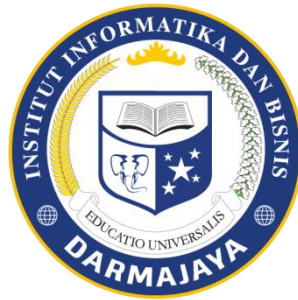


**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN PTPN. VII  
UNIT USAHA BEKRI LAMPUNG TENGAH**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
SARJANA EKONOMI  
Pada  
Jurusan Manajemen



**Oleh**

**VERONICA ERVIANA  
1512110037**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA  
BANDAR LAMPUNG  
2019**



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi atau karya yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Karya ini adalah milik saya dan pertanggungjawaban sepenuhnya berada di pundak saya.

Bandar Lampung, 27 September 2019



**Veronica Erviana**

**NPM. 1512110037**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
PTPN. VII UNIT USAHA BEKRI LAMPUNG  
TENGAH**

**Nama Mahasiswa : VERONICA ERVIANA**

**No. Pokok Mahasiswa : 1512110037**

**Jurusan : Manajemen**

**Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam sidang  
tugas penutup studi guna memperoleh gelar SARJANA EKONOMI Pada  
Jurusan MANAJEMEN IIB DARMAJAYA.**

**Bandar Lampung, 27 September 2019**

**Disetujui oleh,  
Dosen Pembimbing**

**Dr. Lukmanul Hakim, S.E., M.Si  
NIK. 14360118**

**Mengetahui,  
Ketua Program Studi**



## HALAMAN PENGESAHAN

Pada tanggal 27 September 2019 telah diselenggarakan Sidang SKRIPSI dengan

judul: **ANALISIS KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN PTPN. VII**

**UNIT USAHA BEKRI LAMPUNG TENGAH**

Untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh gelar **SARJANA EKONOMI**, bagi mahasiswa :

Nama Mahasiswa : **VERONICA ERVIANA**

No. Pokok Mahasiswa : **1512110037**

Program Studi : **Manajemen**

Dan telah dinyatakan Lulus oleh Dewan Penguji yang terdiri dari :

<u>Nama</u>	<u>Status</u>	<u>Tanda tangan</u>
-------------	---------------	---------------------

1. <b>Aswin, S.E.,MM</b>	<b>Penguji I</b>	
--------------------------	------------------	--

2. <b>Stefanus Rumangkit, S.E.,MSc</b>	<b>Penguji II</b>	
--	-------------------	--

Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis IIB Darmajaya



**Dr. Faurani Santi Singagerda, SE.,M.Sc**  
NIK. 30640419

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Campur Rejo, Pubian, Lampung Tengah, pada tanggal 17 Februari 1996 sebagai anak ke 1 dari 2 bersaudara, dari pasangan Bapak Poltak Dabukke dan Ibu Dormaulina Siallagan.

### **1. Identitas**

- a. Nama : Veronica Erviana
- b. NPM : 1512110037
- c. Agama : Kristen Protestan
- d. Alamat : Padang Rejo, Pubian, Lampung Tengah
- e. Suku : Batak
- f. Kewarganegaraan : Indonesia

### **2. Riwayat Pendidikan**

- a. Tahun 2003 menyelesaikan pendidikan Taman Kanak-kanak di TK Fransiskus Nyukang Harjo
- b. Tahun 2009 menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 3 Segala Mider.
- c. Tahun 2012 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP N 1 Atap 2 Pubian.
- d. Tahun 2015 menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan di SMK Budi Utomo.
- e. Tahun 2015 terdaftar sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen pada Jenjang Strata (S1) di Institut Bisnis dan Informatika Darmajaya Bandar Lampung.
- f. Penulis melakukan Praktek Kerja Pengabdian Masyarakat di Pekon Sumber Rejo, Kecamatan Pagelaran, Kabupaten Pringsewu pada tahun 2018.

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Puji Syukur Kepada Tuhan Yesus Kristus Yang Telah Melimpahkan Pertolongannya, karya ini penulis persembahkan kepada...

Kepada orang tua ku, Mamaku tercinta Dormaulina Siallagan, terimakasih sudah berjuang selama ini dan kuliahin aku sampe lulus semoga mama panjang umur sehat terus murah rejeki dan jangan pernah berhenti memberikan cinta, kasih sayang kepadaku, selalu mendoakanku, mendukungku dan menyemangatiku dengan sepenuh hati.

Kepada adikku Febri-Febrianto Dabukke yang telah memberikan do'a, dukungan, motivasi, serta semangat.

Pembimbingku Bapak Dr. Lukmanul Hakim, S.E., M.Si yang senantiasa membantu mengajarku hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Untuk para sahabatku GirlSquad (Altina Ferninda, S.E, Mega Amelia Sumirat, Mida Lestari, Septi Wulandari, Siti Setiawati, Tri Setiani, S.E, Yunita, S.E) terimakasih sudah membantuku selama ini dan teman-teman semua yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat.

Serta teman-teman sepembimbing, seperjuangan jurusan manajemen angkatan 2015 yang selalu memotivasi, memberi doa, dukungan, serta semangat untuk menyelesaikan skripsi.

Almamaterku IIB Darmajaya

## **MOTTO**

**Jangan pernah menyerah dengan hasil yang diterima dan tetaplah  
berusaha hingga berhasil**

**(Penulis)**

**Jangan pernah berhenti mengejar yang kamu impikan meski apa yang  
didamba belum ada di depan mata**

**(Prof. B.J. Habibie)**

**Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang.**

**(Amsal 23:18)**

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN PTPN.VII UNIT USAHA BEKRI**

**Oleh:**

**Veronica Erviana**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan menggunakan instrument pengumpulan data berupa kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dengan berjumlah sampel 60 responden melalui sampling jenuh. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif dengan analisis data menggunakan *Imprortance Perfomance Analysis (IPA)*. Menunjukkan kuadran Interpretasi dari diagram kartisius yaitu pada kuadran A terdapat 3 atribut. Pada kuadran B terdapat 4 atribut, pada kuadran C terdapat 1 atribun, dan kuadran D terdapat 2 atribun. Hasil Indeks Kepuasan Karyawan (IKK) sebesar 61,40% atau 0,6140, sehingga dapat dikatakan bahwa secara umum indeks karyawan PTPN. VII Unit Usaha Bekri untuk atribu-atribut yang diuji pada kriteria tidak baik, sehingga mengindikasikan kepuasan yang dirasakan oleh karyawan di PTPN. VII Unit Usaha Bekri masih kurang. Oleh karena itu penulis memberikan saran pemberian gaji karyawan PTPN. VII Unit Usaha Bekri sesuai dengan standart yang berlaku sehingga harapan yang karyawan inginkan terwujud dan menimbulkan rasa puas kepada karyawan PTPN. VII Unit Usaha Bekri.

**Kata Kunci:** Kepuasan Kerja, IPA (*Imprortance Perfomance Analysis*), IKK (Indeks Kepuasan Karyawan), PTPN. VII Unit Usaha Bekri



## ABSTRACT

### ANALYSIS OF EMPLOYEE JOB SATISFACTION IN PTPN VII BEKRI BUSINESS UNIT

By:

**Veronica Erviana**

The objective of the study was to determine the employee job satisfaction. The data used in this study were primary data obtained using the data collection instruments in the form of questionnaires. The population in this study was all employees totaling 60 respondents through determined by using the *saturated sampling*. The type of the research was the descriptive quantitative research with the data analysis using Importance Performance Analysis (IPA). The results of the analysis of the data showed that the interpretation quadrant of the Cartesian diagram that was in Quadrant A there were 3 attributes, in Quadrant B there were 4 attributes, in Quadrant C there were 1 attribute, and in Quadrant D there were 2 attributes. The results of the employee job satisfaction index (IKK) of 61.40% or 0.6140, so it can be said that in general the employee index of PTPN VII Bekri Business Unit was still lacking. Therefore, the writer provided suggestions for PTPN VII Bekri Business Unit to give the salary in accordance with applicable standards so that the desired expectations can be realized and cause satisfaction to employees of PTPN VII Bekri Business Unit.

**Keywords: Job satisfaction, IPA (Importance Performance Analysis), IKK**  
**(Employee Satisfaction Index), PTPN VII Bekri Business Unit**

## ABSTRACT

### ANALYSIS OF EMPLOYEE JOB SATISFACTION IN PTPN VII BEKRI BUSINESS UNIT

By:

**Veronica Erviana**

The objective of the study was to determine the employee job satisfaction. The data used in this study were primary data obtained using the data collection instruments in the form of questionnaires. The population in this study was all employees totaling 60 respondents through determined by using the *saturated sampling*. The type of the research was the descriptive quantitative research with the data analysis using Importance Performance Analysis (IPA). The results of the analysis of the data showed that the interpretation quadrant of the Cartesian diagram that was in Quadrant A there were 3 attributes, in Quadrant B there were 4 attributes, in Quadrant C there were 1 attribute, and in Quadrant D there were 2 attributes. The results of the employee job satisfaction index (KK) of 61.40% or 0.6140, so it can be said that in general the employee index of PTPN VII Bekri Business Unit was still lacking. Therefore, the writer provided suggestions for PTPN VII Bekri Business Unit to give the salary in accordance with applicable standards so that the desired expectations can be realized and cause satisfaction to employees of PTPN VII Bekri Business Unit.

**Keywords: Job satisfaction, IPA (Importance Performance Analysis), IKK  
(Employee Satisfaction Index), PTPN VII Bekri Business Unit**



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan Puji Syukur Kepada Tuhan Yang Telah Melimpahkan Pertolongannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang merupakan tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Jurusan Manajemen IIB Darmajaya Bandar Lampung.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Ir. Firmansyah YA, MBA., M.Sc, selaku Rektor Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
2. Bapak Dr. RZ. Abdul Aziz, ST.,MT, selaku Wakil Rektor I Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
3. Bapak Ronny Nazar, SE,M.M, selaku Wakil Rektor II Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
4. Bapak Muprihan Thaib, S.Sos, selaku Wakil Rektor III Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
5. Bapak Prof. Dr. Ir. Raden Achmad Bustomi Rosadi, M. S, selaku Wakil Rektor IV Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
6. Ibu Dr. Faurani Santi Singagerda, SE.,M.Sc selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
7. Ibu Aswin, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
8. Bapak Dr. Lukmanul Hakim, S.E., M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan saran, nasehat, solusi dan ilmunya.
9. Para dosen dan Staf Jurusan Manajemen Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya.
10. Orang Tua ku, Mama ku tersayang yang selalu setia menyemangatiku dan mendoakanku setiap saat.

11. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar terutama Jurusan Manajemen yang telah membagi ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis dalam pembelajaran.
12. Teman - teman Manajemen angkatan 2015 yang tidak dapat penulis sebutkan satu - persatu karena tidak hentinya - hentinya memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Almamater tercinta IIB Darmajaya.
14. Dan terimakasih untuk semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu oleh penulis.

Semoga penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan acuan dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

Bandar Lampung, 27 September 2019

**Penulis**

**VERONICA ERVIANA**

**NPM: 1512110037**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL DEPAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL DALAM .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	7
1.3. Ruang Lingkup Penelitian .....	7
1.3.1. Ruang Lingkup Subyek .....	7
1.3.2. Ruang Lingkup Obyek .....	7
1.3.3. Ruang Lingkup Tempat .....	7
1.3.4. Ruang Lingkup Waktu .....	7
1.3.5. Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan .....	7
1.4. Tujuan Penelitian .....	7
1.5. Manfaat Penelitian .....	8
1.5.1. Bagi Peneliti .....	8
1.5.2. Bagi Perusahaan .....	8

1.5.3. Bagi Institusi IBI Darmajaya.....	8
1.6. Sistematika Penulisan .....	8

## **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1. Kepuasan Kerja.....	11
2.1.1. Teori-teori Kepuasan Kerja .....	11
2.1.2. Pengertian Kepuasan Kerja .....	14
2.1.3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	16
2.1.4. Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja .....	18
2.1.5. Mengukur Kepuasan Kerja.....	20
2.1.6. Indikator Kepuasan Kerja .....	21
2.2. Penelitian Terdahulu .....	23
2.3. Kerangka Pikir .....	26

## **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1. Jenis Penelitian .....	27
3.2. Sumber Data .....	27
3.3. Metode Pengumpulan Data.....	27
3.4. Populasi dan Sampel.....	25
3.4.1. Populasi .....	28
3.4.2. Sampel .....	28
3.5. Variabel Penelitian.....	29
3.6. Definisi Operasional Variabel .....	29
3.7. Uji Persyaratan Instrumen .....	29
3.7.1. Uji Validitas .....	29
3.7.2. Uji Reliabilitas.....	30
3.8. Metode Analisis Data.....	30
3.8.1 Importance Performance Analysis (IPA) .....	31
3.8.2 Indeks Kepuasan Kerja Karyawan .....	33
3.9. Kriteria Interpretasi Skor.....	33

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Deskripsi Data.....	35
4.1.1. Deskripsi Karakteristik Responden .....	35
4.1.2. Deskripsi Jawaban Responden .....	38
4.2. Hasil Uji Persyaratan Instrumen .....	41
4.2.1. Uji Validitas .....	41
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	43
4.3. Hasil Uji Analisis Analisis Data .....	44
4.3.1. Hasil Importance Performance Analysis (IPA).....	44
4.3.2. Hasil Indeks Kepuasan Kerja Karyawan.....	47
4.4. Pembahasan .....	50

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	53
5.2. Saran.....	54

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pra survey.....	3
Tabwl 1.2 Tingkat Kehadiran Karyawan .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	29
Tabel 3.2 Interpretasi r Alpha Indeks Korelasi .....	30
Tabel 3.3 Interprestasi Tingkat Kesusaian .....	31
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	35
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jabatan .....	36
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	37
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	37
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Harapan .....	38
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Kenyataan.....	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Berdasarkan Harapan .....	41
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Berdasarkan Kenyataan .....	42
Tabel 4.11 Interpretasi Koefisien .....	43
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas .....	43
Tabel 4.13 Skor rata-rata.....	44
Tabel 4.14 Perhitungan Menentukan Rata-rata Atribut .....	48
Tabel 4.15 Perhitungan Indeks Kepuasan Karyawan .....	49



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Masa Kerja .....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1 Diagram Kartesius.....	45

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Hasil Jawaban Responden

Lampiran 3 Data Responden

Lampiran 4 Tabulasi Responden

Lampiran 5 Hasil Uji Validitas

Lampiran 6 Hasil Uji Reabilitas

Lampiran 7 Hasil Uji IPA

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber Daya Manusia merupakan unsur yang sangat penting didalam menentukan kelancaran jalannya kegiatan organisasi. Sumber daya manusia merupakan aset terpenting perusahaan karena perannya sebagai subyek pelaksana kebijakan dan kegiatan operasional perusahaan. Untuk menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas, perusahaan sangat bergantung pada karyawan yang mampu menjalankan fungsi-fungsi manajemen antara lain; perencanaan, pengorganisasian, mengarahkan dan memecahkan masalah dengan baik. Dalam menciptakan sumberdaya yang berkualitas peran tersebut tidak hanya dibebankan pada pimpinan perusahaan, namun juga para individu organisasi yaitu karyawan juga harus memiliki tanggung jawab yang sama untuk menciptakan keberhasilan dalam setiap pekerjaannya. Dengan adanya sumberdaya yang berkualitas pada setiap individu yang ada diperusahaan maka akan terselesaikannya tanggung jawab yang telah diberikan, sehingga akan terwujudnya tujuan yang diinginkan oleh perusahaan.

Sumberdaya manusia yang berkualitas sangat mempengaruhi kinerja didalam setiap perusahaan, maka perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada setiap karyawan agar mereka mampu bekerja secara optimal. Kepuasan karyawan dipengaruhi oleh beberapa factor yaitu gaji, tunjangan, promosi jabatan, hubungan dengan rekan kerja dan lain-lain. Faktor-faktor tersebut harus diberikan oleh perusahaan supaya karyawan dapat merasa puas sehingga dalam pelaksanaan tugas yang diberikan dapat terselesaikan sesuai dengan harapan perusahaan. Roe dan Byars (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong terwujudnya tujuan organisasi secara efektif. Sementara tingkat kepuasan kerja yang rendah merupakan

ancaman yang akan membawa kehancuran atau kemunduran bagi organisasi, secara cepat maupun perlahan.

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 pekerjaannya yang dapat terlihat dari sikap karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu di lingkungan pekerjaan. Dimana setiap individu didalam organisasi tersebut berhak mendapat perlakuan secara adil dan hormat karena dengan perlakuan yang baik akan menimbulkan rasa puas terhadap apa yang telah diberikan oleh perusahaan. Karena manusia memiliki tingkat emosional dan psikologis yang berbeda-beda.

Didalam sebuah organisasi kepuasan kerja yang didapat oleh karyawan berdampak baik terhadap keberhasilan organisasi tersebut. Salah satu organisasi yang dituntut memiliki keberhasilan dalam setiap pekerjaannya adalah PTPN VII Unit Usaha Bekri. PTPN VII Unit Usaha Bekri merupakan bekas Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang bergerak di bidang perkebunan kelapa sawit. PTPN VII Unit Usah Bekri berlokasi di Sinar Banten, Bekri Lampung Tengah. Di PTPN VII Unit Usaha Bekri memiliki banyak karyawan. Dengan banyaknya karyawan yang ada PTPN VII Unit Usaha Bekri menimbulkan permasalahan kepuasan disana. Permasalahan ini menimbulkan ketidakpuasan yang dirasakan oleh para karyawan. Dapat dilihat dari hasil prasurvey pada tabel dibawah ini:

**Table 1.1 Pra survey di PTPN VII Unit Usaha Bekri Tahun 2019**

No	Hasil prasurvey
1	Karyawan merasa tidak puas dengan lingkungan kerja yang ada di PTPN VII Unit Usaha Bekri
2	Karyawan merasa tidak kepemimpinan atasan yang ada di PTPN VII Unit Usaha Bekri
3	karyawan merasa puas dengan hubungan dengan rekan kerja yang ada di PTPN VII Unit Usaha Bekri
4	Karyawan merasa tidak puas dengan komunikasi yang terjalin antara karawan dan atasan.

Sumber : Pra survey Peneliti 2019

Tabel 1.1 menjelaskan dengan 10 orang karyawan yang ada pada PTPN VII Unit Usaha Bekri. Dapat disimpulkan bahwa karyawan merasa tidak puas dengan yang telah diberikan oleh perusahaan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa salah satu faktor yang menjadi penyebab terjadinya ketidakpuasan kerja karyawan yaitu hubungan antar karyawan atau rekan kerja. Kondisi yang terjadi saat ini pada PTPN VII Unit Usaha Bekri terkait dengan hubungan antar karyawan menunjukkan adanya hubungan kerja yang kurang mendukung atas upaya pihak manajemen dalam menciptakan hubungan kerja yang harmonis khususnya antar karyawan.

Karyawan kurang nyaman dengan kondisi lingkungan kerja saat ini lingkungan kerja di PTPN. VII Unit Usaha Bekri tidak mendukung karyawan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaannya dengan baik permasalahan ini terjadi karrena adanya komunikasi yang terjalin kurang baik antar karyawan maupun dengan pemimpin. Kondisi yang terjadi saat ini pada PTPN. VII Unit Usaha Bekri terkait dengan hubungan antar karyawan menunjukkan adanya hubungan kerja yang kurang mendukung atas upaya pihak manajemen dalam menciptakan hubungan kerja yang harmoniss khususnya antar karywan. Kenyataan tersebut dapat dibuktikan dengan adanya kelompok-kelompok kerja dan masing-masing kurang memberikan dukungan dan pada akhirnya komunikasi antar karyawan tidak dapat berjalan secara maksimal. Sikap antar karyawan yang kurang baik tersebut dengan ditunjukkan adanya karyawan yang masih bermlas-malasan bekerja dan persaingan antar karyawan dalam

merebut simpati dari pimpinan, dengan menggunakan berbagai cara dengan harapan pimpinan selalu memperhatikan keberadaan seorang karyawan tersebut dan berdampak berkurangnya pencapaian atas kinerja masing-masing karyawan dilingkungan PTPN VII Unit Usaha Bekri.

Faktor lain yang menjadi penyebab karyawan merasa tidak puas akan pekerjaannya yaitu hubungan dengan atasan yang kurang baik. Hal ini dikarenakan adanya ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan yang diterima oleh karyawan. Atasan dianggap kurang mendukung terhadap pekerjaan yang sedang dikerjakan oleh karyawan, dan tidak memberikan pujian atas kinerja yang telah dilakukan oleh karyawan. Dengan demikian karyawan merasa kurang dihargai atas tanggung jawab yang telah mereka kerjakan, sehingga mengakibatkan perusahaan kesulitan dalam mencapai target perusahaan, karena ketidakmampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya secara maksimal. Hubungan yang baik tidak hanya dari atasan kepada bawahan, namun bisa juga dari sesama karyawan, ataupun dari bawahan kepada atasan. Rekan kerja juga memiliki peran yang penting dalam menentukan puas atau tidaknya karyawan yang bekerja pada suatu perusahaan. Munculnya ketidakpuasan karyawan sebagian besar dipengaruhi oleh hubungan kerja dengan atasan. Karyawan merasa kurangnya rasa tanggung jawab atas pengawasan kerja yang diberikan atasan kepada mereka sehingga karyawan merasa kurang bermanfaat bagi perusahaan.

Faktor-faktor di atas merupakan penyebab terjadinya ketidakpuasan karyawan, sehingga berimbas pada komunikasi yang tidak baik antar rekan kerja maupun rekan kerja dengan atasan. Karena komunikasi berperan penting bagi hubungan yang terjalin dalam sebuah perusahaan. Apabila komunikasi yang terjalin kurang baik maka akan berakibat pada tidak terselesaikannya tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan yang berdampak tidak tercapainya tujuan perusahaan.

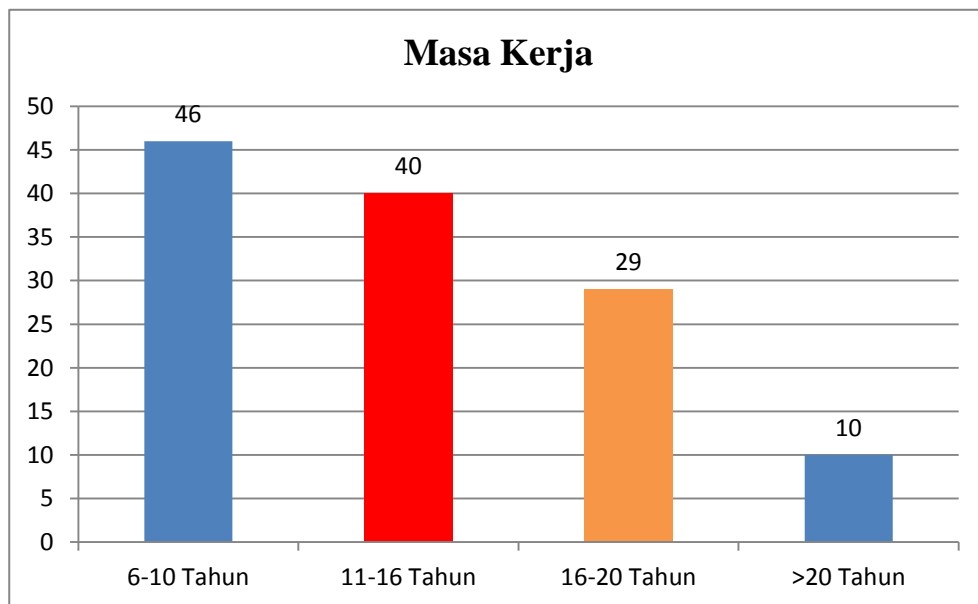
**Tabel 1.2**  
**Tingkat kehadiran karyawan PTPN Unit Usaha Bekri Tahun 2018**

<b>Bulan</b>	<b>Tingkat Kehadiran(%)</b>	<b>Tingkat Absensi (%)</b>
Januari	78,41	21,59%
Februari	60,11	39,89%
Maret	80,17	19,83%
April	41,25	58,75%
Mei	51,21	49,79%
Juni	66,51	33,49%
Juli	48,40	51,6%
Agustus	55,21	44,79%
September	33,10	66,9%
Oktober	60,19	39,81%
November	38,12	61,88%
Desember	40,33	59,67%

Sumber : PTPN Unit Usaha Bekri 2019

Tabel 1.2 mengenai persentase data absensi karyawan PTPN Unit Usaha Bekri 2018 memperlihatkan tingginya tingkat absensi karyawan, mengidentifikasi menurunnya semangat kehadiran dalam proses kerja. Tingkat kehadiran tertinggi sebesar 80,17% atau nilai absensi karyawan sebesar 19,83% terjadi pada bulan Maret sedangkan tingkat absensi terendah sebesar 33,10% atau nilai absensi karyawan sebesar 66,9% terjadi pada bulan September. Sebagai akibat dari bertambahnya tingkat absensi menyebabkan hasil kerja yang dilakukan kurang maksimal atau bahkan tidak sesuai dengan apa yang telah ditetapkan instansi. Besarnya tingkat indisipliner karyawan tersebut sangat merugikan kegiatan secara menyeluruh. Karyawan PTPN. VII Unit Usaha Bekri dituntut untuk mempunyai sikap yang sesuai dengan peraturan yang ada di kantor. Namun pada kenyataanya ada beberapa

karyawan yang masih bersikap tidak mematuhi peraturan yang ada di kantor. Berikut ini adalah grafik masa kerja karyawan karyawan PTPN Unit Usaha Bekri selama tahun 2018 :



Gambar 1.1 Masa Kerja Karyawan PTPN. VII Unit Usaha Bekri Tahun 2018  
Sumber : karyawan PTPN Unit Usaha Bekri

Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa lama masa kerja diketahui bahwa jumlah karyawan yang memiliki masa kerja terbanyak adalah 11-20 tahun dengan jumlah 79 karyawan. Kemudian dengan lama kerja 5-10 tahun sebanyak 46 karyawan dan yang terakhir lama kerja karyawan paling sedikit >21 tahun sebanyak 25 karyawan.

Berdasarkan penjelasan di atas diketahui bahwa perusahaan menghadapi suatu kesenjangan antara kenyataan yang terjadi dengan harapan yang diinginkan karyawan. Berdasarkan uraian di atas menjadi dasar dan alasan penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada PTPN VII Unit Usaha Bekri”**



## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan yaitu :  
Bagaimana kepuasan kerja karyawan pada PTPN VII Unit Usaha Bekri?

## **1.3 Ruang Lingkup penelitian**

Agar penelitian ini dapat terarah dan memberikan hasil yang maksimal, maka peneliti mengarahkan dan memfokuskan pada beberapa batasan terhadap penelitian yang akan dilakukan, diantaranya:

### **1.3.1 Ruang Lingkup Subjek**

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan di PTPN VII Unit Usaha Bekri.

### **1.3.2 Ruang Lingkup Objek**

Objek dalam penelitian ini PTPN VII Unit Usaha Bekri.

### **1.3.3 Ruang Lingkup Tempat Penelitian**

Tempat penelitian ini dilakukan di PTPN VII Unit Usaha Bekri di Sinar Banten, Bekri Lampung Tengah.

### **1.3.4 Ruang Lingkup Waktu Penelitian**

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2019 sampai dengan bulan Oktober 2019

### **1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan**

Pada penelitian ini, ruang lingkup ilmu penelitian yang digunakan adalah manajemen sumberdaya manusia mengenai kepuasan kerja karyawan.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah dalam penelitian ini, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan pada PTPN VII Unit Usaha Bekri.

## **1.5 Manfaat penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1.5.1 Bagi Penulis**

Untuk menambah pengetahuan penulis dibidang sumberdaya manusia khususnya tentang kepuasan kerja karyawan dan mengetahui masalah yang dihadapi oleh perusahaan dengan mengaplikasikan teori-teori yang telah di peroleh dibangku kuliah.

### **1.5.2 Bagi IIB Darmajaya**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat Menambah referensi perpustakaan khususnya jurusan manajemen di IIB Darmajaya.

### **1.5.3 Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dan kontribusi bagi PTPN VII Unit Usaha Bekri untuk dijadikan masukan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu teori sumberdaya manusia dan teori kepuasan kerja. Pada bab ini juga diuraikan kerangka pemikiran

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Pada bab ini di diuraikan jenis penelitian, jenis data, metode penelitian data, populasi dan sampel, alat analisis yang digunakan untuk menjawab permasalahan mengenai kepuasan kerja karyawan pada PTPN VII Unit Usaha Bekri.

**BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi tentang analisis kepuasan kerja karyawan PTPN VII Unit Usaha Bekri yang dilakukan untuk menganalisis kepuasan kerja karyawan serta membahas hasil pengolahan data.

**BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini difokuskan pada kesimpulan hasil penelitian serta mencoba untuk menarik beberapa dampak hasil penelitian mengenai kepuasan kerja karyawan pada PTPN VII Unit Usaha Bekri.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**

## BAB II LANDASAN TEORI

### 2.1 Kepuasan Kerja

#### 2.1.1 Teori-teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang memuat sebagian orang lebih puas terhadap pekerjaannya dari pada beberapa lainnya. Priansa (2016) menyatakan teori mengenai kepuasan kerja secara umum adalah:

1. Teori Dua Faktor (*Two-factor Theory*)

Teori kepuasan kerja menggambarkan kepuasan dan ketidakpuasan berasal dari kelompok variabel yang berbeda yakni *hygiene factors* dan *motivators*. *Hygiene factors* adalah ketidakpuasan kerja yang disebabkan oleh kumpulan perbedaan dari faktor-faktor (kualitas, pengawasan, lingkungan kerja, pembayaran gaji, keamanan, kualitas lembaga, hubungan kerja dan kebijakan organisasi).

2. Teori Nilai (*Value Theory*)

Teori kepuasan kerja menjelaskan pentingnya kesesuaian antara hasil pekerjaan yang diperolehnya (penghargaan) dengan persepsi mengenai ketersediaan hasil. Semakin banyak hasil yang diperoleh maka ia akan lebih puas. Teori ini berfokus pada banyak hasil yang diperoleh. Kunci kepuasan adalah kesesuaian hasil yang diterima dengan persepsi mereka.

Wexley dan yuki (2016) menyatakan tiga macam teori tentang kepuasan kerja yang sudah dikenal, yaitu : *discrepancy theory*, *equity theory*, dan *two factor theory*. Masing-masing di uraikan sebagai berikut:

a. *Discrepancy Theory*

Teori ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Porter. Dalam teorinya Porter menunjukkan bahwa kepuasan kerja merupakan perbedaan antara apa yang dirasakan oleh pegawai tentang apa yang seharusnya ia terima. Locke (2016) menjelaskan bahwa kepuasan kerja atau ketidakpuasan dengan sejumlah aspek pekerjaan tergantung pada selisih (*discrepancy*) apa yang seharusnya ada (yaitu harapan, kebutuhan, dan nilai-nilai) dengan apa yang menurut perasaan atau persepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui kondisi-kondisi yang diinginkan dengan kondisi-kondisi aktual.

Pegawai akan merasa puas apabila tidak ada selisih antara apa yang didapatkan dengan apa yang diinginkan, jika semakin banyak hal-hal penting yang diinginkan maka semakin besar ketidakpuasannya. Apabila terdapat lebih banyak jumlah faktor pekerjaan yang dapat diterima secara minimal dan kelebihanannya menguntungkan (misalnya upah tambahan, jam kerja yang lebih lama), orang yang bersangkutan akan sama puasnya bila terdapat selisih dan jumlah yang diinginkan, Locke menyatakan bahwa orang akan merasa puas apabila tidak ada perbedaan yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan, karena batas minimum yang diinginkan telah terpenuhi. Apabila yang didapatkan ternyata lebih besar dari pada yang diinginkan maka orang akan menjadi lebih puas. Walaupun *discrepancy*, tetapi merupakan hal yang positif. Demikian juga sebaliknya, semakin jauh kenyataan yang dirasakan dibawah standar minimum sehingga menjadi selisih yang negatif, maka makin besar pula ketidakpuasan pegawai terhadap pekerjaannya.

b. *Equity Theory*

Gibson et all (2016) menyatakan bahwa keadilan (*equity*) adalah suatu keadaan yang muncul dalam pikiran pegawai jika ia merasa bahwa rasio antara usaha dan imbalan adalah seimbang dengan rasio

individu yang dibandingkannya. Inti dari teori keadilan adalah bahwa pegawai membandingkan usaha mereka terhadap imbalan pegawai lainnya dalam situasi kerja yang sama. Teori ini didasarkan pada asumsi bahwa orang-orang dimotivasi oleh keinginan untuk diperlakukan secara adil dalam pekerjaan. Pegawai bekerja untuk mendapat tukaran imbalan dari dalam organisasi.

Pegawai akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada apakah pegawai merasakan adanya keadilan (*equity*) atau tidak atas suatu situasi. Perasaan *equity* dan *in-equity* atas situasi diperoleh pegawai dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor, maupun di tempat lain.

- c. Komponen-komponen utama dalam *equity theory* adalah *input*, *out comes*, *comparison person*, dan *equity-inequity*:

1. *Input*

Sesuatu yang bernilai bagi pegawai yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah jam kerja, serta peralatan atau perlengkapan pribadi yang dipergunakan untuk pekerjaannya.

2. *Out Comes*.

Sesuatu yang dianggap bernilai oleh pegawai yang diperoleh dari pekerjaannya seperti upah atau gaji, keuntungan sampingan, symbol, status penghargaan, serta kesempatan untuk berhasil atau ekspresi diri.

3. *Comparison Person*

Pegawai membandingkan rasio *input-out comes* yang dimilikinya kepada orang lain. *Comparison person* ini dapat dilakukan pada pegawai lain di organisasi yang sama atau di tempat lain dan bisa juga dengan dirinya sendiri dimasa lampau.

#### 4. *Equity-Inequity*

Pegawai merasa adil apabila *input* yang diperoleh sama atau sebanding dengan rasio orang pembandingnya. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan (*over compensation inequity*), dapat menimbulkan kepuasan kerja atau ketidakpuasan kerja. Tetapi bila perbandingan tersebut tidak seimbang atau merugikan (*under compensation inequity*) maka akan timbul ketidakpuasan.

Salah satu model teori yang berkaitan dengan kepuasan kerja, yaitu teori yang dikemukakan oleh Edward Lawler yang dikenal dengan *Equity Model Theory* atau teori kesetaraan. Intinya teori ini menjelaskan kepuasan dan ketidakpuasan dengan pembayaran. Dalam perkembangannya, kepuasan dan ketidakpuasan dihubungkan dengan teori motivasi dari Maslow. Kepuasan berhubungan dengan kebutuhan dalam level yang tinggi (*higher order needs*), misalnya kebutuhan sosial dan kebutuhan aktualisasi diri, sedangkan pada ketidakpuasan berhubungan dengan kebutuhan psikologis, kebutuhan akan keamanan dan kenyamanan, serta dalam kadar tertentu kebutuhan sosial.

#### 2.1.2 **Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan persepsi yang di rasakan individu terhadap pekerjaan yang dilakukan mereka. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan yang dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama.

Robbins (2015) Kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima. Roe and Byars (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong terwujudnya tujuan organisasi secara efektif. Sementara tingkat kepuasan kerja yang rendah merupakan ancaman yang akan membawa kehancuran atau kemunduran bagi organisasi, secara cepat maupun perlahan. Robbins (2016) mengemukakan, bahwa kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya.

Gibson, et al (2016) menyatakan, bahwa kepuasan kerja ialah sikap seorang terhadap pelayanan mereka, sikap itu berasal dari persepsi mereka tentang pekerjaannya. Begitu pula dengan George and Jones (2016) Kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan, keyakinan, dan pikiran tentang bagaimana respon terhadap pekerjaannya.

Handoko (2012) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya.

Davis and Newstrom (2016) mengatakan bahwa sebagian manajer berasumsi bahwa kepuasan kerja yang tinggi selamanya akan menimbulkan prestasi yang tinggi, tetapi asumsi ini tidak benar, bukti yang memberi kesan menjadi lebih akurat bahwa produktifitas itu memungkinkan timbulnya kepuasan. Robbin (2016). Kepuasan adalah suatu hal yang dapat mempengaruhi perilaku kerja, kelambanan kerja, ketidakhadiran, dan keluar masuknya pegawai. Selanjutnya bersumber dari sumber daya dan penyebab kepuasan karena kepuasan sangat penting untuk meningkatkan kinerja perorangan.

Berdasarkan defenisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan pegawai atau karyawan terhadap pekerjaannya, apakah senang atau suka atau tidak senang atau tidak suka



sebagai hasil interaksi pegawai dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental, juga sebagai hasil penilaian pegawai terhadap pekerjaannya. Selanjutnya dari defenisi di atas peneliti mengacu pada kepuasan kerja yang dikemukakan oleh George and Jones dalam (2016) yang mendefenisikan kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan, keyakinan, dan pikiran tentang bagaimana respon seseorang terhadap pekerjaannya.

### **2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

As'ad (2009) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

#### **1. Faktor Psikologi**

Faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai, yang meliputi: minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan.

#### **2. Faktor Sosial**

Faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial, baik antara sesama pegawai, dengan atasannya maupun pegawai yang berbeda jenis pekerjaannya.

#### **3. Faktor Fisik**

Faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu kerja dan istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu udara, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan pegawai, umur dan sebagainya.

#### **4. Faktor Finansial**

Faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi sistem dan besarnya gaji atau upah, jamian sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

George and Jones (2007) mengatakan bahwa faktor penentu kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Kepribadian

Kepribadian sebagai karakter yang melekat pada diri seseorang seperti perasaan, pemikiran, dan perilaku adalah determinan utama yang menunjang setiap orang yang berfikir dan merasakan mengenai pekerjaan atau kepuasan lainnya. Kepribadian memberi pengaruh terhadap pemikiran dan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya sebagai hal positif atau negatif. Seorang individu pegawai yang agresif dan kompetitif akan memiliki target kepuasan kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan individu pegawai yang tenang dan santai dalam bekerja.

2. Nilai-nilai

Nilai (*values*) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja karena nilai mencerminkan keyakinan pegawai atas hasil kerjanya dan tata cara pegawai harus berperilaku di tempat kerjanya. Pegawai dengan nilai kerja instrinstik yang kuat (berhubungan dengan jenis kerja itu sendiri) cenderung lebih puas dengan pekerjaannya yang menarik (*interesting*) dan berarti (*personally meaningful*) seperti pekerjaan yang bersifat sosial (*social work*) ketimbang pegawai dengan nilai kerja intrinstik yang lemah, meskipun pekerjaan bersifat sosial ini memerlukan waktu kerja yang panjang dan bayaran yang kecil. Pegawai dengan nilai kerja ekstrinstik yang kuat (berhubungan dengan konsekuensi kerja) cenderung lebih puas dengan pekerjaan yang di bayar tinggi tetapi jenis pekerjaannya monoton (*monotonous*) ketimbang pegawai dengan nilai ekstrinstik rendah.

3. Pengaruh Sosial

Determinan terakhir dari kepuasan kerja adalah pengaruh sosial atau sikap dan perilaku pegawai. Rekan kerja, budaya kerja, dan gaya hidup pegawai berpotensi untuk mempengaruhi tingkat kepuasan kerja. Misalnya, pegawai yang berasal dari keluarga yang mapan akan

merasa tidak puas dengan pekerjaan sebagai guru sekolah dasar karena pendapatan yang diterima tidak sesuai dengan gaya hidup yang dijalankannya selama ini. Pegawai yang tumbuh dari budaya yang menekankan pentingnya melakukan pekerjaan yang berguna bagi semua orang, seperti budaya Jepang, tentunya akan kurang puas dengan pekerjaan yang kompetitif.

#### 4. Kerja

Situasi yang terbentuk karena pekerjaan itu sendiri, rekan kerja, supervisor, pegawai dengan level lebih rendah, kondisi fisik, wewenang, hubungan dengan pimpinan, pengawasan teknis, keberagaman, tugas dan kondisi kerja.

### 2.1.4 Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja

Dampak perilaku dari kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja telah banyak diteliti dan dikaji. Banyak perilaku dan hasil kerja pegawai yang diduga merupakan hasil dari kepuasan atau ketidakpuasan kerja. Hal-tersebut tidak hanya meliputi variabel kerja seperti kesehatan dan kepuasan hidup. Berikut ini diuraikan mengenai dampak kepuasan kerja pegawai :

1. Jacobs and Solomon (2016) menyatakan bahwa korelasi antara kepuasan kerja dan kinerja akan lebih tinggi pada pekerjaan dimana kinerja yang bagus dihargai di bandingkan pada pekerjaan yang tidak memberikan penghargaan. Dalam kondisi seperti itu, pegawai yang memiliki kinerja baik mendapatkan penghargaan, dan penghargaan itu menyebabkan kepuasan kerja. Konsisten dengan prediksi mereka, Jacobs and Solomon menemukan bahwa kinerja dan kepuasan kerja sangat berhubungan kuat ketika organisasi memberikan penghargaan terhadap kerja yang bagus.
2. *Organizational Citizenship Behavior*  
*Organizational Citizenship Behavior* (OCB) atau yang lebih dikenal dengan perilaku ekstra peran adalah perilaku pegawai untuk membantu rekan kerja atau organisasi. OCB menurut Schyns dalam Spector

dalam Priansa (2016) adalah perilaku di luar tuntutan pekerjaan. Perilaku ini meliputi tindakan sukarela pegawai untuk membantu rekan kerja mereka dan organisasi.

### 3. Perilaku Menghindar (*Withdrawal Behavior*)

Kemangkiran atau pindah kerja adalah perilaku-perilaku yang dilakukan pegawai untuk melarikan diri dari pekerjaan yang tidak memuaskan. Banyak teori yang menduga bahwa pegawai yang tidak menyukai pekerjaannya ada menghindarinya dengan cara yang bersifat permanen, yaitu berhenti atau keluar dari organisasi, atau sementara dengan cara tidak masuk kerja atau datang terlambat. Peneliti memandang *absenteeism* dan *turnover* merupakan fenomena yang saling berhubungan yang didasari oleh motivasi yang sama, yaitu melarikan diri dari pekerjaan yang sangat tidak memuaskan.

### 4. *Burnout*

*Burnout* adalah emosi terhadap pekerjaan *distress* atau keadaan psikologi yang dialami dalam bekerja. Teori *burnout* mengatakan bahwa pegawai mengalami gejala-gejala kelelahan emosi dan motivasi kerja yang rendah, tetapi bukan depresi. Biasanya terjadi dalam pekerjaan yang langsung berhubungan dengan orang lain seperti pekerja kesehatan dan pekerja sosial. Maslach and Jackson (2016) menyatakan bahwa *burnout* terdiri dari tiga komponen yaitu: *depersonalisasi*, *emotional exhaustion*, berkurangnya *personal accomplishment*.

### 5. Kesehatan Mental dan Fisik

Hubungan antara kepuasan kerja dengan kesehatan fisik dan mental. Suatu kajian longitudinal menyimpulkan bahwa ukuran-ukuran dari kepuasan kerja merupakan peramal yang baik bagi panjang umur (*longevity*) atau tentang kehidupan. Salah satu temuan yang penting dari kajian yang dilakukan oleh Kornhauser tentang kesehatan mental dan kepuasan kerja adalah pada level setiap jabatan, persepsi dari pegawai bahwa pekerjaan mereka menuntut penggunaan efektif dari

kecakapan-kecakapan mereka berkaitan dengan skor kesehatan mental tinggi. Sekor-sekor ini juga berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja dari level dan jabatan.

#### 6. Perilaku Kontraproduktif

Perilaku yang berlawanan dengan *organizational citizenship* adalah *counterproductive*. Perilaku ini terdiri dari tindakan yang dilakukan pegawai baik secara sengaja maupun yang tidak sengaja yang merugikan organisasi. Perilaku tersebut meliputi rekan kerja, penyerangan terhadap organisasi, sabotase, dan pencurian. Perilaku-perilaku tersebut mempunyai berbagai macam penyebab, tetapi seringkali dihubungkan dengan ketidakpuasan dan frustrasi di tempat kerja.

#### 5. Kepuasan Hidup

Saling mempengaruhi antara pekerjaan dan kehidupan di luar pekerjaan merupakan faktor penting untuk memahami reaksi pegawai terhadap pekerjaannya. Kita cenderung untuk mempelajari kerja terutama di tempat kerja, tetapi pegawai juga berpengaruh oleh kejadian dan situasi di luar tempat kerjanya. Demikian juga sebaliknya, perilaku dan perasaan tentang sesuatu di luar pekerjaan dipengaruhi oleh pengalaman kerja. Kepuasan hidup berhubungan dengan perasaan seseorang tentang kehidupan secara keseluruhan. Hal itu dapat dinilai berdasarkan dimensi tertentu seperti kepuasan dengan area khusus dalam kehidupan, misalnya keluarga atau rekreasi. Dapat juga dinilai secara global sebagai keseluruhan kepuasan terhadap kehidupan.

### 2.1.5 Pengukuran Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah bagaimana orang merasakan pekerjaan dan aspek-aspeknya. Ada beberapa alasan mengapa perusahaan harus benar-benar memperhatikan kepuasan kerja, yang dapat dikategorikan sesuai dengan fokus karyawan atau perusahaan, yaitu:

1. Manusia berhak diperlakukan dengan adil dan hormat, pandangan ini menurut perspektif kemanusiaan. Kepuasan kerja merupakan perluasan refleksi perlakuan yang baik. Penting juga memperlihatkan indikator emosional dan psikologis.
2. Perspektif kemanfaatan, bahwa kepuasan kerja dapat menciptakan perilaku yang mempengaruhi fungsi-fungsi perusahaan. Perbedaan kepuasan kerja antara unit-unit organisasi dapat mendiagnosis potensi persoalan. Buhler (2009) menekankan pendapatnya bahwa upaya organisasi berkelanjutan harus ditempatkan pada kepuasan kerja dan pengaruh ekonomis terhadap perusahaan. Perusahaan yang percaya bahwa karyawan dapat dengan mudah diganti dan tidak berinvestasi dibidang karyawan maka akan dapat menghadapi bahaya. Biasanya berakibat tingginya tingkat *turnover*, diiringi dengan membengkaknya biaya pelatihan, gaji akan memunculkan perilaku yang sama dikalangan karyawan, yaitu mudah berganti-ganti perusahaan kurang loyal.

### **2.1.6 Indikator Kepuasan Kerja**

Indikator-indikator yang menentukan kepuasan kerja Robbins (2015) yaitu:

1. Pekerjaan yang secara mental menantang  
Karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan ketrampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan beragam tugas, kebebasan, dan umpan balik. Pekerjaan yang terlalu kurang menantang akan menciptakan kebosanan, tetapi pekerjaan yang terlalu banyak menantang akan menciptakan frustrasi dan perasaan gagal. Pada kondisi tantangan yang sedang, kebanyakan karyawan akan mengalami kesenangan dan kepuasan.

2. Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan peduli akan lingkungan yang baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk mempermudah mengerjakan tugas yang baik. Studi-studi membuktikan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar yang aman, tidak berbahaya dan tidak merepotkan. Di samping itu, kebanyakan karyawan lebih menyukai bekerja dekat dengan rumah, dalam fasilitas yang bersih dan relatif modern, dan dengan alat-alat yang memadai.

3. Gaji atau upah yang pantas

Para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil dan segaris dengan pengharapan mereka. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat ketrampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan besar akan dihasilkan kepuasan. Promosi memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, tanggung jawab yang lebih banyak, dan status sosial yang ditingkatkan. Oleh karena itu, individu-individu yang mempersepsikan bahwa keputusan promosi dibuat secara adil, kemungkinan besar karyawan akan mengalami kepuasan dalam pekerjaannya.

4. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan

Teori “kesesuaian kepribadian-pekerjaan” Holland menyimpulkan bahwa kecocokan yang tinggi antara kepribadian seorang karyawan dan okupasi akan menghasilkan seorang individu yang lebih terpuaskan. Orang-orang dengan tipe kepribadian yang sama dengan pekerjaannya memiliki kemungkinan yang besar untuk berhasil dalam pekerjaannya, sehingga mereka juga akan mendapatkan kepuasan yang tinggi.

5. Rekan sekerja yang mendukung

Bagi kebanyakan karyawan, bekerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu, tidaklah mengejutkan apabila mempunyai rekan kerja yang ramah dan mendukung akan mengarah kepuasan kerja yang meningkat. Perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti	Hasil
1	Analisis Kepuasan Kerja Karyawan di PT Perkebunan Nusantara v Kebun Sei Rokan Kecamatan Pagarantapah Darussalam Kabupaten Rokan Hulu	Aidil Mansukra	Diketahui bahwa rata-rata tingkat kepuasan kerja PTPN V Kebun Sei Rokan dengan skor 3,66 dengan kategori puas.
2	Analisis Kepuasan Kerja pegawai PT Bank "X" Bandung	Anton Budi Santoso	Diketahui bahwa tingkat kepuasan kerja dari pegawai yang bekerja di perusahaan ini sudah berada pada kategori yang tergolong tinggi, yang mana aspek penentu kepuasan kerja yang memiliki nilai rata-rata persentase tertinggi dalam penelitian ini terletak pada dimensi rekan kerja, sedangkan untuk aspek penentu kepuasan kerja yang memiliki nilai rata-rata persentase terendah ada pada dimensi

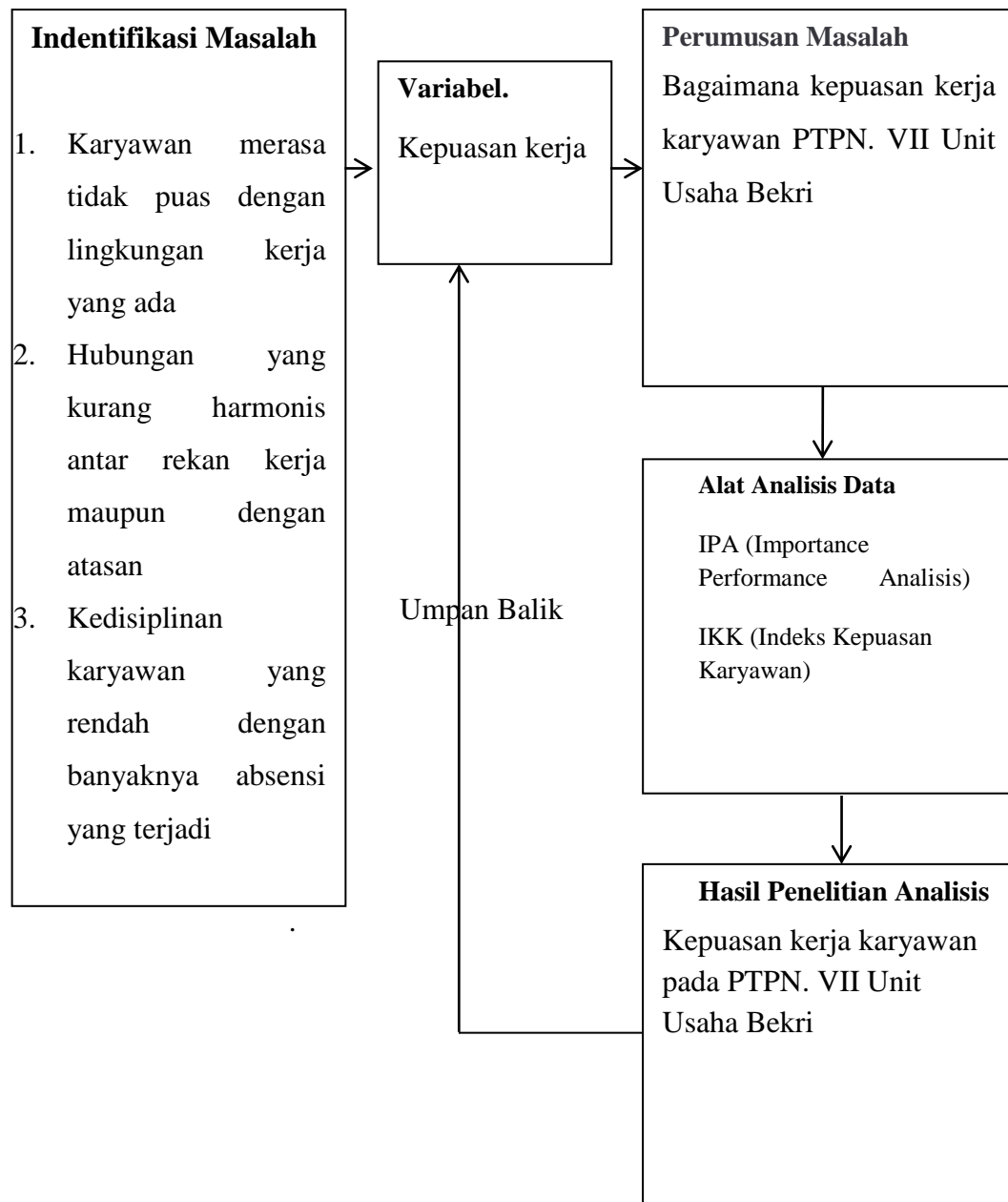


			promosi jabatan.
3	Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan (studi kasus pada karyawan kontrak PT. Kharisma Ide Nusantara Garmino Cibitung - Bekasi)	Sabilla Nurul Imanda, Apriatni Endang Prihatini, Reni Sinta Dewi	Berdasarkan hasil <i>important performance analysis</i> diperoleh kesimpulan bahwa rata rata total untuk variable kompensasi adalah sebesar 85,45% yang termasuk dalam kategori sangat puas, untuk variable pengawasan adalah sebesar 79,10% termasuk dalam kategori puas, untuk kategori pekerjaan itu sendiri adalah sebesar 75,91% termasuk dalam kategori puas, untuk kategori dalam hubungan kerja adalah sebesar 79,64% termasuk dalam kategori puas, untuk variable jaminan kerja adalah sebesar 75,13% termasuk dalam kategori puas.
4	Pengaruh ketidakamanan kerja, kepuasa kerja dan motivasi terhadap <i>turnover intention</i> pada PT. Ratu Pola Bumi (RPB) Bandar Lampung.	Bella Shandy & Stefanus Rumangkit (2017)	Ketidakamanan kerja berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> pada PT. Ratu Pola Bumi (RPB) Bandar Lampung. Kepuasan kerja tidak berpeengaruh terhadap <i>turnover intention</i> pada PT. Ratu Pola Bumi (RPB) Bandar Lampung. Motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap <i>turnover intention</i> I pada PT. Ratu Pola Bumi (RPB) Bandar Lampung.
5	Analysis teori herzberg terhadap kepuasan kerja karyawan universitas sanata dharma yogyakarta.	Stefanus Rumangkit (2017)	Kesempatan bertumbuh, dan pengakuan orang lain dalam faktor motivasional menurut herzberg merupakan faktor-faktor yang berpengaruh positif pada kepuasan kerja. Sedangkan faktor kemajuan dalam karier berpengaruh

			<p>negatif pada kepuasan kerja karyawan dan dosen yang bekerja di Universitas Sanata Dharma. Kesenjangan antara harapan dan kenyataan atas imbalan yang terdapat dalam faktor hygiene menurut teori Herzberg merupakan faktor yang tidak berpengaruh negatif pada kepuasan kerja melainkan berpengaruh positif pada kepuasan kerja karyawan dan dosen yang bekerja di Universitas Sanata Dharma. Kepuasan kerja berpengaruh positif pada kinerja karyawan.</p>
6	<p>Pengaruh promosi jabatan terhadap kepuasan kerja melalui prestasi kerja sebagai variabel intervening pada karyawan TVRI Lampung.</p>	<p>Betty Magdalena &amp; Okta Rulyati</p>	<p>Hasil analisis terdaat bahwa Promosi jabatan berpengaruh terhadap kepuasan kerja, promosi jabatan berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan dan prestasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan TVRI Lampung.</p>

### 2.3 Kerangka Pikir

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian adalah suatu proses pengumpulan dan analisis yang dilakukan secara sistematis dan logis untuk tujuan tertentu. Peneliti ini menggunakan jenis penelitian Kuantitatif. Sugiyono (2017) jenis penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai jenis penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### **3.2 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan penelitian ini adalah data primer. Anwar Sanusi (2017) data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui prasurvey dan kuesioner yang diberikan pada karyawan PTPN. VII Unit Usaha Bekri.

#### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Sugiyono (2017) metode pengumpulan data adalah pengajuan dan yang berkaitan dengan sumber dan cara untuk memperoleh data penelitian. Metode pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Lapangan (*Field Research*) dalam metode penelitian lapangan menggunakan teknik kuesioner. Teknik ini dilakukan dengan cara turun secara langsung kelapangan penelitian untuk memperoleh data-data berkaitan dengan kebutuhan penelitian. Dalam penelitian ini kuesioner dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan tertulis

kepada karyawan PTPN. VII Unit Usaha Bekri. Jenis kuesioner tersebut adalah pertanyaan terstruktur dan pertanyaan tidak terstruktur. Pertanyaan terstruktur adalah pertanyaan yang jawabannya telah ditentukan sebelumnya, sehingga responden cukup memilih jawaban yang telah disediakan pada pertanyaan tersebut. Sedangkan pertanyaan tidak terstruktur adalah daftar pertanyaan yang memberi kebebasan kepada responden untuk menjawab pertanyaan itu dengan cara yang bebas, menurut pengertiannya sendiri, menurut logikanya sendiri, dengan memakai istilah dan gaya bahasanya sendiri.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek dan subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2017) Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada PTPN VII Unit Usaha Bekri, sebanyak 60 karyawan.

#### **3.4.2 Sampel**

Sugiyono (2017) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Untuk itu, metode yang digunakan adalah Sampling jenuh. Sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi sebagai sampel. Teknik pengumpulan data penelitian ini melalui penyebaran kuesioner karena yang menjadi sampel adalah karyawan PTPN. VII Unit Usaha Bekri.

### 3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian ini adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2017) variabel penelitian ini adalah kepuasan kerja karyawan.

### 3.6 Definisi Operasional Variabel Penelitian

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Konsep Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kepuasan Kerja	Kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima. Robbins (2015)	Kepuasan kerja adalah perasaan senang atau tidak dengan apa yang telah dikerjakan oleh karyawan.	1. Pekerjaan yang secara mental menantang 2. Kondisi kerja yang mendukung 3. Gaji atau upah yang pantas 4. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan 5. Rekan sekerja yang mendukung. Robbins (2015)	Ordinal

### 3.7 Uji Persyaratan Instrumen

#### 3.7.1 Uji Validitas

Validitas adalah alat ukur yang digunakan dalam pengukuran yang dapat digunakan untuk melihat tidak adanya perbedaan antara data yang didapat oleh peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti Lupi Yoadi dan Ikhsan (2015). Sesuatu instrument yang valid terjadi pada objek yang diteliti. Sesuatu instrument yang valid mempunyai validitas yang tinggi. Sebaiknya, instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Pengujian validitas

dilakukan dengan menghitung korelasi diantara masing-masing pernyataan dengan skor total.

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah bahwa suatu indikator cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan Lupiyoadi dan Ikhsan (2015). Reliabel artinya dapat dipercaya jadi dapat diandalkan. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Formula Alpha Cronbach dan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution seri 20.0*)

**Tabel 3.2**  
**Interprestasi Nilai r Alpha Indeks Korelasi**

<b>Koefisien r</b>	<b>Reliabilitas</b>
0,80 – 1,000	Sangat tinggi
0,60 – 0,800	Tinggi
0,40 – 0,600	Sedang
0,20 – 0,400	Rendah
0,00 – 0,200	Sangat rendah

### 3.8 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis data statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi Sugiyono (2017). Metode penelitian ini mengadopsi dari ***Importance Perfomance Analysis (IPA) dan Indeks Kepuasan Karyawan.***

### 3.8.1 Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) secara konsep merupakan suatu model multi-atribut. Teknik ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dilihat dari tingkat kepuasan kerja dan harapan kerja dengan cara membandingkan tingkat *Kepuasan Kerja Karyawan di PTPN. VII Unit Usaha Bekri*.

Adapun perhitungan sebagai berikut:

$$TK_i = \frac{XI}{YI} \times 100\%$$

Keterangan :

TK<sub>i</sub> = Tingkat kepuasan responden

xi = Skor penilaian tingkat kinerja

yi = Skala penilaian tingkat harapan

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja atau pelaksanaan dengan skor kepentingan.

**Tabel 3.3 Interpretasi Tingkat Kesuaian**

<b>Interval</b>	<b>Klasifikasi</b>
95%-100%	Sangat Baik
85%-94%	Baik
70%-84%	Cukup Baik
<70%	Tidak Baik

Sumber : Lupiyoadi, dan Ikhsan (2015)

Diagram kartesius sangat diperlukan dalam penjabaran unsure-unsur tingkat kesesuaian, kepentingan dalam penjabaran unsur-unsur tingkat kesesuaian, kepentingan, dan kinerja atau kepuasan kerja. Diagram kartesius dibuat dengan suatu bagan yang dua bagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y). Variabel X (Sumbu horizontal) dan Y (Sumbu



vertical) masing-masing akan mengisi skor tingkat kenyataan dan skor diagram kartesius digunakan rumus:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{x}_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{y} = \frac{\sum_{i=1}^n \bar{y}_i}{n}$$

Dimana:

$X_i$  : Skor rata-rata tingkat kerja

$Y_i$  : Skor rata-rata tingkat kepentingan

$\sum x_i$  : Total skor tingkat kerja

$\sum y_i$  : Total skor tingkat pentingan

$n$  : Jumlah responden

Prioritas Utama (A)	Pertahankan Prestasi (B)
Prioritas Rendah (C)	Berlebihan (D)

**Gambar 3.1 Diagram Kartesius Atribut Tingkat Kepuasan**

Keterangan:

- Kuadran A menunjukkan variabel yang dianggap mempengaruhi kepuasan karyawan dan dianggap sangat penting, tetapi perusahaan belum dapat melaksanakan sesuai keinginan karyawan.
- Kuadran B menunjukkan variabel yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting untuk memuaskan karyawan.
- Kuadran C menunjukkan variabel yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan karyawan.
- Kuadran D menunjukkan variabel yang memuaskan, tetapi pelaksanaan terlalu berlebihan dan dianggap kurang penting oleh karyawan.

### 3.8.2 Indeks Kepuasan Karyawan

Indeks kepuasan karyawan merupakan analisis kuantitatif berupa prosentase kepuasan. Indeks kepuasan karyawan diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut tersebut. Atribut yang digunakan dalam proses analisa untuk mendapatkan indeks kepuasan karyawan adalah ke Sembilan Indikator yang diukur menggunakan skala likert 5 tingkatan. Nilai indeks kepuasan dalam penelitian ini dinyatakan dalam bentuk prosentase untuk memudahkan interpretasi, Perhitungan keseluruhan indeks kepuasan menurut Bhote (1996) :

$$\text{Perumusan Indeks Kepuasan Karyawan} : \frac{T}{5 \times Y} \times 100\%$$

Keterangan :

T = Skor total perkalian rata-tara X dan  
rata-rata Y

Y = Skor total rata-rata kepentingan (Y)

5 = Nilai maksimum pada skala  
pengukuran

Kriteria Indeks Kepuasan Karyawan (IKK) mengacu pada Kriteria Interpretasi Skor yang di sampaikan oleh Bhote (1996).

### 3.9 Kriteria Interpretasi Skor

Nilai Interpretasi	Kreteria IKK
0% - 50%	Tidak Puas
51% - 80%	Cukup Puas
81% - 100%	Puas

Sumber: Bhote (1996)

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskripsi Data

Deskriptif adalah menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan yang berbentuk umum atau generalisasi. Dalam deskripsi data ini penulis akan menggambarkan kondisi responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dilihat dari karakteristik responden antara lain :

##### 4.1.1 Deskripsi karakteristik Responden

Dalam penelitian ini karakteristik responden terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, lama bekerja yang ditunjukkan pada karyawan PTPN. VII Unit Usaha Bekri berjumlah 60 karyawan.

#### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	45	75,0
2	Perempuan	15	25,0
<b>Jumlah</b>		<b>60</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data diolah pada tahun 2019

Tabel 4.1 karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, peneliti menyebar kuesioner yang ditunjukkan pada responden didominasi oleh laki-laki sebanyak 45 responden dengan persentase 75,0%.

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

**Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	25–30 Tahun	4	6,7
2	31-40 Tahun	27	45,0
3	41-50 Tahun	16	26,7
4	51-58 Tahun	13	21,7
<b>Jumlah</b>		<b>60</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data diolah pada tahun 2019

Tabel 4.2 karakteristik responden berdasarkan usia, peneliti menyebar kuesioner yang ditunjukkan pada responden berdasarkan usia di dominasi oleh usia 31- 40 tahun sebanyak 27 responden dengan persentase 45,0%.

## 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Jabatan

**Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jabatan**

No	Jabatan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Pemanen	28	46,7
2	Asisten Pengolahan	2	3,3
3	Asisten Tanam	6	10,0
4	Mandor Panen	6	10,0
5	Lain-Lain	18	30,0
<b>Jumlah</b>		<b>60</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data diolah pada tahun 2019

Tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan jabatan, peneliti menyebar kuesioner yang ditunjukkan pada responden, karakteristik responden berdasarkan jabatan dapat diketahui bahwa jabatan yang paling dominan adalah Permanen sebanyak 28 orang dengan persentase 46,7%.

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Untuk mengetahui pendidikan terakhir, dapat dilihat pada tabel 4.4 sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Responden Berdasarkan pendidikan Terakhir**

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	SMA	33	55,0
2	D3	13	21,7
3	S1	12	20,0
4	S2	2	3,3
<b>Jumlah</b>		<b>60</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Data diolah pada tahun 2019

Tabel 4.4 karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir, peneliti menyebarkan kuesioner yang ditunjukkan pada responden berdasarkan pendidikan terakhir di dominan adalah SMA sebanyak 33 responden dengan persentase 55,0%.

#### 5. Karakteristi Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Untuk mengetahui lama bekerja, dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Lama Bekerja**

Lama Bekerja	Jumlah
6 - 10 Tahun	4
11 -15 Tahun	3
16 - 20 Tahun	8
>20 Tahun	17
<b>Jumlah</b>	<b>60</b>

Sumber : Data diolah pada tahun 2019

Tabel 4.5 karakteristik responden berdasarkan lama bekerja, peneliti menyebarkan kuesioner yang ditunjukkan pada responden,

karakteristik responden berdasarkan lama bekerja yaitu >20 tahun sebanyak 17 responden.

#### 4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Tujuan kuesioner dibuat untuk menjelaskan pada responden mengenai tujuan pemberian kuesioner atau tujuan penelitian, data apa yang diharapkan, manfaat apa yang dapat diperoleh masyarakat dari hasil penelitian, kewenangan peneliti dan kerahasiaan jawaban responden. Hasil jawaban mengenai kepuasan kerja karyawan yang disebarkan kepada 60 responden adalah sebagai berikut.

**Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Variabel Harapan (X)**

No	Pernyataan	Jawaban									
		SS		S		CS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Karyawan memiliki keberagaman tugas dalam pekerjaannya	9	15.0	29	48.3	20	33.3	2	3.3	0	0
2	Karyawan dapat menyelesaikan tugasnya dengan tepat	12	20.0	25	41.7	19	31.7	4	6.7	0	0
3	Perusahaan memberikan fasilitas yang baik kepada karyawan	10	16.7	21	35.0	22	36.7	7	11.7	0	0
4	Lingkungan kerja karyawan dapat terjaga keamanannya	8	13.3	26	43.3	23	38.3	3	5.0	0	0
5	Gaji yang diterima sesuai hasil kerja karyawan	11	18.3	26	43.3	21	35.0	2	3.3	0	0
6	Gaji yang diberikan sudah adil berdasarkan posisi yang ditempati	14	23.3	22	36.7	19	31.7	5	8.3	0	0
7	Pekerjaan yang dilakukan karyawan susah sesuai dengan pendidikan	11	18.3	25	41.7	20	33.3	4	6.7	0	0

	karyawan										
8	Pekerjaan yang dilakukan karyawan susah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki karyawan	9	15.0	25	41.7	23	38.3	3	5.0	0	0
9	Rekan kerja sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan	9	15.0	24	40.0	24	40.0	3	5.0	0	0
10	Rekan kerja memberikan saran dalam meningkatkan hasil kerja	9	15.0	22	36.7	22	36.7	7	11.7	0	0

Sumber : Data diolah pada tahun 2019

Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon variabel Kepuasan adalah pernyataan 6 dengan pernyataan “Gaji yang diberikan sudah adil berdasarkan posisi yang ditempa” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 14 responden (23.3%). Sementara pernyataan yang paling rendah di respon adalah pernyataan 4 dengan pernyataan “Karyawan dapat menyelesaikan tugas baru yang melebihi target yang ditetapkan” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 responden (13.3%).

**Tabel 4.8 Hasil Jawaban Responden Variabel Kenyataan (Y)**

		<b>Jawaban</b>
--	--	----------------

No	Pernyataan	SS		S		CS		TS		STS	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	Karyawan memiliki keberagaman tugas dalam pekerjaannya	9	15.0	28	47.6	21	35.0	2	3.3	0	0
2	Karyawan dapat menyelesaikan tugasnya dengan tepat	12	20.0	26	43.3	19	31.7	3	5.0	0	0
3	Perusahaan memberikan fasilitas yang baik kepada karyawan	8	13.3	26	43.4	21	35.0	5	8.3	0	0
4	Lingkungan kerja karyawan dapat terjaga keamanannya	11	18.3	26	43.3	21	35.0	2	3.3	0	0
5	Gaji yang diterima sesuai hasil kerja karyawan	11	18.3	25	41.7	19	31.7	5	8.3	0	0
6	Gaji yang diberikan sudah adil berdasarkan posisi yang ditempati	8	13.3	24	0.0	24	0.0	4	6.7	0	0
7	Pekerjaan yang dilakukan karyawan susah sesuai dengan pendidikan karyawan	11	18.3	22	36.7	24	40.0	3	5.0	0	0
8	Pekerjaan yang dilakukan karyawan susah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki karyawan	10	16.7	25	41.7	23	38.3	2	3.3	0	0
9	Rekan kerja sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan	11	18.3	25	41.7	21	35.0	3	5.0	0	0
10	Rekan kerja memberikan saran dalam meningkatkan hasil kerja	10	16.7	24	40.0	21	35.0	5	8.3	0	0

Sumber : Data diolah pada tahun 2019

Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa pernyataan yang paling direspon variabel Kepuasan adalah pernyataan 2 dengan pernyataan “Pekerjaan yang dilakukan



karyawan susah sesuai dengan pendidikan karyawan” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 12 responden (20.0%). Sementara pernyataan yang paling rendah di respon adalah pernyataan 6 dengan pernyataan “Gaji yang diberikan sudah adil berdasarkan posisi yang ditempati” dengan jumlah responden yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 responden (13.3%).

## 4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen

### 4.2.1 Hasil Uji Validitas

Sebelum dilakukan pengolahan data maka seluruh jawaban yang diberikan oleh responden di uji dengan uji validitas dan uji reliabilitas yang diuji cobakan pada responden. Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *product moment*. Dengan penelitian ini, uji validitas untuk menghitung data yang akan dihitung dan proses pengujiannya dilakukan dengan menggunakan aplikasi *IBM SPSS20*. Hasil pengujian validitas menggunakan kriteria pengujian untuk uji ini adalah apabila nilai sig > 0,05 (alpha), maka tidak valid dan apabila nilai sig <0,05 (alpha) maka valid.

**Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kuesioner Harapan**

<b>Pernyataan</b>	<b>Sig</b>	<b>Alpha</b>	<b>Kesimpulan</b>
Butir 1	0.000	0.05	Valid
Butir 2	0.002	0.05	Valid
Butir 3	0.001	0.05	Valid
Butir 4	0.000	0.05	Valid
Butir 5	0.000	0.05	Valid
Butir 6	0.001	0.05	Valid
Butir 7	0.001	0.05	Valid
Butir 8	0.000	0.05	Valid
Butir 9	0.000	0.05	Valid
Butir 10	0.000	0.05	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2019

Tabel 4.9 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai Kepuasan kerja

karyawan berdasarkan harapan. Hasil yang didapat yaitu nilai sig < 0,05 (alpha). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai kepuasan kerja karyawan PTPN. VII Unit Usaha Bekri dinyatakan valid.

**Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kuesioner Kenyataan**

<b>Pernyataan</b>	<b>Sig</b>	<b>Alpha</b>	<b>Kesimpulan</b>
Butir 1	0.000	0.05	Valid
Butir 2	0.002	0.05	Valid
Butir 3	0.002	0.05	Valid
Butir 4	0.000	0.05	Valid
Butir 5	0.000	0.05	Valid
Butir 6	0.000	0.05	Valid
Butir 7	0.002	0.05	Valid
Butir 8	0.001	0.05	Valid
Butir 9	0.000	0.05	Valid
Butir 10	0.000	0.05	Valid

Sumber : Data diolah pada tahun 2019

Tabel 4.10 hasil uji validitas variabel dengan menampilkan seluruh item pernyataan yang bersangkutan mengenai kepuasan kerja karyawan berdasarkan kinerja. Hasil yang didapatkan yaitu nilai sig < 0,05 (alpha). Dengan demikian seluruh item pernyataan mengenai kepuasan kerja karyawan pada PTPN. VII Unit Usaha Bekri dinyatakan valid.

#### **4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas**

Setelah uji validitas maka penguji kemudian melakukan uji realibilitas terhadap masing-masing instrumen variabel mengenai kepuasan kerja karyawan berdasarkan harapan dan kinerja menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program SPSS 20. Hasil uji

realibilitas setelah dikonsultasikan dengan daftar interpretasi koefisien r dapat dilihat pada tabel berikut

**Tabel 4.11 Daftar Interpretasi Koefisien**

Koefisien r	Reliabilitas
0,80 – 1,000	Sangat tinggi
0,60 – 0,800	Tinggi
0,40 – 0,600	Sedang
0,20 – 0,400	Rendah
0,00 – 0,200	Sangat rendah

**Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Koefisien cronbach's alpha	Koefisien r	Simpulan
Harapan	0.884	0,80 – 1,000	Sangat Tinggi
Kenyataan	0.884	0,80 – 1,000	Sangat Tinggi

Sumber : Data diolah pada tahun 2019

Tabel 4.12 nilai cronbach's alpha sebesar 0.884 untuk variabel Harapan yang artinya tingkat reliabel sangat tinggi dan nilai cronbach's alpha sebesar 0.886 untuk variabel Kenyataan yang artinya tingkat reliabel sangat tinggi .

### 4.3 Hasil Analisis Data

Mengukur nilai kepuasan karyawan pada PTPN. VII Unit Usaha Bekri menggunakan 2 (dua) alat analisis dat yaitu Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) dan Indeks Kepuasan Karyawan adalah sebagai berikut:

#### 4.3.1 Importance Performance Analysis (IPA)

Analisis untuk mengetahui sejauh mana tingkat kesesuaian dilihat dari tingkat kepuasan karyawan dan harapan karyawan pada PTPN. VII Unit Usaha Bekri dengan menggunakan analisis tingkat kepentingan dan kenyataan atau Importance *Performance Analysis* sebagai berikut :

$$TKi = \frac{xi}{yi} \times 100\%$$

Keterangan:

TKi = Tingkat kepuasan responden

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja

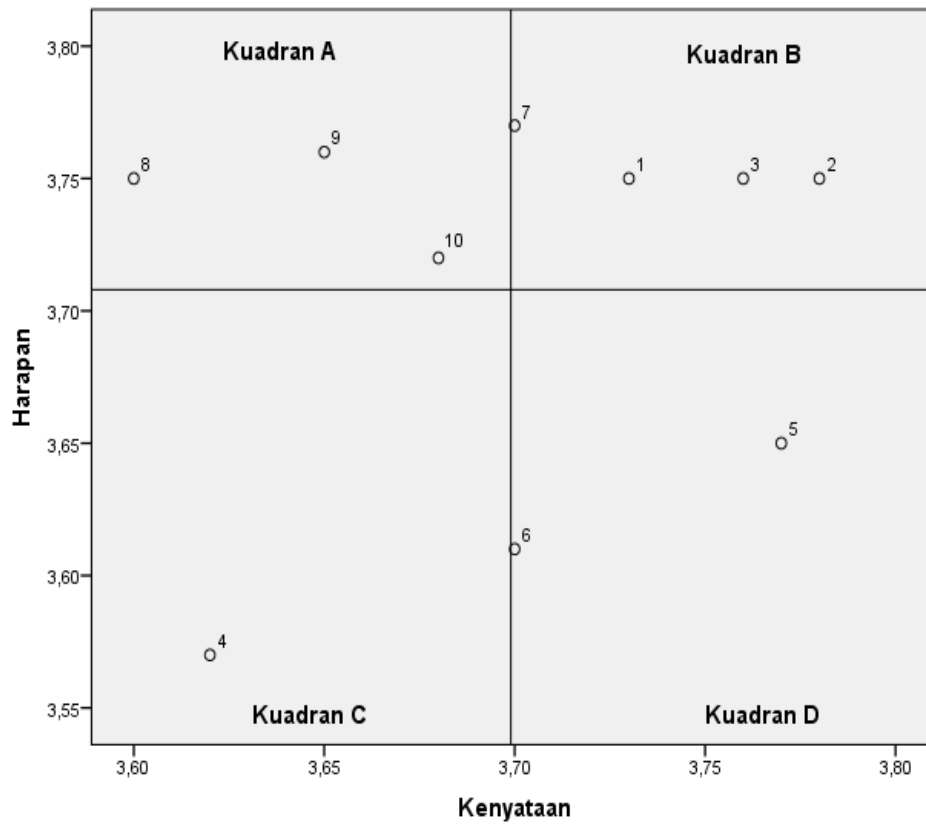
Yi = Skor penilaian tingkat harapan

**Tabel 4.13 Skor Rata-Rata Secara Keseluruhan**

No	Pernyataan	Harapan	Kenyataan
1	Butir 1	3,75	3,73
2	Butir 2	3,75	3,78
3	Butir 3	3,57	3,62
4	Butir 4	3,65	3,77
5	Butir 5	3,77	3,70
6	Butir 6	3,75	3,60
7	Butir 7	3,72	3,68
8	Butir 8	3,67	3,72
9	Butir 9	3,65	3,73
10	Butir 10	3,55	3,65
Rara-rata		3.68	3,70

Sumber: Data diolah Tahun 2019

Penempatan posisi masing–masing dapat dilihat pada diagram kartesius dibagi menjadi empat diagram dengan garis tengah pembagi berdasarkan nilai rata-rata tingkat harapan yaitu sebesar 3,68 dan nilai rata-rata tingkat kinerja yaitu sebesar 3,70.



**Gambar 4.1 Diagram Kartesius**

Sumber: data diolah pada tahun 2019.

Gambar 4.1 dari diagram kartesius diatas terlihat bahwa letak dari unsur-unsur pelaksanaan atribut yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan terbagi menjadi dua kuadran. Adapun interpretasi dari diagram kartesius tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

### **1. Kuadran A**

Kuadran A menunjukkan variabel yang dianggap mempengaruhi kepuasan karyawan dan dianggap sangat penting, tetapi perusahaan belum dapat melaksanakan sesuai keinginan karyawan. Adapun atribut atau indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut.

- a. Pekerjaan yang dilakukan karyawan susah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki karyawan (Pernyataan 8)
- b. Rekan kerja sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan (Pernyataan 9)
- c. Rekan kerja memberikan saran dalam meningkatkan hasil kerja (Pernyataan 10)

### **2. Kuadran B**

Kuadran B menunjukkan variabel yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting untuk memuaskan karyawan Adapun atribut atau indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut.

- a. Karyawan memiliki keberagaman tugas dalam pekerjaannya membosankan (Pernyataan 1)
- b. Karyawan dapat menyelesaikan tugasnya dengan berbagai cara (Pernyataan 2)
- c. Perusahaan memberikan fasilitas yang baik kepada karyawan (Pernyataan 3)
- d. Pekerjaan yang dilakukan karyawan susah sesuai dengan pendidikan karyawan (Pernyataan 7)

### **3. Kuadran C**

Kuadran C menunjukkan variabel yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan karyawan. Adapun atribut atau indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut.

- a. Lingkungan kerja Karyawan terjaga keamanannya (Pernyataan 4)

### **4. Kuadran D**

Kuadran D menunjukkan variabel yang memuaskan, tetapi pelaksanaan terlalu berlebihan dan dianggap kurang penting oleh karyawan. Adapun atribut atau indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut.

- a. Gaji yang diterima sesuai hasil kerja Karyawan (Pernyataan 5)
- b. Gaji yang diberikan sudah adil berdasarkan posisi yang ditempati (Pernyataan 6)

#### **4.3.2 Indeks Kepuasan Karyawan**

Indeks kepuasan karyawan merupakan analisis kuantitatif berupa prosentase kepuasan. Indeks kepuasan karyawan diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut tersebut. Atribut yang digunakan dalam proses analisa untuk mendapatkan indeks kepuasan karyawan adalah ke delapan Indikator yang diukur menggunakan skala likert 5 tingkatan. Nilai indeks kepuasan dalam penelitian ini dinyatakan dalam bentuk prosentase untuk memudahkan interpretasi, Perhitungan keseluruhan indeks kepuasan menurut Bhole (1996) :

$$\frac{T}{5 \times Y} \times 100\%$$

Keterangan :

T = Skor total perkalian rata-rata X dan rata-rata Y

Y = Skor total rata-rata kepentingan (Y)

5 = Nilai maksimum pada skala pengukuran

Kriteria Indeks Kepuasan Karyawan (IKK) mengacu pada Kriteria Interpretasi Skor yang di sampaikan oleh Bhote (1996).

**Tabel 4.14 Perhitungan Menentukan Rata-Rata Atribut**

Indikator	Harapan	Rata-rata (X)	Kenyataan	Rata-rata (Y)
<b>Pekerjaan yang secara mental menantang</b>				
1	3,75		3,73	
2	3,75		3,78	
		3,75		3,76
<b>Kondisi kerja yang mendukung</b>				
1	3,57		3,62	
2	3,65		3,77	
		3,61		3,70
<b>Gaji atau upah yang pantas</b>				
1	3,77		3,70	
2	3,75		3,60	
		3,76		3,65
<b>Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan</b>				
1	3,72		3,68	
2	3,67		3,72	
		3,70		3,70
<b>Rekan sekerja yang mendukung</b>				
1	3,65		3,73	
2	3,55		3,65	
		3,60		3,69



**Tabel 4.15 Perhitungan Indeks Kepuasan Karyawan**

No	Atribut	X	Y	X.Y (T)	IKK (%) $\frac{T}{5 \times Y} \times 100$	Kriteria
1	Jenis pekerjaan mereka sendiri	3,75	3,76	14,10	62,50	Tidak Baik
2	Gaji	3,61	3,70	13,36	60,17	Tidak Baik
3	Pengawasan	3,76	3,65	13,72	62,67	Tidak Baik
4	Rekan kerja	3,70	3,70	13,69	61,67	Tidak Baik
5	Keadilan	3,60	3,69	13,28	60,00	Tidak Baik
<b>Rata-rata</b>					<b>61,40</b>	

Kriteria Indeks Kepuasan Karyawan (IKK) mengacu pada Kriteria Interpretasi Skor yang di sampaikan oleh Bothe (1996)

**Tabel 4.1 Interpretasi Tingkat Kesuaian**

Interval	Klasifikasi
95%-100%	Sangat Baik
85%-94%	Baik
70%-84%	Cukup Baik
<70%	Tidak Baik

Tabel 4.12 Kepuasan Kerja Karyawan di PTPN. VII Unit Usaha Bekri hasil rata-rata tingkat kepuasan karyawan di peroleh rata-rata sebesar 61,40 sehingga dapat di simpulkan bahawa tingkat Kepuasan Kerja Karyawan di PTPN. VII Unit Usaha Bekri berada pada kategori Tidak Baik yang berarti bahwa setiap atribut tersebut cukup melebihi harapan mengenai kepuasan.

#### 4.4 Pembahasan

Bedasarkan hasil perhitungan nilai menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) di dapat bahwa Kuadran B merupakan kuadran yang paling didominasi pada di PTPN. VII Unit Usaha Bekri, karena Kuadran B menunjukkan variabel yang dianggap mempengaruhi kepuasan karyawan dan dianggap sangat penting, tetapi perusahaan belum dapat melaksanakan sesuai keinginan karyawan dengan 4 atribut yang berada di dalam kuadran B. Adapun atribut atau indikator yang termasuk dalam kuadran ini adalah sebagai berikut.

- a. Karyawan memiliki keberagaman tugas dalam pekerjaannya (Pernyataan 1) artinya karyawan memiliki banyak tugas yang harus diselesaikan di PTPN. VII Unit Usaha Bekri.
- b. Karyawan dapat menyelesaikan tugasnya dengan berbagai cara (Pernyataan 2) artinya karyawan diberikan kebebasan dalam untuk menyelesaikan tugas yang diberikan oleh PTPN. VII Unit Usaha Bekri dengan cara apapun yang dianggap lebih memudahkan.
- c. Perusahaan memberikan fasilitas yang baik kepada karyawan (Pernyataan 3) artinya karyawan diberikan fasilitas dan sarana yang dapat menunjang karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang didapat.
- d. Pekerjaan yang dilakukan karyawan susah sesuai dengan pendidikan karyawan (Pernyataan 7) artinya setiap tugas yang diberikan kepada karyawan berdasarkan kemampuan yang dimiliki sehingga pekerjaan yang diberikan dapat terselesaikan dengan baik.

Dengan hasil perhitungan rata-rata penilaian kinerja pelaksanaan perusahaan dengan harapan karyawan atas masing masing atribut Kepuasan Kerja pada tabel 4.12 di dapat nilai tertinggi pada atribut jenis pekerjaan itu sendiri dengan tingkat kesesuaian sebesar 61,40 dengan demikian hal ini masuk dalam kategori Tidak Baik, sehingga mengindikasikan kepuasan yang dirasakan oleh Karyawan di PTPN. VII Unit Usaha Bekri masih kurang.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

1. Kuadran A
  - a. Pekerjaan yang dilakukan karyawan sudah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki karyawan.
  - b. Rekan kerja sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan.
  - c. Rekan kerja memberikan saran dalam meningkatkan hasil kerja.
2. Kuadran B
  - a. Karyawan memiliki keragaman tugas dalam pekerjaannya membosankan.
  - b. Karyawan dapat menyelesaikan tugasnya dengan berbagai cara.
  - c. Perusahaan memberikan fasilitas yang baik kepada karyawan.
  - d. Pekerjaan yang dilakukan karyawan sudah sesuai dengan pendidikan karyawan.
3. Kuadran C

Lingkungan kerja karyawan terjaga keamanannya.
4. Kuadran D
  - a. Gaji yang diterima sesuai hasil kerja karyawan.
  - b. Gaji yang diberikan sudah adil berdasarkan posisi yang ditempati.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil perhitungan dan kesimpulan, maka penulis memberikan saran kepada pihak PTPN. VII Unit Usaha Bekri sebagai berikut:

### **5.1.1 Bagi PTPN. VII Unit Usaha Bekri**

1. Perlunya dalam pemberian gaji karyawan PTPN. VII Unit Usaha Bekri sesuai dengan standart yang berlaku. Sehingga harapan karyawan inginkan terwujud.
2. Perlunya dapat memberikan bonus apabila hasil pekerjaan mencapai atau melebihi target yang telah ditetapkan.
3. Perlunya saling memberikan dukungan yang cukup, saling membantu menyelesaikan pekerjaan.

### **5.2.2 Bagi Karyawan**

Peneliti menyarankan agar karyawan PTPN. VII Unit Usaha Bekri saling bekerja sama baik dengan rekan kerja, membantu menyelesaikan pekerjaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bhote. 1996. Analisis dampak *service performance* dan kepuasan sebagai *moderating variable* terhadap loyalitas nasabah. *Jurnal manajemen pemasaran* Vol. 1.
- Budiasih, Trisna. Aswin. 2012. Analisis Perpindahan Merek (*Brand Switching*) Pengguna Handphone Nokia Seri E Di Bandar Lampung (Studi Pada Mahasiswa Ibi Darmajaya Fakultas Ilmu Komputer) . *Informatics And Business Institute (IBI) Darmajaya Lampung*.
- Diah Indriani Suwondo, Eddy Madiono Sutanto (2015) “Hubungan Lingkungan Kerja Non Fisik, Disiplin Kerja ,Dan Kinerja Pegawai” Vol 17.No.2 September.Hal 135-144
- Haris, Henry. 2017. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Kualita Layanan. Volume 19 no 2. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Heny Sidanti(2015) “ Pengaruh Lingkungan Kerja Non Fisik, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Sekretariat DPRD Kabupaten Madiun” Vol.9.No.1.Februari 2015. Hal 44-53
- Lupioadi, Rambat dah ikhsan, Ridho Bramulya. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta : Salemba Empat
- Magdalena Betty & Okta Rulyati (2019). Pengaruh Promosi Jabatan Terhadap Kepuasan Kerja Melalui Prestasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan TVRI Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*. Vol. 05.
- Maskurisutomo.2012. Kepuasan Pelanggan Menginap Di Hotel Berbintang Di Daerah Istimewa Yogyakarta. Volume 6.No.1. Universitas Tadulako Palu.Daerah Istimewa Yogyakarta

- Nofa Andriyani.2018. Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Kontrak di PT.PLN (PERSERO) Sektor Pembangkitan Tarahan. Jurnal Penelitian
- Ori Tri Wulandari.2010. Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Sri Indrayani Pekanbaru. Volume 3. No.1 Jurnal. Universitas Riau. Pekanbaru
- Putri Ragil Purnaningsih. 2011. Pengukuran Kepuasan Pelanggan Hotel XYZ Menggunakan Metode Servqual dan Imporetance Performance Analysis (IPA).Volume 21.No.1 Universitas Indonesia. Jakarta
- Putri, Aulia & Stefanus Rumangkit. Pengaruh Ketidakamanan Kerja, Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Turnover Intention Pada PT.Ratu Pola Bumi (RPB) Bandar Lampung. Jurnal IIB Darmajaya Jurusan Manajemen. 25 Oktober 2017
- Robbins, Stephen P., Timothy A. Judge. (2016). Perilaku Organisasi Edisi 16. Jakarta : Salemba Empat
- Rumangkit, Stefanus. 2016. Analysis Teori Herzberg Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta. Informatics and Business Institute (IBI) Darmajaya Lampung.
- Sailendra, rendi. Wibasuri, Anggalia. 2014. Faktor-Faktor Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja Yang Berpegaruh Terhadap Loyalitas Kerja Karyawan Pt. Mega Auto Central Finance Lampung Selatan. Informatics And Business Institute (Ibi) Darmajaya Lampung.
- Sanusi,Anwar. 2017. *Data Primer Sekunder*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Saputra, Alfin .2012. Analisis Tingkat Kepuasan Atas Kualitias Pelayanan Jasa Pada Hotel Ratu Mayang Pekan Baru. Jurnal Penelitian Volume 2 No 1. Universitas Riau. Pekanbaru
- Shandy Bella, dan Rumangkit, Stefanus. 2017. Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Guru Pada Madrasah Aaliya Diniyyah Putri Lampung. Informatics And Business Institute (Ibi) Darmajaya Lampung.

Sugiyono (2016). Metode Penelitian Kuantitatif ,Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.  
Bandung.

# **LAMPIRAN**



## Lampiran 1



**INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**Jalan Zainal Abidin Pagar Alam No. 93A**

**Bandar Lampung 35142**

---

### **KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara/i Karyawan PTPN. VII Unit Usaha Bekri

Di Lampung Tengah

Dalam rangka penyusunan skripsi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen, Program Strata-1 Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung. Saya, Veronica Erviana bermaksud mengadakan penelitian yang berjudul “Analisis Kepuasan Kerja pada Karyawan PTPN. VII Unit Usaha Bekri Lampung Tengah”.

Dengan segala rasa hormat dan kerendahan hati, saya mohon bantuan dan kesediaan kepada Bapak/Ibu/Saudara/i untuk memberikan pendapatnya dengan menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam bentuk kuesioner yang tersedia. Dalam kuesioner ini Bapak/Ibu/Saudara/i hanya mengisi salah satu dari lima kategori jawaban yang telah disediakan dengan memberikan tanda Ceklis (✓) pada jawaban yang dianggap tepat. Atas perhatian dan kesediaan waktunya, saya ucapkan terimakasih.

Bandar Lampung, 29 Juli 2019

Hormat Saya

Veronica Erviana

## DAFTAR PERNYATAAN

Berikan tanda (√) pada pertanyaan dibawah ini sesuai dengan keadaan dan situasi anda saat ini.

### 1. Karakter Responden

a. Jabatan :  Pemanen  Asisten Tanam  
 Asisten pengolahan  Mandor Panen  
 Lain-Lain

b. Jenis Kelamin :  Laki-Laki  Perempuan

c. Usia :  
 25-30 Tahun  41-50 Tahun  
 31-40 Tahun  51-58 Tahun

d. Pendidikan Terakhir  
 SMA  D3  S1  S2

e. Lama Bekerja  
 1-5 Tahun  6-10 Tahun  11-15 Tahun  
 16-20 Tahun  >20 Tahun

### II. Petunjuk pengisian kuesioner

Kuesioner dibawah ini memuat sejumlah pertanyaan. Silahkan anda berikan tanda checklist (√) pada kotak jawaban yang anda pilih yang menunjukkan seberapa besar tingkat persetujuan dan ketidaksetujuan anda terhadap hal tersebut.

Keterangan :

SS = Sangat Setuju

TS = Tidak Setuju

S = Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

## KUESIONER KEPUASAN KERJA

No.	Pernyataan	Harapan					Kenyataan				
		SS	S	CS	TS	STS	SS	S	CS	TS	STS
<b>Pekerjaan yang secara mental menantang</b>											
<b>1</b>	Karyawan memiliki keberagaman tugas dalam pekerjaannya										
<b>2</b>	Karyawan dapat menyelesaikan tugasnya dengan tepat										
<b>Kondisi kerja yang mendukung</b>											
<b>3</b>	Perusahaan memberikan fasilitas yang baik kepada karyawan										
<b>4</b>	Lingkungan kerja karyawan dapat terjaga keamanannya										
<b>Gaji dan Upah yang pantas</b>											
<b>5</b>	Gaji yang diterima sesuai hasil kerja karyawan										
<b>6</b>	Gaji yang diberikan sudah adil berdasarkan posisi yang ditempati										



## Lampiran 2

### HARAPAN

No	Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4	Butir 5	Butir 6	Butir 7	Butir 8	Butir 9	Butir 10	Total
1	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	43
2	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	46
3	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	44
4	4	3	4	4	4	5	3	3	4	2	36
5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	37
6	4	5	2	4	4	3	4	3	3	3	35
7	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	36
8	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	29
9	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	47
10	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	28
11	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	44
12	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3	30
13	4	5	4	4	4	5	4	3	4	3	40
14	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	34
15	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	34
16	3	3	2	4	4	3	2	4	4	3	32
17	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	32
18	4	4	3	3	4	2	4	3	2	3	32
19	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	37
20	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	33
21	5	3	4	4	4	5	4	4	3	4	40
22	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	28
23	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	37
24	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	31
25	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	34
26	4	5	3	3	4	5	4	5	2	4	39
27	5	3	5	4	4	2	4	3	4	3	37
28	3	5	2	2	3	5	3	3	3	4	33
29	3	4	5	4	5	4	5	4	3	2	39
30	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	36
31	4	3	5	4	5	3	4	4	5	4	41
32	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	37
33	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	39
34	2	5	3	3	4	5	5	5	4	5	41
35	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	40
36	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	40
37	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	33
38	4	4	5	4	5	4	3	3	4	3	39
39	3	4	2	2	3	4	3	4	4	3	32
40	4	3	5	4	3	3	4	4	4	4	38
41	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	40
42	4	2	4	3	4	2	3	4	3	3	32
43	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	44

44	3	4	3	3	4	4	2	3	3	2	31
45	3	4	2	4	3	4	5	3	4	5	37
46	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	36
47	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	42
48	3	3	3	4	4	3	3	5	4	3	35
49	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	35
50	3	3	5	5	5	3	2	3	3	2	34
51	5	5	3	3	2	5	4	4	3	4	38
52	2	4	3	4	5	4	4	3	3	4	36
53	5	4	3	5	5	4	3	4	4	3	40
54	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	34
55	4	3	4	5	3	3	5	4	4	5	40
56	4	3	5	5	4	3	3	5	2	3	37
57	5	4	4	4	4	4	3	5	4	3	40
58	3	5	5	5	5	5	4	5	3	4	44
59	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	37
60	5	2	3	3	3	2	5	3	3	5	34
	3,75	3,75	3,57	3,65	3,77	3,75	3,72	3,67	3,65	3,55	

### KENYATAAN

No	Butir 1	Butir 2	Butir 3	Butir 4	Butir 5	Butir 6	Butir 7	Butir 8	Butir 9	Butir 10	
1	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	39
2	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	46
3	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	45
4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	35
5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
6	4	5	2	4	4	3	4	3	3	3	35
7	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	36
8	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	28
9	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	48
10	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	28
11	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	43
12	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	31
13	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	39
14	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	34
15	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	34
16	3	3	2	4	4	4	2	4	4	3	33
17	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	32
18	4	4	3	3	4	2	4	3	2	3	32
19	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	36
20	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	33
21	5	3	5	3	4	4	4	5	4	4	41
22	3	4	3	4	2	2	3	5	3	2	31
23	4	3	4	3	4	4	3	5	4	4	38

24	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	33
25	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	35
26	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	42
27	5	3	5	3	5	4	4	4	4	3	40
28	3	5	3	5	2	2	3	4	3	3	33
29	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	41
30	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	37
31	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	41
32	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	36
33	4	4	4	4	3	3	3	4	5	4	38
34	2	5	2	5	3	3	4	4	5	5	38
35	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	40
36	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	38
37	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	33
38	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	40
39	3	4	3	4	2	2	3	4	3	4	32
40	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	38
41	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	40
42	4	5	4	2	4	3	4	3	3	4	36
43	3	5	3	5	3	3	5	5	5	5	42
44	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	31
45	3	4	3	4	2	4	3	4	5	3	35
46	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	36
47	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	40
48	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	36
49	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	36
50	3	3	3	3	5	5	5	3	2	3	35
51	5	5	5	5	3	3	2	3	4	4	39
52	2	4	2	4	3	4	5	3	4	3	34
53	5	4	5	4	3	5	5	4	3	4	42
54	4	4	4	3	4	4	3	3	4	2	35
55	3	3	4	3	4	5	3	4	5	4	38
56	4	3	4	3	5	5	4	2	3	5	38
57	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	42
58	3	5	3	5	5	5	5	3	4	5	43
59	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	37
60	5	2	5	2	3	3	3	3	5	3	34
	3,73	3,78	3,62	3,77	3,70	3,60	3,68	3,72	3,73	3,65	

### Lampiran 3

#### 1) Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Jabatan

Jabatan					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	Pemanen	28	46.7	46.7	46.7
	Asisten Pengolahan	2	3.3	3.3	50.0
	Asisten Tanam	6	10.0	10.0	60.0
	Mandor Panen	6	10.0	10.0	70.0
	Lain-Lain	18	30.0	30.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

#### 2) Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Usia

Usia					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	25-30 Tahun	4	6.7	6.7	6.7
	31-40 Tahun	27	45.0	45.0	51.7
	41-50 Tahun	16	26.7	26.7	78.3
	51-58 Tahun	13	21.7	21.7	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

#### 3) Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan_Terakhir					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	SMA	33	55.0	55.0	55.0
	D3	13	21.7	21.7	76.7
	S1	12	20.0	20.0	96.7
	S2	2	3.3	3.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	



#### 4) Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama_Bekerja				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	6-10 Tahun	32	53.3	53.3
	11-15 Tahun	3	5.0	58.3
Valid	16-20 Tahun	8	13.3	71.7
	>20 Tahun	17	28.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0

#### 5) Hasil Jawaban Responden Berdasarkan Lama Jenis Kelamin

Jenis_Kelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Laki-Laki	45	75.0	75.0
Valid	Perempuan	15	25.0	100.0
	Total	60	100.0	100.0

## LAMPIRAN 4

### X1

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	3,3	3,3	3,3
3	20	33,3	33,3	36,7
Valid 4	29	48,3	48,3	85,0
5	9	15,0	15,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

### X2

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	6,7	6,7	6,7
3	19	31,7	31,7	38,3
Valid 4	25	41,7	41,7	80,0
5	12	20,0	20,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

### X3

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	7	11,7	11,7	11,7
3	22	36,7	36,7	48,3
Valid 4	21	35,0	35,0	83,3
5	10	16,7	16,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X4**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	5,0	5,0	5,0
3	23	38,3	38,3	43,3
Valid 4	26	43,3	43,3	86,7
5	8	13,3	13,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X5**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	3,3	3,3	3,3
3	21	35,0	35,0	38,3
Valid 4	26	43,3	43,3	81,7
5	11	18,3	18,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X6**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	8,3	8,3	8,3
3	19	31,7	31,7	40,0
Valid 4	22	36,7	36,7	76,7
5	14	23,3	23,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X7**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	6,7	6,7	6,7
3	20	33,3	33,3	40,0
Valid 4	25	41,7	41,7	81,7
5	11	18,3	18,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X8**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	5,0	5,0	5,0
3	23	38,3	38,3	43,3
Valid 4	25	41,7	41,7	85,0
5	9	15,0	15,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X9**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	5,0	5,0	5,0
3	24	40,0	40,0	45,0
Valid 4	24	40,0	40,0	85,0
5	9	15,0	15,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**X10**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	7	11,7	11,7	11,7
3	22	36,7	36,7	48,3
Valid 4	22	36,7	36,7	85,0
5	9	15,0	15,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Total Harapan**

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
28	2	3,3	3,3	3,3
29	1	1,7	1,7	5,0
30	1	1,7	1,7	6,7
31	2	3,3	3,3	10,0
32	5	8,3	8,3	18,3
33	3	5,0	5,0	23,3
34	6	10,0	10,0	33,3
35	3	5,0	5,0	38,3
36	5	8,3	8,3	46,7
37	8	13,3	13,3	60,0
38	2	3,3	3,3	63,3
39	4	6,7	6,7	70,0
40	8	13,3	13,3	83,3
41	2	3,3	3,3	86,7
42	1	1,7	1,7	88,3
43	1	1,7	1,7	90,0
44	4	6,7	6,7	96,7
46	1	1,7	1,7	98,3
47	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Y1**

	Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	3,3	3,3	3,3
3	21	35,0	35,0	38,3
4	28	46,7	46,7	85,0
5	9	15,0	15,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Y2**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	5,0	5,0	5,0
3	19	31,7	31,7	36,7
Valid 4	26	43,3	43,3	80,0
5	12	20,0	20,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

### Y3

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	8,3	8,3	8,3
3	21	35,0	35,0	43,3
Valid 4	26	43,3	43,3	86,7
5	8	13,3	13,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

### Y4

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	3,3	3,3	3,3
3	21	35,0	35,0	38,3
Valid 4	26	43,3	43,3	81,7
5	11	18,3	18,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

### Y5

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	8,3	8,3	8,3
3	19	31,7	31,7	40,0
Valid 4	25	41,7	41,7	81,7
5	11	18,3	18,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Y6**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	4	6,7	6,7	6,7
3	24	40,0	40,0	46,7
Valid 4	24	40,0	40,0	86,7
5	8	13,3	13,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Y7**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	5,0	5,0	5,0
3	24	40,0	40,0	45,0
Valid 4	22	36,7	36,7	81,7
5	11	18,3	18,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Y8**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	3,3	3,3	3,3
3	23	38,3	38,3	41,7
Valid 4	25	41,7	41,7	83,3
5	10	16,7	16,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Y9**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	5,0	5,0	5,0
3	21	35,0	35,0	40,0
Valid 4	25	41,7	41,7	81,7
5	11	18,3	18,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Y10**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	8,3	8,3	8,3
3	21	35,0	35,0	43,3
Valid 4	24	40,0	40,0	83,3
5	10	16,7	16,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**Total Kenyataan**

	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
28	2	3,3	3,3	3,3
31	3	5,0	5,0	8,3
32	3	5,0	5,0	13,3
33	5	8,3	8,3	21,7
34	4	6,7	6,7	28,3
35	6	10,0	10,0	38,3
36	7	11,7	11,7	50,0
37	2	3,3	3,3	53,3
Valid 38	8	13,3	13,3	66,7
39	3	5,0	5,0	71,7
40	5	8,3	8,3	80,0
41	3	5,0	5,0	85,0
42	4	6,7	6,7	91,7
43	2	3,3	3,3	95,0
45	1	1,7	1,7	96,7
46	1	1,7	1,7	98,3
48	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	



**LAMPIRAN 5**

**Hasil Uji Validitas Variabel Harapan dan Kenyataan**

**Correlations**

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	Total_Harapan
X1	Pearson Correlation	1	,539*	,473*	,834*	,795*	,345	,516*	,474*	,484*	,535*	,824**
	Sig. (1-tailed)		,007	,018	,000	,000	,068	,010	,017	,015	,007	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X2	Pearson Correlation	,539*	1	,212	,498*	,407*	,344	,393*	,237	,391*	,368	,626**
	Sig. (1-tailed)	,007		,185	,013	,037	,069	,043	,157	,044	,055	,002
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X3	Pearson Correlation	,473*	,212	1	,409*	,346	,384*	,578*	,429*	,366	,295	,640**
	Sig. (1-tailed)	,018	,185		,037	,067	,047	,004	,030	,056	,103	,001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X4	Pearson Correlation	,834*	,498*	,409*	1	,751*	,470*	,377	,609*	,711*	,542*	,853**
	Sig. (1-tailed)	,000	,013	,037		,000	,018	,051	,002	,000	,007	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X5	Pearson Correlation	,795*	,407*	,346	,751*	1	,237	,304	,532*	,436*	,564*	,730**
	Sig. (1-tailed)	,000	,037	,067	,000		,157	,096	,008	,027	,005	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X6	Pearson Correlation	,345	,344	,384*	,470*	,237	1	,308	,467*	,688*	,157	,637**
	Sig. (1-tailed)	,068	,069	,047	,018	,157		,093	,019	,000	,254	,001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X7	Pearson Correlation	,516*	,393*	,578*	,377	,304	,308	1	,427*	,210	,441*	,650**
	Sig. (1-tailed)	,010	,043	,004	,051	,096	,093		,030	,187	,026	,001
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X8	Pearson Correlation	,474*	,237	,429*	,609*	,532*	,467*	,427*	1	,623*	,445*	,722**
	Sig. (1-tailed)	,017	,157	,030	,002	,008	,019	,030		,002	,025	,000
	N	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
X9	Pearson Correlation	,484*	,391*	,366	,711*	,436*	,688*	,210	,623*	1	,537*	,767**





## LAMPIRAN 6

### Hasil Uji Reabilitas

#### Case Processing Summary

	N	%
Valid	20	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,884	10

#### Case Processing Summary

	N	%
Valid	20	100,0
Cases Excluded <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

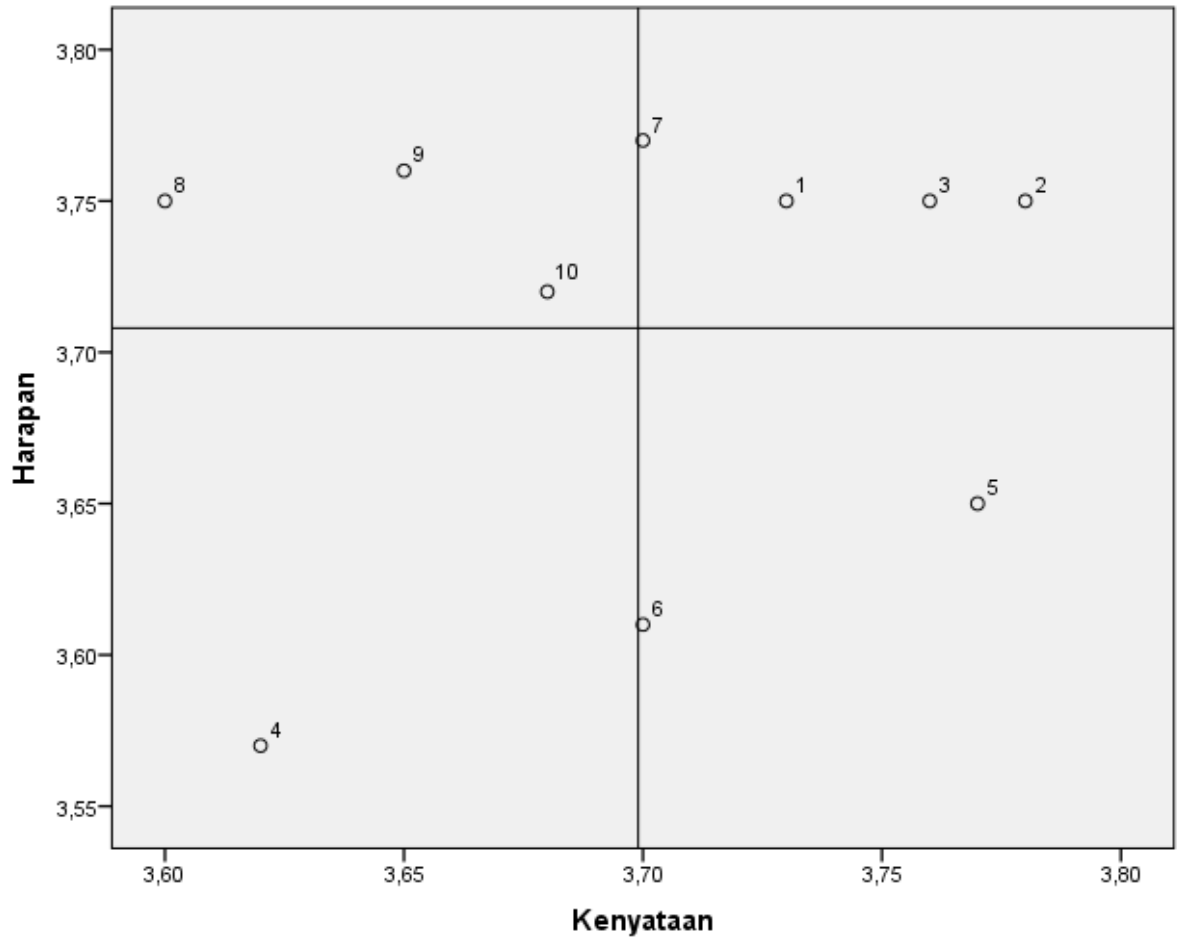
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,889	10

**LAMPIRAN 7**

**DIAGRAM KARTESIUS**



## LAMPIRAN 8

### Perhitungan Menentukan Rata-Rata Atribut

butir 1	3,75	3,73
butir 2	3,75	3,78
	3,75	3,76
butir 3	3,57	3,62
butir 4	3,65	3,77
	3,61	3,70
butir 5	3,77	3,70
butir 6	3,75	3,60
	3,76	3,65
butir 7	3,72	3,68
butir 8	3,67	3,72
	3,70	3,70
butir 9	3,65	3,73
butir 10	3,55	3,65
	3,60	3,69

### Perhitungan Indeks Kepuasan Karyawan

3,75	3,76	14,10	62,50	22,56
3,61	3,70	13,36	60,17	22,20
3,76	3,65	13,72	62,67	21,90
3,70	3,70	13,69	61,67	22,20
3,60	3,69	13,28	60,00	22,14
			61,40	