

KJ-7 SELANGOR

**ANALISIS KEPUASAN KERJA PADA WARNET UTECH  
DITANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**

**JIMMY YONANDA**

**NIRM : 13612329**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG  
2019**

**ANALISA KEPUASAN KERJA PADA WARNET UTECH DI  
TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi  
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi**

Oleh

**JIMMY YONANDA  
NIRM : 13612329**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI ( STIE ) PEMBANGUNAN  
TANJUNGPINANG**

**2019**

**TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISA KEPUASAN KERJA PADA WARNET UTECH DI  
TANJUNGPINANG**

Diajukan Kepada:

Panitia Komisi Ujian  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang

Oleh:

**JIMMY YONANDA**  
NIRM : 13612329

Menyetujui:

Pembimbing Pertama,



**Imran Ilyas, MM.**  
NIDN. 1007036603/ Lektor

Pembimbing Kedua,



**Dwi Septi Haryani, ST. MM.**  
NIDN. 1002078602/ Lektor

Mengetahui  
Ketua Program Studi,



  
**Imran Ilyas, MM.**  
NIDN. 1007036603 / Lektor

Skripsi Berjudul  
**ANALISA KEPUASAN KERJA PADA WARNET UTECH DI  
TANJUNGPINANG**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

**JIMMY YONANDA .**  
**NIRM : 13612329**

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian  
Pada Tanggal Tahun Dan Dinyatakan  
Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,



**Imran Ilyas, MM.**  
**NIDN.107036603/Lektor**

Sekretaris,



**Satriadi, S. AP. M.Sc.**  
**NIDN. 1011108901/ Lektor**

Anggota,



**Octojaya Abriyoso, S.Ikom. MM.**  
**NIDN.1005108903/ Asisten Ahli**

Tanjungpinang,  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang

Ketua



**Charly Marlinda, SE., M.Ak., Ak.CA**  
**NIDN. 1029127801 / Lektor**

## PERNYATAAN

Nama : Jimmy Yonanda  
Nirm : 13612329  
Tahun Angkatan : 2013  
Indeks Prestasi Kumulatif : 2.85  
Program Studi : MANAJEMEN  
Judul Skripsi : Analisa Kepuasan Kerja pada Warnet Utech di  
Tanjungpinang .

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan hasil rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, Agustus 2019

Penyusun,



*Jimmy*  
JIMMY YONANDA  
NIM: 13612329

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Bacalah dengan menyebut nama Tuhanmu  
Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah Bacalah, dan Tuhanmulah yang mahamulia  
Yang mengajar manusia dengan pena,  
Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya (QS: Al-'Alaq 1-5)  
Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan ? (QS: Ar-Rahman 13)  
Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat  
(QS : Al-Mujadilahi 11)*

*Alhamdulillah..Alhamdulillah..Alhamdulillahirobbil'amin..*

*Sujud syukurku kusembahkan kepadamu Tuhan yang Maha Agung nan Maha Tinggi nan Maha Adil nan Maha Penyayang, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.*

Tak lupa pula persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tuaku Bapak H.Sobar dan Ibu Nurhayati Ningsih yang sangat-sangat mendukung putra bungsunya yang terlalu banyak mengeluh. Terimakasih ya bu pak atas dukungan, doa, maupun semangatnya yang sangat luar biasa sekali. Semoga Diana bisa membahagiakan dan membalas jasa dan pengorbanan kalian selalu.

Dan juga buat teman-teman saya yang tidak bisa disebutkan satu persatu, makasih ya guys atas doa dan dukungannya, semoga kita bisa sukses sama-sama semuanya amin.

**Jimmy Yonanda**

## MOTTO

“Do my best, so that I can’t blame myself for anything”

( Magdalena Neuner)

“Success is not final, failure is not fatal

It is the courage to continue that counts”

(Winston Churchill)

“Do the best you can until you know better. Then,

When you know better, do better”

(Maya Angelou)

## KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

Skripsi Ini Berjudul **“Analisa Kepuasan Kerja Pada Warnet Utech di Tanjungpinang.”** Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, dukungan dan bantuan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Charly Marlinda, S.E.,M.Ak.,Ak.CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, S.E.,M.Si.,Ak selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang .
3. Ibu Sri Kurnia, S.E.,Ak.,M.Si.CA selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Hendy Satria, S.E.,M.Ak selaku Sekretaris Prodi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
5. Bapak Imran Ilyas, MM selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang. sekaligus dosen pembimbing I (pertama) yang telah memberikan izin dan kesempatan buat penulis untuk dapat menimba ilmu dan pengetahuan, serta telah banyak meluangkan waktunya, memberikan bimbingan, kritik dan saran serta masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Ibu Septi Dwi Haryani, ST. MM selaku dosen pembimbing II (kedua) yang telah banyak memberikan pengarahan, kritik dan saran serta masukan dan selalu mengingatkan tentang skripsi saya yang sangat berguna sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

7. Bapak / Ibu Dosen beserta Staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang
8. Teristimewa kepada kedua Orang Tua saya Mariyon (Bapak) dan Zurainis (Ibu) yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan doa dan tiada doa yang paling khusuk selain doa yang terucap dari orang tua, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik..

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun kearah penyempurnaan penulisan dalam skripsi ini. Penulis berharap agar kiranya penulisan skripsi dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak lain yang membutuhkan untuk menambah bekal ilmu pengetahuan.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih, semoga Allah SWT membalas segala amal kebaikan kita dan senantiasa terus membimbing kita menuju Hidayah-Nya lurus dan istiqamah dalam menjalankan syariat-Nya.

Wassalamualaikum Warahmatullahi wabarakatuh.

Tanjungpinang, Agustus 2019  
Penyusun,

**Jimmy Yonanda**  
13612329

## DAFTAR ISI

|   |            |
|---|------------|
| HALAMAN JUDUL                                       |            |
| HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN                        |            |
| HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN                     |            |
| HALAMAN PERNYATAAN                                  |            |
| HALAMAN PERSEMBAHAN                                 |            |
| HALAMAN MOTTO                                       |            |
| KATA PENGANTAR.....                                 | VIII       |
| DAFTAR ISI.....                                     | IX         |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                | X          |
| ABSTRAK .....                                       | XI         |
| <i>ABSTRACT</i> .....                               | <i>XII</i> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                            |            |
| 1.1 Latar Belakang.....                             | 1          |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                            | 5          |
| 1.3 Batasan Masalah .....                           | 5          |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                         | 5          |
| 1.5 Kegunaan Penelitian .....                       | 6          |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....                     | 6          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>                      |            |
| 2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....              | 8          |
| 2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia..... | 9          |
| 2.1.2 Pengertian Internet.....                      | 11         |
| 2.1.3 Kepuasan Kerja.....                           | 12         |
| 2.2 Kerangka Pemikiran .....                        | 27         |
| 2.3 Review Penelitian Terdahulu.....                | 28         |
| 2.4 Hipotesis .....                                 | 29         |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>                |            |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                          | 30         |
| 3.2 Jenis Data.....                                 | 30         |

|  |    |
|--|----|
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data .....              | 31 |
| 3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....        | 32 |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>  |    |
| 4.1 Hasil Penelitian.....                      | 34 |
| 4.1.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian ..... | 34 |
| 4.1.2 Penyajian Data .....                     | 35 |
| 4.2 Pembahasan.....                            | 39 |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>              |    |
| 5.1 Kesimpulan.....                            | 43 |
| 5.2 Saran .....                                | 44 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>                          |    |
| <b>PEDOMAN WAWANCARA</b>                       |    |

## DAFTAR LAMPIRAN

### **Kualitatif**

1. Pedoman Wawancara
2. Hasil Wawancara

## **Analisis Kepuasan Kerja pada Warnet Utech di Tanjungpinang**

**Jimmy Yonanda**

**13612329**

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa kepuasan pada warnet utech di Tanjungpinang. Responden yang dilakukan penelitian adalah karyawan yang bekerja di warnet utech di Tanjungpinang. Penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengambilan sampel atau sumber data pada penelitian ini dilakukan secara *purposive*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode wawancara. Hasil dari penelitian ini hanya mendeskripsikan atau mengkonstruksikan wawancara-wawancara mendalam terhadap subjek penelitian sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kepuasan kerja,

Hasil penelitian menunjukkan pekerjaan itu sendiri, promosi, gaji/upah, dan rekan kerja memberikan hasil kepuasan mengenai kepuasan kerja pada warnet utech di Tanjungpinang.

**Kata Kunci:** Kepuasan Kerja, Pekerjaan itu sendiri, Promosi, Gaji/Upah, dan Rekan Kerja

Dosen Pembimbing 1 : Imran Ilyas, MM.

Dosen Pembimbing 2 : Dwi Septi Haryani, ST. MM.

### ***Abstract***

*The purpose of this study was to analyze the satisfaction of Utech in Tanjung Pinang. Respondents conducted by researchers were employees who worked at Utech in Tanjung Pinang. This research is a descriptive study with a qualitative approach. Sampling or data sources in this study were conducted purposively. The method used in this study is to use the interview method. The results of this study only describe or construct in-depth interviews with research subjects so that they can provide a clear picture of job satisfaction,*

*The results showed the work itself, promotion, salary / wages, and coworkers gave satisfaction results regarding job satisfaction at the Utech internet cafe in Tanjung Pinang.*

Dosen pembimbing 1 : Imran Ilyas, MM.

Dosen Pembimbing 2 : Dwi Septi Haryani, ST. MM.

## DAFTAR ISI

|   |    |
|---|----|
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                             | i  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                            |    |
| 1.1 Latar Belakang.....                             | 1  |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                            | 5  |
| 1.3 Batasan Masalah.....                            | 5  |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....                          | 5  |
| 1.5 Kegunaan Penelitian.....                        | 6  |
| 1.6 Sistematika Penulisan.....                      | 6  |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>                      |    |
| 2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....              | 8  |
| 2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia..... | 9  |
| 2.1.2 Pengertian Internet.....                      | 11 |
| 2.1.3 Kepuasan Kerja.....                           | 12 |
| 2.2 Kerangka Pemikiran.....                         | 27 |
| 2.3 Review Penelitian Terdahulu.....                | 28 |
| 2.4 Hipotesis.....                                  | 29 |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>                |    |
| 3.1 Jenis Penelitian.....                           | 30 |
| 3.2 Jenis Data.....                                 | 30 |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data.....                    | 31 |
| 3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....             | 32 |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>       |    |
| 4.1 Hasil Penelitian.....                           | 34 |
| 4.1.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....       | 34 |
| 4.1.2 Penyajian Data.....                           | 35 |
| 4.2 Pembahasan.....                                 | 39 |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>                   |    |
| 5.1 Kesimpulan.....                                 | 43 |
| 5.2 Saran.....                                      | 43 |

DAFTAR PUSTAKA

PEDOMAN WAWANCARA

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi dan teknologi komunikasi telah sukses melahirkan teknologi baru yang kita sebut dengan teknologi internet. Semenjak kelahirannya, teknologi internet berkembang dengan pesat dan sudah dipakai di seluruh dunia. Dengan teknologi internet manusia telah berhasil menghubungkan wilayah-wilayah dunia ini menjadi satu dalam jaringan computer yang sangat besar, sehingga seakan-akan tidak ada batas-batas wilayah yang satu dengan yang lain .

Hadirnya teknologi internet disambut gembira oleh masyarakat dunia karena teknologi ini dirasakan sangat menunjang pada efektifitas dan efisiensi kerjabagi para pemakai. Hal ini dirasakan oleh para pemakai baik dari pemakai baik dari pemakai yang sifatnya pribadi sampai dengan pemakai dengan golongan korporasi. Dengan kata lain saat ini jaringan internet telah mampu memberikan kontribusi yang sangat besar bagi kehidupan masyarakat moderen.

Dari hasil *survey* pengguna internet di Indonesia tahun 2015 menurut Pusat Kajian Komunikasi (PUSAKOM) UI dan Asosiasi Pengguna Jasa Internet Indonesia (APJII) bahwa pengguna internet di Indonesia sudah mencapai angka 88,1 juta. Jika dibandingkan dengan jumlah penduduk Indonesia yaitu 252,4 juta jiwa, maka dapat dikatakan bahwa pengguna internet di Indonesia mencapai 34,9%. Angka tersebut meningkat pesat bila dibandingkan dengan jumlah tahun

2013 di mana jumlah pengguna internet baru mencapai 28,6%. Wilayah Jawa dan Bali menjadi wilayah yang memiliki pengguna internet terbanyak di Indonesia dengan jumlah 52 juta. Jawa Barat menjadi provinsi dengan pengguna internet terbanyak yaitu 16,4 juta. Pertumbuhan ritel internet di Indonesia tergolong tinggi. Dari kurun waktu 2010 hingga 2013 tumbuh sebesar 36% pengguna internet aktif. Angka tersebut dua kali lipat di atas Filipina dan hampir dua kali lipat dari pertumbuhan di Malaysia dan Thailand. Bahkan 3.5 kali lipat dari pertumbuhan internet di Singapura (Bahtiar, 2016)

Para era globalisasi sekarang ini persaingan dalam dunia usaha menjadi sangat ketat. Perusahaan saling berlomba-lomba dalam bersaing untuk mempertahankan usaha agar tetap kuat ditengah persaingan yang sengit. Menciptakan pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan lama serta meningkatkan volume penjualan dengan strategi pemasaran melalui internet merupakan tujuan perusahaan. Menciptakan pelanggan baru atau mempertahankan pelanggan lama dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti terus meningkatkan kualitas produk serta mengeluarkan produk dengan inovasi yang lebih baru. Selain itu mempermudah dengan cara memperoleh produk dengan berbagai teknologi internet juga sebagai salah satu alasan dimana pelanggan bertahan pada suatu produk (Ramadhani, 2011).

Usaha industri jasa warung internet atau biasa disingkat “Warnet” dalam beberapa tahun terakhir terus bergairah dengan semakin bertambah dan meningkatkan warnet khususnya didaerah yang cukup padat penduduk. Saat ini, sudah ada banyak warnet mulai dari warnet *standard*, G-Warnet, Warnet

*Cyberindo*, Warnet Mewah dan Warnet Dota 2 (warnet khusus *game* Dota 2). Bahkan ada beberapa warnet yang sering dijadikan “*Venue*” untuk turnamen dan kompetisi skala nasional dan dengan berbagai fasilitas mewah. Pertumbuhan warnet begitu terasa karena keberadaannya semakin dibutuhkan. Suasana warnet yang nyaman serta dilengkapi dengan penjualan makanan didalamnya mempunyai daya tarik sendiri. Konsumen cenderung untuk menikmati pemakaian jasa internet diiringi dengan pembelian makanan yang membuat mereka berlama-lama untuk memakai jasa internet. Hal tersebut sudah menjadi kebiasaan bagi kebanyakan konsumen warnet bahwa menikmati internet bias sambil makan dan minum atau hanya sekedar menggunakan internet saja (Ahmad, 2016).

Menurut (Robbins dan Judge, 2016) mengatakan bahwa karyawan dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi maka karyawan tersebut akan memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya, begitupula sebaliknya karyawan dengan tingkat kepuasan yang rendah akan memiliki perasaan yang negatif terhadap pekerjaannya.

Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yang akan diteliti pada penelitian ini yaitu: Penelitian dari Spector (Priansa, 2016) ia menyatakan bahwa kepuasan kerja berkaitan dengan bagaimana perasaan pegawai terhadap pekerjaan dan terhadap berbagai macam aspek dari pekerjaan tersebut, sehingga kepuasan kerja sangat berkaitan dengan sejauh mana pegawai puas atau tidak puas dengan pekerjaannya. Dan ia dapat mengidentifikasi indikator kepuasan kerja sebagai berikut:

1. Pekerjaan itu sendiri yaitu aspek yang mengukur kepuasan kerja terhadap hal-hal yang berkaitan dengan pekerjaan itu sendiri, seperti kesempatan untuk berekreasi dan variasi dari tugas, kesempatan untuk menyibukkan diri, peningkatan pengetahuan, tanggung jawab, otonomi, pemerdayaan pekerjaan, dan kompleksitas pekerjaan.
2. Supervisi (hubungan dengan atasan) aspek ini mengukur kepuasan kerja seseorang terhadap atasannya. Pegawai lebih menyukai bekerja dengan atasan yang bersikap mendukung, penuh perhatian, hangat dan bersahabat, memberi pujian atas kinerja yang baik dari bawahan, mendengar pendapat dari bawahan, dan memusatkan perhatian kepada pegawai (*employed centered*) dari pada bekerja dengan pimpinan yang bersifat acuh tak acuh, kasar, dan memusatkan dirinya kepada pekerjaan (*job centered*).
3. Rekan kerja, aspek ini mengukur kepuasan kerja berkaitan dengan hubungan dengan rekan kerja. Rekan kerja memberikan dukungan terhadap rekannya yang lain, serta suasana kerja yang nyaman dapat meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Misalnya rekan kerja yang menyenangkan atau hubungan dengan rekan kerja yang rukun.
4. Promosi, aspek ini mengukur sejauh mana kepuasan pegawai sehubungan dengan kebijaksanaan promosi dan kesempatan untuk mendapatkan promosi. Promosi atau kesempatan untuk meningkatkan karier juga memberikan pengaruh atau kesempatan untuk meningkatkan karier juga memberikan pengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai. Pegawai akan melihat apakah organisasi memberikan kesempatan yang sama kepada setiap pegawainya

untuk mendapatkan kenaikan jabatan atukah hanya diperuntukan bagi sebagian orang saja. Kebijakana promosi ini harus dilakukan secara adil, yaitu setiap pegawai yang melakukan pekerjaan dengan baik mempunyai kesempatan yang sama untuk promosi.

5. Gaji, aspek ini mengukur kepuasan pegawai sehubungan dengan gaji yang diterimanya dan adanya kenaikan gaji, yaitu besarnya gaji yang diterima sesuai dengan tingkat yang dianggap sepadan. Upah dan gaji juga menggambarkan berbagai dimensi dari kepuasan kerja. Pegawai memandang gaji sebagai hak yang harus diterimanya atas kewajiban yang sudah dilaksanakannya.

### **1.2 Rumusan masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana kepuasan kerja pada karyawan warnet di Tanjungpinang ?

### **1.3 Batasan masalah**

Pembatasan masalah diperlukan dengan maksud agar pembahasan dapat lebih terarah dan tidak terjadi pembahasan yang melebar maka dalam penelitian ini akan dibatasi pada pembahasan yang terkait kepuasan kerja pada warnet di Tanjungpinang.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitiannya ini tentunya memiliki tujuan tertentu, adapun tujuan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan kerja terkait pekerjaan itu sendiri, atasan, teman sekerja, promosi, gaji/upah pada warnet di Tanjungpinang.

## **1.5 Kegunaan penelitian**

Setiap penelitian memiliki kegunaan, penulis membagi dua jenis yaitu : secara ilmiah dan praktis

### **1.5.1 Kegunaan ilmiah**

Penelitian ini dapat memberikan informasi, referensi dan keilmuan dalam penelitian ini di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya kajian tentang kepuasan kerja pada warnet di Tanjungpinang.

### **1.5.2 Kegunaan praktis**

Penelitian ini dapat menambah keilmuan penulis, menjadi referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Semoga hasil penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dalam memberikan kebijakan bagi karyawan yang berada di warnet tanjungpinang, dan bagi pihak lain semoga dari penelitian ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat.

## **1.6 Sistematika penelitian**

Sistematika penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian serta sistematika penelitian.

### **Bab II KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang menjadi dasar penelitian ini, dari teori tersebut akan digunakan untuk menganalisis penelitian ini.

Bab ini sendiri terdiri dari tinjauan pustaka kerangka penelitian, hipotesis, review penelitian terdahulu.

### Bab III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai objek dan ruang lingkup penelitian, metode penelitian operasional variable penelitian, metode pengumpulan data, teknik pengumpulan populasi dan sampel dan metode analisis data.

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan inti pembahasan masalah dalam riset ini. Bab ini menguraikan tentang pembahsan hasil penelitian dan pembahasannya.

### BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan tentang simpulan dari pembahasan hasil penelitian dan selain itu peneliti juga memberikan saran kepada warnet yang diteliti sehingga pihak-pihak yang bersangkutan memperoleh manfaat dari penelitian tersebut.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia**

##### **2.1.1 Pengertian Manajemen**

Menurut Hasibuan (2016) Manajemen adalah ilmu seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Kemudian menurut Sadikin (Yusuf 2015) Manajemen adalah proses untuk menciptakan, memelihara, dan mengoperasikan organisasi perusahaan dengan tujuan tertentu melalui upaya manusia yang sistematis, terkoordinasi, dan kooperatif. Proses penentuan asas-asas perusahaan yang menjadi batasan, pedoman, dan penggerak bagi setiap manusia dalam perusahaan sudah termasuk dalam pengertian manajemen.

Menurut (Dian Wijayanto, 2012) Manajemen adalah ilmu dan seni, yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan terhadap kinerja organisasi dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Sedangkan menurut Fattah (Sutikno, Sobri M, 2012) Memberikan pengertian manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian. Memimpin dan mengendalikan upaya organisasi dengan segala aspeknya agar tujuan organisasi tercapai secara efektif dan efisien. Menurut Hermawan, A dalam (Dian Wijayanto, 2012) manajemen dapat diartikan sebagai ilmu karena merupakan pengetahuan yang diperoleh melalui metode ilmiah.

Dari beberapa pengertian manajemen menurut pendapat para ahli yang diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah proses perencanaan pengorganisasian mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia untuk menciptakan dan memelihara bagaimana bekerjasama untuk menciptakan tujuan dan membuat sistem kerjasama ini lebih bermanfaat dengan ilmu-ilmu pengetahuan.

### **2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut (Edy sutrisno, 2009) Manajemen sumber daya manusia (MSDM) Merupakan bidang strategis dalam organisasi. Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai peluas dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan mengelolanya. Menurut Edy sutrisno 2009) Manajemen sumber daya manusia yang mungkin tepat adalah Human Resources Mnagement (Manajemen sumber daya manusia)

Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja menurut Simamora dalam (Edy Sutrisno, 2009) menurut Nawawi (M.Yani, 2012) mengemukakan bahwa sumber daya manusia sebagai salah satu unsur dalam organisasi dapat diartikan sebagai manusia yang bekerja dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia dapat disebut juga sebagai personil, tenaga kerja, pekerja, karyawan , potensi yang merupakan aset dan fungsi dan modal nonmaterial dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Sementara itu Schuler, et al. dalam (Edy Sutrisno, 2009) mengartikan manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan pengetahuan tentang pentingnya tenaga kerja organisasi sebagai sumber daya manusia yang sangat penting dalam memberikan kontribusi dalam tujuan-tujuan organisasi, dan menggunakan beberapa fungsi dan kegiatan untuk memastikan bahwa SDM tersebut digunakan secara efektif dan adil bagi kepentingan individu, organisasi, dan masyarakat. Kemudian menurut (Mangkunegara, 2013) manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksana, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Menurut (Hasibuan, M.S, 2013) Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Dari beberapa pengertian menurut beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa, manajemen sumber daya manusia adalah ilmu seni yang mengatur hubungan tenaga kerja agar efektif dimana manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai peluasan dalam mengelola orang secara objektif untuk dibutuhkan pengetahuan tentang perilaku, kemampuan, pengembangan, penilaian dalam perencanaan pengorganisasian dan pengawasan dalam pemeliharaan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi.

## **2.1.2 Pengertian Internet**

Internet adalah sebuah system jaringan yang menghubungkan berbagai computer dari berbagai belahan dunia untuk saling berhubungan dan bertukar data serta bertukar informasi. Dalam prakteknya, sebuah computer untuk saling berhubungan dengan computer lainnya membutuhkan bantuan dari sebuah program kecil bernama browser. Didunia ini, perkembangan aplikasi browser telah berkembang secara cepat mengikuti perkembangan teknologi pada internet, khususnya koneksi internet dengan segala kelebihan dan kekurangannya (Jubilee, 2010)

### **2.1.2.1 Etika Penggunaan Internet**

Banyak program computer didunia yang menggunakan pedoman etika dalam aplikasinya, namun etika yang paling populer digunakan adalah etika dari Florida University Amerika (FAU) (Handayani, 2015). Pada versi FAU beberapa etika yang dikemukakan adalah sebagai berikut:

- 1) Internet tidak dipergunakan sebagai sarana kejahatan bagi orang lain, yang pemanfaatan internet semestinya tidak untuk merugikan orang lain secara materil maupun moril.
- 2) Internet tidak boleh digunakan sebagai sarana mengganggu kinerja orang lain yang bekerja menggunakan computer, contoh penyebaran virus melalui internet.
- 3) Internet tidak digunakan sebagai sarana menyerobot atau mencuri file orang lain.
- 4) Internet tidak digunakan untuk mencuri, contoh: pembobolan kartu kredit.

- 5) Internet tidak digunakan sebagai kesaksian palsu.
- 6) Internet tidak digunakan untuk mengcopy *software* tanpa adanya pembayaran.
- 7) Internet tidak digunakan sebagai sarana mengambil sumber-sumber penting tanpa adanya izin atau mengikuti aturan-aturan yang berlaku.
- 8) Internet tidak digunakan untuk mengakui hal intelektual orang lain.
- 9) Bertanggung jawab atas isi pesan yang disampaikan, misalnya email.

### **2.1.3 Kepuasan Kerja**

Karyawan adalah makhluk social yang menjadi kekayaan utama bagi setiap perusahaan. Mereka menjadi perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Karyawan menjadi pelaku yang menunjang tercapainya tujuan, mempunyai pikiran, perasaan, dan keinginan yang dapat dipengaruhi sikap-sikapnya terhadap pekerjaannya (Dessler, 2015). Sikap itu akan menentukan prestasi kerja, dedikasi dan kecintaan terhadap pekerjaan yang diberikan kepadanya. Sikap-sikap positif harusnya dibina, sedangkan sikap-sikap negatif hendaknya dihindari sedini mungkin.

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

dengan kepuasan dan ketidakpuasan kerja cenderung mencerminkan penaksiran dari tenaga kerja tentang pengalaman-pengalaman kerja pada waktu sekarang dan lampau daripada harapan-harapan untuk masa depan, bahwa kepuasan kerja mempunyai dua unsur yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar.

Menurut Edi Sutrisno (2014) kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, industry dan masyarakat. Bagi individu, peneliti tentang sebab-sebab dan sumber-sumber kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup mereka. Bagi industri, penelitian mengenai kepuasan kerja dilakukan dalam rangka usaha peningkatan produksi dan pengaruh biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan. Selanjutnya, masyarakat tentu akan menikmati hasil kapasitas maksimum dari industry serta naiknya nilai manusia didalam konteks pekerjaan. Menurut Wilson Bangun (2012) menyatakan bahwa dengan kepuasan kerja seorang pegawai dapat merasakan pekerjaannya apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan untuk dikerjakan. Berbagai macam sikap seseorang terhadap pekerjaannya mencerminkan pengalaman yang menyenangkan dan tidak menyenangkan dalam pekerjaannya mencerminkan pengalaman serta harapan-harapan terhadap pengalaman masa depan. Pekerjaan itu memberi kepuasan bagi pemangkunya. Kejadian sebaliknya, ketidakpuasan akan diperoleh bila suatu pekerjaan tidak menyenangkan untuk dikerjakan.

Kepuasan kerja menurut Dadang (2013) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan, kepuasan kerja

mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Edy Sutrisno (2014) juga mengutip pendapat Handoko, mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Menurut Siagian (2013) kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang baik yang positif maupun negatif tentang pekerjaan.

### **2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Menurut Mangkunegara (2013) kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyongkong atau tidak menyongkong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan maupun kondisi dirinya. Sedangkan menurut Wether & Davis (Badriyah, 2015) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya, yaitu perasaan senang atau tidak senang dalam memandang dan menjalankan pekerjaannya.

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, tampak dalam sikap positif karyawan dalam pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya. Tolak ukur kepuasan kerja yang mutlak adalah tidak ada, karena setiap individu karyawan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda.

Menurut Richars, Robert, & Gordon (2012) bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan perasaan atau sikap seseorang mengenai pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan promosi atau pendidikan, pengawasan, rekan kerja, beban kerja dan lain-lain. Ia melanjutkan pernyataan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan sikap seseorang mengenai kerja, dan ada beberapa alasan

praktis yang membuat kepuasan kerja merupakan konsep yang penting bagi pemimpin. Penelitian menunjukkan pekerja yang puas lebih cenderung bertahan bekerja untuk organisasi. Pekerja yang puas juga cenderung dalam terlibat dalam perilaku organisasi yang melampaui deskripsi tugas dan peran mereka, serta membantu mengurangi beban kerja dan tingkat stress anggota dalam organisasi. Pekerja yang tidak puas cenderung bersikap menentang dalam hubungan dengan kepemimpinan dan terlibat dalam berbagai perilaku yang kontraproduktif.

Menurut Handoko (2011) mengemukakan bahwa kepuasan kerja yang lebih tinggi dihasilkan oleh prestasi kerja, bukan sebaliknya. Prestasi kerja lebih baik mendapatkan penghargaan yang lebih tinggi, bila penghargaan tersebut dirasakan adil dan memadai, maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat karena menerima penghargaan dalam proporsi yang sesuai dengan prestasi kerja mereka. Kondisi kepuasan atau ketidakpuasan kerja selanjutnya menjadi umpan balik yang akan mempengaruhi prestasi kerja di waktu yang akan datang. Hubungkan prestasi dan kepuasan kerja menjadi suatu system yang berlanjut.

Dalam Robbins (2015) disebutkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seorang sebagai perbedaan antara banyaknya ganjaran yang diterima pekerja dengan banyaknya ganjaran yang diyakini seharusnya diterima. Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu didalam bekerja. Setiap individu pekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka tingkat kepuasannya pun berbeda-beda pula tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama. Menurut Lawler (dalam Robbins, 2015), ukuran kepuasan sangat didasarkan atas

kenyataan yang dihadapi dan diterima sebagai kompensasi usaha dan tenaga yang diberikan. Kepuasan kerja tergantung kesesuaian atau keseimbangan antara yang diharapkan dengan kenyataan. Priansa (2014) kepuasan kerja merupakan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya, apakah senang/suka atau tidak senang/ tidak suka sebagai hasil interaksi pegawai dengan lingkungan pekerjaannya atau sebagai persepsi sikap mental, juga sebagai hasil penilaian pegawai terhadap pekerjaannya. Perasaan pegawai terhadap pekerjaannya mencerminkan sikap dan prilakunya dalam bekerja.

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

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 baik menyukai keadaan sekitar yang aman, tidak berbahaya dan tidak merepotkan. Disamping itu, kebanyakan

karyawan lebih menyukai berkerja dekat dengan rumah, dalam fasilitas yang bersih dan relefan modern, dan dengan alat-alat yang memadai.

3) Gaji atau upah yang pantas

Pada karyawan menginginkan system 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 keterampilan individu, dan standard 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 disebut 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 seseorang 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 sekerja yang ramah dan mendukung akan mengarah ke kepuasan kerja yang meningkat. Prilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan.

### 2.1.3.2 Teori-Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang menurut sebagian orang lebih puas terhadap pekerjaannya dari pada beberapa lainnya. Greenberg dan Baron (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 Yukl (Priansa, 2016) menyatakan tiga macam teori tentang kepuasan kerja yang sudah dikenal, yaitu: *discrepancy theory*, *equity theory*, dan *two factor theory*. Masing-masing diuraikan sebagai berikut:

#### 1. *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 (Priansa, 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 presepsinya telah diperoleh atau dicapai melalui kondisi-kondisi yang diinginkan dengan kondisi-kondisi actual.

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 tidak diinginkan, Locke menyatakan bahwa orang akan merasa puas apabila tidak ada perbedaan yang diinginkan dengan presepsinya atas kenyataan, karena batas minimum yang diinginkan telah terpenuhi. Apabila yang didapatkan ternyata lebih

besar dari pada 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 semakin besar pula ketidakpuasan pegawai terhadap pekerjaannya.

## 2. *Equity Theory*

Gibson, Ivancevich, dan Donnely (Priansa, 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 dibandingkan. 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 sesuai situasi. Perasaan *equity* dan *in-equity* atas situasi diperoleh pegawai dengan cara membandingkan dirinya dengan orang lain yang sekelas, sekantor, maupun ditempat lain.

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

a. *Input*

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

b. *Out Comes*

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

c. *Comparison Person*

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

d. *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 ketidak puasan kerja. Tetapi bila perbandingan tersebut tidak seimbang atau merugikan (*under compensation inequity*) maka akan timbul ketidakpuasan.

### 3. *Two Factor Theory*

*Two factor theory* menjelaskan bahwa kepuasan kerja berbeda dengan ketidakpuasan kerja. Artinya kepuasan atau ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu tidak merupakan suatu variabel yang berkelanjutan. Teori ini membagi situasi yang mempengaruhi sikap pegawai terhadap pekerjaannya menjadi dua kelompok penting atau kelompok *dissatisfiers* atau *hygiene factors* dan *satisfiers* atau *motivator*.

#### a. *Dissatisfiers*

Meliputi hal-hal seperti: gaji/upah, pengawasan, hubungan antar pribadi, kondisi kerja, dan status. Jumlah tertentu dari *dissatisfiers* diperlukan untuk memenuhi dorongan biologis serta kebutuhan dasar pegawai seperti kebutuhan keamanan dan berkelompok. Apabila kebutuhan-kebutuhan tersebut tidak terpenuhi. Pegawai akan merasa tidak puas, tetapi jika besarnya *dissatisfiers* memadai untuk kebutuhan tersebut, pegawai tidak lagi kecewa tetapi belum terpuaskan jika terdapat jumlah yang memadai untuk faktor-faktor pekerjaan yang dinamakan *dissatisfiers*.

#### b. *Satisfiers* atau *Motivators*

Meliputi faktor-faktor atau situasi yang dibuktikan sebagai sumber kepuasan kerja, seperti prestasi, pengakuan (*recognition*), tanggung jawab, kemajuan (*advancement*), pekerjaan itu sendiri, dan kemungkinan untuk berkembang. *Satisfiers* merupakan karakteristik pekerjaan yang relevan dengan urutan-urutan kebutuhan yang lebih tinggi pada pegawai serta perkembangan psikologisnya. Adanya faktor ini akan menimbulkan

kepuasan kerja, tetapi tidak adanya faktor ini tidaklah selalu menimbulkan kepuasan bagi pegawai namun hanya mengurangi ketidakpuasan, yang mampu memicu pegawai untuk dapat bekerja dengan baik dan bergairah (*motivator*) hanyalah berkelompok *satisfiers*.

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

As'ad dalam Priansa Donni (2016) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

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

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

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

Merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi social, baik sesama pegawai, dengan atasan maupun pegawai yang berbeda jenis pekerjaan.

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

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

#### 4. Faktor Finansial

Merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi system dan besarnya gaji atau upah, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, dipromosikan dan sebagainya.

Kreitnet dan Kinicki dalam Priansa Donni (2016) menyatakan lima faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya kepuasan kerja, yaitu:

##### 1. Pemenuhan Kebutuhan

Kepuasan yang ditentukan oleh tingkat karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan kepada individu pegawai untuk memenuhi kebutuhan.

##### 2. Perbedaan

Model ini menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh pegawai dalam mengemban pekerjaan.

##### 3. Pencapaian Nilai

Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan yang memberikan pemenuhan nilai kerja individu yang penting.

##### 4. Keadilan

Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja

## 5. Komponen Genetik

Model ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagai merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik yang ada dan menjadi bawaan pegawai.

Luthans dalam Priansa Donni (2016) menyatakan bahwa faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah:

### 1. Pekerjaan itu sendiri

Pekerjaan yang memberikan kepuasan adalah pekerjaan menarik dan menantang, pekerjaan yang tidak membosankan, serta pekerjaan yang memberikan status.

### 2. Upah/Gaji

Upah dan gaji merupakan hal yang signifikan, namun merupakan faktor yang kompleks dan multidimensi dalam kepuasan kerja.

### 3. Promosi

Kesempatan dipromosikan nampaknya memiliki pengaruh yang beragam terhadap kepuasan kerja, karena promosi bisa dalam bentuk yang berbeda-beda dan bervariasi pula imbalannya.

### 4. Supervisi

Supervisi merupakan sumber kepuasan kerja lainnya yang cukup penting pula.

## 5. Kelompok Kerja

Pada dasarnya, kelompok kerja akan berpengaruh pada kepuasan kerja. Rekan kerja yang ramah dan kooperatif merupakan sumber kepuasan kerja bagi pegawai individu.

## 6. Kondisi Kerja / Lingkungan Kerja

Jika kondisi kerja bagus (lingkungan sekitar bersih dan menarik) misalnya, maka pegawai akan lebih bersemangat mengerjakan pekerjaan mereka, namun bila kondisi kerja rapuh (lingkungan sekitar panas dan berisik) misalnya, pegawai akan lebih sulit menyelesaikan pekerjaan mereka.

### 2.1.3.4 Dampak Ketidakpuasan Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2013), ada konsekuensi ketika karyawan menyukai pekerjaan mereka, dan ada konsekuensi ketika karyawan tidak menyukai pekerjaan mereka. Sebuah model kerangka teoritis (keluar, pengaruh, kesetiaan, dan pengabdian) sangat membantu dalam memahami konsekuensi dari ketidakpuasan. Dibawah ini menunjukkan empat tanggapan kerangka tersebut, yang berbeda dari satu sama lain bersama dengan dua dimensi: konstruktif atau destruktif dan aktif atau pasif. Tanggapan-tanggapan tersebut didefinisikan sebagai berikut:

#### 1. Keluar (*Exit*)

Menanggapi secara langsung, perilaku yang ditunjukkan untuk meninggalkan organisasi termasuk mencari posisi baru dan mengundurkan diri.

2. Aspirasi (*Voice*)

Menanggapi secara aktif dan konstruktif berusaha memperbaiki kondisi, termasuk menyarankan perbaikan, mendistribusikan masalah dengan atasan, dan beberapa bentuk aktivitas serikat kerja.

3. Kesetian (*Loyalty*)

Kesetian menanggapi secara pasif tetapi optimis menunggu kondisi menjadi lebih baik, termasuk membela organisasi, mempercayai organisasi dan manajernya untuk melakukan hal yang benar.

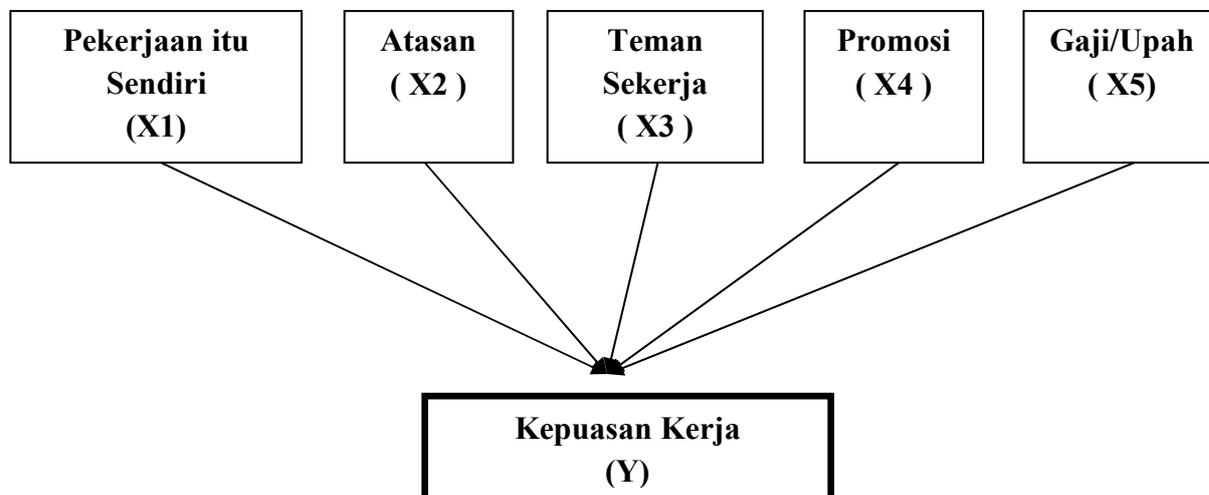
4. Pengabdian (*Neglect*)

Pengabdian menanggapi secara pasif memberikan kondisi menjadi lebih buruk dan termasuk ketidak hadiran atau keterlambatan, mengurangi usaha yang telah dilakukan dan meningkatkan angka kesalahan.

## 2.2 Kerangka Pemikiran

Dengan penelitian ini dapat diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pada warnet dikota Tanjungpinang. Dimana kepuasan kerja sebagai variabel dependen/terikat dan pekerjaan itu sendiri, atasan/*supervise*, teman kerja, promosi, dan gaji/upah sebagai variabel independen/bebas pada warnet yang ada di kota Tanjungpinang. Kerangka pemikiran dari masalah diatas dilihat dari gambar sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Sumber: Konsep yang disesuaikan untuk penelitian (2019)

### 2.3 Review Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

| NO | PENULIS   | JUDUL  |
|----|---|--|
| 1  | Muhaimin  | Hubungan Kepuasan Kerja dengan Disiplin Kerja Karyawan Operator Shaving Computer Bagian Produksi pada PT. Primarindo Asia Infrastruktur Tbk di Bandung, Jurnal PSYCHE, Vol 1:1 (December 2004)   |
| 2  | Anggie, Haryanti                                    | Hubungan Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja dengan Instansi Turnover pada Karyawan Bidang Produksi CV. Sentosa, Jurnal Psikodimensia Vol. 13.1 (Januari-Juni 2014)   |
| 3  | Qurratul Aini, Sito Meiyanto, dan Andreasta Meliala | Hubungan antara Gaya Kepemimpinan dan Komitmen Karyawan terhadap Kepuasan Kerja di RSUD PKU Muhammadiyah Yogyakarta, Jurnal JMPK, Vol. 07:04 (December 2004)   |
| 4  | Muhamad Irpanudin                                   | Analisis Kepuasan Kerja Karyawan dalam Upaya Peningkatan Komitmen Organisasi pada Panti Asuhan Sahabat Yatim Marga Mulya Bekasi. Jurusan Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta 20016 |
| 5  | Septyawati  | Analisis Pengembangan Karir Pengaruhnya terhadap Kepuasan Kerja pada Kantor Pusat PT. POS Indonesia (Persero) Bandung 2013   |

Sumber: Data Sekunder yang diolah (2019)

## **2.4 Hipotesis**

1. Ada hubungan kepuasan kerja pada karyawan warnet di kota Tanjungpinang.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor dalam Moloeng (2007:4) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi. Lebih lanjut Moloeng (2007:11) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif menekankan pada data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Pengambilan sampel atau sumber data pada penelitian ini dilakukan secara *purposive*. Hasil dari penelitian ini hanya mendeskripsikan atau mengkonstruksikan wawancara-wawancara mendalam terhadap subjek penelitian sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kepuasan kerja,

#### **3.2 Jenis Data**

Jenis data dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari karyawan warnet Kota Tanjungpinang, dengan menggunakan alat ukur berupa kuisioner yang disebarkan dan diisi oleh para karyawan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari literatur ilmiah dan penelitian-penelitian terdahulu yang berkaitan dengan stress kerja dan dokumen-dokumen yang diperlukan

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Langkah pengumpulan data adalah salah satu tahap yang sangat menentukan terhadap proses dan hasil penelitian yang akan dilaksanakan tersebut. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Data Primer diperoleh melalui pengamatan secara langsung terhadap objek tertentu pada waktu tertentu. Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data skunder.

##### a. Wawancara

Selain menggunakan kuesioner data primer dapat diperoleh melalui wawancara. Wawancara digunakan peneliti untuk melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responden sedikit dengan melakukan wawancara langsung. Adapun pihak yang akan diwawancara oleh peneliti yaitu karyawan yang bekerja di warnet kota Tanjungpinang. Pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan peneliti kepada responden seperti:

1. Apakah bapak / Ibu / Saudara merasakan puas selama bekerja di warnet ini?
2. Apa saja yang menyebabkan bapak / ibu / saudara puas saat bekerja di warnet ini?
3. Apakah menurut bapak / ibu / saudara kepuasan kerja berdampak positif atau negatif pada pekerjaan bapak / ibu / saudara?

4. Apakah ada upaya sendiri dari bapak / ibu / saudara yang dilakukan untuk mencapai kepuasan kerja pada warnet ini?
5. Apakah selama ini tempat warnet ini pernah melakukan upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan dalam bentuk menaikkan jabatan (promosi) kepada karyawan yang berprestasi dalam bekerja?
6. Apakah selama ini perusahaan pernah memberikan bonus / penghargaan kepada karyawan yang bekinerja baik?
7. Apakah perusahaan sudah melakukan upaya untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan?

## 2. Data Skunder

### a. Perpustakaan

Data skunder diperoleh melalui literature-literatur yang digunakan sebagai bahan referensi untuk menyusun kajian pustaka atau teori-teori dalam penelitian ini.

### b. Buku

Data skunder bisa diperoleh buku yang akan kita gunakan sesuai dengan kebutuhan peneliti. (peneliti sebagai tangan kedua) bisa juga dari jurnal dan laporan.

## 3.4 Populasi, dan Sampel Penelitian

Populasi dan sampel dalam suatu penelitian perlu ditetapkan dengan tujuan agar penelitian yang dilakukan benar-benar mendapatkan data sesuai yang diharapkan. Adapun pembahasan mengenai populasi dan sampel sebagai berikut:

### **3.4.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek atau objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, Sugiyono (2013). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah 2 karyawan yang bekerja di warnet yang ada di kota Tanjungpinang.

### **3.4.2 Sampel**

Sugiono (2013) berpendapat bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulan yang dilakukan untuk populasi. Oleh karena itu untuk sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).

## DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Abidin, Yusuf Zainal. 2015. *Manajemen Komunikasi: Filosofi, Konsep, dan Aplikasi*. Bandung: Pustaka Setia
- Ahmadi, Candra & Dadang Hermawan. 2013. *E-Business dan E-Commerce*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Bachtiar. 2011. *Pengaruh Struktur Modal Terhadap Nilai Perusahaan pada Perusahaan Property dan Real Estate yang terdaftar di BEI Tahun 2005-2009*. Bandung: Universitas Padjadjaran.
- Badriyah, M. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan 1. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga, Bandung.
- Dessler, Gray. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Enterprise, Jubilee. 2010. *Panduan Memilih Koneksi Internet untuk Pemula*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Handayani, Maya Rini. 2015. *Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Semarang: CV. Karya Abadi Jaya.
- Handoko, T. Hani 2011. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Penerbit PT. Bumi Aksara.

- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Priansa, D.J. 2016. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Priansa, Donni Juni. 2014. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Ramadhani, A. 2011. Pengaruh Faktor Psikologis terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Merek Yamaha. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, Fakultas Ekonomi-Universitas Gunadarma.
- Richard, L. Hughes, Robert C Ginnett, & Gordon J Curphy. 2012. *Leadership - Enhancing the Lessons of Experience - Memperkaya Pelajaran dari Pengalaman*. Edisi 7, Jakarta: Salemba Humanika
- Robbins Stephen P dan Judge Timothy A. 2013. *Organizational Behavior*. Edition 15. Pearson Education. New Jersey
- Siagan, Sondang. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Bandung
- S.P Hasibuan, Melayu. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Stephen, Robbins. 2015. *Perilaku Organisasi*. Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Sutikno, Sobry. 2012. *Manajemen Pendidikan Langka Praktis Mewujudkan Lembaga Pendidikan yang Unggul*. Lombok: Holistica.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sutrisno, Edy. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak ke Enam. Prima Media Group, Jakarta.

Wijayanto, Dian. 2012. Pengantar Manajemen. Jakarta: Grahaedisa Pustaka Utama.

Yani, M. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Mitra Wacana Media. Jakarta.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### **BIODATA**

Nama : Jimmy Yonanda  
Tempat / Tanggal Lahir : Tanjungpinang / 8 September 1993  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Gatot Subroto Perum Bumi Intan Sari Gg.  
Raudhah No. 13 D Kecamatan Tanjungpinang  
Timur  
Gmail : Yogahernanda89@gmail.com

### **RIWAYAT PENDIDIKAN**

1. SD Negeri 002 Tanjungpinang
2. SMP Negeri 2 Tanjungpinang
3. SMA Negeri 2 Tanjungpinang
4. STIE Pembangunan Tanjungpinang