

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
PADA RESTORAN KFC BATU 9  
KOTA TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**

**TIARA INTAN LUSIANA**

**NIM : 15612247**



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

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
PADA RESTORAN KFC BATU 9  
KOTA TANJUNGPINANG**

**SKRIPSI**

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

Oleh

**TIARA INTAN LUSIANA**

**NIM : 15612247**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**



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

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA  
RESTORAN KFC BATU 9 KOTA  
TANJUNGPINANG**

Diajukan Kepada :

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

Oleh

Nama : TIARA INTAN LUSIANA  
NIM : 15612247

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,

Pembimbing Kedua,

**Risnawati, S.Sos., M.M.**  
NIDN.1025118803 / Asisten Ahli

**Muhammad Mu'azamsyah, S.Sos., M.M.**  
NIDN.1008108302/Asisten Ahli

Mengetahui,  
Ketua Program Studi,

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

Skripsi Berjudul

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA  
RESTORAN KFC BATU 9 KOTA  
TANJUNGPINANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : TIARA INTAN LUSIANA  
NIM : 15612247

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal Dua Belas  
Desember Tahun Dua Ribu Sembilan Belas Dan Dinyatakan Telah Memenuhi  
Syarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,

Sekretaris,

**Risnawati, S.Sos., M.M**  
NIDN.1025118803 / Asisten Ahli

**Tubel Agusven, S.T., M.M**  
NIDN. 1017087601/ Asisten Ahli

Anggota,

**Betty Liendarita, S.E., M.M**  
NIDN.1030087301 / Asisten Ahli

Tanjungpinang, 12 Desember 2019  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan  
Tanjungpinang,  
Ketua,

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

## PERNYATAAN

Nama : Tiara Intan Lusiana  
NIM :15612247  
Tahun Angkatan : 2015  
Indeks Prestasi Kumulatif :3,23  
Program Studi :Manajemen  
Judul Skripsi :Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Pada Restoran Kfc Batu 9 Kota Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan rekayasa maupun karya dari orang lain. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata di kemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, Desember 2019

Penyusun,

Tiara Intan Lusiana

Nim :15612247

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Setiap usaha yang kulakukan untuk menyelesaikan karya tulis ini merupakan pertolongan dari Allah SWT.

Dan Doa dari Orang tuaku, Ku persembahkan skripsiku ini kepada Orang Tua Ku Tercinta, Lembaran-Lembaran Kecil ini adalah salah satu bagian kecil dari bakti kasihku untuk kedua orang tuaku ...

Dan juga dengan bangga kupersembahkan skripsi kepada Almamaterku..

## **HALAMAN MOTTO**

“Maka sesungguhnya tidak akan ada suatu kesuksesan melainkan dengan  
pertolongan dari Allah (Q.S .Huud ayat 88)”

“Dan bahwasannya seorang manusia tidak akan memperoleh selain apa yang telah  
di usahakannya (Q.S An. Najm ayat 39)”

“Pandanglah hari ini, kemarin adalah mimpi ,esok hari hanyalah sebuah visi,  
tetapi hari ini adalah kenyataan. Menjadikan hari kemarin sebagai mimpi bahagia,  
dan setiap hari esok sebagai visi harapan”

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas karunia dan rahmat Nya dan tidak lupa bantuan dari semua pihak penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Pada Restoran KFC Batu 9 Kota Tanjungpinang”. Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di program studi Manajemen Strata-1 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan, Tanjungpinang.

Dalam proses penulisan ini tentunya tak lepas dari bantuan pihak yang selalu mendukung, maka dengan ketulusan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga kepada pihak-pihak sebagai berikut :

1. Ibu Charly Marlinda, S.E., Mak., Ak, CA Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang, yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk penulis untuk dapat menimba ilmu dan pengetahuan.
2. Ibu Ranti Utami, S.E., M.Si., Ak, CA Selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Bapak Imran Ilyas. M.M, Selaku Wakil Ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
4. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T.,M.M, Selaku Ketua Program Studi Manajemen.
5. Ibu Risnawati, S.Sos., M.M, selaku pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktunya, yang penuh kesabaran dan telah memberikan banyak motivasi dan saran serta masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

6. Bapak Muhammad Mu'azamsyah, S.sos., M.M selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya, memberikan motivasi dan saran serta masukan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Bapak Afrizal selaku pimpinan Restoran KFC Batu 9 yang telah memberikan izin melakukan penelitian dan memberikan arahan kepada penulis.
8. Orang tuaku Bapak Suparno dan Ibu Nurul Hidayati yang telah memberikan dorongan, semangat dan doa sehingga usaha-usaha yang di lakukan mendapatkan ridho dari Allah SWT serta nasihat-nasihat yang di berikan kepada penulis yang tidak pernah bosan di berikan kepada penulis.
9. Buat Kakak Ku Nopa Fajar Pratiwi, dan adik kecilku Salwa Sintia Putri yang telah mendampingi dengan setia, memberikan semangat dan telah banyak meluangkan waktunya untuk menemani hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Buat teman-teman seperjuanganku Astar iwildyana, Mita Nurjanah, Dewi Fatimah, Eriyanto, Ahmad Jufri, Oktavia sari, Nasron yang telah memberikan semangat dan dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
11. Buat seluruh teman-teman Manajemen malam 1 tahun 2015 yang telah memberikan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga segala kebaikan yang telah di berikan kepada penulis dapat menjadi karunia yang tidak terhingga dalam hidupnya. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi pembaca

Tanjungpinang, Desember 2019

Penulis

**Tiara IntanLusiana**  
**NIM: 15612247**

**DAFTAR ISI**

## HAL

**HALAMAN JUDUL**

**HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN**

**HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN**

**HALAMAN PERNYATAAN**

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**HALAMAN MOTTO**

**KATA PENGANTAR**..... viii

**DAFTAR ISI**..... x

**DAFTAR TABEL** ..... xii

**DAFTAR GAMBAR**.....xiv

**DAFTAR LAMPIRAN** ..... xv

**ABSTRAK** .....xvi

**ABSTRACT** ..... xvii

## **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah ..... 1

1.2 Rumusan Masalah.....5

1.3 Batasan Masalah .....5

1.4 Tujuan Penelitian .....6

1.5 Kegunaan Penelitian .....6

1.5.1 Kegunaan Ilmiah.....6

1.5.2 Kegunaan Praktis .....6

1.6 Sistematika Penulisan .....7

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Manajemen.....9

2.1.1 Pengertian Manajemen.....9

2.1.2 Fungsi Manajemen .....10

2.2	Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	12
2.2.1	Fungsi Operasional Manajemen Sumber Daya Manusia .....	15
2.2.2	Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....	16
2.2.3	Manfaat Manajemen Sumber Daya Manusia .....	17
2.3	Kepuasan Kerja .....	18
2.3.1	Pengertian Kepuasan Kerja .....	18
2.3.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	20
2.3.3	Aspek-Aspek Kepuasan Kerja .....	21
2.3.4	Teori-Teori Kepuasan Kerja .....	22
2.3.5	Dampak Kepuasan Dan Ketidakpuasan Kerja .....	24
2.3.6	Variabel-Variabel Kepuasan Kerja .....	26
2.3.7	Cara Meningkatkan Kepuasan Kerja .....	27
2.3.8	Indikator Kepuasan Kerja .....	28
2.4	Kerangka Pemikiran .....	30
2.5	Penelitian Terdahulu .....	30

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

3.1	Jenis Penelitian .....	35
3.2	Jenis Data .....	36
3.3	Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.4	Populasi Dan Sampel .....	37
3.4.1	Populasi .....	37
3.4.2	Sampel .....	37
3.5	Definisi Operasional Variabel .....	38
3.6	Teknik Pengolahan Data .....	39
3.7	Teknik Analisis Data .....	40

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Perusahaan .....	45
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	45
4.1.1.1	Sejarah Singkat Kentucky Fried Chicken .....	45
4.1.1.2	Visi Misi PT. Fastfood Indonesia, Tbk .....	47

4.1.1.3	Struktur Organisasi Restoran KFC Batu 9	
	Tanjungpinang .....	48
4.1.1.4	Tugas dan Tanggung jawab Karyawan KFC	
	Batu 9 .....	48
4.1.2	Karakteristik responden .....	50
4.1.2.1	Karakteristik Jenis Kelamin .....	50
4.1.2.2	Karakteristik Tingkat Pendidikan.....	51
4.1.2.3	Karakteristik Lama Bekerja .....	53
4.1.2.4	Karakteristik Bagian Pekerjaan .....	52
4.1.2.5	Karakteristik Usia.....	53
4.2	Pengujian Intrumen.....	54
4.2.1	Uji Validitas.....	54
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	56
4.2.3	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Kerja .....	56
4.2.3.1	Indikator Gaji dan Upah .....	56
4.2.3.2	Indikator Pekerjaan itu sendiri .....	59
4.2.3.3	Indikator Rekan Kerja.....	61
4.2.3.4	Indikator Promosi .....	63
4.2.3.5	Indikator Supervisi (Kepenyelaaan) .....	65
4.3	Pembahasan.....	67

## **BAB V PENUTUP**

5.1	Kesimpulan .....	75
5.2	Saran.....	77

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **CURICULUM VITAE**

## **DAFTAR TABEL**

<b>No Tabel</b>	<b>Halaman</b>
<b>Judul Tabel</b>	
Tabel 3.1	38
Definisi Operasional Variabel.....	
Tabel 3.2	40
Kriteria Bobot Nilai Skala Likert.....	
Tabel 3.3	44
Tabel Interval Kelas .....	
Tabel 4.1	50
Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	
Tabel 4.2	51
Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	
Tabel 4.3	52
Data Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	
Tabel 4.4	53
Data Responden Berdasarkan Bagian Pekerjaan .....	
Tabel 4.5	55
Data Responden Berdasarkan Usia .....	
Tabel 4.6	54
Pengujian Validitas Instrumen Penelitian .....	
Tabel 4.7	56
Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	
Tabel 4.8	57
Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Pembayaran (Upah Dan Gaji) .....	
Tabel 4.9	59
Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Pekerjaan itu sendiri.....	
Tabel 4.10	61
Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Rekan Kerja .....	
Tabel 4.11	63
Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Promosi .....	
Tabel 4.12	65
Tanggapan Responden Berdasarkan Indikator Kepenyelaaan (Supervisi).....	
Tabel 4.13	74
Rekapitulasi Tanggapan Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan .....	

## DAFTAR GAMBAR

<b>No Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
	<b>Gambar 2.1 Kerangka pemikiran .....</b>	<b>32</b>
	<b>Gambar 4.1 Struktur Organisasi Restoran KFC Batu 9 Tanjungpinang .....</b>	<b>48</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran****Judul Lampiran**

1. Kuisisioner
2. Tabulasi Responden
3. Hasil Olahan Data
4. Surat Keterangan Sudah Melakukan Penelitian
5. Plagiatis Checker X

**ABSTRAK**

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
PADA RESTORAN KFC BATU 9  
KOTA TANJUNGPINANG

Tiara Intan Lusiana. 15612247. Manajemen. STIE Pembangunan Tanjungpinang.  
[Tiaraintanlusiana@gmail.com](mailto:Tiaraintanlusiana@gmail.com)

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan pada restoran KFC Batu 9 Kota Tanjungpinang. Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif, dengan pendekatan deskriptif, pengumpulan data dalam penelitian ini adalah angket (kuisisioner), studi pustaka, dokumentasi.

Teknik analisa yang digunakan secara kuantitatif dengan menggunakan SPSS, pengujian instrument penelitian yaitu menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas, Teknik analisis data dengan menggunakan skala likert untuk dapat mengetahui sikap, pendapat dan persepsi berdasarkan kuisisioner yang di bagikan, serta mendeskripsi jawaban responden atas kuisisioner yang telah di berikan. Objek pada penelitian yaitu Restoran KFC Batu 9 Kota Tanjungpinang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai total skor pada kelima indikator yang telah di teliti pada variabel kepuasan kerja karyawan yaitu sebesar 425 dengan nilai rata-rata 85 dan berada pada skala puas. Berdasarkan hasil yang di peroleh dari keseluruhan dapat di simpulkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan pada restoran KFC Batu 9 Kota Tanjungpinang tergolong sudah puas.

Kata Kunci : Kepuasan kerja

Dosen Pembimbing I :Risnawati, S.sos., M.M  
Dosen Pembimbing II :Muhammad Mu'azamsyah, S.sos., M.M

***ABSTRACT***

ANALYSIS OF EMPLOYEE SATISFACTION LEVELS  
IN THE RESTAURANT OF KFC STONE 9  
TANJUNGPINANG

Tiara Intan Lusiana. Manajemen. STIE Pembangunan Tanjungpinang.  
Tiaraintanlusiana@gmail.com

*The purpose of this study was to determine the level of job satisfaction of employees at the KFC Batu 9 restaurant Tanjung Pinang City. The research method used in this study is a quantitative research method, with a descriptive approach, data collection in this study is a questionnaire (questionnaire), literature study, documentation.*

*The analysis technique used quantitatively using SPSS, testing of research instruments that uses validity and reliability tests, data analysis techniques using a Likert scale to be able to find out attitudes, opinions and perceptions based on questionnaires distributed, as well as describing respondents' answers to questionnaires that have been given. The object of this research is KFC Stone 9 Restaurant, Tanjungpinang City.*

*The results of this study indicate that the total score on the five indicators that have been examined on the variable employee job satisfaction that is equal to 425 with an average value of 85 and are on the satisfaction scale. Based on the results obtained from the whole it can be concluded that the level of job satisfaction of employees at the KFC Batu 9 restaurant in Tanjung Pinang City is already satisfied.*

*Keyword : Job Satisfaction*

Dosen Pembimbing I :Risnawati, S.sos., M.M  
Dosen Pembimbing II :Muhammad Mu'azamsyah, S.sos., M.M

**BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dunia bisnis pada masa sekarang terus mengalami perkembangan yang begitu pesat. Hal ini karena persaingan usaha bisnis yang semakin kompetitif. Untuk mengatasi hal tersebut maka suatu perusahaan di tuntut untuk lebih kreatif dan inovatif untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Bisnis merupakan kegiatan yang di lakukan oleh perusahaan untuk mencari keuntungan. Pada umumnya setiap perusahaan menginginkan agar usaha atau bisnisnya dapat berjalan dengan lancar dan mendapatkan hasil maksimal hal itu merupakan tujuan utamanya perusahaan, sebuah perusahaan tidak akan dapat berjalan dengan baik apabila perusahaan tersebut tidak mempunyai sumber daya manusia yang dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

Menurut Hasibuan (2013) berpendapat bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien agar dapat membantu terwujudnya tujuan dari setiap perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Unsur dari manajemen sumber daya manusia adalah manusia yang merupakan tenaga kerja atau karyawan pada perusahaan, manusia merupakan orang yang sangat berperan aktif di dalam kegiatan organisasi. Sumber daya manusia dapat diibaratkan seperti otak manusia jika sumber daya manusia dalam perusahaan tidak memiliki tugas fungsi, kualitas dan tidak di manajemen dengan maksimal maka perusahaan tersebut tidak akan

berjalan dengan sesuai dengan harapan dan karyawan merupakan aset perusahaan yang harus di kelola dengan baik agar dapat memberikan kontribusi yang maksimal ketersediaan sumber daya manusia merupakan faktor yang penting dalam organisasi atau perusahaan dan organisasi dituntut untuk menggunakan sumber dayanya secara efisien dan karyawan harus merasa puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan untuk menunjukkan adanya kinerja yang tinggi agar dapat bekerja secara efisien.

Restoran cepat saji merupakan salah satu bisnis yang menguntungkan, restoran yang menyediakan makanan dengan menu yang beraneka ragam, di daerah Tanjungpinang pada khususnya telah banyak restoran cepat saji salah satunya adalah restoran KFC atau (*Kentucky Fried Chicken*). Restoran KFC pertama kali masuk ke Indonesia pada tahun 1978, dan pada tahun 2002 KFC membuka gerai pertama kali di Tanjungpinang yang beralamat di Jln.Teuku umar, setelah beberapa tahun berdiri KFC mulai membuka cabang di JL. D.I Pandjaitan Km.9 Tanjungpinang, Kepulauan Riau dan di resmikan pada tanggal 16 November 2015, pembukaan cabang baru ini untuk memudahkan para penggemar KFC di Tanjungpinang. Restoran KFC merupakan restoran yang terkenal dengan makanan cepat saji yang banyak diminati oleh masyarakat Tanjungpinang, Kepulauan Riau.

Dalam setiap berdirinya organisasi atau perusahaan pasti ada karyawan yang merasa kurang puas atau bahkan tidak puas dengan pekerjaan mereka. Hal ini memang bukan keinginan dari perusahaan maka perusahaan harus mencari

tahu apa penyebab ketidakpuasan karyawan tersebut. Karyawan yang merasa tidak puas akan menimbulkan reaksi yang berbeda-beda, mulai dari mengeluh, mogok kerja, dan menurunnya produktifitas kerja. Masalah ini merupakan masalah yang sangat pening bagi perusahaan untuk menindaklanjuti lebih mendalam, karena masalah ini akan berdampak sangat besar bagi perusahaan.

Menurut Sutrisno (Hamali, 2016) Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antara karyawan, imbalan yang di terima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik, dan psikologis. Kepuasan kerja merupakan masalah yang cukup menarik karena terbukti besar pengaruhnya bagi karyawan maupun bagi perusahaan, bagi karyawan kepuasan kerja akan menimbulkan perasaan yang menyenangkan dalam bekerja, sedangkan bagi perusahaan dapat bermanfaat untuk meningkatkan produksi.

Dari observasi langsung dilapangan, penulis menemukan masalah pada kepuasan kerja karyawan antara lain :

1. Penempatan kerja yang tidak sesuai kemampuan, seorang karyawan merasa memiliki kemampuan di bagian memasak namun ia di tempatkan di bagian kasir, dan seorang karyawan yang merasa memiliki kemampuan di bagian kasir di tempatkan di bagian memasak, hal ini membuat karyawan KFC merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka karena mereka bekerja tidak sesuai dengan keahlian mereka bahkan di temukan beberapa karyawan mengundurkan diri karena tidak dapat mengikuti prosedur kerja yang di berikan oleh perusahaan KFC tersebut.

2. Satu karyawan diwajibkan untuk menguasai banyak posisi atau bidang karyawan yang bekerja pada restoran ini diwajibkan untuk dapat menguasai semua posisi antaranya adalah posisi memasak, posisi dapur, posisi kasir, dan posisi pelayanan karenamanajer dapat saja sewaktu waktu menempatkan mereka di posisi yang diinginkan oleh manajer.
3. Jam istirahat yang terlalu sedikit, jam istirahat yang di berikan oleh perusahaan kepada karyawan perusahaan ini di rasa terlalu sedikit karena karyawan hanya di berikan waktu yang singkat untuk makan dan beristirahat, setelah istirahat sebentar mereka di tuntutan untuk melanjutkan pekerjaan mereka kembali, dengan waktu istirahat yang terlalu sedikit membuat karyawan kelelahan karena dengan sistem kerja yang mewajibkan mereka untuk berdiri terus dan dengan beban pekerjaan yang di rasa cukup berat.
4. Jenjang karier yang lambat, jenjang karier yang lambat atau susah, jenjang karier yang lambat atau susah membuat karyawan merasa jenuh karena mereka menganggap sudah bekerja bertahun-tahun lamanya namun jabatan tidak naik, dibutuhkan waktu sekitar 10 tahun untuk dapat naik kejabatan yang lebih tinggi, untuk bisa dapat naik kejabatan yang lebih tinggi, karyawan diwajibkan untuk mengikuti tes yang di berikan oleh perusahaan, apabila tes mereka lulus maka mereka akan naik kejabatan yang lebih tinggi dan apabila tes mereka tidak lulus maka mereka tidak akan dapat naik ke jabatan selanjutnya.
5. Sakit atau izin, karyawan merasa kurang puas dengan sulitnya mendapatkan izin, izin sakit maupun izin keperluan yang lainnya sebab apabila karyawan sedang sakit atau ada keperluan mendesak, perusahaan sulit untuk memberikan

izin kepada karyawan dan apabila karyawan sedang sakit namun tidak ada surat keterangan dari dokter maka karyawan tersebut akan di berikan teguran dan surat peringatan apabila surat peringatan sudah lebih dari 3 kali maka karyawan tersebut akan di berhentikan oleh perusahaan secara langsung.

Pemasalahan ini perlu mendapatkan perhatian yang lebih, karena ini akan membawa dampak negatif untuk perkembangan restoran KFC itu sendiri, maka dari itu permasalahan ini harus di teliti lebih lanjut untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan yang ada di restoran KFC Km.9 kota Tanjungpinang tersebut. Dari fenomena tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang tingkatkepuasan kerja di restoran KFC Km.9 kotaTanjungpinang dengan judul ‘‘Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Pada Restoran KFC Batu 9 Kota Tanjungpinang’’.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Dengan demikian untuk mempermudah penelitian ini nantinya, dan agar penelitian ini memiliki arah yang jelas, maka terlebih dahulu dirumuskan permasalahan yang akan di teliti. Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah di jelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Bagaimana Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan pada Restoran KFC Batu 9 Tanjungpinang ?

### **1.3. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu di batasi

agar tidak terlalu luas. Oleh sebab itu, penulis hanya melakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Restoran KFC Batu 9 Tanjungpinang.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan suatu langkah untuk menemukan, mengembangkan, dan membuktikan secara jelas tentang suatu permasalahan yang akan di teliti, berdasarkan rumusan masalah yang telah di cantumkan pada pembahasan sebelumnya, maka dapat di ketui bahwa tujuan dari dilakukannya penelitian yaitu :“Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Pada Restoran KFC Batu 9 Kota Tanjungpinang.

#### **1.5. Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberi manfaat bagi berbagai antara lain :

##### **1.5.1 Kegunaan Ilmiah**

Kegunaan ilmiah pada penelitian ini untuk ilmu manajemen yaitu memberikan kontribusi dalam hasil penelitian bagi perkembangan ilmu pengetahuan tentang analisis tingkat kepuasan kerja karyawan pada restoran KFC batu 9 Kota Tanjungpinang.

##### **1.5.2 Kegunaan Praktis.**

1. Bagi Penulis, memperluas wawasan tentang tingkat kepuasan kerja karyawan dan sebagai bahan penulisan skripsi yang merupakan syarat kelulusan untuk mendapatkan gelar.
2. Bagi perusahaan, sebagai bahan pertimbangan dalam membuat keputusan dan dasar membuat kebijakan atau aturan pemilik.

3. Bagi pembaca, diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini akan menggambarkan mengenai fenomena yang akan di bahas dari latar belakang masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Terdiri dari tinjauan teori yaitu pengertian manajemen, manajemen sumber daya manusia beserta ruang lingkupnya, pengertian kepuasan beserta ruang lingkupnya, kerangka pemikiran, dan penelitian terdahulu.

### **BAB III : METODELOGI PENELITIAN**

Terdiri dari jenis penelitian, jenis data yang di gunakan, teknik pengumpulan data populasi dan sampel, definisi operasional variabel, teknik pengolahan data, teknik analisis data.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Terdiri dari gambaran umum KFC Batu 9 Kota Tanjungpinang, dan pembahasan yang di lakukan dari hasil penelitian dengan menggunakan metode yang telah di

tentukan sebelumnya serta data yang telah diolah sehingga menghasilkan hasil akhir dari penelitian ini.

## **BAB V : PENUTUP**

Pada bab penutup terdiri dari kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Manajemen**

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

Manajemen merupakan suatu organisasi yang di perlukan manajemen untuk mengatur proses penyelenggaraan organisasi hingga tercapainya tujuan dari organisasi tersebut. Manajemen berasal dari bahasa kuno yaitu *management*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Selain itu juga, manajemen berasal dari bahasa inggris yaitu : *Management* dan adapun menurut kamus oxford “manage” yang artinya memimpin atau membuat keputusan di dalam suatu organisasi. Istilah manajemen yang di terjemahkan dari kata *manage* memang biasanya dikaitkan dengan suatu tindakan yang mengatur sekelompok orang didalam organisasi atau lembaga tertentu demi mencapai tujuan-tujuan tertentu.

Menurut Hasibuan (2017) manajemen merupakan alat untuk mencapai tujuan yang di inginkan, manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan dari suatu perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Dengan manajemen, daya guna hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat di tingkatkan. Adapun unsur-unsur manajemen itu terdiri dari :*man, money, method, machines, materials* dan *market* disingkat menjadi 6 M. Menurut George (2010) menjelaskan bahwa “Manajemen merupakan suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengendalian untuk

menentukan serta untuk mencapai tujuan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya”.

Menurut Afifah (2017) berpendapat bahwa manajemen adalah suatu percobaan yang sungguh-sungguh untuk menghadapi setiap persoalan yang timbul dalam pimpinan perusahaan (dan organisasi lain ) atau setiap sistem kerja yang sama manusia dengan sikap dan jiwa seorang sarjana dan dengan menggunakan alat-alat perumusan. Adapun definisi menurut Kimball and Kimball (Afifah, 2017) Manajemen terdiri dari semua tugas dan fungsi yang meliputi penyusunan sebuah perusahaan, pembiayaan, penetapan garis-garis besar kebijaksanaan, penyediaan, semua peralatan yang di perlukan dan penyusunan kerangka organisasi, serta pemilihan para pejabat teratasnya. Sebagai ilmu yang mengajarkan mengenai proses untuk mencapai tujuan organisasi, manajemen mensyaratkan kerja sama dalam proses pencapaian tujuan tersebut, yang melibatkan sejumlah orang atau sumber daya milik organisasi.

Berdasarkan pengertian manajemen tersebut dapat di pahami bahwa manajemen merupakan suatu rangkaian kegiatan yang mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian serta pengawasan dengan memanfaatkan sumber daya manusia dari sumber-sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah di tentukan.

### **2.1.2 Fungsi Manajemen**

Fungsi-fungsi manajemen (*Management Functions*) adalah suatu elemen-elemen dasar yang selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan

di jadikan acuan oleh manajer dalam melaksanakan kegiatan untuk melaksanakan tujuan. Menurut Hasibuan (2009) mengenai fungsi-fungsi manajemen yang terdiri dari: Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*actuating*), dan Pengendalian (*controlling*).

Menurut Edison (2017) di mana dalam teorinya ia menyebutkan bahwa ada lima fungsi, adapun fungsi-fungsi manajemen meliputi:

1. *Planning*(Perencanaan)

Perencanaan merupakan fungsi manajemen yang melibatkan proses pengaturan tujuan, menetapkan strategi yang di pakai untuk mencapai tujuan tersebut.

2. *Organizing*(Pengorganisasian)

Pengorganisasian adalah fungsi manajemen yang melibatkan pengaturan dan penetaan pekerjaan tentang apa yang di lakukan dan siapa yang melakukan pekerjaan tersebut.

3. *Leading* (Kepemimpinan)

Kepemimpinan adalah fungsi manajemen yang melibatkan pekerjaan yang di lakukan dengan dan melalui orang lain termasuk motivasi, pengarahan, dan kegiatan lainnya dalam rangka untuk menangani orang-orang mencapai tujuan organisasi.

4. *Controlling* (Pengendalian)

Pengarahan adalah fungsi manajemen yang mencakup pengawasan perbandingan dan mengkoreksi performa pekerjaan untuk memastikan semua kegiatan berjalan sesuai dengan apa yang telah di rencanakan.

## 2.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen menurut Hartatik (2014) merupakan suatu cara yang harus dilakukan agar dalam organisasi tersebut dapat berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan tujuan yang di harapkan. Tanpa adanya manajemen, semua kegiatan yang di lakukan di dalam organisasi tidak akan berjalan dengan teratur. Akibatnyatujuan yang ingin di capai oleh organisasi tersebut menjadi sulit untuk terealisasi.

Menurut widodo eko (2015) Manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam penggunaan kemampuan manusia agar dapat mencapai tujuan di setiap perusahaan. Tujuan yang di harapkan tersebut dapat berhasil dengan baik apabila kemampuan sumber daya manusia (SDM) dapat di kembangkan dengan baik.

Menurut Hartatik (2014) Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan yang tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi atau bidang produksi, pemasaran keuangan, maupun kepegawaian karena sumber daya manusia dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang sumber daya manusia (Suwatno, 2011).

Menurut Tjutju (Suwatno, 2011) Sumber daya manusia merupakan asset organisasi yang sangat vital, sehingga peran dan fungsinya tidak bisa di gantikan oleh sumber daya lainnya, betapa pun modern teknologi yang digunakan, atau seberapa banyak dana yang di siapkan, tanpa sumber daya manusia yang professional, semuanya tidak akan bermakna.

Sedangkan menurut Hamali (2016) Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan, dan manajemen pengorganisasian sumber daya. Manajemen sumber daya manusia diciptakan untuk membentuk kultur perusahaan yang layak, dan memasukkan program-program yang menggambarkan dan mendukung nilai-nilai pokok dari perusahaan tersebut dan memastikan keberhasilannya.

Menurut Amstrong (2009) mengemukakan sumber daya manusia dengan kebijakannya menyatakan bahwa *“Human resource policies should be integrated with strategic bussines and used to reinforce an appropriate (or change an inappropriate organizational culture, that humanresource are valuable and a source of competitive advantage that they may be tapped most effectively by mutually consistent policies that promote commitment and wglich, as a consequence, foster a willignes in employees to act flexibly in the interest of the “adaptive organization“ persuit of excellence”* Kebijakan sumber daya manusia harus diintegrasikan dengan perencanaan strategis bisnis dan di gunakan untuk memperkuat suatu budaya yang sesuai dalam organisasi, bahwa sumber daya manusia merupakan sumber data yang berharga dan sumber keunggulan kompetatif. Bahwa mungkin sumber daya manusia mungkin paling efektif

dikembangkan dan di dorong oleh kebijakan yang konsisiten, yang mendorong munculnya komitmen, akibatnya kemauan karyawan akan berkembang untuk bertidak lebih fleksibel dalam menyesuaikan dengan kepentingan organisasi untuk meraih keunggulan.

Menurut Gary Dessler (2014) Manajemen sumber daya manusia adalah sebagai kebijkan dan latihan untuk memenuhi kebutuhan karyawan atau aspek-aspek yang terdapat dalam sumber daya manusia seperti posisi manajemen, pengadaan karyawan, atau rekrutmen, penyaringan, pelatihan, kompensasi, penilaian prestasi kerja karyawan itu sendiri. Manajemen sumber daya manusia mengandung pengertian yang erat kaitannya dengan pengelolaan sumber daya manusia atau pegawai dalam perusahaan. Sumber daya manusia juga dapat diibaratkan dengan personil. Tenaga kerja, pekerja, karyawan sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya, atau potensi yang merupakan asset yang diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi (Nawawi, 2011).

Jadi, dari beberapa pendapat para ahli mengenai sumber daya manusia di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses perencanaan, pemeliharaan, dan pengorganisasian agar tercapai tujuan suatu perusahaan secara efektif dan efisien.

### **2.2.1 Fungsi Operasional Manajemen Sumber Daya Manusia**

Fungsi operasional dalam manajemen sumber daya manusia merupakan dasar pelaksanaan proses manajemen sumber daya manusia yang efisien

dalam pencapaian tujuan organisasi, fungsi tersebut di bagi menjadi 8 (delapan ) menurut (widodo eko, 2015) yaitu :

a. Fungsi Perencanaan

Fungsi Perencanaan adalah proses penentuan langkah-langkah yang akan di lakukan di masa yang akan datang, fungsi perencanaan meliputi :menganalisis pekerjaan yang ada menyusun uraian pekerjaan, menentukan sumber-sumber penarikan sumber daya manusia.

b. Fungsi Pengadaan

Fungsi Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan-karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

c. Fungsi Pengembangan

Fungsi Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoristik, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

d. Fungsi Kompensasi

Fungsi Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang di berikan kepada perusahaan.

e. Fungsi Pengintegrasian

Fungsi Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar terciptanya kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan.

f. Fungsi Pemeliharaan

Fungsi Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas karyawan, agar mereka bekerja sama sampai pensiun.

g. Fungsi Kedisiplinan

Fungsi Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

h. Fungsi Pemberhentian

Fungsi Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan, Manajer sumber daya manusia mengatur hak-hak para pension yang dapat di berikan kepada mereka yang telah berjasa besar terhadap perusahaan.

### **2.2.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Hamali (2016) Tujuan manajemen sumber daya manusia tidak hanya mencerminkan kehendak manajemen senior, tetapi juga harus menyeimbangkan tantangan organisasi, fungsi sumber daya manusia dan orang-orang yang terpengaruh manajemen sumber daya manusia mengandung empat tujuan sebagai berikut :

1. Tujuan sosial

Tujuan sosial manajemen sumber daya manusia adalah organisasi atau perusahaan bertanggung jawab secara sosial dan etis terhadap kebutuhan dan tantangan masyarakat dengan meminimalkan dampak negatifnya.

2. Tujuan Organisasional

Tujuan organisasional adalah sasaran formal yang di buat untuk membantu organisasi mencapai tujuannya, devisi sumber daya manusia di bentuk untuk membantu para manajer mewujudkan tujuan organisasi.

### 3. Tujuan Fungsional

Tujuan fungsional adalah tujuan untuk mempertahankan kontribusi divisi sumber daya manusia pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi, divisi sumber daya manusia harus meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia dengan cara memberikan kosultan yang baik.

### 4. Tujuan individual

Tujuan individual adalah tujuan pribadi dari tiap anggota atau perusahaan yang hendak di capai melalui aktivitas organisasinya, karyawan akan keluar dari perusahaan apabila tujuan pribadi dan tujuan organisasi tidak harmonis.

## **2.2.3 Manfaat Sumber Daya Manusia**

Adapun manfaat manajemen sumber daya manusia bagi para pekerja, NuwawiYani (2016) adalah sebagai berikut :

- a. Pekerja memperoleh rasa aman dan puas dalam bekerja
- b. Pekerja memperoleh jaminan keselamatan dan kesehatan kerja
- c. Mempermudah pekerjaan memeperoleh keadilan dari perlakuan yang tidak menguntungkan
- d. Pekerjaan memperoleh penilaian karya yang objektif

Para pekerja melalui manajemen akan memperoleh gaji atau upah dan serta pembagian keuntungan / manfaat lainnya secara layak.

## **2.3 Kepuasan Kerja**

### **2.3.1 Pengertian Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan suatu elemen yang cukup penting dalam organisasi. Menurut Handoko (2012) kepuasan kerja itu sendiri dapat di artikan sebagai hasil kesimpulan yang di dasarkan pada perbandingan mengenai apa yang secara nyata di terima oleh pegawai dari pekerjaannya dibandingkan dengan apa yang diharapkan, diinginkan dan dipikirkan sebagai hal yang pantas atau tidak baginya.

Menurut Robbert Hoppecl New Hope Pensiylvania (NurulImanda, n.d.) kepuasan kerja merupakan penilaian dari pekerja yaitu seberapa jauh pekerjaan secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Kepuasan kerja karyawan akan tercipta apabila terwujudnya kesesuaian antara apa yang di harapkan oleh tenaga kerja dengan apa yang ia dapatkan dari perusahaan tersebut. Kepuasan kerja karyawan akan terbentuk apabila di pengaruhi oleh persepsi terhadap kondisi kerja yang ada (Anoraga, 2009).

Menurut Hamali (2016) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja adalah respons afektif atau emosional terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang. Definisi ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja bukanlah merupakan konsep tunggal, seseorang dapat relatif puas dengan salah satu aspek pekerjaan dan tidak puas dengan satu atau lebih aspek yang lainnya, pekerjaan memerlukan interaksi dengan rekan kerja dan atasan, mengikuti peraturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kinerja, hidup dengan kondisi kerja yang sering kurang ideal dan sebagainya.

Menurut pendapat lain yang dikemukakan Handoko (2012) kepuasan kerja merupakan penilaian, perasaan atau sikap seseorang atau karyawan terhadap pekerjaannya dan berhubungan dengan lingkungan kerja, jenis pekerjaan, kompensasi, hubungan antar teman kerja, hubungan sosial di tempat kerja dan sebagainya.

Menurut Hartatik (2014) kepuasan kerja merupakan salah satu aspek yang mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja sangat penting bagi karyawan dan perlu mendapatkan perhatian khusus dari perusahaan, karena kepuasan merupakan salah satu indikator yang mempengaruhi komitmen karyawan terhadap perusahaan tersebut.

Menurut Sutrisno (Hamali, 2016) kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antara karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik, dan psikologis. Sikap terhadap pekerjaan ini merupakan hasil dari sejumlah sikap khusus individu terhadap faktor, faktor dalam pekerjaan, penyesuaian individu dan hubungan sosial individu diluar pekerjaan sehingga menimbulkan sikap umum individu terhadap pekerjaan yang dihadapi.

Menurut Umam (2012) kepuasan kerja mengandung dua unsur penting yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar, nilai-nilai pekerjaan merupakan tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan tugas pekerjaan. Nilai yang ingin dicapai tersebut adalah nilai-nilai yang dianggap penting oleh individu, nilai-nilai pekerjaan harus sesuai atau membantu pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dasar.

Sedangkan Menurut Badriyah (2015) mendefinisikan bahwa kepuasan kerja sebagai perasaan karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya yaitu perasaan senang atau tidak senang dalam memandang dan menjalankan pekerjaannya.

Dari pengertian di atas dapat di simpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu perasaan atau respon seseorang terhadap suatu pekerjaan, dimana seseorang tersebut menerima hasil dari apa yang di kerjakannya sesuai dengan apa yang diharapkannya.

### **2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan menurut para ahli yang disimpulkan oleh (Hartatik, 2014):

1. Pekerjaan itu sendiri

Sebuah pekerjaan memiliki daya tarik dan tingkat kesukaan yang berbeda-beda, suka atau tidak sukanya karyawan terhadap pekerjaannya akan menimbulkan emosional kepuasan terhadapnya.

2. Atasan

Didalam sebuah kantor, atasan akan menjadi peran yang berbeda bagi karyawan, tidak hanya sebatas atasan saja melainkan dapat berperan sebagai keluarga baik atau tidaknya peran atasan yang dia jalankan akan memiliki dampak tingkat kepuasan tersendiri bagi karyawan.

3. Teman Sekerja

Teman kerja di dalam suatu lingkungan kerja juga berperan sebagai kerabat atau keluarga terdekat, perasaan nyaman dengan teman sekerja akan memiliki kepuasan tersendiri bagi karyawan.

4. Promosi

Suatu pekerjaan promosi merupakan alternatif sebagai suatu media penghargaan atas kerja karyawan berupa suatu imbalan dalam bentuk kenaikan pangkat atau jabatan, hal ini tentunya akan menjadi kepuasan tersendiri bagi karyawan.

5. Gaji atau Upah

Besarnya gaji atau upah yang di berikan merupakan faktor terpenting bagi karyawan karena tujuan utama mereka bekerja yakni untuk mendapatkan imbalan yang setimpal atas apa yang telah di kerjakan oleh mereka.

### **2.3.3 Aspek-Aspek Kepuasan Kerja**

Menurut Badriyah (2015) terdapat lima aspek dalam kepuasan kerja yaitu :

a. Kerja yang secara menantang

Karyawan cenderung menyukai pekerjaan yang member kesempatan kepada mereka untuk menggunakan keterampilan, kemampuan, serta menawarkan tugas, kebebasan, dan umpan balik mengenai usaha keras mereka untuk mengerjakan tugas tersebut, pekerjaan yang kurang menantang akan menciptakan suatu kebosanan, dan sebaliknya pekerjaan yang terlalu menantang akan menciptakan frustrasi dan perasaan gagal.

b. Ganjaran yang pantas

Para karyawan menginginkan pemberian upah dan kebijakan promosi yang adil serta yang sesuai dengan harapan mereka. Dikatakan adil apabila pemberian upah ini di dasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, serta standart upah karyawan.

c. Kondisi kerja yang mendukung

Berbagai studi menunjukkan bahwa karyawan lebih menyukai lingkungan kerja yang tidak berbahaya. Oleh karena itu temperature, cahaya, kebisingan, dan faktor lingkungan lain harus diperhitungkan dalam pencapaian kepuasan kerja.

a. Rekan kerja yang mendukung

Karyawan akan mendapatkan lebih dari pada sekedar uang atau prestasi yang berwujud dari dalam kerja. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga merupakan mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu, sebaliknya karyawan mempunyai rekan sekerja yang ramah dan mendukung. Hal ini penting bagi dalam pencapaian kepuasan kerja.

e. Kesesuaian pribadi dengan pekerjaan

Pada hakikatnya orang yang tipe kepribadiannya sesuai dengan pekerjaan yang mereka pilih lebih menunjukkan bakat dan kemampuan yang tepat untuk memenuhi tuntutan dari pekerjaannya. Dengan demikian, lebih besar kemungkinan untuk berhasil pada pekerjaan tersebut dan mencapai kepuasan yang tinggi dari pekerjaan mereka.

#### **2.3.4 Teori- Teori Kepuasan Kerja**

Menurut Mangkunegara (2012) ada beberapa teori tentang kepuasan kerja:

1. Teori Keseimbangan (*Equity theory*)

Teori ini dikembangkan oleh Adams. Adapun komponen dari teori ini adalah *input, outcome, comparison person, equity in equity*. Menurut teori ini, puas atau tidak puas pegawai merupakan hasil dari membandingkan antara *input-outcome* pegawai lain, jadi jika perbandingan tersebut dirasakan seimbang maka pegawai tersebut merasa puas. Tetapi apabila terjadi tidak seimbang dapat menyebabkan dua kemungkinan yaitu keseimbangan yang menguntungkan pegawai lain yang menjadi pembandingan.

2. Teori Perbedaan (*Discrepancy Theory*)

Teori ini pertama kali dipelopori oleh Porter. Ia berpendapat bahwa mengukur kepuasan kerja dapat dilakukan dengan cara menghitung selisih antara apa yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan oleh pegawai.

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

Kepuasan kerja pegawai bergantung pada terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pegawai, pegawai akan merasa puas apabila pegawai mendapatkan apa yang dibutuhkannya. Semakin besar kebutuhan pegawai terpenuhi, makin puas pula pegawai tersebut. Begitu pula sebaliknya apabila kebutuhan pegawai tidak terpenuhi, maka pegawai tidak akan merasa puas.

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

Menurut teori ini, kebutuhan kerja pegawai bukanlah bergantung pada pemenuhan kebutuhan saja, tetapi sangat bergantung pada pandangan dan pendapat kelompok yang oleh para pegawai dianggap sebagai kelompok acuan. Kelompok acuan tersebut oleh pegawai dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai dirinya maupun lingkungannya. Jadi pegawai akan merasa puas apabila hasil kerjanya sesuai dengan minat dan kebutuhan yang di harapkan oleh kelompok acuan.

#### 5. Teori Penghargaan

Penghargaan merupakan kekuatan keyakinan pada suatu perlakuan yang di ikuti dengan hasil khusus. Hal ini menggambarkan bahwa kepuasan pegawai yang memungkinkan mencapai suatu aksi yang berhubungan dengan hasil dari *range* 0-1. Jika pegawai merasa tidak mungkin mendapatkan hasil maka harapannya adalah 0. Jika aksinya berhubungan dengan hasil tertentu maka harapannya bernilai 1 .

### 2.3.5 Dampak Kepuasan Kerja Dan Ketidakpuasan Kerja

Menurut Priannsa (2016) dampak perilaku dari kepuasan dan ketidakpuasan kerja telah di teliti dan dikaji, banyak perilaku dan hasil kerja pegawai yang diduga merupakan hasil dari kepuasan dan tidak kepuasan kerja, berikut adalah dampak dari kepuasan kerja pegawai :

#### 1. Kinerja

Produktivitas kerja karyawan berpengaruh pada kepuasan kerja, jika pegawai melakukan pekerjaannya dengan baik, maka organisasi tersebut akan menghargai produktivitas nya, penghargaan yang di berikan oleh

organisasi dapat berupa gaji atau promosi yang kemudian dapat menimbulkan kepuasan kerja pegawai.

2. *Organizational Citizenship Behavior*

*Organizational Citizenship Behavior* atau yang di singkat dengan *OCD*, perilaku ini meliputi tindakan sekarela pegawai untuk membantu rekan kerja mereka dan organisasi, contoh lain tepat waktu membantu rekan kerja, memberikan usulan untuk memperbaiki organisasi, dan tidak menyianyiakan waktu di tempat kerja.

3. Perilaku Menghindar

Ketidakhadiran atau kemangkiran dan pindah kerja adalah perilaku-perilaku yang dilakukan pegawai untuk melarikan diri dari pekerjaanyang tidak memuaskan, banyak teori yang menduga bahwa pegawai yang tidak menyukai pekerjaannya akan menghindarinya dengan cara yang bersifat permanen, yaitu berhenti atau keluar dari organisasi.

4. *Burnout*

*Burnout* adalah emosional distress atau keadaan psikologis yang di alami dalam bekerja. *Burnout* lebih merupakan reaksi emosi terhadap pekerjaan. Teori *burnout* menyatakan bahwa pegawai yang dalam keadaan *burnout* mengalami gejala-gejala kelalahan emosi dan motivasi kerja yang rendah, tetapi bukan depresi.

5. Kesalahan mental dan fisik

Pada setiap level jabatan, persepsi dan pegawai bahwa pekerjaan mereka menuntut penggunaan efektif dari kecakapan-kecakapan mereka berkaitan

dengan skor kesehatan mental yang tinggi. Skor-skor ini juga berkaitan dengan tingkat dari kepuasan kerja.

6. Perilaku Kontraproduktif

Perilaku ini terdiri dari tindakan yang dilakukan pegawai baik secara sengaja maupun tidak sengaja yang merugikan organisasi. Perilaku tersebut meliputi penyerangan terhadap rekan kerja, penyerangan terhadap organisasi, sabotase, dan pencurian.

7. Kepuasan hidup

Kepuasan hidup berhubungan dengan perasaan seseorang tentang kehidupan secara keseluruhan, Hal ini dapat dinilai berdasarkan dimensi tertentu seperti kepuasan dengan area khusus dalam kehidupan, misalnya keluarga atau rekreasi. Dapat juga dinilai secara global sebagai keseluruhan kepuasan terhadap kehidupan.

### 2.3.6 Variabel-variabel Kepuasan Kerja

Menurut Hamali (2016) mengemukakan bahwa kepuasan kerja bergubungan dengan variabel-variabel seperti :

1. Perpindahan Karyawan (*Turnover*)

Kepuasan kerja lebih tinggi di hubungkan dengan turnover karyawan yang rendah, sedangkan karyawan yang kurang puas biasanya *turnover* nya lebih tinggi.

2. Tingkat Ketidakhadiran (absen) Kerja

Karyawan yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadirannya tinggi, karyawan sering tidak hadir kerja dengan yang tidak logis dan subjektif.

3. Umur

Karyawan yang lebih tua menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan, sedangkan karyawan usia muda biasanya mempunyai harapan ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila antara harapannya dengan realita kerja terhadap kesenjangan atau keseimbangan dapat menyebabkan karyawan menjadi tidak puas.

4. Tingkat Pekerjaan

Karyawan yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas dari pada karyawan yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah.

5. Ukuran Organisasi Perusahaan

Ukuran organisasi perusahaan dapat memengaruhi kepuasan, hal ini karena besar kecil suatu perusahaan berhubungan pula dengan koordinasi, komunikasi, partisipasi karyawan.

### **2.3.7 Cara Mengungkapkan Ketidakpuasan Kerja**

Menurut Badriyah (2015) ketidakpuasannya kerja dapat di ungkapkan dengan berbagai cara misalnya selain meninggalkan pekerjaan, karyawan bisa mengeluh, membangkang, mencuri barang milik organisasi, menghindari tanggung jawab mereka. Ada empat cara mengungkapkan ketidakpuasan karyawan:

1. Keluar

Ketidakpuasan karyawan dapat diungkapkan dengan keluar dari pekerjaan dan mencari pekerjaan lain.

2. Menyuarakan

Ketidakpuasan kerja dapat di ungkapkan melalui usaha aktif dan konstruktif dengan memberikan saran perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasannya.

3. Mengabaikan

Ketidakpuasan kerja karyawan juga dapat diungkapkan dengan membiarkan keadaan menjadi lebih buruk.

4. Kesetiaan

Ketidakpuasan terhadap pekerjaan bisa di tujukkan secara pasif dengancara menunggu kondisi yang pas untuk memperbaiki diri.

### **2.3.8 Indikator Kepuasan Kerja**

Menurut Sutanto Jeffry Wibowo (2013) terdapat lima indikator yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu :

1. Pembayaran, seperti gaji dan upah. Pegawai menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang di persepsikan sebagai adil, tidak meragukan dan segaris dengan pengharapannya. Bila upah dilihat sebagai adil yang di dasarkan pada tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individu, dan standar pengupahan komunitas kemungkinan besar akan di hasilkan kepuasan.
2. Pekerjaan itu sendiri.

Pegawai cenderung telah menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberikan kesempatan untuk menggunakan kemampuan dan keterampilannya, kebebasan, dan umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja. Karakteristik ini membuat pekerjaan lebih menantang. Pekerjaan yang kurang menantang menciptakan kebosanan, tetapi yang terlalu menantang juga dapat menyebabkan frustrasi atau perasaan gagal.

### 3. Rekan Kerja

Bagi kebanyakan pegawai kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Oleh karena itu tidaklah mengejutkan bila mempunyai rekan kerja yang ramah dan mendukung menghantar ke kepuasan kerja yang mengikat.

### 4. Promosi Pekerjaan

Promosi terjadi saat seorang pegawai berpindah dari suatu pekerjaan ke posisi lainnya yang lebih tinggi, dengan dengan tanggung jawab dan jenjang organisasionalnya. Pada saat di promosikan pegawai umumnya menghadapi peningkatan tuntutan dan keahlian, kemampuan dan tanggung jawab. Sebagian besar pegawai merasa positif karena di promosikan. Promosi memungkinkan organisasi untuk menggunakan kemampuan dan keahlian pegawai setinggi mungkin.

### 5. Kepenyeliaan (Supervisi).

Supervisi mempunyai peranyang penting dalam manajemen, Supervisi berhubungan dengan pegawai secara langsung dan mempengaruhi pegawai dalam melakukan pekerjaannya. Umumnya pegawai lebih suka mempunyai supervise yang adil, terbuka dan mau bekerja sama dengan bawahan.

## 2.4 Kerangka Pemikiran

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



Sumber : Menurut Sutanto, Jeffry Wibowo (2013)

## 2.5 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sabila Nurul Imanda, Apriyatni Endang Prihatini, Reni Shinta Dewi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus pada karyawan PT.Kharisma Ide Nusantara Germindo Cibitung- Bekasi)”. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif, dengan pendekatan survey. Data yang di gunakan data kuantitatif, skala pengukurannya adalah skala likert, teknik analisis data menggunakan *Importance-Performance Analysis*. Sampel yang digunakan menggunakan teknik sampling yaitupurposive sampling, jumlah sampel 84 orang dari karyawan kontrak. Hasil yang di peroleh adalah pada variabel

kompensasi karyawan merasa puas dengan presentase 85,45 %, variabel pengawasan sebesar 79,10% termasuk dalam kategori puas, variabel pekerjaan itu sendiri sebesar 75,91% termasuk dalam kategori puas, variabel hubungan kerja 79,64% termasuk kategori puas, pada variabel jaminan kerja sebesar 75,13% termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan kontrak sudah termasuk dalam kategori puas.

2. Penelitian yang di lakukan oleh I Wayan Nova Supratman, I Nyoman Gede Ustriyana, Ida Ayu Listia Dewi dengan judul penelitain “Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Pada CV Sumber Pangan Di Denpasar” tahun 2016 Jurnal Agribisnis dan Agrowisata ISSN :2301-6523. Metode pengumpulan data adalah observasi dan wawancara, jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, penelitian ini menggunakan metode sensus, teknik pengukuran menggunakan skala likert. Sampel pada penelitian ini berjumlah 40 orang, indikator yang diteliti berupa gaji / kompensasi, hubungan dengan atasan, aspek sosial dalam bekerja, kondisi kerja, rasa aman. Hasil yang di peroleh adalah pada indikator gaji responden menjawab cukup puas dengan presentase 65,00%, hubungan dengan atasan termasuk kategori puas dengan presentase 57,50%, variabel aspek sosial dalam bekerja termasuk dalam kategori puas yakni sebesar 55,00%, kondisi kerja berada pada kategori puas dengan presentase 62,50%, penghargaan presentase 70,00% cukup puas, indikator rasa aman

dengan presentase 47,50% dalam kategori cukup puas. Tingkat kepuasan kerja karyawan CV Sumber Pangan termasuk dalam kategori cukup puas.

3. Penelitian yang di lakukan oleh A.A Wahyu Pradyana, M.Th Handayani, Putu Udayani Wijayanti dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan di UD. Padma Sari tahun 2013 ISSN:2301-6523. Data yang di gunakan data kuantitaif dan kualitatif, metode yang di gunakan metode deskriptif , teknik pengukuran data menggunakan skala likert. Sampel penelitian ini berjumlah 30 orang. Hasil yang di peroleh adalah pada indikator hubungan dengan atasan 93,33% menjawab cukup puas, 6,67% menjawab cukup puas, indikator aspek sosial dalam bekerja karyawan menjawab tidak puas sebanyak 13,33%, cukup puas sebanyak 83,33%, indikator kondisi kerja sebanyak 96,67% menjawab cukup puas, 3,33% menjawab puas, indikator penghargaan puas sebanyak 10,00%, cukup puas 73,33%, tidak puas 16,67%, indikator rasa aman sebanyak 60,00% karyawan menjawab cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan UD. Padma Sari sudah cukup puas.
4. Penelitian ini di lakukan oleh Oya Hazer, Esna Betul Bugday dan Ozge Aslan dengan judul “*Measuring The Job Satisfaction Level Of House Keeping Personnel*” “ Mengukur Tingkat Kepuasan Kerja Pada Karyawan Rumah Tangga” tahun 2011 ISSN 1447-9508. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, teknik pengukuran menggunakan skala likert. Sampel pada penelitian ini berjumlah 92 orang karyawan, di antara 54petugas kebersihan di sebuah pabrik di Izmir dan 38 karyawan di lembaga

pemerintah di Ankara. Indikator yang diteliti adalah pekerjaan dan sifat pekerjaan, manajemen dan kontrol, upah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan rumah tangga yang belum menikah memiliki skor lebih tinggi daripada mereka yang sudah menikah, dengan presentase 80,39%, menikah 76,30% ditemukan bahwa karyawan yang sudah menikah kurang puas dengan pekerjaan mereka, karyawan yang mengikuti pelatihan memiliki skor yang lebih tinggi daripada mereka yang tidak mengikuti pelatihan dengan presentase 80,49%, dan 72,62%, pada indikator upah, karyawan yang mempunyai upah lebih tinggi lebih puas dengan pekerjaan mereka dengan presentase 79,25 %, dari pada mereka yang mempunyai upah rendah yaitu 77,04%.

5. Penelitian ini dilakukan oleh Naseen and Salman M dengan judul penelitian “Measuring the Job Satisfaction Level of the Academic Staff” “Mengukur Tingkat Kepuasan Kerja Staf Akademik” tahun 2015 ISSN : 2167-0234. Metode yang digunakan metode deskriptif. Teknik pengukuran data menggunakan skala likert, populasi pada penelitian ini terdiri dari 122 anggota fakultas dari empat perguruan tinggi baik swasta dan pemerintah di Abbottabad, sampel terdiri dari 84 anggota fakultas perguruan. Indikator pada penelitian ini yaitu gaji, keamanan kerja, hubungan dengan rekan kerja hubungan dengan penyelia. Hasil dari penelitian ini adalah responden perempuan lebih puas dengan gaji mereka yaitu dengan presentase 77,7%, responden pria yaitu 55,5%. Pada indikator keamanan kerja 66,6% responden menunjukkan kepuasan dengan keamanan kerja. Guru laki-laki

puas dengan keamanan kerja dengan presentase 74,2% dibandingkan dengan guru wanita yaitu 38,9%. Variabel rekan kerja 80,3% guru pria puas dengan hubungan dengan rekan kerja dan 77,8% guru wanita juga puas dengan hubungan rekan kerja mereka, pada variabel penyelia telah diidentifikasi bahwa 76% guru puas dan memiliki hubungan yang baik dengan penyelia. Penelitian menunjukkan guru perempuan lebih puas dengan gaji dibandingkan dengan laki-laki.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2016) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang di gunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, dengan tujuan untuk melakukan pengujian hipotesis yang telah ditentukan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan tujuan untuk mendeskriptifkan objek penelitian maupun hasil penelitian. Adapun pengertian deskriptif. Menurut Sugiyono (2012) adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap objek yang di teliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum.

### **3.1. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yang berupa angka-angka dan menggunakan analisis statistik (Sugiyono, 2016) :

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah jenis data yang diperoleh secara langsung dari subyek penelitian. Menurut Arikunto (2010) data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan oleh seorang peneliti secara langsung dari sumbernya. Sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya melalui kuesioner yang akan disebarakan berkaitan dengan analisis tingkat kepuasan kerja karyawan pada restoran KFC batu 9 Kota Tanjungpinang sebagai narasumber.

b. Data Sekunder

Menurut Supardi (2014) Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan ataupun dari laporan-laporan peneliti terdahulu. Data sekunder juga disebut sebagai data yang tersedia. Sumber data sekunder untuk melengkapi data primer yang menunjang keberhasilan penelitian.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang di gunakan adalah sebagai berikut :

a. Angket (Kuesioner)

Menurut Sugiyono (2017) angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan di ukur dan tahu apa yang bisa di harapkan dari responden.

b. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2015) adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan sumber-sumber lainnya baik yang tercetak maupun elektronik yang berkaitan dengan permasalahan penelitian

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2014) Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Metode dokumentasi disebut juga metode pengumpulan barang-barang dokumen, baik itu tulisan maupun dalam bentuk foto atau jejak digital yang diperoleh pada objek atau tempat penelitian

### **3.4 Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **3.4.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2016) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik lagi kesimpulannya, populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan KFC yang berjumlah 24 orang karyawan.

#### **3.4.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2017) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada populasi tersebut, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *Sample* Jenuh, yang di maksud dengan teknik sample jenuh adalah teknik penentuan sampel dimana semua anggota populasi di jadikan sampel, artinya adalah dalam semua responden yang ada di restoran kfc batu 9 akan di jadikan sampel penelitian tanpa terkecuali, jumlah sampelnya adalah 24 orang karyawan.

### 3.5 Definisi Operasional Variabel

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

No	Variabel	Definisi	Indikator	Butir Pernyataan	Skala Pengukuran
1.	Kepuasan Kerja	Menurut Sutrisno (2010) Kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antara karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik, dan psikologis	1. Gaji dan Upah 2. Pekerjaan itu sendiri 3. Rekan Kerja 4. Promosi 5. Supervisi (Kepenyeliaan) Menurut (Sutanto, Jefri Wibowo, 2013)	1,2,3 4,5,6 7,8,9 10,11,12 13,14,15	Skala Likert

*Sumber: Data olahan penelitian tahun 2019*

### 3.6 Teknik Pengolahan Data

Menurut Sugiyono (2013) pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara atau rumus tertentu teknik pengolahan data dalam penelitian ini adalah menggunakan perhitungan perhitungan SPSS (*Statistical Product And Service Solution Version*

21), karena program ini memiliki analisis statistik yang cukup tinggi serta system manajemen data pada lingkaran grafis menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog sederhana, sehingga mudah dipahami. Pengolahan data menurut (Sugiyono, 2013) meliputi kegiatan :

a. Editing

Sebelum data diolah, data tersebut perlu diedit lebih dahulu. Dengan perkataan lain, data atau keterangan yang telah dikumpulkan dalam buku catatan, daftar pertanyaan ataupun pada interview. Editing bertujuan untuk menghapus kesalahan-kesalahan yang ada pada pencatatan dilapangan dan bersifat perbaikan.

b. Kodefikasi Data

Untuk memudahkan pengolahan, maka jawaban perlu diberikan kode. Pemberian kode kepada jawaban sangat penting artinya, jika pengolahan data dilakukan dengan komputer.

c. Scoring

Scoring adalah proses perubahan data yang bersifat kualitatif ke dalam bentuk kuantitatif. Pemberian skor ini di gunakan dalam sistem skala Likert :

**Tabel 3.2**  
**Kriteria Bobot Nilai Skala Likert**

Pilihan Jawaban	Bobot pernyataan
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2

Sangat Tidak Puas	1
-------------------	---

*Sumber: Data olahan penelitian tahun 2019*

d. Tabulasi

Tabulasi merupakan pembuatan table-tabel yang berisikan data yang sudah di beri sesuai dengan analisis yang di butuhkan, di dalam melakukan proses mentabulasi data sangat di perlukan ketelitian dan kehati-hatian agar tidak terjadi kesalahan dalam melakukan tabulasi ini.

### **3.7. Teknik Analisis Data**

#### **3.7.1. Uji Instrumen Penelitian**

Uji instrumen penelitian merupakan pengujian yang dilakukan untuk memastikan pertanyaan dalam kuesioner layak untuk dapat memprediksi variabel penelitian. Uji instrumen penelitian dapat dilakukan dengan hal sebagai berikut :

##### **3.7.1.1 Uji Validitas**

Menurut Sunyoto (2011) uji validitas digunakan untuk mengukur sah/valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Validitas dapat diartikan sebagai suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keabsahan suatu instrument (yang dalam hal ini dimaksudkan adalah alat ukur). Instrument yang dapat dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan, dengan demikian dapat mengungkapkan data dari variable yang diteliti secara tepat. Nilai tinggi ataupun rendahnya validitas sebuah instrument yang digunakan mengindikasikan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran mengenai validitas yang dimaksud (Anshori & Iswati, 2009). Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menggunakan bantuan *SPSS 21.0 for windows*.

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Bivariate pearson* (*korelasi pearson product moment*) analisis ini digunakan dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item. Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang di ungkap. Koefisien korelasi item-item dengan *Bivariate pearson* dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$R_{ix} = \frac{n(\sum ix) - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{\{n\sum i^2 - (\sum i)^2\}\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}}}$$

*Sumber : Buku Sunyoto 2011*

Dimana :

$R_{ix}$  = Koefisien korelasi item-total (*Bivariate pearson*)

I = Skor item

X = Skor total

N = Banyaknya Subjek

Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah kalau  $r = 0,3$ . Jadi, apabila korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam tersebut dinyatakan tidak valid.

### **3.7.1.2 Uji Reliabilitas**

Menurut Sunyoto (2011) menyatakan reliabilitas menunjukan pada suatu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan bantuan *SPSS 21.0 for windows*. Butir kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila *cronbach's alpha*  $> 0,60$  dan dikatakan tidak reliabel apabila *cronbach's alpha*  $< 0,60$ .

## **3.8 Metode Analisis Data**

Metode analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini di lakukan melalui pendekatan analisis deskriptif, di samping itu juga melalui analisis statistic dengan menggunakan SPSS. Analisis deskriptif di gunakan untuk menganalisis data yang di lakukan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dan yang telah diperoleh melalui kuesioner sebagaimana apa adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku secara umum hasilnya diuraikan secara deskriptif dengan memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan kerja karyawan di Restoran KFC batu 9 Kota Tanjungpinang.

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala likert untuk mengetahui sikap, pendapat dan persepsi seseorang maupun kelompok

orang berdasarkan kuisioner yang telah di sebarakan ke setiap responden dengan 5 opsi jawaban masing-masing indikatornya, yaitu :

- a. Skor 5 = SP = Sangat Puas
- b. Skor 4 = P = Puas
- c. Skor 3 = CP = Cukup Puas
- d. Skor 2 = TP = Tidak Puas
- e. Skor 1 = STP = Sangat Tidak Puas

Dengan sampel sebanyak 24 orang dan di bagi ke dalam 5 kelas yaitu Sangat Tidak Puas skor 1, Tidak Puas dengan skor 2, Cukup Puas dengan skor 3, Puas dengan skor 4 dan Sangat Puas dengan skor 5 maka dapat diketahui bahwa skor tertinggi adalah  $24 \times 5 = 100$  dan skor terendah adalah  $24 \times 1 = 24$  Setelah di dapat skor tertinggi dan terendah kemudian dapat di tentukan panjang kelas dengan rumus :

$$\text{Panjang Kelas} = \left( \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} \right)$$

$$\text{Panjang Kelas} = \frac{100 - 24}{5} = 15,2$$

Selanjutnya dengan diketahuinya jumlah kelas adalah 5 dan panjang kelas adalah 15,2 dapat digunakan untuk membentuk interval kelas seperti tabel dibawah berikut ini :

**Tabel 3.2**

**Tabel Interval Kelas**

No	Kelas	Kriteria Jawaban
1	24 – 38,2	Sangat Tidak Puas
2	39,2 – 53,4	Tidak Puas

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, A. (2017). *MANAGER & SUPERVISOR*. Yogyakarta: QUADRANT.
- Anoraga, P. (2009). *Manajemen Bisnis*. Semarang: Rineka Cipta.
- Anshori, M., & Iswati, S. (2009). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Surabaya: Airlangga University Press (AUP).
- Arikunto, P. D. S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Badriyah, M. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia.
- Edison, E. (2017). *MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA* (kedua). Bandung: Alfabeta.
- Hamali, A. (2016). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia* (1st ed.). Yogyakarta: CAPS (Center for academic publishing service).
- Handoko, Hani, T. (2012). *Daya Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. YOGYAKARTA: BPFE.
- Hartatik, I. P. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Yogyakarta: Laksana.
- Mangkunegara, A. . A. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Nawawi, H. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajahmada University Press.

NurulImanda, S. (n.d.). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN (Studi Pada Karyawan Kontrak PT.Kharisma Ide Nusantara Garmindo). *Jurnal Ilmu Adminitrasi Bisnis*, 2.

Priansa, doni. (2016). *Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia*. Bandung: Alfabeta.

S.P. Hasibuan, M. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (kedua pulu). jakarta: PT. Bumi Aksara.

Pradnyana, W. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan di Ud.Padma Sari. *Agribisnis Dan Agrowisata*, 2, 119.

Sugiyono. (2013). *Metodeologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2014). *Metode Penelian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016a). *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (23rd ed.). Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2016b). *Metode Peneltian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. BAndung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Ke 26). BANDUNG: Alfabeta.

Sunyoto, D. (2011). *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi*. Yogyakarta: CAPS.

Supardi. (2014). *Aplikasi Statistika dalam Penelitian (Edisi Revisi): Konsep Statistika yang Lebih Komprehensif (Revisi)*. Jakarta Selatan: Change Publication.

Suwatno. (2011). *MANAJEMEN SDM dalam organisasi publik dan bisnis*. Bandung: Alfabeta.

widodo eko, S. (2015). *Manajemen Pengembangan sumber daya manusia*.