Tidak Baik
64 – 115,2	Sangat Tidak Baik

Sumber: Olahan Data 2019

Berdasarkan hasil rekapitulasi mengenai teman sekerja dimana nilai skor yang dihasilkan sebesar 249 dalam katagori baik. Rekan kerja akan mempengaruhi kepuasan kerja. Pada umumnya, rekan kerja yang kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja yang paling sederhana pada karyawan secara individu. Tim kerja yang kuat bertindak sebagai sumber dukungan, kenyamanan, nasihat dan bantuan pada anggota individu yang lain. Bahwa kelompok yang terdapat ketergantungan antar anggota dalam menyelesaikan pekerjaan akan memiliki kepuasan kerja yang lebih tinggi. Kelompok kerja yang baik atau rekan yang sportif membuat pekerjaan menjadi menyenangkan.

Dalam teori McClelland, khususnya pada kebutuhan manusia untuk berafiliasi atau untuk bersosialisasi, seseorang akan mengharapkan

hubungan yang ramah dan karib dengan rekan kerja dalam dunia kerjanya (Robbins, 2006). Dengan demikian, karyawan dalam bekerja juga mengisi kebutuhan mereka untuk berinteraksi. Bila mereka mendapatkan rekan kerja yang ramah dan mendukung menghantar kepada kepuasan kerja yang meningkat.

5.3.4 Analisis Deskriptif Variabel Promosi (*Promotion*)

Berikut adalah hasil tanggapan responden mengenai promosi adalah sebagai berikut :

Tabel 5.23
Karyawan diberikan kesempatan untuk meningkatkan karir

Katagori	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor	Rata-Rata	Katagori
Sangat Setuju	5	5	15.6	25	3.75	Baik
Setuju	4	15	46.9	60		
Cukup Setuju	3	11	34.4	33		
Tidak Setuju	2	1	3.1	2		
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0		
		32	100	120		

Sumber : Data Olahan 2019

Berdasarkan hasil tanggapan mengenai karyawan diberikan kesempatan untuk meningkatkan karir dalam katagori baik dengan nilai rata-rata yang dihasilkan sebesar 3,75 dari 32 orang karyawan 0 orang atau 0% mengatakan sangat tidak setuju, 1 orang atau 3,1% mengatakan tidak setuju, 11 orang atau 34,4% mengatakan cukup setuju dan 15 orang atau 46,9% mengatakan setuju serta 5 orang atau 15,6% mengatakan sangat setuju.

Hasil ini menjelaskan bahwa dengan adanya kesempatan yang diberikan perusahaan untuk mengembangkan karir, maka hal ini juga akan

dapat menumbuhkan rasa puas karyawan didalam bekerja karena mendapat kesempatan didalam meningkatkan karir yang lebih baik. Karyawan yang mendapatkan kesempatan untuk berkembang, maka karyawan tersebut akan semakin bersemangat didalam melaksanakan setiap pekerjaan yang diberikan kepadanya.

Tabel 5.24
Karyawan memiliki kemampuan mengaktualisasikan diri

Katagori	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor	Rata-Rata	Katagori
Sangat Setuju	5	8	25.0	40	3.88	Baik
Setuju	4	13	40.6	52		
Cukup Setuju	3	10	31.3	30		
Tidak Setuju	2	1	3.1	2		
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0		
		32	100	124		

Sumber : Data Olahan 2019

Berdasarkan hasil tanggapan mengenai saya selalu berusaha untuk mencapai keunggulan dalam bekerja dalam katagori baik dengan nilai rata-rata yang dihasilkan sebesar 3,88 dari 32 orang karyawan 0 orang atau 0% mengatakan sangat tidak setuju, 1 orang atau 3,1% mengatakan tidak setuju, 10 orang atau 31,3% mengatakan cukup setuju dan 13 orang atau 40,6% mengatakan setuju serta 8 orang atau 25% mengatakan sangat setuju.

Hasil ini menjelaskan bahwa didalam bekerja, karyawan selalu berusaha untuk menjadi unggul dengan melaksanakan pekerjaan dengan baik dan semaksimal mungkin untuk menghindari adanya kesalahan-kesalahan didalam melaksanakan pekerjaan.

Berikut adalah rekapitulasi mengenai promosi berdasarkan hasil tanggapan responden :

Tabel 5.25 Rekapitulasi Tanggapan Promosi (*Promotion*)

No	Pernyataan	Klasifikasi Jawaban					Rata-Rata
		SS	S	CS	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
1	Karyawan diberikan kesempatan untuk meningkatkan karir	5	15	11	1	0	3,75
		25	60	33	2	0	Baik
2	Karyawan memiliki kemampuan mengaktualisasikan diri	8	13	10	1	0	3,88
		40	52	30	2	0	Baik
Jumlah		13	28	21	2	0	3,81
		65	112	63	4	0	Baik

Sumber : Data Olahan 2019

Berdasarkan hasil rekapitulasi mengenai indikator promosi dalam katagori baik dengan nilai rata-rata yang dihasilkan sebesar 3,81. Hasil ini menjelaskan bahwa promosi yang diberikan perusahaan kepada karyawan yang berprestasi akan memacu motivasi karyawan untuk bekerja lebih baik lagi dengan menyelesaikan setiap pekerjaan sesuai dengan standar perusahaan. Maka dengan adanya kesempatan untuk promosi terutama didalam meningkatkan jenjang karir didalam bekerja.

$$\text{Skor tertinggi} = 32 \times 2 \times 5 = 320$$

$$\text{Skor terendah} = 32 \times 2 \times 1 = 64$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{320-64}{5}$$

$$\text{Interval} = 51,2$$

Tabel 5.26
Interval Skor

Interval	Katagori
268,9 – 320	Sangat Baik
217,7 – 268,8	Baik
166,5 – 217,6	Cukup Baik
115,3 – 166,4	Tidak Baik
64 – 115,2	Sangat Tidak Baik

Sumber: Olahan Data 2019

Berdasarkan hasil rekapitulasi mengenai promosi dimana nilai skor yang dihasilkan sebesar 244 dalam katagori baik. Salah satu dorongan seseorang bekerja pada suatu organisasi atau perusahaan adalah adanya kesempatan untuk maju. Sudah menjadi sifat dasar dari manusia pada umumnya untuk menjadi lebih baik, lebih maju dari posisi yang dipunyai pada saat ini. karena itulah mereka menginginkan suatu kemajuan dalam hidupnya.

Kesempatan untuk maju di dalam organisasi sering dinamakan sebagai promosi (naik pangkat). Suatu promosi berarti perpindahan dari suatu jabatan ke jabatan lain yang mempunyai status dan tanggung jawab dan yang lebih tinggi. Biasanya perpindahan ke jabatan yang lebih tinggi. Biasanya perpindahan ke jabatan yang lebih tinggi disertai dengan peningkatan gaji/upah dan hak-hak lainnya. Walaupun demikian ada promosi yang tidak disertai dengan peningkatan gaji, yang disebut sebagai promosi kering. Promosi dibedakan dengan transfer, karena transfer hanya menyangkut perpindahan jabatan yang sama, dalam artian status, tanggung jawab dan gaji.

Promosi mempunyai arti yang penting bagi perusahaan, sebab dengan promosi berarti kestabilan perusahaan dan moral karyawan yang akan lebih terjamin. Promosi akan selalu diikuti oleh tugas, tanggung jawab yang lebih tinggi daripada jabatan yang diduduki sebelumnya. Pada umumnya promosi juga diikuti dengan peningkatan pendapatan serta fasilitas yang lain. Namun, promosi ini sendiri sebenarnya mempunyai nilai karena merupakan bukti pengakuan, antara lain terhadap prestasinya.

5.3.5 Analisis Deskriptif Variabel Gaji Dan Upah

Berikut adalah hasil tanggapan responden mengenai gaji dan upah adalah sebagai berikut :

Tabel 5.27
Gaji yang diterima karyawan sesuai dengan pekerjaan

Kategori	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor	Rata-Rata	Kategori
Sangat Setuju	5	2	6.3	10	3.53	Baik
Setuju	4	14	43.8	56		
Cukup Setuju	3	15	46.9	45		
Tidak Setuju	2	1	3.1	2		
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0		
		32	100	113		

Sumber : Data Olahan 2019

Berdasarkan hasil tanggapan mengenai gaji yang diterima karyawan sesuai dengan pekerjaan dalam kategori baik dengan nilai rata-rata yang dihasilkan sebesar 3,53 dari 32 orang karyawan 0 orang atau 0% mengatakan sangat tidak setuju, 1 orang atau 3,1% mengatakan tidak setuju, 15 orang atau 46,9% mengatakan cukup setuju dan 14 orang atau 43,8% mengatakan setuju serta 2 orang atau 6,3% mengatakan sangat setuju.

Hasil ini menjelaskan bahwa dengan adanya gaji yang diberikan sesuai dengan pekerjaan, maka hal ini akan berdampak terhadap tumbuhnya rasa puas karyawan didalam bekerja, sehingga kepuasan ini akan menumbuhkan motivasi karyawan didalam melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan dengan baik.

Tabel 5.28
Upah yang diterima karyawan sesuai dengan kinerja

Katagori	Bobot	Jumlah	Persentase	Skor	Rata-Rata	Katagori
Sangat Setuju	5	5	15.6	25	3.72	Baik
Setuju	4	15	46.9	60		
Cukup Setuju	3	10	31.3	30		
Tidak Setuju	2	2	6.3	4		
Sangat Tidak Setuju	1	0	0.0	0		
		32	100	119		

Sumber : Data Olahan 2019

Berdasarkan hasil tanggapan mengenai upah yang diterima karyawan sesuai dengan kinerja dalam katagori baik dengan nilai rata-rata yang dihasilkan sebesar 3,72 dari 32 orang karyawan 0 orang atau 0% mengatakan sangat tidak setuju, 2 orang atau 6,3% mengatakan tidak setuju, 10 orang atau 31,1% mengatakan cukup setuju dan 15 orang atau 46,9% mengatakan setuju serta 5 orang atau 15,6% mengatakan sangat setuju.

Hasil ini menjelaskan bahwa upah yang diterima karyawan didalam bekerja harus sesuai dengan kinerja yang dihasilkan, hal ini bertujuan agar karyawan dapat terus bersemangat didalam bekerja dan pada akhirnya dapat membantu perusahaan didalam mencapai tujuan yang diharapkan. Pemberian upah yang baik seperti sesuai dengan beban yang diberikan

kepada karyawan maka hal ini dapat mempengaruhi kinerja karyawan didalam melaksanakan pekerjaan.

Berikut adalah rekapitulasi mengenai gaji dan upah berdasarkan hasil tanggapan responden :

Tabel 5.29 Rekapitulasi Tanggapan Gaji Dan Upah

No	Pernyataan	Klasifikasi Jawaban					Rata-Rata
		SS	S	CS	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
1	Gaji yang diterima karyawan sesuai dengan pekerjaan	2	14	15	1	0	3,53
		10	56	45	2	0	Baik
2	Upah yang diterima karyawan sesuai dengan kinerja	5	15	10	2	0	3,72
		25	60	30	4	0	Baik
Jumlah		7	29	25	3	0	3,63
		35	116	75	6	0	Baik

Sumber : Data Olahan 2019

Berdasarkan hasil rekapitulasi mengenai indikator gaji dan upah dalam katagori baik dengan skor rata-rata yang dihasilkan sebesar 3,63. Hasil ini menjelaskan bahwa gaji dan upah yang diterima karyawan sesuai dengan beban kerja yang diberikan sehingga hal ini dapat mempengaruhi kepuasan karyawan didalam melaksanakan pekerjaan. Maka sebuah perusahaan harus mampu memberikan gaji dan upah yang dapat memberikan kepuasan kepada karyawan atas balas jasa yang dilakukannya.

$$\text{Skor tertinggi} = 32 \times 2 \times 5 = 320$$

$$\text{Skor terendah} = 32 \times 2 \times 1 = 64$$

$$\text{Interval} = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah kelas}}$$

$$\text{Interval} = \frac{320 - 64}{5}$$

Interval = 51,2

Tabel 5.30
Interval Skor

Interval	Katagori
268,9 – 320	Sangat Baik
217,7 268,8	Baik
166,5 – 217,6	Cukup Baik
115,3 – 166,4	Tidak Baik
64 – 115,2	Sangat Tidak Baik

Source: Olahan Data 2019

Berdasarkan hasil rekapitulasi mengenai gaji dan upah dimana nilai skor yang dihasilkan sebesar 232 dalam katagori setuju. Kompensasi adalah sesuatu yang diterima para karyawan sebagai pengganti kontribusi jasa mereka pada perusahaan. Pemberian kompensasi ini pada prinsipnya merupakan hasil dari penjualan jasa para SDM terhadap perusahaan, dimana karyawan telah memberikan segala kemampuan kerja yang dimilikinya kepada perusahaan maka perusahaan sewajarnya untuk menghargai jerih payah karyawan itu dengan cara memberi balas jasa yang setimpal kepada karyawan tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa kompensasi merupakan balas jasa yang diberikan oleh organisasi / perusahaan kepada karyawan, yang dapat bersifat finansial maupun non finansial, pada periode yang tetap. Sistem kompensasi yang baik akan mampu memberikan kepuasan bagi karyawan dan memungkinkan perusahaan memperoleh, mempekerjakan, dan mempertahankan karyawan. Pada saat dikelola dengan benar kompensasi membantu organisasi mencapai tujuan-tujuannya dan memperoleh, memelihara serta mempertahankan tenaga kerja yang produktif.

5.4 Pembahasan Analisis Kepuasan Kerja Karyawan PT Kasana Teknindo Gemilang

Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai prestasi kerja dari faktor hasil kerja dan pemberian kompensasi adalah sebagai berikut :

Tabel 5.31 Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Kepuasan Kerja

No	Variabel	Nilai Skor	Keterangan
1	Pekerjaan itu sendiri (<i>work it self</i>)	470	Baik
2	Atasan (<i>supervision</i>)	367	Baik
3	Teman sekerja (<i>workers</i>)	249	Baik
4	Promosi (<i>promotion</i>)	244	Baik
5	Gaji dan upah	232	Baik

Sumber: Data Olahan 2019

Berdasarkan tabel diatas dimana nilai rata-rata yang dihasilkan mengenai kepuasan kerja karyawan di PT. Kasana Teknindo Gemilang dimana nilai tertinggi pada indikator pekerjaan itu sendiri dengan total skor sebesar 470 dalam katagori setuju dan gaji serta upah adalah indikator terendah dengan total skor sebesar 232.

Kepuasan kerja pada dasarnya adalah tentang apa yang membuat seseorang bahagia dalam pekerjaannya. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Faktor yang mempengaruhi adanya ketidakpuasan kerja karyawan adalah adanya harapan – harapan dari karyawan yang belum terpenuhi, lingkungan kerja yang kurang mendukung, gaji yang belum mencukupi dan sebagainya.

Kepuasan karyawan menjadi penting karena merupakan salah satu kunci pendorong moral dan disiplin serta kinerja, dengan memperhatikan factor kepuasan kerja karyawan maka karyawan dalam bekerja akan senantiasa disertai dengan perasaan senang dan tidak terpaksa serta mempunyai semangat kerja yang tinggi. Kepuasan kerja karyawan berkaitan dengan aspek keadilan dan kelayakan akan balas jasa yang diterima karyawan atas kinerjanya yang disumbangkan untuk perusahaan. Apabila aspek keadilan dan kelayakan bagi karyawan dapat dirumuskan dengan baik, maka karyawan akan merasa puas, mempunyai semangat kerja yang tinggi yang nantinya dapat meningkatkan pelayanan prima kepada pelanggan. Apabila rasa keadilan dan kelayakan ini tidak terpenuhi maka akan menimbulkan perasaan tidak puas para karyawan, perasaan tidak puas ini justru akan menyebabkan terjadinya kemerosotan semangat kerja karyawan yang pada akhirnya akan menyebabkan turunnya kualitas pelayanan yang akan diberikan karyawan kepada para pelanggan.

Kepuasan kerja memiliki keterkaitan dengan penempatan karyawan yaitu dalam penempatan kerja harus benar – benar sesuai dengan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman yang dimilikinya. Apabila seseorang ditempatkan pada suatu organisasi dimana yang bersangkutan melakukan pekerjaan yang sesuai dengan keahlian dan keterampilannya. Maka karyawan tersebut akan cenderung bergairah kerja, berperilaku positif, karyawan akan merasa puas dan berusaha memberikan sumbangan yang paling maksimal kearah pencapaian tujuan dan organisasi.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Kepuasan Kerja merupakan sikap (positif) tenaga kerja terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja. Penilaian tersebut dapat dilakukan terhadap salah satu pekerjaannya, penilaian dilakukan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting dalam pekerjaan. Karyawan yang puas lebih menyukai situasi kerjanya daripada tidak menyukainya.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil rekapitulasi mengenai kepuasan kerja karyawan dengan indikator pekerjaan itu sendiri, atasan, teman sekerja, promosi serta gaji dan upah sudah dalam katagori baik.
2. Sementara faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan karyawan pada PT Kasana Teknindo Gemilang dalam bekerja adalah pekerjaan itu sendiri.
3. Sementara gaji dan upah menjadi faktor terendah dalam meningkatkan kepuasan karyawan dalam bekerja. Jika gaji atau upah yang diterima tidak sesuai dengan harapan dan beban kerja maka hal ini yang akan menurunkan kepuasan karyawan dalam bekerja.

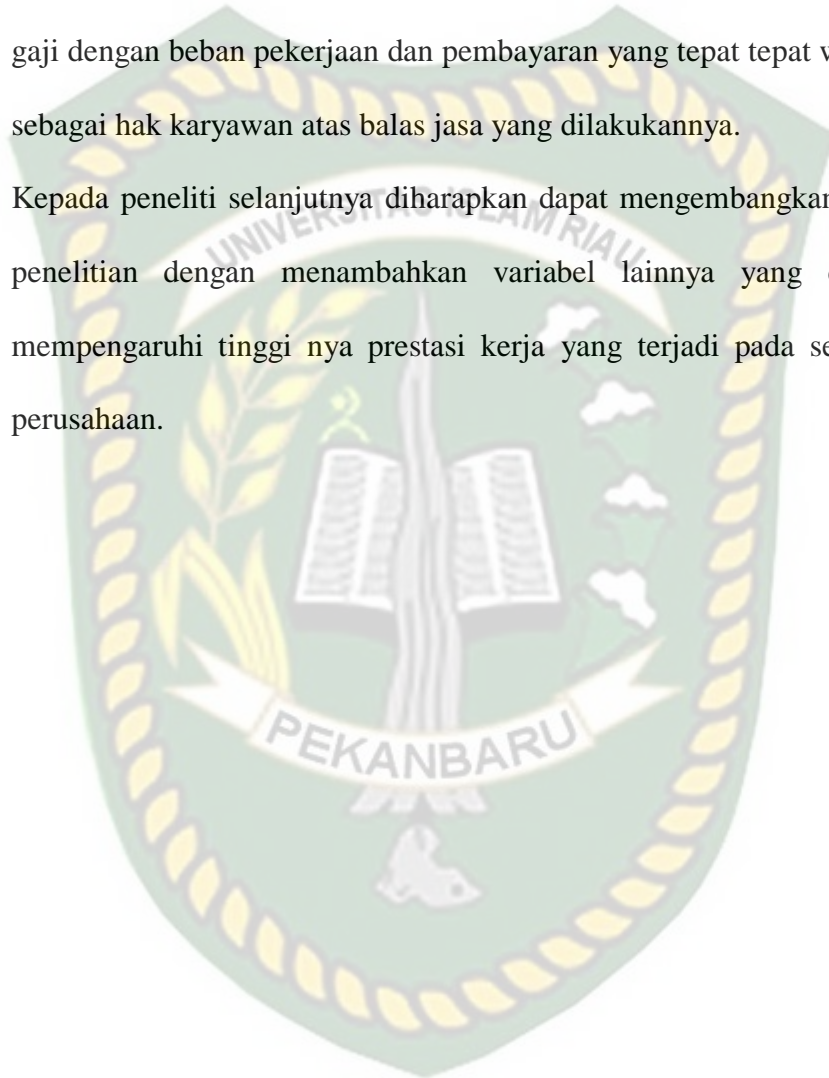
6.2 Saran

Dari hasil kesimpulan melihat faktor promosi dan gaji serta upah dengan nilai terendah, maka saran yang dapat penulis berikan berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada pihak PT. Kasana Teknindo Gemilang agar dapat meningkatkan pemberian motivasi kepada karyawan dalam bekerja seperti menempatkan karyawan sesuai bidang kemampuan, adanya perhatian dan dorongan semangat dari atasan maka hal ini

yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan karyawan dalam bekerja.

2. Karena gaji dan upah memiliki nilai paling rendah, maka sebaiknya PT. Kasana Teknindo Gemilang lebih memperhatikan pemberian gaji dengan beban pekerjaan dan pembayaran yang tepat waktu sebagai hak karyawan atas balas jasa yang dilakukannya.
3. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan lagi penelitian dengan menambahkan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi tinggi nya prestasi kerja yang terjadi pada sebuah perusahaan.



DAFTAR PUSTAKA

- Tiffin (1958). Dalam As'ad. 2000. Seri Ilmu Sumber Daya Manusia Psikologi Industri, Edisi. Keempat. Yogyakarta: Liberti.*
- Bavendam, J. (2000). "Managing Job Satisfaction". Special Report, Vol 6, Bavendam Research Incorporated, Mercer Island.<http://www.bavendam.com/>
- Davis GB. 1999. Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen. Cetakan Kesepuluh. Terjemahan.Penerbit : PT. Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.
- Davis, Keith dan John W. Newstrom. 1985. Perilaku Dalam Organisasi. Terjemahan : Agus Darman, Jakarta : Erlangga.*
- Gilmer. 1996. Manajemen sumber Daya Manusia. Edisi pertama. Terjemahan : Kencana Prenada Media Grup, Jakarta.
- Handoko, Hani T. 1992. Manajemen Personalia dan SDM. Jakarta: BPFE.*
- Handoko, T. Hani. 2000. " Manajemen Sumber Daya Manusia". Yogyakarta: BPFE.*
- Handoko, T Hani, 2003. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Edisi II cetakan kedelapan belas, Yogyakarta: BPFE-UGM.
- Kartono, Kartini, 2003, Pemimpin dan Kepemimpinan (Apakah. Kepemimpinan Abnormal Itu), P.T Raja Grafindo Persada, Jakarta.*

- Kartini Kartono. 2011. Pemimpin dan Kepemimpinan, Jakarta: PT. Rajawaliigrafindo Persada
- Mangkunegara, A.P, 2001. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Cetakan ketiga, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Manajemem Sumber Daya Manusia, Edisi Ketiga, Jilid 1 dan 2,. Cetakan Pertama, BPFE. Jakarta.
- Martoyo, Susilo, 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE. *Martoyo, 1990,*
- Purwanto.* 2014. Evaluasi Hasil Belajar. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rivai, Veithzal, 2009, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta : PT. Raja. Grafindo Persada.
- Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. 2012. Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi Edisi Ketiga. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Robbins SP, dan Judge. 2007. Perilaku Organisasi, Salemba Empat, Jakarta.
- Robbins & Judge. 2013. Organizational Behavior, Fifteenth Edition. Pearson.
- Siahaan, EE. *Edison, 2002.* Kepuasan kerja dan produktivitas pegawai. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Thoha, Miftah. 2011. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya*.
Rajawali Pers. Jakarta.

Umar, Husein. 2010. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT.
Gramedia Pustaka Utama.

Wexlex, Kenneth and Gary Yukl, (1992). *Perilaku Organisasi dan
Psikologi Personal*. Terjemahan : Rineka Cipta, Jakarta.

Winardi. 2000, *Kepemimpinan dalam manajemen* Jakarta, Rineka Cipta.

