

**ANALISIS KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN PT. LION
PARCEL TANJUNGPINANG DI MASA
PANDEMI *COVID-19***

SKRIPSI

**DIAN AWALIA EKA PUTRI
NIM : 18612061**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNG PINANG
2023**

**ANALISIS KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN LION
PARCEL TANJUNGPINANG DI MASA
PANDEMI *COVID-19***

SKRIPSI

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

**DIAN AWALIA EKA PUTRI
NIM : 18612061**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNG PINANG
2023**

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN LION
PARCEL TANJUNGPINANG DI MASA
PANDEMI *COVID-19***

Diajukan kepada :

Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan

Oleh

Nama DIAN AWALIA EKA PUTRI
Nim 18612061

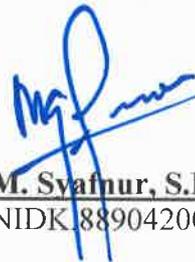
Menyetujui :

Pembimbing Pertama



Selvi Fauzar S.E., M.M.
NIDN.1001109101/Lektor

Pembimbing Kedua



M. Syafnur, S.E., M.M.
NIDK.8890420016/Asisten Ahli

Mengetahui,
Ketua Program Studi,



Dwi Septi Haryani, S.T., M.M.
NIDN.1002078602/Lektor

Skripsi Berjudul

**ANALISIS KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN PT. LION
PARCEL TANJUNGPINANG DI MASA
PANDEMI COVID-19**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama DIAN AWALIA EKA PUTRI
Nim 18612061

Telah dipertahankan di depan panitia komisi ujian pada tanggal
Empat Belas Bulan Januari Tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua



Maryati, S.P., M.M.
NIDN.1007077101/Lektor

Sekretaris



Betty Leindarita, S.E., M.M.
NIDK. 1030087301/ Lektor

Anggota



Dwi Septi Haryani, S.T., M.M.
NIDN. 1002078602/Lektor

Tanjungpinang, 14 Januari 2023
Sekolah Tinggi Ilmu ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang
Ketua



Charly Marlinda, S.F., M.Ak.Ak.CA
NIDN.1029127801/Lektor

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DIAN AWALIA EKA PUTRI
NIM : 18612061
Tahun Angkatan : 2018
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,21
Program Studi/Jenjang : Manajemen / Strata 1
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT. Lion Parcel Tanjungpinang. Di Masa Pandemi Covid-19

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dalam skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain.

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

Tanjungpinang, 14 Januari 2023

Penyisrn



DIAN AWALIA EKA PUTRI
NIM : 18612061

HALAMAN PERSEMBAHAN



Sujud syukur ku persembahkan padamu Ya Rabb, Dzat Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Yang mana atas takdir dan izinmu, diri ini mampu menyelesaikan setiap persoalan-persoalan yang menghadang didalam kehidupan yang fana ini dan menjadi pribadi yang lebih baik lagi.

Sebagai tanda terima kasih yang tiada terhingga, Ku persembahkan kitab bersampul merah bertinta hitam ini untuk keluargaku tercinta terutama

Ayah dan Ibu,

NGADIMIN

Dan

SRI RAMAYANI

Seperti salah satu penggalan puisi, kita ini pemenang, bukan pecundang, ragu-ragu hanyalah menjadi penghambat, tidak ada gunung yang tidak dapat didaki, hanya ketakutanlah yang dapat menggrogoti, jangan pernah bicarakan kekalahan, semua itu hanya membuat tumpul semangat perjuangan, tapi percayalah akan sebuah keberhasilan, walaupun jalan terjal masih banyak menghadang.

Dan juga, ku persembahkan skripsi ini kepada Almamaterku, tempat dimana diri ini menimba ilmu pengetahuan, **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang**

Dan terakhir, ku persembahkan dengan bangga skripsi yang telah ku susun dengan berbagai perasaan dan perubahan suasana hati untuk mereka yang sering mencelah dan menyepelekan ku.

Salam hormat Ku untuk semua orang yang telah membantuku selama ini.

Terimakasih

HALAMAN MOTTO

Hi, I'm Trying More Spirit

- Anonymos

*“belajarlah berdiri sendiri dengan kedua kakimu sendiri,
semua orang punya masalahnya masing-masing,
maka kamu tidak bisa mengharapkan orang lain
untuk menyelesaikan masalahmu”*

- *Weightlifting Fairy Kim Bok Joo*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis haturkan kepada Allah SWT. Yang mana berkat limpahan kasih sayangNya, Penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Kerja Pada Karyawan Pada PT. Lion Parcel Tanjungpinang” guna memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mendapat dukungan dan bantuan baik secara moril maupun materil dari berbagai pihak, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terimakasih 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. CA., selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang
3. Ibu Sri Kurnia, S.E., Ak. M.Si. CA., selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Imran Ilyas, M.M., selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
5. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T., M.M., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

6. Bapak Octojaya Abriyoso, M.M., selaku Sekretaris Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
7. Ibu Selvi Fauzar S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya, memberikan bimbingan, motivasi serta masukan selama pembuatan skripsi ini.
8. Bapak M. Syafnur, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya, memberikan bimbingan, motivasi serta masukan selama proses penulisan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen dan Staff STIE Pembangunan Tanjungpinang yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan kegiatan akademik.
10. Bapak *Owner* PT. Lion Parcel Tanjungpinang beserta karyawan yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi di PT. Lion Parcel Tanjungpinang.
11. Segenap karyawan PT. Lion Parcel Tanjungpinang yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penelitian ini.
12. Terkhusus untuk diri penulis sendiri, terimakasih atas semua niat dan usaha selama perjuangan dan pencapaian saat ini. Ingatlah selalu optimis , rendah hati, bahagia , menghargai diri sendiri atas semua kerja keras, agar berguna untuk banyak orang terutama keluarga tercinta
13. Terkhusus untuk ibunda dan ayahanda tercinta dan adikku riandi putra kurniawan yang selalu memberikan suport dan doa sampai detik ini,

mereka penyemangat yang tiada duanya serta dukungan disetiap langkah dan kegiatan penulis.

14. Terkhusus teman-teman yang selalu menemani dan menyemangati, **Dolphin squad eris,may,yola&reta, Ulala squad terkhusus kepada puja, dinda, reski** dan tidak dapat penulis sebutkan satu persatu terimakasih atas semangat , suport , pertemanan yang diberikan. Walaupun jarang bertatap muka, tetaplah saling berkabar dan komunikasi mengingat serta menghargai satu satu sama lain.
15. Teruntuk orang terdekat saya **Angga Ardiansah**, terimakasih atas doa, dan motivasi yang telah diberikan selama ini, hingga akhirnya penulis mampu menyelesaikan semua ini

Semoga kebaikan dan ketulusan hati kita di perkenankan Tuhan Yang Maha Esa, sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca umumnya dan penulis khususnya.

Tanjungpinang, 14 Januari 2023

DIAN AWALIA EKA PUTRI
NIM: 18612061

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN MOTTO

KATA PENGANTAR..... vii

DAFTAR ISI..... x

DAFTAR TABEL..... xiii

DAFTAR GAMBAR.....xiv

LAMPIRAN..... xv

ABSTRAK xvi

ABSTRAK..... xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Perumusan Masalah7

1.3 Batasan Masalah7

1.4 Tujuan Penelitian8

1.5 Kegunaan Penelitian8

1.4.1 Kegunaan Ilmiah.....8

1.4.2 Kegunaan Praktis8

1.6 Sistematika Penulisan9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka11

2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia13

2.1.1.1 Prinsip Dasar SDM.....13

2.1.1.2 Pendekatan MSDM15

2.1.2	Kepuasan Kerja	17
2.1.3.1	Pengertian Kepuasan Kerja	18
2.1.3.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan kerja	19
2.1.3.3	Aspek-Aspek Kepuasan Kerja	21
2.1.3.4	Indikator-Indikator Kepuasan Kerja	23
2.2	Kerangka Pemikiran	26
2.3	Penelitian Terdahulu	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	32
3.2	Jenis Data	33
3.2.1	Data Primer	33
3.2.2	Data Sekunder	33
3.3	Teknik Pengumpulan Data	33
3.3.1	Wawancara	33
3.3.2	Studi Pustaka	35
3.3.3	Dokumentasi	36
3.4	Populasi dan sampel	36
3.4.1	Populasi	36
3.4.2	Sampel	36
3.5	Definisi Operasional Variabel	38
3.6	Teknik Pengolahan Data	38
3.6.1	Reduksi Data	39
3.6.2	Penyajian Data	39
3.6.3	Penarikan Kesimpulan	40
3.7	Teknik Analisis Data	40
3.7.1	Triangulasi Teknik	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil dan Pembahasan	42
-----	----------------------------	----

4.1.1	Gambaran Umum PT. Lion Parcel Tanjungpinang.....	42
4.1.2	Visi dan Misi PT. Lion Parcel Tanjungpinang.....	43
4.1.3	Struktur Organisasi PT. Lion Parcel Tanjungpinang	45
4.1.4	Deskripsi Jabatan PT. Lion Parcel Tanjungpinang	47
4.2	Karakteristik Informan.....	49
4.2.1	Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.2.2	Karakteristik Informan Berdasarkan Rentang Usia.....	49
4.2.3	Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	50
4.3	Analisis Data Hasil Penelitian	51
4.3.1.1	Word It Self	53
4.3.1.2	Gaji atau Upah.....	55
4.3.1.3	Promotion	59
4.3.1.4	Hubungan Dengan Atasan	60
4.3.1.5	Rekan Kerja	63
4.3.2	Penyajian Data	65
4.4	Pembahasan	67

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan	70
5.2	Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE

DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
1	Daftar Karyawan Sampel Penelitian	37
2	Definisi Opeorasional Variabel.....	38
3	Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4	Karakteristik Informan Berdasarkan Rentang Usia	50
6.	Karakteristik Informan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	51
7.	Data Informan	52
8.	Rekapulasi Responden Berdasarkan Indikator Word It Self...	53
9.	Rekapulasi Responden Berdasarkan Indikator Pay.....	56
10.	Rekapulasi Responden Berdasarkan Indikator Promotion.....	59
11.	Rekapulasi Responden Berdasarkan Indikator Hubungan Dengan Atasan.....	61
12.	Rekapulasi Responden Berdasarkan Indikator Rekan Kerja ..	63
13.	Penyajian Data	66

DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
1	Grafik Turnover Karyawan PT. Lion Parcel.....	6
2	Konsep Kerangka Pikiran	26
3	Bagan Triangulasi Teknik.....	40
4	Bagan Triangulasi Sumber.....	41
3	Struktur Organisasi.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran
Lampiran 1	Daftar Pertanyaan Wawancara
Lampiran 2	Dokumentasi
Lampiran 3	Surat Keterangan Lokasi Penelitian
Lampiran 4	Persentase Plagiat
Lampiran 5	Curiculume Vitae

ANALISIS KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN LION PARCEL TANJUNGPINANG DI MASA PANDEMI COVID-19

**Dian Awalia Eka Putri. 18612061. S1 Manajemen. STIE Pembangunan
Tanjungpinang. awaliadian432@gmail.com**

Tujuan dilakukannya penelitian untuk menganalisis Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Lion Parcel Tanjungpinang. Kepuasan Kerja karyawan karyawan ini dilihat dari komponen-komponen Kepuasan Kerja karyawan diantaranya seperti

Jenis penelitian yang dilakukan pada penelitian ini menggunakan metode d kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode Kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, studi pustaka dan dokumentasi.

Populasi pada penelitian ini seluruh karyawan PT. Lion Parcel Tanjungpinang sebagai informan ,dengan jumlah sampel yang diambil sebanyak 5 orang informan. Adapun teknik pengolahan data yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari tiga teknik yaitu : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan pada PT. Lion Parcel Tanjungpinang masih belum berjalan dengan baik, adapun indikator yang peneliti gunakan untuk mengukur kepuasan kerja karyawan yang ada pada PT. Lion Parcel Tanjungpinang berdasarkan teori menurut Robbins Stephen et al., (2015), yakni : *Work It Self*, Gaji Atau Upah, Promotion, Hubungan Sengan Atasan, Rekan Kerja, dari keempat unsur indikator tersebut terdapat 2 indikator yang masih belum berjalan dengan baik yaitu pada indikator *pay* dan *promotion*.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja karyawan

Dosen pembimbing1 : Selvi Fauzar, S.E., M.M
Dosen Pembimbing2 : M.Syafnur,S.E.,M.M.

***ANALYSIS OF JOB SATISFACTION AMONG EMPLOYEES OF
PT. LION PARCEL TANJUNGPINANG DURING
THE COVID-19 PANDEMI***

Dian Awalia Eka Putri. 18612061. S1 *Management*. STIE *Development*
Tanjung Pinang. awaliadian432@gmail.com

The purpose of conducting research is to analyze employee satisfaction at PT. Lion Parcel Tanjungpinang. Employee Job Satisfaction This employee is seen from the components of employee Job Satisfaction such as. The type of research conducted in this study used qualitative methods. The data collection technique used in this study used a qualitative method, the data collection technique used was interviews, literature and documentation.

The population in this study are all employees of PT. Tanjungpinang Lion Parcel as an informant, with a total sample taken of 5 informants. The data processing techniques used in this study consisted of three techniques, namely: data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of this study indicate that employee job satisfaction at PT. Tanjungpinang Lion Parcel is still not going well, as for the indicators that researchers use to measure employee job satisfaction at PT. Tanjungpinang Lion Parcel is based on theory according to Robbins Stephen et al., (2015), namely: Word It Self, Salary or Wages, Promotion, Relations with Superiors, Colleagues, of the four elements of the indicators there are 2 indicators that are still not going well, namely on pay and promotion indicators.

Keywords: Employe Job satisfaction

Supervisor1 : Selvi Fauzar, S.M., M.M

Supervisor2 : M.Syafnur, S.E., M.M.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah salah satu elemen paling penting dalam suatu perusahaan ataupun organisasi, yang berperan sebagai perencanaan, pelaksanaan, serta pengendalian yang sangat berperan aktif untuk dapat mewujudkan kepentingan suatu perusahaan yang ingin dicapai.

Sumber Daya Manusia dalam hal ini merupakan ujung tombak untuk dapat tercapainya suatu tujuan perusahaan yang memiliki pikiran, perasaan, dan keinginan yang tentunya sangat mempengaruhi sikap terhadap pekejaan yang diberikan dan dibebankan oleh perusahaan itu sendiri.

Oleh karena itu, agar sebuah bisnis atau perusahaan dapat berjalan dengan baik, suatu perusahaan harus memiliki Sumber Daya Manusia yang baik, karena jika suatu perusahaan tidak memiliki Sumber Daya Manusia yang baik tidak menutup kemungkinan perusahaan akan sulit untuk berjalan dan beroperasi dengan semestinya.

Untuk memiliki karyawan dengan Sumber Daya yang baik haru diperlukan cara khusus dalam memperdayakan sumber daya manusia yang ada di perusahaan tersebut. Upaya untuk memperdayakan sumber daya manusia guna meningkatkan kinerja perusahaan secara menyeluruh tersebut di kenal dengan istilah manajemen

SDM. Jika diaplikasikan dengan akurat dan bijaksana, manajemen SDM mampu memaksimalkan kinerja sebuah perusahaan sehingga perkembangannya dapat berjalan lebih pesat lagi. Karena perannya yang cukup penting bagi perkembangan suatu perusahaan.

Pengaplikasian manajemen SDM memiliki dampak yang cukup besar pada kemampuan perusahaan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai. Tanpa memiliki manajemen SDM yang baik, bukan tidak mungkin tujuan perusahaan akan menjadi sulit untuk dicapai. Manajemen SDM penting untuk dimiliki oleh sebuah perusahaan atau organisasi adalah melalui kegiatan tersebut, perusahaan mampu menciptakan keseimbangan internal tersebut mencakup tujuan, sasaran, serta aktivitas dari berbagai pihak yang ada dalam perusahaan tersebut. Jika keseimbangan internal yang dimiliki perusahaan, efisiensi serta produktivitas kerja dalam perusahaan tersebut akan menjadi lebih baik.

Untuk itu, tidak sedikit perusahaan yang memulai penyeleksian SDM sejak masa perekrutan calon pekerja hingga pemberdayaan SDM yang ada di setiap departemen perusahaan. Sebagai salah satu utama yang ada pada satu elemen utama yang ada pada sebuah perusahaan, sumber daya manusia memerlukan sistem manajemen yang baik agar kinerja perusahaan dapat berjalan dengan optimal. Adanya manajemen SDM yang terorganisir, upaya perusahaan dalam mencapai target organisasi akan menjadi lebih mudah untuk bisa di capai. Suasana kerja dalam perusahaan tersebut juga akan menjadi lebih membangun saat memiliki manajemen

SDM yang mumpuni. Kesenjangan antar karyawan yang biasanya berimbas buruk pada kinerja perusahaan akan jarang di rasakan.

Hal-hal yang harus dilakukan untuk mengelola SDM dengan efektif meliputi semua aktivitas yang di gunakan perusahaan untuk mempengaruhi kompetensi, perilaku dan motivasi semua orang yang bekerja bagi perusahaan, karena hal tersebut mempengaruhi profibilitas, kepuasan pelanggan dan berbagai pengukuran penting untuk efektivitas perusahaan (Jakson, 2018)

Kompetisi global era kini meniscayakan *readiness for change* tanpa jeda dari setiap insan industri. Kondisi pandemi *covid-19* yang sedang melanda dunia, tak terkecuali Indonesia, meniscayakan perubahan situasi dan kondisi bisnis. Oleh karena itu, manajemen wajib melakukan langkah-langkah praktis dan strategis untuk membawa organisasi keluar dari kubangan krisis yang nyaris menenggelamkan sebagian perusahaan yang tidak menyiapkan diri dengan baik.

Mengenai pentingnya untuk meningkatkan kepuasan kerja bagi perusahaan terlebih ditengah terjadinya pandemi global *Covid-19* yang melanda seluruh dunia dan mempengaruhi segala aspek salah satunya aspek perekonomian, . *Covid-19* adalah suatu kelompok virus yang dapat menyebabkan penyakit pada hewan atau manusia.

Dengan permasalahan ini, berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah dengan membatasi hubungan sosial (*social distancing*),

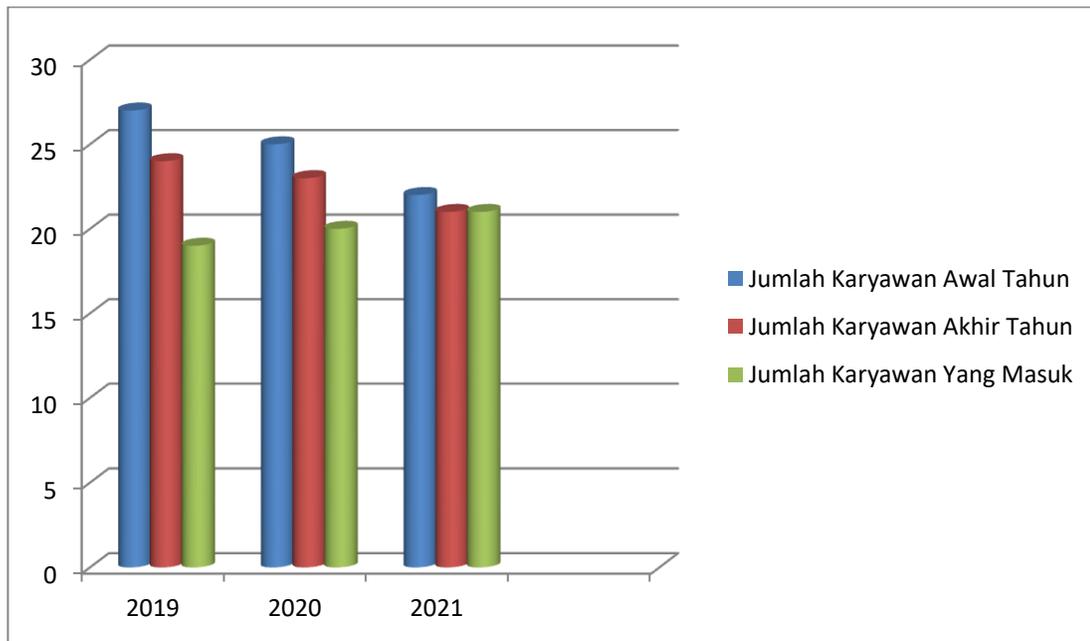
menghimbau untuk bekerja dari rumah (*work from home*), dan meminta masyarakat untuk tetap dirumah serta mengurangi aktivitas ekonomi di luar rumah. Dengan banyaknya perusahaan yang membatasi layanannya, menginisiasi layanan online bahkan sampai meniadakan pelayanan untuk sementara, hal ini berdampak pada terhambatnya aktivitas perekonomian di Indonesia. Pemerintah sudah melakukan berbagai upaya untuk menekan kerugian yang timbul akibat adanya *covid-19* ini, termasuk melakukan pemutusan hubungan kerja, sehingga penyerapan tenaga kerja tidak dapat dilakukan secara maksimal. Hal ini akan berpengaruh terhadap rendahnya kepuasan kerja karyawan, yang di karenakan karyawan merasa terganggu dalam melaksanakan aktivitas pekerjaan oleh informasi terkait pemutusan hubungan kerja. Dengan menurunnya kepuasan kerja maka akan berkurangnya kualitas tenaga kerja yang akan berdampak kepada kerugiannya perusahaan.

Salah satu perusahaan yang terkena dampak dari perubahan tersebut, yaitu PT. Lion Parcel Kota Tanjungpinang, Pt ini bergerak pada jasa pengiriman yang berlokasi di Jln. D.I Panjaitan KM.IX Kota Tanjungpinang, kebutuhan akan jasa di Pt. Lion Parcel Tanjungpinang harus membutuhkan Sumber Daya Manusia yang mampu memberikan pelayanan jasa yang baik kepada konsumennya untuk memberikan kesan yang baik kepada para konsumen yang memakai jasa perusahaan tersebut, namun dengan adanya perubahan kondisi yaitu melandanya virus pandemi yang terjadi di Indonesia bahkan Dunia membuat turunnya kepuasan kerja para karyawan di PT. Lion Parcel Tanjungpinang.

Salah satu kondisi internal yang muncul dan mengganggu kepuasan karyawan dapat dihubungkan dengan fenomena pandemi *Covid-19* yang muncul dalam beberapa bulan terakhir pada karyawan Lion Parcel Tanjungpinang, saat peneliti melakukan pengamatan lapangan di PT. Lion Parcel Tanjungpinang peneliti menemukan kurangnya perhatian lebih dari atasan terkhusus pada segi kesehatan, seperti tidak adanya penyemprotan disinfektan sebelum pengantaran barang sebelum di antar ke konsumen, serta tidak dibekalinya cairan *handsanitaizer* kepada karyawan bagian pengantaran/kurir.

Tidak hanya melakukan pengamatan langsung dilapangan, disini peneliti juga melakukan wawancara pra penelitian kepada tiga informan karyawan PT. Lion Parcel Tanjungpinang, dari hasil wawancara pra penelitian tersebut peneliti mendapatkan bahwa sering terjadinya pembayaran uang *overtime*/bonus, selain itu temuan lain juga didapatkan bahwa tidak jelasnya promosi kenaikan jabatan pada masa pandemi saat ini, sehingga dengan kejadian tersebut membuat karyawan menjadi tidak puas dalam bekerja yang mengakibatkan banyaknya karyawan yang mengundurkan diri, hal ini dapat dilihat dari data grafi dibawah ini :

Gambar 1.1
Grafik Turnover Karyawan PT. Lion Parcel Kota Tanjungpinang
Priode Tahun 2019-2021



Sumber. Data Yang Di Olah (2022)

Berdasarkan pada gambar 1.1, dapat di lihat bahwa daftar data *turnover* karyawan Pt. Lion Parcel Tanjungpinang setiap tahunnya terdapat karyawan yang keluar masuk dari perusahaan tersebut, hal ini dikarenakan tingkat kepuasa karyawan yang menurun untuk bekerja di Pt. Lion Parcel Tanjungpinang, sehingga banyak karywn yng tidak betah atu dalam artian tidak loyal untuk bekeja di perusahaan tersebut.

Oleh karena itu, pentingnya bagi perusahaan agar lebih memperhatikan para karyawan agar karyawan merasa senag dan menjadi loyal untuk bekerja di suatu perusahaan, hal in juga sejalan menurut Hornby (Muhammad Busro, 2018) kepuasan kerja adalah suatu keadaan dalam diri seseorang yang merasa puas, lega, dan senang

karena situasi dan kondisi kerja yang dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapannya.

Sedangkan menurut Handoko Sutrisno, (2017) mengemukakan kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini tampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan segala sesuatu yang di hadapi pada lingkungan kerjanya.

Untuk itu peneliti ingin mengetahui dan menganalisis lebih lanjut mengenai kepuasan kerja karyawan di PT. Lion Parcel Tanjungpinang, apakah sesuai dengan ketentuan karakteristik personal yang telah ditentukan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh penulis diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN PT. LION PARCEL TANJUNGPINANG DI MASA PANDEMI COVID-19”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana Analisis Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Lion Parcel Tanjungpinang di Masa Pandemi Covid19?”**

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari perluasan masalah dan lebih fokus terhadap pembahasan masalah yang di teliti, maka peneliti membatasi masalah yang akan

di teliti, yaitu objek yang di lakukan peneliti hanya pada karyawan PT. Lion Parcel Tanjungpinang yang beralamat di Jl.D.I. Panjaitan Batu IX, kecamatan Tanjungpinang Timur.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah “Untuk Mengetahui Bagaimana Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Lion Parcel Tanjungpinang di Masa Pandemi *Covid-19*”

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Ilmiah

Hasil penelitian ini dapat melatih diri dan mengembangkan pemahaman serta kemampuan berfikir melalui penulisan ilmiah dengan menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama belajar difakultas dan menjadi kelimuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

Dapat digunakan untuk menambahkan ilmu pengetahuan bagi penulis dan menerapka pengetahuan yang didapat selama proses perkuliaham mengenai kepuasan kerja.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak perusahaan serta hal-hal yang dapat diterapkan dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

3. Bagi Pihak Lainnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai manajemen sumber daya manusia, serta dijadikan sumber informasi yang bermanfaat.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan uraian secara garis besar mengenai isi dan pembahasan masing-masing bab. Pembahasan penelitian ini terdiri dari lima bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi penjelasan definisi, teori-teori dan hasil penelitian sebelumnya, kerangka pemikiran, serta model penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan rancangan penelitian, objek penelitian, definisi organisasi variabel, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi gambaran umum lokasi penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan yang dilakukan secara kualitatif deskriptif.

BAB V PENUTUP

Pada bab penutup, penulis akan merangkum secara keseluruhan bab yang kemudian menjadi kesimpulan dan saran yang ditujukan kepada lembaga yang diteliti dan juga kepada peneliti selanjutnya

2 BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam konteks bisnis merupakan orang yang bekerja dalam suatu organisasi yang sering pula disebut karyawan. SDM merupakan aset paling berharga dalam perusahaan, tanpa manusia maka sumber daya perusahaan tidak akan dapat menghasilkan laba atau menambah nilainya sendiri. Manajemen SDM didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia, bukan mesin, dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk selanjutnya disebut MSDM berkaitan dengan kebijakan dan praktik-praktik yang perlu dilaksanakan oleh manajer, mengenai aspek-aspek SDM dari Manajemen Kerja (Rozarie, 2017)

Tidak ada definisi yang sama tentang Manajemen Sumber Daya Manusia, 3 (tiga) definisi sebagai perbandingan dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Bagaimana orang-orang dapat dikelola dengan cara yang terbaik dalam kepentingan organisasi;
2. Suatu metode memaksimalkan hasil dari sumber daya tenaga kerja dengan mengintegrasikan MSDM ke dalam strategi bisnis;

3. Pendekatan yang khas, terhadap manajemen tenaga kerja yang berusaha mencapai keunggulan kompetitif, melalui pengembangan strategi dari tenaga kerja yang mampu dan memiliki komitmen tinggi dengan menggunakan tatanan kultur yang integrated, struktural dan teknik-teknik personel.

Dari ketiga definisi di atas dapat disimpulkan bahwa, MSDM berkaitan dengan cara pengelolaan sumber daya insani, dalam organisasi dan lingkungan yang mempengaruhinya, agar mampu memberikan kontribusi secara optimal bagi pencapaian organisasi.

Menurut Munandar et al., (2014) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan sebagai proses untuk mendapatkan, mengajar, mengoreksi, dan dapat memberikan kompensasi kepada karyawan, serta agar dapat memantau suatu hubungan kerja kesehatan, keselamatan serta masalah keadilan dalam rangka mencapai tujuan organisasi dan pengembangan individu pegawai.

Menurut Mangkunegara, (2013) Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasikan, pelaksana, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam mencapai sebuah tujuan dari organisasi.

Sedangkan menurut Yani, (2014) manajemen sumber daya manusia adalah, pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok karyawan, juga menyangkut desain dan implementasi sistem perencanaan, penyusunan karyawan, pengembangan karyawan, pengelolaan karir, evaluasi kinerja, kompensasi karyawan dan hubungan ketenagakerjaan yang baik

Makna MSDM dapat berkembang sesuai dengan kondisi yang terjadi pada suatu lingkungan tertentu. Suatu negara misalnya, membutuhkan model MSDM spesifik yang dapat membedakannya dengan negara lain yang memiliki karakter lingkungan spesifik tertentu. Hal ini dapat diartikan bahwa suatu organisasi dengan karakteristik lingkungan tertentu memiliki cara pandang dan teknik yang berbeda dalam utilisasi SDM. Praktek MSDM dengan demikian tidak memiliki kesamaan antara satu negara atau organisasi dengan tempat lainnya yang memiliki karakteristik lingkungan berbeda. Sebagaimana telah diuraikan (Hasibuan, 2017) bahwa praktek-praktek MSDM dalam suatu organisasi memiliki model yang berbeda dengan organisasi lainnya. Praktek-praktek terbaik (*best practices*) MSDM tidak dapat digeneralisir karena setiap organisasi memiliki karakter yang berbeda. Model praktek terbaik yang berlaku di suatu tempat tertentu dapat diterapkan secara efektif di tempat lain jika dilakukan penyesuaian sesuai konteksnya

2.1.1.1 Prinsip Dasar MSDM

MSDM memiliki prinsip kepemimpinan yang bersifat partisipatif. Jika mencermati prinsip MSDM pertama yang memposisikan unsur manusia sebagai pihak yang bersifat aktif, prinsip kedua ini pun juga memposisikan figur pemimpin sebagai pihak yang aktif dan tidak sekadar bersifat situasional. Secara teoritis, kepemimpinan terbaik adalah dengan menyesuaikan diri terhadap semua perubahan bentuk situasional. Namun kepemimpinan yang terbaik dari yang terbaik adalah kemampuan penyesuaian diri pemimpin secara aktif disertai tingkat pelibatan diri pada semua level organisasi secara intensif dan dengan kemampuan membentuk lingkungan yang kreatif (Sudaryono, 2017).

Prinsip dasar ketiga MSDM merujuk pada perilaku inovatif yang tidak berhenti maknanya pada hasil yang telah dapat dicapai seorang individu. Prinsip ketiga ini merujuk pada kemampuan individu untuk dapat merefleksikan diri pada kinerja yang telah dicapai dan kemudian mempelajarinya sedemikian rupa sehingga akan dapat mencapai tingkat yang lebih baik dimasa mendatang (Sudaryono, 2017).

Sementara prinsip kelima dalam MSDM tetap memposisikan figur sentral individu sebagai pihak yang memegang teguh sejumlah nilai luhur yang dapat mengarahkan dirinya pada berbagai upaya perbaikan. Mindset menjadi konsep yang sangat penting untuk menunjukkan bahwa persepsi, sikap, dan perilaku individu memiliki kejelasan arah dalam membangun kesuksesan organisasi. Pengalaman di negara lain membuktikan bahwa keunggulan organisasi dapat dicapai melalui

pengembangan SDM sebagai instrumen dalam memenangkan persaingan dan mencapai keberhasilan (Sudaryono, 2017).

Kelima prinsip MSDM tersebut menjadi pelajaran penting dalam membangun organisasi bermutu yang berpusat pada pengembangan SDM. Prinsip-prinsip MSDM tersebut juga menegaskan kembali bahwa tanpa SDM bermutu, organisasi dipastikan tidak dapat mencapai keberhasilan.

2.1.1.2 Pendekatan MSDM

Dalam setiap kegiatan atau aktivitas organisasi dari waktu ke waktu selalu timbul masalah-masalah. Untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul ada beberapa pendekatan sesuai dengan periodenya. Maksudnya pendekatan yang lebih akhir menunjukkan lebih baru ditinjau dari segi waktunya. Namun sampai sekarang pun masih ada pimpinan perusahaan yang menggunakan pendekatan lama dalam mengatasi permasalahan. Di bawah ini dikemukakan tiga pendekatan: Pendekatan Mekanis, Pendekatan Paternalisme, dan, Pendekatan Sistem Sosial (Fauzi & Rita, 2018).

1. Pendekatan Mekanis (klasik)

Perkembangan di bidang Industri dengan penggunaan mesin-mesin dan alat-alat elektronika membawa kemajuan yang sangat pesat dalam efisiensi kerja. Dalam pendekatan mekanis, apabila ada permasalahan yang berhubungan dengan tenaga kerja, maka unsur manusia dalam organisasi disamakan dengan faktor produksi lain, sehingga pimpinan perusahaan cenderung menekan

pekerja dengan upah yang minim sehingga biaya produksi rendah. Pandangan pendekatan ini menunjukkan sikap bahwa tenaga kerja harus dikelompokkan sebagai modal yang merupakan faktor produksi. Dengan hal ini maka diusahakan untuk memperoleh tenaga kerja yang murah namun bisa di manfaatkan semaksimal mungkin dan memperoleh hasil yang lebih besar untuk kepentingan pemberi kerja. Pendekatan ini cukup dominan di negara-negara industri barat sampai dengan tahun 1920 – an (Fauzi & Rita, 2018).

2. Pendekatan Paternalisme (Paternalistik)

Dengan adanya perkembangan pemikiran dari para pekerja yang semakin maju dari para pekerja, yang menunjukkan mereka dapat melepaskan diri dari ketergantungan manajemen atau pimpinan perusahaan mengimbangkan dengan kebaikan untuk para pekerja. Paternalisme merupakan suatu konsep yang menganggap manajemen sebagai pelindung terhadap karyawan, berbagai usaha telah dilakukan oleh pimpinan perusahaan supaya para pekerja tidak mencari bantuan dari pihak lain. Pendekatan ini mulai hilang pada waktu periode tahun 1930–an (Fauzi & Rita, 2018).

3. Pendekatan Sistem Sosial (*Human Relation*)

Manajemen Sumber Daya Manusia atau personalia merupakan proses yang kompleks. Dengan kekomplekan kegiatan manajemen Sumber Daya Manusia, maka pimpinan perusahaan mulai mengarah pada pendekatan yang lain yaitu pendidikan sistem sosial yang merupakan suatu pendekatan yang dalam

pemecahan masalah selalu memperhitungkan faktor-faktor lingkungan. Setiap ada permasalahan, maka diusahakan dipecahkan dengan sebaik mungkin dengan resiko yang paling kecil, baik bagi pihak tenaga kerja maupun pemberi kerja (Fauzi & Rita, 2018).

2.1.2 Kepuasan Kerja

Menurut Hani dan Handoko (Kurniawan, 2013), kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja menjadi masalah yang menarik dalam manajemen organisasi/perusahaan sebab besar pengaruhnya bagi karyawan maupun organisasi/perusahaan. Bagi karyawan kepuasan kerja akan menimbulkan perasaan yang menyenangkan dalam bekerja. Sedangkan bagi perusahaan kepuasan kerja bermanfaat dalam usaha meningkatkan produktivitas, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan

Robbins dan Judge (Ayu et al., 2018) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi memiliki perasaan positif mengenai pekerjaannya, sedangkan seseorang dengan tingkat kepuasan kerja rendah memiliki perasaan negatif.

Noor (Rahmadhan Harapan, 2017) Mendefinisikan kepuasan kerja adalah keadaan dimana seorang pekerja merasa bangga, senang, diperlakukan adil, diakui dan diperhatikan oleh atasan dihargai, merasa aman karena pekerjaannya dapat

menghasilkan suatu yang memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan ambisi pribadinya sehingga ia akan merasa puas secara lahir bathi

2.1.2.1 Teori Kepuasan Kerja

Menurut Zainal, (2017), ada beberapa teori yang mendukung kepuasan kerja karyawan antara lain yaitu:

1. Teori ketidaksetaraan (*Discrepncy Theory*).

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu dengan yang seharusnya dengan kenyataan yang di rasakan. Sehingga apabila kepuasan diperoleh melebihi yang di terimanya maka orang akan lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy* yang positif. Kepuasan seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan di dapatkan dengan apa yang dicintai.

2. Teori keadilan (*Equity Theory*).

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas/tidak puas, tergantung pada ada/tidaknya keadilan dalam suatu sistem, khususnya sistem kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan, dan ketidakadilan. Input adalah faktor bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya seperti, pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas dan peralatan/perlengkapan yang di gunakan untuk melaksanakan pekerjaannya. Hasilnya adalah suatu yang dianggap bernilai oleh seorang karyawan yang di perolehnya dari pekerjaannya, seperti: upah atau

gaji, keuntungan sampingan, simbol, status penghargaan, dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri.

3. Teori dua faktor (*Two Faktor Theory*)

Menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan itu bukan satu variabel yang *countinue*. Teori ini menunjukkan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok *satisfieas* atau motivator dan *dissatisfieas*. *Satisfieas* adalah faktor-faktor atau situasi yang di butuhkan sebagai sumber yang di butuhkan. Kepuasan kerja yang terdiri dari pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan untuk memperoleh penghargaan atau promosi. Terpenuhinya faktor-faktor tersebut tidak akan selalu mengakibatkan ketidakpuasan. *Dissatisfieas (Hegein Factor)* adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan yang terdiri dari gaji atau upah pengawasan, hubungan antar pribadi, kondisi kerja dan status.

2.1.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Hartatik, (2014) faktor-faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu:

1. Pekerjaan itu sendiri (*work it self*). Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuatu dengan bidangnya masing-masing sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang , akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.
2. Atasan (*supervisor*), atasan yang baik mau menghargai pekerjaan

bawahannya. Bagi bawahan, atasan biasanya di anggap sebagai figur ayah/ibu/teman, sekaligus atasannya.

3. Teman sekerja (*workers*), faktor ini membahas tentang hubungan antara karyawan dengan atasannya dan karyawan lain, baik yang sama maupun berbeda jenis pekerjaannya.
4. Promosi (*promotion*), promosi merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan yang memperoleh kesempatan peningkatan karir selama bekerja.
5. Gaji/upah (*pay*), gaji merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup karyawan yang dianggap layak atau tidak.
6. Pekerjaan yang menantang, kebanyakan karyawan menyukai pekerjaan yang memberikan mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan, dan kemauan, serta mengerjakan tugas, kebebasan, dan umpan balik.
7. Ganjaran yang pantas, para karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang adil dan segaris dengan pengharapan mereka. Pemberian upah yang baik didasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunitas, kemungkinan akan menghasilkan kepuasan.
8. Kondisi kerja yang mendukung, karyawan peduli akan lingkungan kerja, baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas. Study-study memperagakan bahwa karyawan lebih

menyukai keadaan sekitar fisik yang tidak berbahaya atau merepotkan.

9. Rekan kerja yang mendukung, orang-orang mendapatkan lebih dari pada sekedar uang atau prestasi yang berwujud dari kerja mereka. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan sosial. Oleh karena itu, bila mempunyai rekan kerja sekerja yang ramah dan menyenangkan dapat meningkatkan kepuasan kerja yang meningkat. Tetapi, perilaku atasan juga merupakan determinan utama dari kepuasan ini.
10. Kesesuaian kepribadian dengan pekerjaan, pada hakikatnya, orang yang tipe kepribadiannya kongruen (sama dan sebangun) dengan pekerjaan yang mereka pilih, seharusnya mempunyai kemampuan yang sama tepat untuk memenuhi tuntutan mereka. Dengan demikian, akan lebih besar kemungkinan untuk berhasil pada pekerjaan tersebut.

2.1.2.3 Aspek – aspek Kepuasan Kerja

Menurut Sutrisno, (2017) membagi kepuasan kerja menjadi 9 aspek, yaitu :

1. Gaji (*Pay*)

Gaji atau upah adalah bayaran yang diterima oleh karyawan sebagai imbalan terhadap apa yang sudah dikerjakan pada perusahaan.

2. Promosi (*Promotion*)

Promosi adalah kesempatan untuk meningkatkan jabatan karyawan yang diberikan oleh perusahaan.

3. *Supervisi (Supervision)*

Atasan atau kepemimpinan merupakan dukungan dari atasan dalam pekerjaan seperti pengawasan langsung terhadap kompetensi atau memberikan bantuan teknis terkait penugasan yang diberikan.

4. *Tunjangan (Benefit)*

Tunjangan adalah penghargaan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan,

5. *Penghargaan (Contingent Reward)*

Apresiasi atau penghargaan yang diberikan baik materi maupun non materi atas kinerja maksimal. Penghargaan tersebut sebagai bentuk pengakuan, penghormatan dan kepedulian terhadap kinerja karyawan,

6. *Peraturan dan Prosedur Kerja (Operating Procedure)*

Peraturan dan prosedur kerja mencakup hal-hal yang berhubungan dengan prosedur, peraturan dan kebijakan yang telah ditetapkan perusahaan untuk karyawan.

7. *Rekan Kerja (Co-Work)*

Rekan kerja adalah sekelompok orang yang berada dalam satu perusahaan. Aspek ini mengacu pada hubungan kerja sama pada rekan kerja yang memiliki semangat, kompetensi dan mampu bekerja bersama-sama,

8. *Sifat Pekerjaan (Nature of Work)*

Sifat pekerjaan adalah sejauh mana pekerjaan itu tidak bertentangan dengan

hati nurani. Dimana pekerjaan yang dilakukan dapat dinikmati atau bisa jadi tidak dapat dinikmati,

9. Komunikasi (*Communication*)

Aspek ini berhubungan dengan komunikasi yang berlangsung dalam perusahaan. Dengan komunikasi yang lancar, karyawan menjadi lebih paham akan tugas-tugas, kewajiban-kewajiban, dan segala sesuatu yang terjadi didalam perusahaan.

2.1.2.4 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Hasibuan, (2014) Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan sangat mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Indikator kepuasan kerja menurut Hasibuan antara lain:

1. Kesetiaan penilai

Mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya, jabatannya, dan organisasi. Kesetiaan ini di cerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun di luar pekerjaan dari dorongan orang lain yang tidak bertanggung jawab.

2. Kemampuan Penilai

Menilai hasil kerja baik kualitas yang dapat di hasilkan karyawan tersebut dari uraian pekerjaannya.

3. Kejujuran Penilai

Menilai kejujuran dalam melaksanakan tugas-tugasnya memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain.

4. Kreatifitas Penilai

Menilai kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga akan dapat bekerja lebih baik.

5. Kepemimpinan

Penilai menilai kemampuan memimpin, mempunyai pribadi yang kuat, di hormati, berwibawa. Dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja secara efektif.

6. Tingkat Gaji

Penilai menilai jumlah gaji yang di berikan perusahaan dan di terima karyawan harus sesuai dengan apa yang karyawan berikan kepada perusahaan agar mereka merasa puas.

7. Kompensasi tidak langsung

Penilai menilai pemberian balas jasa memadai dan layak kepada para karyawan atas kontribusi mereka membantu perusahaan mencapai tujuannya.

Pemberian balas jasa atau imbalan atas tenaga, waktu, pikiran, serta prestasi yang lebih di berikan seorang kepada perusahaan.

8. Lingkungan kerja

Penilai menilai lingkungan kerja yang baik dapat membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja.

Indikator kepuasan kerja menurut Rahmadhan Harapan, (2017) yaitu :

1. *Work it self* (Pekerjaan itu sendiri)

Yaitu pekerjaan yang di lakukan seseorang apakah memiliki elemen yang memuaskan. Contohnya karyawan akan merasa puas apabila pekerjaan yang di lakukan benar dan akan menghasilkan sesuatu yang maksimal seperti bekerja sesuai dengan kemampuan sehingga tidak menimbulkan kejenuhan pada pekerjaan

2. *Pay* (Gaji atau upah)

Yaitu jumlah bayaran yang di terima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang di rasa adil.

3. *Promotion* (Promosi)

Yaitu kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Contohnya karyawan cenderung merasa puas apabila mendapat kesempatan promosi atau menduduki jabatan tertentu di perusahaan sebagai balas atas prestasinya selama bekerja.

4. *Supervision* (Hubungan dengan atasan)

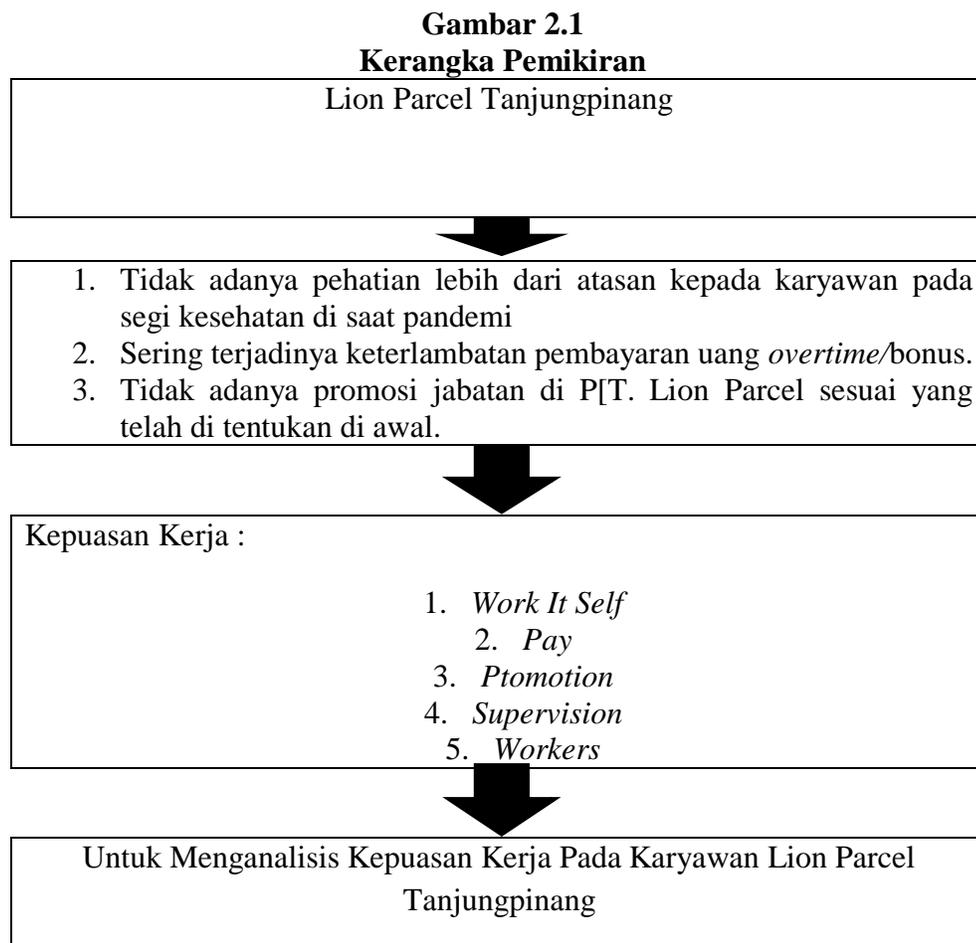
Yaitu seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam melaksanakan kerja. Contohnya karyawan yang cenderung merasa puas apabila mendapatkan perilaku adil dan dukungan dari atasan, serta mengawasi kinerja karyawan secara berkala demi hasil produktivitas yang maksimal.

5. *Workers* (Rekan kerja)

Yaitu teman-teman kepada siapa mereka berinteraksi dalam melaksanakan pekerjaan, seseorang dapat merasakan rekan kerjanya sangat menyenangkan atau tidak menyenangkan.

2.2 Kerangka Pemikiran

.Adapun kerangka pemikiran untuk memperjelas penelitian ini dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Sumber : Konsep yang disesuaikan peneliti, 2022

2.3 Penelitian Terdahulu

2.3.1 Jurnal Nasional

Penelitian yang dilakukan oleh (Putri, 2022) dengan judul penelitian “Analisis Kepuasan Kerja Karyawan di Holiday Inn Resort Batam”. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan kerja Karyawan di Holiday Inn Resort Batam. Jenis penelitian yang digunakan menggunakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survey. Berdasarkan hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah kepuasan kerja karyawan pada holiday inn resort Batam cukup dengan kategori 54,08%. Sedangkan untuk indikator gaji berada dalam kategori cukup setuju yaitu 59,18%. Selanjutnya pada indikator pekerjaan itu sendiri berada pada kategori cukup setuju yaitu 44,90%, pada indikator promosi jabatan berada pada kategori cukup setuju 33,67% dan pada indikator supervisi berada pada kategori 44,90%.

Penelitian yang dilakukan Rahmadhan Harapan, (2017) dengan judul; “Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Di CV. Rezeki Medan”, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan Kinerja Karyawan Pada CV. Rezeki Medan, Objek penelitian ini adalah perusahaan CV. Rezeki Medan. Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif kualitatif dengan melakukan serangkaian pengumpulan serta menginterpretasikan data yang diperoleh dan diolah sehingga dapat mendapatkan hasil yang jelas. Hasil penelitian metode deskriptif adalah Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan CV. Rezeki Medan pada tahun 2016 masih dinilai kurang bagus. Hal ini dapat dilihat dari beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja antara lain:

1. Pay satisfaction

Sebagian besar karyawan merasa kurang puas dengan gaji yang mereka terima saat ini. Sebagian karyawan puas dengan gajinya karena sudah memenuhi kecukupan minimum dari kebutuhan hidup mereka.

2. Promotion satisfaction

Pelaksanaan kebijakan perusahaan tidak selalu konsisten padahal dulunya perusahaan selalu konsisten dengan kebijakan tersebut.

3. Supervision satisfaction

Kemampuan dan keahlian para atasan di perusahaan ini tergolong baik tetapi tidak semua atasan di perusahaan ini merupakan komunikator yang baik.

4. Coworker satisfaction

Sisi positif yang dimiliki sejumlah karyawan antara lain mau bekerja sama dan mau menolong rekannya ketika dalam kesulitan. Sementara itu, sisi negatif yang dimiliki beberapa rekan lainnya antara lain sikap acuh tak acuh dan mementingkan diri sendiri.

5. Satisfaction with the work itself

Untuk pekerjaan dalam kantor, sifatnya lebih monoton dan membosankan, sedangkan untuk pekerjaan lapangan lebih ada tantangannya dan tingkat kesulitannya juga lebih tinggi.

Penelitian yang dilakukan William et al., (2019) dengan judul penelitian“, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengalisis kepuasan kerja

karyawan di PT. Mitra Belawan Fishing Medan, dalam penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif. Adapun hasil akhir yang didapatkan adalah adanya permasalahan yang terjadi pada karyawan yaitu pada faktor Upah, dengan adanya permasalahan tersebut kepuasan kerja para karyawan menjadi menurun.

2.3.2 Jurnal Internasional

Penelitian yang dilakukan (Bhardwaj et al., 2020) dengan judul “*an analysis to understanding the job satisfaction of employee in banking industry*”, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengamati kepuasan karyawan terhadap jabatan mereka di berbagai bidang bank komersil, termasuk swasta, bank umum di Rajasthan, dan untuk berbagai faktor variabel yang mempengaruhi kepuasan karyawan. Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi yang positif dan hubungan antara kepuasan kerja dan penghargaan, remunerasi, keamanan kerja, promosi kesempatan dan hubungan baik dengan karyawan, dan hasil survei juga menunjukkan mayoritas bank karyawan di sektor perbankan puas sejauh menyangkut budaya kerja tetapi gaji dan pengaturan waktu masih menjadi perhatian utama, yang dapat ditarik kesimpulan masih ada beberapa kepuasan kerja masih belum berjalan dengan baik.

Penelitian selanjutnya berjudul “*Analysing relationship between employee job satisfaction and motivation*” oleh (Scheers & Botha, 2014) diterbitkan oleh Journal of Business and Retail Management Research Sciences 2014, Vol. 9 issues 1.. Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk menganalisis persepsi tingkat kepuasan kerja di pengecer bahan makanan di Afrika Selatan dan menetapkan apakah

ada hubungan antara kepuasan kerja karyawan dan motivasi karyawan ritel di pengecer bahan makanan di preorita, Afrika Selatan. Hasil akhir menunjukkan bahwa mayoritas responden 43% sangat tidak setuju pernyataan bahwa sikap karyawan terpuji, pandangan yang dibantah oleh manajemen. Pengelolaan kesan bahwa itu cukup untuk mengatasi masalah kepuasan pelanggan, peneliti juga menetapkan bahwa persepsi pelanggan, sehingga kesimpulannya dari penelitian ini mengatakan adanya korelasi positif antara kepuasan kerja karyawan dan motivasi karyawan.

3 BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian yang bersifat kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang bersifat alamiah, dimana peneliti ini adalah sebagai instrument kunci dalam pengambilan sampel sumber data (Abdussamad, 2021). Dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah peneliti itu sendiri, untuk dapat menjadi instrument maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas sehingga mampu bertanya, menganalisis, menggambarkan, dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti.

Menurut (Sugiyono, 2015) metode penelitian kualitatif dinamakan metode baru, karena popularitasnya belum lama. Metode ini disebut juga sebagai , metode *artistic* karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), dan disebut metode interpretive karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang dikemukakan di lapangan.

3.2 Jenis Data

Jenis data yang dilumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber asli. Data primer dapat berupa opini subyek (orang)

2. Data sekunder

Data Sekunder yaitu data di peroleh melalui kepustakaan atau studi dokumendengan mempelajari berbagai tulisan melalui informasi dari perusahaan ataupun internet untuk mendukung penelitian, buku, jurnal, tau referensi terdahulu (Sugiyono, 2015). Data yang ingin di peroleh adalah data deskriptif dari buku referensi, jurnal terdahulu, dan bebetapa dokumen.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategi dalam peneltian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitia ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi (Sugiyono, 2015).

1. Wawancara

(Sugiyono, 2015) mengemukakan bahwa wawancara di gunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus di teliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Teknik wawancara merupakan cara pengumpulan data atau informasi dengan bertatap muka secara langsung dengan informan. Wawancara di laksanakan sampai data yang di peroleh sesuai dengan harapan. Wawancara adalah suatu percakapan atau komunikasi yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan atau komunikasi yang di lakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan dengan maksud mendapatkan informasi tertentu yang di lakukan antara dua pihak, yaitu pewawancara dan terwawancara (Sugiyono, 2015).

Dalam Merode wawancara ada 3 bentuk yakni.

a) Wawancara terstruktur

Dalam wawancara terstruksur, pewawancara menetapkan sendiri masalah dan pertanyaanpertanyaan yang akan diajukan. Wawancara jenis ini bertujuan untuk mencari jawaban hipotesis. Wawancara terstruktur pada umumnya digunakan jika seluruh sampel penelitian dipandang memiliki kesempatan yang sama untuk menjawab pertanyaan yang diajukan. Keuntungan wawancara terstruktur ini adalah tidak dilakukan pendalaman pertanyaan yang memungkinkan adanya dusta bagi informan yang diwawancarai.

b) Wawancara semi terstruktur

Wawancara semi – terstruktur lebih tepat dilakukan dalam penelitian kualitatif dari pada penelitian lainnya. Ciri-ciri dari wawancara semi terstruktur adalah pertanyaan terbuka namun ada batasan tema dan alur pembicaraan, fleksibel tetapi terkontrol, ada pedoman wawancara yang dijadikan patokan dalam alur, dan tujuan wawancara adalah untuk memahami suatu fenomena.

c) Wawancara tidak terstruktur

Hasil wawancara tidak terstruktur menekankan pada pengecualian, penyimpangan, penafsiran yang tidak lazim, penafsiran kembali, pendekatan baru, pandangan ahli, atau perspektif tunggal. Perbedaan wawancara ini dengan wawancara terstruktur adalah dalam hal waktu bertanya dan memberikan respon yang lebih bebas. Dalam wawancara tidak terstruktur pertanyaan tidak disusun terlebih dahulu, karena disesuaikan dengan keadaan dan ciri unik dari narasumber atau informan.

Pada penelitian ini penulis menggunakan wawancara semi terstruktur. Metode wawancara ini diharapkan untuk mendapatkan data tentang kepuasan kerja karyawan Lion parcel tanjungpinang. Dalam hal ini penulis akan melakukan wawancara dengan seorang *Owner*, *Supervisor*, *Accounting* dan 2 Staff Senior di Lion parcel tanjungpinang.

2. Studi kepustakaan

Studi Pustaka adalah merupakan teknik pengumpulan data dengan tinjauan

pustaka ke perpustakaan. Pada penelitian ini menggunakan segala bentuk informasi yang saling erat kaitannya dengan penelitian yang sedang diteliti. Adapun bahan referensi yang digunakan yaitu : buku-buku dan jurnal yang sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, foto, video, dokumen berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah (Sugiyono, 2015).

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Populasi adalah sebagai keseluruhan subjek penelitian atau suatu wilayah yang generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017) Penetapan populasi yang menjadi sasaran penelitian beserta karakteristiknya adalah hal yang penting sebelum menentukan sampel. Kejelasan permasalahan dalam penelitian yang dirumuskan sangat berhubungan dengan penetapan sasaran populasi tersebut. Berdasarkan hal tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Lion Parcel Tanjungpinang yang terdiri dari satu(1) *owner* dan sembilan(9) karyawan dengan jumlah keseluruhan sepuluh (10) orang..

3.4.2 Sampel

Sugiyono, (2017) mengatakan Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel adalah himpunan bagian dari populasi yang memberikan gambaran yang benar tentang populasi. Dalam penelitian yang dilakukan di Lion parcek tanjungpinang proses pengambilan sampel menggunakan metode *non probability* dengan tekni *purposive sampling*.

Menurut Sugiyono, (2017) mendefinisikan *purposive sampling* adalah suatu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu dengan mempertimbangkan sampel sesuai karakteristik yang telah ditentukan, adapun karakteristik yang dimaksud disini adalah karyawan Lion Parcel Tanjungpinang yang sudah bekerja lebih dari 3 tahun, dengan alasan biar mendapatkan hasil yang lebih valid dalam penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 5 inrorman, berikut uraian sampel penelitian ini :

Tabel 3.1
Sampel Penelitian

Nama	Jabatan	Lama Bekerja
Dk	Pemilik	9 tahun
Hn	Supervisor	9 tahun
Rn	Accounting Managert	9 tahun
MI	Packing	7 tahun
Rm	Kurir	4 tahun
Jumlah		5 Informan

Sumber : Data Olahan 2022

3.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan variabel yang di pilih oleh peneliti untuk di gunakan dalam penelitian. Terdapat satu definisi saja pada satu variable (Nazir,2017). Untuk memberikan arahan pada penelitian ini, penulis memberikan definisi operasional atas variable penelitian sebagai berikut :

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Pernyataan
Kepuasan Kerja Karyawan	Menurut (Kurniawan, 2013), kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Hani dan Handoko (Kurniawan, 2013)	1. <i>Work it self</i> 2. <i>Pay</i> 3. <i>Promotion</i> 4. <i>Supervision</i> 5. <i>Workers</i>	Rahmadhan Harapan, (2017)

Sumber : Data Oalahan 2022

3.6 Teknik Pengolahan Data

Dalam melakukan pengolahan data, penelitian ini tidak bisa harus menunggu setelah semua data terkumpul atau pengolahan data selesai. Hal ini, data sementara yang sudah terkumpul, dapat diolah dan di lakukan analisis data secara

bersamaan. Pada saat menganalisis data, peneliti dapat kembali lagi kelapangan untuk mencari tambahan data yang di anggap perlu dan mengelolah kembali.

Dalam pelaksanaannya, pengolah data tidak terikat oleh batasan kronologis, dan secara keseluruhan langkah-langkah ini saling berhubungan selama dan sesudah pengumpulan data. Teknik pengolahan data yang peneliti gunakan sesuai dengan teori model Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi

1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan tahap dimana peneliti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta mencari tema dan polanya. Reduksi data adalah data yang di peroleh di lapangan kemudian di tulis oleh penelitian dan berisi uraian atau laporan yang terperinci. Data yang reduksi memberikan gambaran yang lebih tajam mengenai hasil pengamatan, dan juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data yang di peroleh bila di perlukan (Sugiyono, 2015).

2. Penyajian data (*Data Display*)

Sugiyono, (2015). penyajian data merupakan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data di arahkan agar data hasil reduksi terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga mungkin mudah di pahami. Penyajian data di lakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan,

hubungan antara kategori, maupun teks naratif. Penyajian data merupakan proses penyusunan informasi secara sistematis dalam rangka memperoleh kesimpulan sebagai temuan penelitian. Di dalam penelitian ini di dapat berupa kalimat, kata-kata yang berhubungan dengan focus penelitian, sehingga sajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun secara sistematis yang memberikan kemungkinan untuk di tarik kesimpulan.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*Conclusion Drawing*)

Kesimpulan awal yang di kemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak di temukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, tetapi apabila kesimpulan yang di kemukakan pada tahap awal di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan data yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (Sugiyono, 2015). Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan.

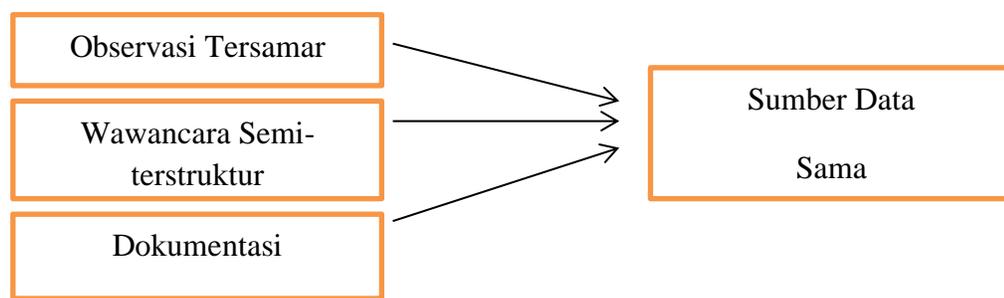
3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono, (2017) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah :

3.7.1 Triangulasi Teknik

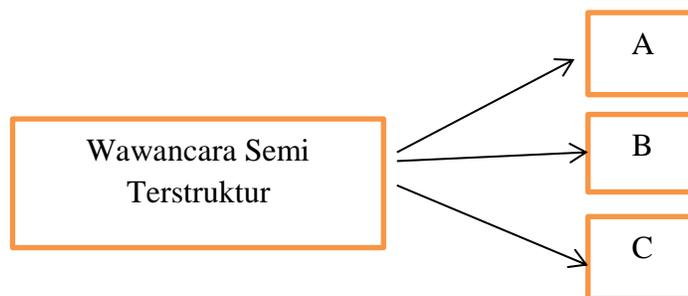
Setelah penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi, maka dalam penelitian kualitatif dikenal dengan satu istilah lagi yaitu teknik pengumpulan data triangulasi atau gabungan Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada, triangulasi teknik dapat ditempuh melalui langkah-langkah sebagai berikut :

Gambar 3.1



Teknik triangulasi dibagi menjadi dua jenis, yakni triangulasi teknik dan triangulasi sumber. Penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi teknik, triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur, dan juga dokumentasi penelitian, dalam unsur ini terdapat empat methoden yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2015), hal ini dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 3.2



Keterangan :

Dimana penulis mendapatkan data dari sumber yang penulis jadikan sebagai informan untuk mendapatkan informasi dengan teknik yang sama, yaitu wawancara terstruktur.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). Metode Penelitian Kualitatif. In P. Rapanna (Ed.), *Syria Studies* (1st ed., Vol. 1, Issue 1). CV.Syakir Media Press.
- Ayu, N., Pitasari, A., & Surya Perdhana, M. (2018). Kepuasan Kerja Karyawan : Studi Literatur. *Diponegoro Journal of Management*, 7(4), 1–11.
- Bhardwaj, A., Mishra, S., & Jain, T. K. (2020). An analysis to understanding the job satisfaction of employees in banking industry. *Materials Today: Proceedings*, 37(Part 2), 170–174. <https://doi.org/10.1016/j.matpr.2020.04.783>
- Hartatik, indah puji. (2014). *BUKU PRAKTIS PENGEMBANGAN SDM*. Laksana.
- Hasibuan, M. S. . (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Kurniawan, I. (2013). KEPUASAN KERJA KARYAWAN Oleh : *Universitas Mataram, October*, 81–95.
- Mangkunegara. (2013). *manajemen sumber daya manusia*. PT Remaja Rosdakarya.
- Munandar, J. M., Kartika, L., Permatasari, Y., Indrawan, R. D., Andrianto, M. S., & Siregar, E. (2014). *Penghantar Manajemen* (cet pertam). PT Penerbit IPB Press.
- Putri, Y. D. (2022). Analisis Kepuasan Kerja Karyawan di Holiday INN Resort Batam. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6, 2195–2200. <https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/view/2913><https://www.jptam.org/index.php/jptam/article/download/2913/2734>
- Rahmadhan Harapan. (2017). Analisa Kepuasan Kerja Karyawan Di Cv. Rezeki Medan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 8(2), 97–102.
- Rozarie. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi 3)*.
- Scheers, L. van, & Botha, J. (2014). Analysing relationship between employee job satisfaction and motivation. *Journal of Business & Retail Management Research*, 9(1), 98–109. <http://proxy.devry.edu/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&AuthType=url,cookie,ip,uid&db=bth&AN=99401817&site=eds->

live%5Cnhttp://content.ebscohost.com.proxy.devry.edu/ContentServer.asp?T=P
&P=AN&K=99401817&S=R&D=bth&EbscoContent=dG

- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian: Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Sugiyono. (2017a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA, CV.
- Sugiyono. (2017b). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA, CV.
- Sutrisno, E. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. PRENADAMEDIA GROUP.
- William, V., Hartono, Weny, Yuliana, & Nugroho, N. (2019). Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Di CV. Belawan Fishing Medan. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 3(1), 1.
- Yani, H. M. (2012). *manajemen sumber daya manusia*. mitra wacana media.

CURRICULUM VITAE



Nama :Dian Awalia EkaPutri

Jenis Kelamin :Perempuan

Tempat Tanggal Lahir :Tanjungpinang, 6 Januari 1999

Status :Belum menikah

Agama :Islam

E-Mail :awaliadian432@gmail.com

Alamat :Jl.Handoyo Putro, Perumahan Lembah Asri

Pekerjaan :Mahasiswa

Pendidikan :-SD Negeri 008 Tanjungpinang
-Mtsn Tanjungpinang
-SMA Negeri 4 Tanjungpinang
-STIE Pembangunan Tanjungpinang