

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN
DI PT. BUANA MEGAWISATAMA
BINTAN**

SKRIPSI

**MARLIANA PUTRI
NIM: 15612228**



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

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN
DI PT. BUANA MEGAWISATAMA
BINTAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi
Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

Oleh

MARLIANA PUTRI

NIM: 15612228

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



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

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN
DI PT. BUANA MEGAWISATAMA
BINTAN**

Diajukan Kepada :

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

Oleh

Nama : MARLIANA PUTRI

NIM : 15612228

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,

Pembimbing Kedua,

Betty Leindarita, S.E., M.M.
NIDN. 1030087301/ Asisten Ahli

Dwi Septi Haryani, S.T., M.M.
IDN. 1002078602/ Asisten Ahli

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Imran Ilyas, MM
NIDN.1007036603 / Lektor

Skripsi Berjudul

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN
DI PT. BUANA MEGAWISATAMA
BINTAN**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Nama : MARLIANA PUTRI

NIM : 15612228

Telah dipertahankan didepan Panitia Komisi Ujian pada Tanggal Sebelas
Desember Dua Ribu Sembilan Belas dan Dinyatakan
Telah Memenuhi Syarat Untuk Di Terima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,

Sekretaris,

Betty Leindarita, S.E, M.M.
NIDN.1030087301 / Asisten Ahli

Yudi Carsana, S.E, M.M.
NIDN.1016076601 / Asisten Ahli

Anggota,

Maryati, S. Pd, M.M.
NIDN.1007077101 / Asisten Ahli

Tanjungpinang, 11 Desember 2019
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang
Ketua,

Charly Marlinda, S.E.M.Ak.Ca
NIDN. 1007036603 / Lektor

PERNYATAAN

Nama : MARLIANA PUTRI
NIM : 15612228
Tahun Angkatan : 2015
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.13
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Di PT. Buana
Megawisatama Bintan

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil dari 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 ternyata di kemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap di proses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, September 2019

Penyusun,

MARLIANA PUTRI
NIM : 15612228

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah wasyukkurillah wanikmatullah warahmatullah sujud syukurku

kusembahkan kepada- Mu ya Allah yang maha pengasih

lagi maha penyayang.

Shalawat beserta salam kuhadiahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW

sebagai tanda syukurku yang tiada terkira. Ku persembahkan sebuah karya

skripsi ini untuk keluargaku tercinta terutama kepada Ayahanda dan Ibundaku

tercinta.

Bapak Mahdi

Ibu Suharni

Yang tidak pernah berhenti memberikan semangat, dukungan, yang tak pernah

putus doa disetiap sujudnya demi kesuksesan anaknya dan demi sebuah tujuan

yang harus dicapai. Dan juga dengan bangga ku persembahkan skripsi ini

kepada Kampusku tercinta Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan

Tanjungpinang.

HALAMAN MOTTO

Dia yang pergi untuk mencari ilmu pengetahuan, dianggap sedang berjuang di jalan Allah sampai dia kembali.

HR. Tirmidzi

Jika kamu benar menginginkan sesuatu, kamu akan menemukan caranya.

Namun jika tak serius, kau hanya akan menemukan alasan.

Jim Rohn

Jika kamu tidak membangun mimpimu, seseorang akan mempekerjakanmu untuk membangun mimpinya.

Tony Gaskins

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur kami panjatkan kehadiran ALLAH SWT, karena atas dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Di PT. Buana Megawisatama Bintan “** skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan yang tulus dan ikhlas dari berbagai pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih pada berbagai pihak yang telah membantu mulai dari persiapan penulis hingga selesainya penulisan ini kepada :

1. Ibu Charly Marlinda, S,E. M. Ak, CA, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, S,E, M.Si. CA selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, S,E, Ak, M.Si. CA selaku Wakil Ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Imran Ilyas, Ir, M.M selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang.
5. Ibu Betty Leindarita, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing I penulis yang sangat membantu dalam menyusun skripsi ini, dengan kesediaan beliau

ditengah-tengah kesibukannya yang dapat meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan kritik dan saran kepada penulis.

6. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T., M.M. selaku dosen pembimbing II penulis yang sangat membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, dan ditengah-tengah kesibukan beliau yang dapat meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan kepada penulis.
7. Tim penguji Seminar Usulan Penelitian hingga Tim Penguji Sidang Skripsi.
8. Bapak dan Ibu dosen yang telah mengajar dan membimbing penulis dari mulai mahasiswa manajemen sampai akhir di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
9. Seluruh Staf Sekretariat pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Tanjungpinang yang telah membantu penulis dalam proses administrasi.
10. Ibu Anik Sofiana dan rekan perusahaan di PT. Buana Megawisata Bintan yang telah memberikan ijin dan arahan kepada penulis selama melakukan penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
11. Terimakasih kepada Orangtuaku , yang telah banyak mendoakan sehingga skripsi ini berjalan dengan lancar.
12. Terimakasih untuk Ade Putra Lesmana yang selalu membantu dan memberikan dukungan hingga skripsi ini berjalan dengan lancar.
13. Untuk teman-temanku Fitri Rozalina, Ahmad Jufri, Susan Kurniawati dan

Erikania Diantari yang selalu memberi semangat selama proses skripsi ini berjalan dengan lancar.

Dengan selesainya penyusunan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, maka penulis sangat berterimakasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran dan kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Tanjungpinang, September 2019

Penulis

Marliana Putri
15612228

DAFTAR ISI

HALAMAN

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN BIMBINGAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
HALAMAN MOTTO	
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5.1 Kegunaan Ilmiah.....	5
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).....	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
2.1.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	8
2.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
2.1.4 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia.....	12

2.2	Kepuasan Kerja.....	13
2.2.1	Pengertian Kepuasan Kerja.....	13
2.2.2	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	15
2.2.3	Teori Kepuasan Kerja.....	18
2.2.4	Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja.....	20
2.2.5	Mengukur Kepuasan Kerja.....	22
2.2.6	Indikator Kepuasan Kerja.....	23
2.3	Kerangka Pemikiran.....	25
2.4	Penelitian Terdahulu.....	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian.....	29
3.2	Jenis Data.....	29
3.2.1	Data Primer.....	29
3.2.2	Data Sekunder.....	30
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4	Populasi dan Sampel.....	32
3.4.1	Populasi.....	32
3.4.2	Sampel.....	32
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	33
3.6	Teknik Pengolahan Data.....	33
3.7	Teknik Analisis Data.....	35
3.7.1	Triangulasi.....	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian.....	36
4.1.1	Gambaran Umum PT. Buana Megawisata Bintang.....	36
4.1.2	Visi dan Misi PT. Buana Megawisata Bintang.....	36
4.1.3	Struktur Organisasi.....	37
4.1.4	Tugas dan Wewenang.....	38
4.2	Karakteristik Informan.....	39
4.3	Reduksi Data.....	41

4.4	Penyajian Data.....	78
4.5	Penarikan Kesimpulan.....	79
4.6	Pembahasan.....	82

BAB V PENUTUP

5.1	Kesimpulan.....	87
5.2	Saran.....	88

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

CURRICULUM VITAE

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Tingkat Absensi Karyawan PT. Buana Megawisataama Bintan.....3

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 3.1 Triangulasi Sumber.....	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Buana Megawisataama Bintan.....	37

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.2 Karakteristik Informan Berdasarkan Usia.....	40
Tabel 4.3 Karakteristik Informan Berdasarkan Pendidikan.....	41
Tabel 4.4 Rekapitulasi hasil wawancara pada indikator Pekerjaan.....	41
Tabel 4.5 Rekapitulasi hasil wawancara pada indikator Penyelia (Pengawas).....	47
Tabel 4.6 Rekapitulasi hasil wawancara pada indikator Teman Sekerja.....	53
Tabel 4.7 Rekapitulasi hasil wawancara pada indikator Promosi.....	60
Tabel 4.8 Rekapitulasi hasil wawancara pada indikator Gaji.....	63
Tabel 4.9 Penyajian Data Wawancara.....	73
Tabel 4.10 Penyajian Data Dokumentasi.....	78

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Transkrip Hasil Wawancara
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Objek Penelitian
- Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 5 : *Plagiarism check*

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PT. BUANA MEGAWISATAMA BINTAN

**Marliana Putri. 15612228. Manajemen (STIE) Pembangunan Tanjungpinang
Marlianaputri0529@gmail.com**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan pada PT. Buana Megawisatama Bintan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang berjumlah 140 orang. Sampel dari penelitian ini berjumlah 10 orang staff karyawan, yang terdiri dari divisi personalia 2 orang, divisi operasional 2 orang, divisi supervisor 2 orang, divisi keuangan 2 orang, dan divisi proyek 2 orang. Teknik sampel yang digunakan ialah purposive sampling. Teknik pengolahan data yang digunakan terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan yang ada di PT. Buana Megawisatama Bintan ini merasa tidak puas dalam pekerjaan yang mereka lakukan, lalu karyawan juga tidak puas karena pengawas kurang disiplin, kurang adil, dan jarang memberikan kesempatan kepada karyawannya untuk menyampaikan masukan atau ide-idenya. Kemudian karyawan merasa tidak puas dengan rekan kerja, karena hubungan dengan rekan kerjanya kurang baik, lalu dari segi promosi karyawan tidak terlalu memikirkan tentang promosi jabatan ini, karena sudah paham kalau promosi jabatan dilakukan jika pendapatan perusahaan lagi meningkat. Dan karyawan merasa tidak puas dengan gaji yang diberikan tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya, dan gaji yang diberikan tidak tepat waktu.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan di PT. Buana Megawisatama Bintan ini karyawan merasa tidak puas dari segi pekerjaannya, pengawas, teman sekerja, dan gaji.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja Karyawan

Dosen Pembimbing 1 : Betty Leindarita, S.E., M.M.

Dosen Pembimbing 2 : Dwi Septi Haryani, S.T., M.M.

ABSTRACT
EMPLOYEE JOB SATISFACTION ANALYSIS
AT PT. BUANA MEGAWISATAMA
BINTAN

Marliana Putri. 15612228. Manajemen (STIE) Pembangunan Tanjungpinang
Marlianaputri0529@gmail.com

The purpose of this study was to determine employee job satisfaction at PT. Buana Megawisatama Bintan. This type of research is descriptive with a qualitative approach. The population in this study were all employees, amounting to 140 people. The sample of this research is 10 staff employees, which consists of 2 personnel division, 2 operational division, 2 supervisor division, 2 financial division, and 2 project division. The sample technique used is purposive sampling. Data processing technique used consist of data reduction, data presenting and drawing conclusions.

The results of this study indicate that employees in PT. Buana Megawisatama Bintan felt dissatisfied in the work they were doing, then employees were also dissatisfied because supervisors lacked discipline, were unfair, and rarely provided opportunities for employees to submit their input or ideas. Then employees feel dissatisfied with work colleague, because the relationship with work colleague is not good, then in terms of promotion employees do not think too much about the promotion of this position, because they already understand that the promotion is done if the company's income again increases. And employees are not satisfied with the salary provided is not enough to meet their daily needs, and the salary provided is not timely.

Based on the results obtained it can be concluded that job satisfaction of employees at PT. Buana Megawisatama Bintan this employee feels dissatisfied in terms of work, supervisors, work colleague, and salaries

Keywords : *Employee Job Satisfaction*

Dosen Pembimbing 1 : *Betty Leindarita, S.E., M.M.*

Dosen Pembimbing 2 : *Dwi Septi Haryani, S.T., M.M.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sumber daya manusia pada zaman sekarang merupakan aset perusahaan yang harus dijaga karena sumber daya manusia merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan suatu perusahaan. Kegagalan dalam mengelola sumber daya manusia dapat mengganggu tercapainya tujuan perusahaan, baik di dalam kinerja, profit, dan bahkan kelangsungan kehidupan perusahaan itu sendiri.

Menurut (Rivai, 2009) 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 / 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 SDM dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut dengan sumber daya manusia. Istilah manajemen mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya *me-manage* (mengelola) sumber daya manusia (Fahmi, 2016).

Kepuasan kerja dipandang sebagai perasaan senang atau tidak yang berbeda dari pemikiran dan keinginan perilaku. Karena perasaan berhubungan dengan sikap seseorang. Maka kepuasan kerja dapat diartikan sebagai sebuah

sikap karyawan yang muncul berdasarkan penilaian terhadap situasi dimana mereka bekerja.

Menurut (*Robbins, 2011*) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi, akan memiliki perasaan positif terhadap pekerjaan. Sebaliknya seseorang yang memiliki kepuasan kerja yang rendah akan memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya.

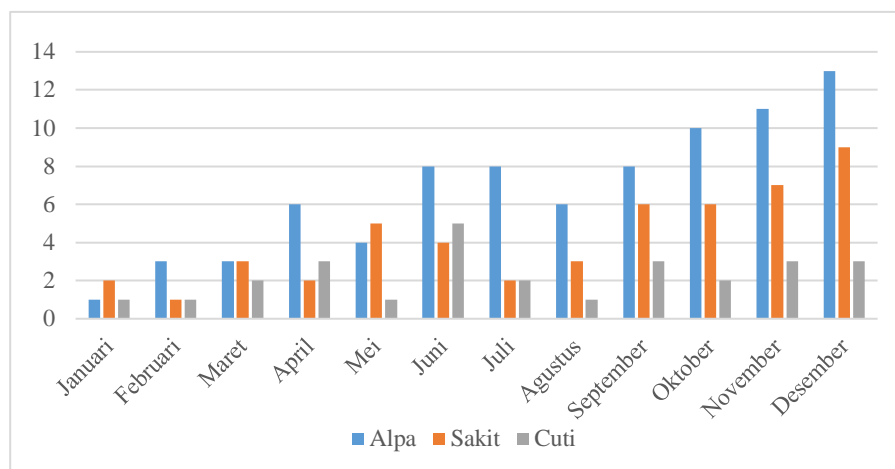
PT. Buana Megawisata merupakan salah satu perusahaan swasta yang berada di Bintan yang berdiri sejak tahun 1990. Perusahaan ini bergerak di bidang sewa tanah. Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara awal pada PT. Buana Megawisata di Bintan, ditemukan permasalahan mengenai kepuasan kerja karyawan. Indikator kepuasan kerja menurut *Luthan* dalam (*Kionggono, 2015*) diantaranya yaitu dari segi pekerjaan, salah satu indikasi yang menunjukkan adanya permasalahan tentang pekerjaan ialah karyawan merasa jenuh / bosan terhadap pekerjaannya, karena tugas yang diberikan kepada karyawan banyak dan harus diselesaikan dengan cepat.

Kemudian dari segi penyelia (pengawas) ialah, karyawan merasa tidak puas dengan pengawas, dikarenakan kurang peduli dan jarang memberikan arahan terhadap bawahannya. Lalu dari segi teman sekerja atau rekan kerja, yaitu komunikasi hubungan antar karyawan dengan rekan kerja lainnya kurang baik. Dan dari segi gaji yaitu karyawan kurang merasa puas karena gaji yang diberikan tidak tepat waktu.

Kepuasan kerja dapat diukur melalui disiplin dan moral kerja. Kedisiplinan kerja karyawan menunjukkan adanya kemampuan karyawan dalam menaati segala ketentuan dan peraturan yang telah ditetapkan organisasi, sedangkan moral kerja bisa dikatakan sebagai keterlibatan atau kepedulian, minat dan antusiasme pekerja untuk melakukan pekerjaan mereka.

Dari permasalahan diatas menimbulkan kurangnya kedisiplinan karyawan dalam bekerja, hal ini mempengaruhi tingkat mangkir atau absensi karyawan yang cukup tinggi. Karena, jika mereka puas dengan pekerjaannya tingkat absen atau mangkir karyawan terhadap pekerjaannya akan berkurang begitupun sebaliknya.

Grafik 1.1
Tingkat Absensi Karyawan Di PT. Buana Megawisata Bintan 2018



Sumber : PT. Buana Megawisata Bintan (2018)

Berdasarkan grafik 1.1 dapat dilihat bahwa tingkat absensi karyawan pada akhir tahun 2018 di PT. Buana Megawisata Bintan. Tingkat absensi dapat dilihat data bulan januari sampai dengan desember 2018 dapat dilihat bahwa jumlah absensi yang tertinggi pada bulan november yaitu 21 orang dan bulan desember 25 orang. Sedangkan jumlah absensi terendah yaitu pada bulan januari berjumlah 4 orang dan bulan februari yaitu 5 orang.

Dari tingginya tingkat absensi karyawan itu sendiri, dapat disimpulkan karyawan kurang mendapatkan kepuasan kerja, karyawan yang kurang mendapatkan kepuasan kerja akan bersikap tidak disiplin seperti cenderung lebih sering absen.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan dalam sebuah usulan penelitian yang berjudul **“ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI PT. BUANA MEGAWISATAMA BINTAN”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu : “Bagaimana Kepuasan Kerja Karyawan Di PT. Buana Megawisatama Bintang ?”

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus dan mendalam, maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi agar tidak terlalu luas. Penulis hanya melakukan penelitian tentang Kepuasan Kerja pada staff karyawan.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk Menganalisis Kepuasan Kerja Karyawan Di PT. Buana Megawisata Bintan.

1.5 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak antara lain :

1.5.1 Kegunaan Ilmiah

a. Bagi Penulis

Untuk menerapkan teori-teori dan pengetahuan yang didapat dibangku kuliah ke dalam masalah yang sebenarnya terjadi pada dunia kerja khususnya tentang Kepuasan Kerja.

b. Akademik

Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya ragam penelitian di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

1.5.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian dapat memberikan informasi yang berguna dan acuan bagi perusahaan sebagai masukan dan pertimbangan tentang Kepuasan Kerja Karyawan di PT. Buana Megawisata Bintan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematis penulisan laporan ini secara garis besar terdiri dari lima bab yang kemudian menjadi sub-sub berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menggambarkan mengenai fenomena yang akan dibahas dalam penelitian ini meliputi latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini akan membahas tentang landasan teori yang digunakan, faktor-faktor yang mempengaruhi, indikator-indikator, kerangka pemikiran dan penelitian terdahulu.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini terdiri dari lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, sampel, teknik pengumpulan data dan teknik pengolahan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini meliputi gambaran umum objek penelitian, penyajian data, analisis hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan bidang strategis dari organisasi. Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya.

Bermacam-macam pendapat tentang pengertian manajemen sumber daya manusia, antara lain adanya yang menciptakan *human resources*, ada yang mengartikan sebagai *manpower management* serta ada yang menyetarakan dengan pengertian sumber daya manusia dengan personal (personalia, kepegawaian, dan sebagainya). Akan tetapi, pada manajemen sumber daya manusia yang mungkin tepat adalah *human resources management* (manajemen sumber daya manusia), dengan demikian secara sederhana pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia adalah mengelola Sumber Daya Manusia.

Menurut (Hasibuan, 2012) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah ilmu seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Karyawan mempunyai peran yang strategis di dalam perusahaan yaitu sebagai pemikir, perencana, dan pengendali aktivitas perusahaan karena

memiliki bakat, tenaga dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan.

Sementara itu, menurut (*Desler*, 2010) manajemen sumber daya manusia sebagai kebijakan 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, dan penilaian prestasi kerja karyawan. Selain itu, menurut (*Rivai*, 2009) manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian.

Menurut (*Mangkunegara*, 2009) Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi.

2.1.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut *Cushway* dalam (*Sutrisno*, 2012) mengemukakan tujuan dari manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut :

1. Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan SDM untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi

dan berkinerja tinggi, pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerjaan secara legal.

2. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur SDM yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.
3. Membantu dalam pengembangan keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi SDM.
4. Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer lini mencapai tujuan.
5. Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.
6. Menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi.
7. Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen SDM.

2.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia saling mempengaruhi satu sama lain. Fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia tersebut ditentukan oleh profesionalisme departemen sumber daya manusia yang ada di dalam perusahaan, sepenuhnya dapat dilakukan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Menurut (Sutrisno, 2011) fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi :

1. Perencanaan

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya suatu tujuan. Perencanaan itu untuk menetapkan program kepegawaian ini, meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian pegawai.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur pegawai dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi, dalam bentuk bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

3. Pengarahan dan pengadaan

Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada pegawai, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya suatu tujuan organisasi. Pengarahan dilakukan oleh pemimpin yang dengan kepemimpinannya akan memberi arahan kepada pegawai agar melakukan semua tugasnya dengan baik. Kemudian pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan standar organisasi. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

4. Pengendalian

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan pegawai agar menaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terdapat penyimpangan diadakan tindakan perbaikan atau penyempurnaan. Pengendalian pegawai meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerja sama, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

5. Pengembangan

Pengembangan merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan, hendaknya sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa yang akan datang.

6. Kompensasi

Kompensasi merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerja, sedangkan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primer.

7. Pengintegrasian

Pengintegrasian merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Di satu pihak organisasi memperoleh keberhasilan/keuntungan, sedangkan di lain pihak pegawai dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan

hal yang penting dan cukup sulit dalam manajemen sumber daya manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang berbeda.

8. Pemeliharaan

Pemeliharaan merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dengan program kesejahteraan dengan berdasarkan kebutuhan sebagian besar pegawai, serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

9. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan, maka akan sulit mewujudkan tujuan yang maksimal. Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan organisasi dan norma sosial.

10. Pemberhentian

Pemberhentian merupakan putusnya hubungan kerja seorang pegawai dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pensiun, atau sebab lainnya. Penerapan fungsi manajemen dengan sebaik-baiknya dalam mengelola pegawai, akan mempermudah mewujudkan tujuan dan keberhasilan organisasi.

2.1.4 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut (Hasibuan, 2016) Peranan manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut :

1. Menetapkan jumlah, kualitas dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description*, *jobspecification*, *job recruitment*, dan *job evaluation*.
2. Menetapkan penarikan, seleksi dan penempatan karyawan berdasarkan asas *the right man in the right place and the right man in the right job*.
3. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian.
4. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
5. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
6. Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijakan pemberian balas jasa perusahaan sejenis.
7. Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat pekerja.
8. Melaksanakan pendidikan, pelatihan, dan penilaian kinerja karyawan.
9. Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal.
10. Mengatur pensiun, pemberhentian, dan pesangonnya.

2.2 Kepuasan Kerja

2.2.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar 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 diri individu, dan hubungan sosial individu di luar pekerjaan sehingga menimbulkan sikap umum individu terhadap pekerjaan yang dihadapinya.

Menurut (Handoko, 2011) kepuasan kerja adalah keadaan emosional baik yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan dimana karyawan memandang pekerjaan mereka.

Menurut (Robbins, 2011) kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Seseorang yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi, akan memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya. Sebaliknya seseorang yang memiliki kepuasan kerja yang rendah akan memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaan.

Menurut (Sutrisno, 2009) kepuasan kerja adalah emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi karyawan memandang bagaimana pekerjaan mereka. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Bagi karyawan kepuasan kerja akan menimbulkan perasaan yang menyenangkan dalam bekerja. Sedangkan bagi perusahaan kepuasan kerja bermanfaat untuk meningkatkan produksi, perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan.

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

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

2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan kepada karyawan bergantung pada pribadi masing-masing karyawan. Faktor-faktor yang memberikan kepuasan menurut (Sutrisno, 2009) adalah :

1. Faktor psikologis, merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan, yang meliputi minat, ketenteraman dalam kerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan.
2. Faktor sosial, merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial antar karyawan maupun karyawan dengan atasan.
3. Faktor fisik, merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya.
4. Faktor Finansial, merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan karyawan, yang meliputi sistem dan besarnya gaji, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi, dan sebagainya.

Menurut (Suswanto, 2016) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah :

1. Pekerjaan

Yaitu pekerjaan yang dilakukan seseorang apakah sudah sesuai dengan keahlian, pengalaman, dan latar belakang pendidikan.

2. Gaji

Yaitu jumlah bayaran yang didapat sebagai akibat dari pelaksanaan kerja. Gaji dapat dirasakan seseorang dengan sangat memuaskan atau sebaliknya tidak memuaskan. Gaji dapat meningkatkan kepuasan kerja apabila gaji seseorang dapat dirasakan dapat memenuhi kebutuhan, memenuhi kebutuhan internal, dan memenuhi keadilan eksternal.

3. Rekan kerja

Yaitu teman-teman kepada siapa seseorang senantiasa berinteraksi di dalam pelaksanaan pekerjaan. Seseorang dapat merasakan reaksi kerjanya sangat menyenangkan dapat berupa rekan kerja yang memberikan dorongan, membantu dan lain-lain.

4. Pengawas

Yaitu atasan seseorang yang senantiasa memberi perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja. Cara-cara atasan dapat tidak menyenangkan bagi seseorang. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan kerja.

5. Promosi

Yaitu kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan. Seseorang dapat merasakan terdapat kemungkinan yang besar untuk naik jabatan atau tidak, proses kenaikan jabatan kurang terbuka atau terbuka. Ini dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja seseorang. Hal ini jelas, sebab setiap orang tentu saja menginginkan perkembangan diri.

6. Lingkungan kerja

Yaitu kenyamanan tempat kerja dan ketersediaan berbagai sarana yang dibutuhkan dalam melaksanakan pekerjaan. Kenyamanan dapat berkaitan dengan penerangan yang cukup, ventilasi yang memberikan kesegaran, kebersihan tempat kerja, dan mudah melihat aspek-aspek diatas menjadi sumber kepuasan kerja sebab disamping hal tersebut dapat memudahkan dalam pelaksanaan tugas juga menjadi penghargaan yang bersifat non materi bagi seseorang.

Harold E. Burt dalam (Sunyoto, 2012) faktor-faktor yang menimbulkan kepuasan kerja yaitu :

- a. Faktor hubungan antara karyawan
 - a. Hubungan antar manajer dengan bawahan
 - b. Faktor fisik dan kondisi kerja
 - c. Hubungan sosial diantara karyawan
 - d. Sugesti dari teman kerja
- b. Faktor individual
 - a. sikap orang terhadap pekerjaan
 - b. Usia orang dalam pekerjaan
 - c. Jenis Kelamin
- c. Faktor Luas
 - a. Keadaan keluarga karyawan
 - b. Rekreasi
 - c. Pendidikan

Berdasarkan pada pandangan ini, seorang karyawan akan merasa puas dalam bekerja apabila tidak terdapat perbedaan atau selisih antara apa yang dikehendaki karyawan, dengan kenyataannya yang mereka rasakan. Apabila yang dirasakan dan diperoleh lebih besar dari apa yang menurut mereka bayangkan, maka terjadi tingkat kepuasan yang makin tinggi. Sebaliknya, apabila kenyataan yang dirasakan lebih rendah dari apa yang mereka bayangkan, maka telah terjadi ketidakpuasan karyawan terhadap kerja. Makin besar perbedaannya ini akan makin besar pula ketidakpuasan karyawan.

2.2.3 Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja mencoba mengungkapkan apa yang membuat sebagian orang lebih puas terhadap suatu pekerjaan dari pada beberapa orang yang lain. Teori ini mencari landasan tentang proses perasaan orang terhadap kepuasan kerja.

Menurut (Rivai, 2010) pada dasarnya teori-teori tentang kepuasan kerja ada tiga macam yaitu :

1. Teori ketidaksesuaian (*Discrepancy theory*)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, sehingga terdapat *discrepancy*, tetapi merupakan *discrepancy* yang positif. Kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai.

2. Teori keadilan (*Equity theory*)

Teori ini mengukur bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*equity*) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan dan ketidakadilan. Setiap orang akan membandingkan rasio input hasil dirinya dengan rasio input hasil orang lain. Bila perbandingan itu dianggap cukup adil, maka karyawan akan merasa puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan, tetapi bisa pulak tidak. Bila perbandingan itu tidak seimbang akan menimbulkan ketidakpuasan.

3. Teori dua faktor (*Two factor theory*)

Menurut teori ini kepuasan dan ketidakpuasan kerja merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukan suatu variabel yang kontinu. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok yaitu *satisfies* atau *motivator* dan *dissatisfies*. *Satisfies* ialah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja yang terdiri dari pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. *Dissatisfies (hygiene factors)* adalah faktor-faktor yang menjadi sumber ketidakpuasan terdiri dari gaji/upah, pengawasan, hubungan antarpribadi, kondisi kerja dan status.

Dalam suatu pekerjaan karyawan cenderung lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberi mereka kesempatan untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dalam menawarkan beragam tugas, kebebasan, dan

umpan balik mengenai betapa baik mereka bekerja. Pendapat lain mengenai teori kepuasan kerja dijelaskan menurut (Wibowo, 2011) sebagai berikut :

1. *Two Factor Theory*

Teori dua faktor merupakan teori kepuasan kerja yang menganjurkan bahwa *satisfaction* (kepuasan) dan *dissatisfaction* (ketidakpuasan) merupakan bagian dari kelompok variabel yang berbeda, yaitu *motivators* dan *hygiene factors*.

2. *Value Theory*

Menurut konsep teori ini kepuasan kerja terjadi pada tingkatan dimana hasil pekerjaan diterima individu seperti yang diharapkan. Semakin banyak orang menerima hasil, akan semakin puas. Semakin sedikit mereka menerima hasil, akan kurang puas.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja pada dasarnya hal yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Semakin tinggi penilaian pada kegiatan didasarkan sesuai dengan keinginan individu maka semakin tinggi kepuasan terhadap dirinya. Dengan demikian kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikap senang / tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

2.2.4 Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja

- a. Produktivitas atau Kinerja (Unjuk Rasa)

Lawler dan *Porter* dalam (Badriah, 2015) mengharapkan produktivitas yang tinggi menyebabkan peningkatan dari kepuasan kerja hanya jika tenaga kerja mempersepsikan bahwa ganjaran intrinstik dan ganjaran

ekstrinsik yang diterima kedua-duanya adil dan wajar dan diasosiasikan dengan unjuk rasa yang unggul. Jika tenaga kerja tidak memersepsikan ganjaran intrinsik dan ekstrinsik yang berasosiasi dengan unjuk kerja, maka kenaikan dalam unjuk kerja tidak akan berkorelasi dengan kenaikan dalam kepuasan kerja.

b. Ketidakhadiran dan *Turnover*

Porter dan *Steers* dalam (Badriah, 2015) mengatakan bahwa ketidakhadiran dan berhenti bekerja merupakan jenis jawaban yang secara kualitatif berbeda. Ketidakhadiran lebih bersifat spontan sifatnya dan dengan demikian kurang mencerminkan ketidakpuasan kerja, sedangkan berhenti bekerja atau keluar dari pekerjaan berhubungan dengan ketidakpuasan kerja.

Menurut (Badriah, 2015) menjelaskan ada beberapa respon terhadap ketidakpuasan kerja yaitu :

1. Keluar

Ketidakpuasan ditunjukkan melalui perilaku diarahkan pada meninggalkan organisasi, termasuk mencari posisi baru atau mengundurkan diri.

2. Suara

Ketidakpuasan ditunjukkan melalui usaha secara aktif dan konstruktif untuk memperbaiki keadaan, termasuk menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan, dan berbagai bentuk aktivitas perserikatan.

3. Kesetiaan

Ketidakpuasan ditunjukkan secara pasif, tetapi optimistik dengan menunggu kondisi untuk memperbaiki, termasuk dengan berbicara bagi organisasi dihadapan kritik eksternal dan mempercayai organisasi dan manajemen melakukan hal yang benar.

4. Pengabaian

Ketidakpuasan ditunjukkan melalui tindakan secara pasif membiarkan kondisi semakin buruk, termasuk kemangkiran atau keterlambatan secara kronis, mengurangi usaha, dan meningkatkan tingkat kesalahan.

2.2.5 Mengukur Kepuasan Kerja

Dikutip dari Tri Lestira Putri Warganegara, dalam (Hasibuan, 2010) untuk mengukur kepuasan kerja karyawan dapat dilakukan melalui beberapa aspek yaitu:

1. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan suatu keharusan dan perlu dimiliki oleh setiap karyawan dalam bekerja. Kedisiplinan kerja karyawan menunjukkan adanya kemampuan karyawan dalam menaati segala ketentuan dan peraturan yang telah ditetapkan organisasi.

2. Moral Kerja

Moral kerja merupakan suatu perasaan bertanggung jawab karyawan atas pekerjaannya sehingga akan berpengaruh terhadap hasil pekerjaan dari karyawan tersebut. Karyawan yang memiliki moral kerja rendah cenderung memiliki hasil pekerjaan yang kurang maksimal, begitu juga sebaliknya karyawan yang memiliki moral kerja tinggi akan memiliki

hasil pekerjaannya yang lebih maksimal. Terbentuknya moral kerja berawal dari adanya persepsi pegawai terhadap situasi di dalam organisasi secara keseluruhan. Hasil dari proses persepsi dan pengalaman kerja di lingkungan organisasi tersebut akan menjadi bagian dari mekanisme penyesuaian secara terus-menerus antara kepercayaan dan perasaan yang membentuk atau mengubah sikap individu. Jadi moral kerja bisa dikatakan sebagai keterlibatan atau kepedulian, minat dan antusiasme pekerja untuk melakukan pekerjaan mereka.

3. Prestasi Kerja

Peningkatan prestasi kerja karyawan dari waktu ke waktu menunjukkan kepuasannya dalam bekerja. Artinya karyawan berusaha untuk bekerja secara optimal, penuh tanggung jawab dan menunjukkan perkembangan yang lebih baik dibandingkan dengan waktu-waktu sebelumnya.

2.2.6 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut *Luthan*, dalam (Kiongono, 2015) terdapat lima indikator kepuasan kerja yaitu :

1. Pekerjaan.

Yaitu evaluasi karyawan terhadap tingkat kesulitan yang harus dihadapi oleh seorang karyawan ketika menyelesaikan tugas dari pekerjaannya. Contohnya : karyawan akan merasa puas apabila pekerjaan yang dilakukan benar dan menghasilkan sesuatu yang maksimal seperti bekerja sesuai dengan kemampuan sehingga tidak menimbulkan kejenuhan pada pekerjaan.

2. Penyelia (Pengawas).

Merupakan bentuk evaluasi karyawan terhadap sikap yang ditunjukkan oleh atasannya kepada karyawan tersebut. Contohnya : karyawan akan cenderung merasa puas apabila mendapatkan perilaku adil dan dukungan dari atasan serta mengawasi kinerja pegawai secara berkala demi hasil produktivitas yang maksimal.

3. Teman Sekerja.

Yaitu evaluasi karyawan terhadap karyawan lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya. Contohnya : karyawan akan cenderung merasa puas dan nyaman berada dalam suatu lingkungan kerja yang baik, seperti membina hubungan baik antar karyawan.

4. Promosi

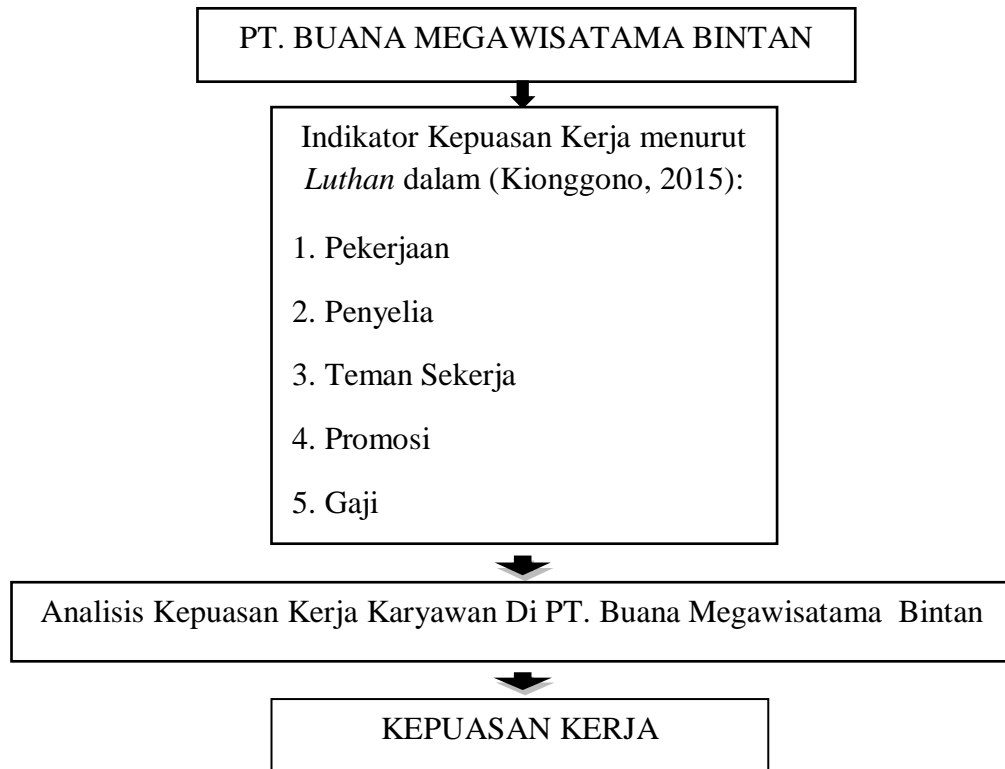
Yaitu evaluasi karyawan terhadap ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja. Contohnya : karyawan cenderung merasa puas apabila mendapatkan kesempatan promosi jabatan atau menduduki jabatan tertentu di perusahaan sebagai balas jasa atas prestasinya selama bekerja.

5. Gaji

Merupakan evaluasi karyawan terhadap pemenuhan kebutuhan hidup karyawan serta kesesuaian antara jumlah gaji dengan pekerjaan yang dilakukan. Contohnya : karyawan akan merasa lebih puas atas gaji yang diberikan perusahaan sesuai dengan tanggungjawab kerjanya dan dapat menutupi kebutuhan sehari-hari.

2.3 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran



Sumber : Konsep yang disesuaikan untuk penelitian (2019)

2.4 Penelitian Terdahulu

1. Alysia Kiongono dari program manajemen bisnis, program studi manajemen universitas Kristen petra dengan judul penelitian “Studi Deskriptif Kepuasan Kerja Karyawan CV Lancar Jaya” Jurnal Manajemen Bisnis, ISSN : 2540-9816.AGORA Vol 3, No. 2, (2015). Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan CV. Lancar Jaya. Kepuasan kerja ditinjau dari faktor gaji, penyelia, pekerjaan itu sendiri, promosi, dan teman sekerja. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisa deskriptif kualitatif. Dari hasil

penelitian ini diketahui bahwa karyawan puas dalam kepemimpinan penyelia mereka, promosi dan teman sekerja mereka, akan tetapi tidak puas dengan gaji dan pekerjaan yang diberikan kepada mereka.

2. Fenny Witomo dari program studi manajemen bisnis, Universitas Kristen Petra dengan judul penelitian “Studi Deskriptif Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Administrasi Pada PT. Karya Indah Makmur” Jurnal Manajemen Bisnis, ISSN : 2337-3520. Vol 3, No 1 (2015). Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa karyawan puas pada faktor hubungan antar karyawan dibandingkan dengan faktor individu dan faktor luar. Pada faktor hubungan antar karyawan seperti hubungan karyawan dengan manajer, hubungan antar karyawan, karyawan bagian administrasi di PT. Karya Indah Makmur puas karena adanya kerjasama yang baik. Namun pada faktor individual, karyawan bagian administrasi di PT. Karya Indah Makmur tidak puas karena karyawan kurang dapat menikmati pekerjaan yang dilakukan saat ini. Pada faktor luar, karyawan tidak puas karena perusahaan hanya memberikan bentuk penghargaan kepada karyawannya yaitu berupa bonus dan perusahaan belum pernah mengadakan acara rekreasi bersama atau mengikutkan karyawannya pada acara pelatihan.
3. Nimas Ayu Aulia Pitasari, Mirwan Surya Perdhana dari fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro dengan judul penelitian “Kepuasan Kerja Karyawan : Studi Literatur” Jurnal Manajemen. Vol. 7, No. 4 (2018). Kepuasan kerja sangat mempengaruhi kinerja karyawan dan hasil karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menyajikan tinjauan literatur tentang faktor-faktor mempengaruhi kondisi kepuasan karyawan

dan untuk menutupi keterbatasan literatur sebelumnya yang sedang kesenjangan penelitian-penelitian ini. Metode penelitian menggunakan tinjauan literatur sistematis. Data yang dianalisis secara kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah ada enam faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu konten pekerjaan (otonomi dan kejelasan peran), manajemen (evaluasi kinerja dan dukungan manajemen), lingkungan kerja (lingkungan fisik, pengawas hubungan dengan bawahan, dan hubungan rekan kerja), imbalan kompensasi, pekerjaan promosi (promosi dan sistem ketenagakerjaan), dan pelatihan (rutin dan efektif latihan).

4. *Tan Shen Kian, Wan Fauziah Wan Yusoff* Fakultas Manajemen Teknologi & Bisnis, Dan *Sivan Rajah* Fakultas Pendidikan Teknis dan Kejuruan dari Universitas *Tun Hussein Onn Malaysia* “Kepuasan Kerja Dan Motivasi : “Apa perbedaan di antara keduanya? *Bisnis dan Ilmu Sosial*, Vol. 3, No. 2 (2014). Kepuasan kerja dan motivasi ditemukan sebagai topik yang paling banyak dibahas. Studi lebih lanjut tentang kedua faktor ini telah memberikan kontribusi definisi dan mendalam bukti empiris dalam meningkatkan kepraktisannya. Namun, karena faktor input yang serupa tinggi korelasi dan peran pelengkap antara satu sama lain, faktor kesuksesan kedua organisasi ini menjadi ambigu, karena sebagian besar teori motivasi dikembangkan berdasarkan ide. Kepuasan kerja serta penampilan tinggi kepuasan kerja di sebagian besar teori motivasi.
5. *S.O. Onimole PHD Mni*, Departemen Kewirausahaan, *Joseph Ayo Babalola University, Ikeji-Arakeji, Osun State Nigeria* “Desain Kerja dan Kepuasan Kerja” *Humaniora & Ilmu Sosial* Vol. 5, No. 10 (2015). Dalam

studi ini, dikatakan bahwa desain pekerjaan, perluasan pekerjaan, rotasi pekerjaan, dan lain-lain. Dan perubahan pekerjaan, dapat memiliki hasil positif efek pada motivasi karena mereka dapat membantu keyakinan individu tentang probabilitas bahwa imbalan tertentu akan berasal dari upaya yang dilakukan tingkat tinggi. Penelitian ini juga merasa bahwa ada alasan bagus untuk mempercayainya memperbesar pekerjaan dapat menyebabkan situasi dimana pekerjaan lebih memotivasi secara intrinsik. Penelitian itu diperiksa lebih awal karya *Herzberg*, *Hepwonth*, *Maslow**Hackman* dan *Lawler* dan lain-lain dan menyimpulkan bahwa semakin puas seorang pekerja sedang bekerja, semakin efektif dia dalam melakukan tugas atau pekerjaan yang ditugaskan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengungkapkan tentang kepuasan kerja karyawan di PT. BUANA MEGAWISATAMA Bintan. Sesuai dengan fokus penelitian, maka pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif.

Berdasarkan (Sugiyono, 2015) mengatakan “penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

3.2 Jenis Data

3.2.1 Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015). Kemudian sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian, sumber asli (informan) dan masih harus diteliti serta memerlukan pengolahan lebih lanjut lagi, yang dapat berkaitan

dengan permasalahan penelitian, hasil observasi terhadap suatu objek benda, kejadian atau kegiatan, dan data.

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, kepada informan yang telah ditetapkan yaitu kepada staff karyawan di PT. Buana Megawisata Bintan.

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data pendukung untuk melengkapi data primer yang menunjang keberhasilan penelitian, yaitu data yang diperoleh dari institusi/perusahaan dan data tersebut sudah diolah seperti gambaran umum perusahaan, struktur organisasi, standar waktu. Data juga dapat diperoleh dengan mempelajari berbagai pustaka dan literatur lainnya yang memiliki relevansi dengan sasaran penelitian seperti buku-buku teks. “Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen perusahaan” dan karya ilmiah yang relevan dengan penelitian (Sugiyono, 2013).

Jenis data sekunder yang digunakan sebagai data pendukung yaitu dari data perusahaan, buku, dan jurnal yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Observasi

Menurut (Sugiyono, 2013) Observasi adalah suatu metode yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung pada fokus permasalahan yang akan diteliti. Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.

Jenis observasi yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi partisipasi pasif, dimana dalam hal ini peneliti datang ke tempat kegiatan orang yang akan diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.

Alat yang digunakan untuk observasi ialah buku tulis dan pena.

b. Wawancara

Menurut (Sugiyono, 2013) Wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

Penelitian ini menggunakan jenis wawancara terstruktur dimana peneliti sudah menyiapkan pedoman wawancara yang akan diajukan kepada informan.

c. Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2013) Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Bentuk pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari literatur-literatur,

karya-karya ilmiah serta bacaan-bacaan lain yang berkaitan dengan penulisan dalam penelitian ini.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2013) Dalam penelitian kualitatif populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas. Objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Maka dari penjelasan diatas penulis menetapkan populasi dalam penelitian ini adalah karyawan yang berjumlah 140 orang di PT. BUANA MEGAWISATAMA Bintan.

3.4.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2015) Dalam penelitian kualitatif, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu. Peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti.

Maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul mewakili. Dalam penelitian ini, penulis mengambil sampel yang berjumlah 10 orang staff karyawan yaitu karyawan dari divisi personalia 2 orang,

divisi operasional 2 orang, divisi keuangan 2 orang, divisi proyek 2 orang, dan divisi gedung & bangunan 2 orang.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Pertanyaan
Kepuasan kerja	Kepuasan kerja adalah emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi karyawan memandang bagaimana pekerjaan mereka. (Sutrisno, 2009)	1. Pekerjaan 2. Penyelia (Pengawas) 3. Teman Sekerja 4. Promosi 5. Gaji	1,2,3 4,5 6,7,8 9,10 11,12,13,14,15,16

Sumber : data sekunder yang diolah (2019)

3.6 Teknik Pengolahan Data

Adapun pengolahan data model analisis *Miles* dan *Huberman* (Sugiyono, 2015) yaitu :

1. Reduksi Data

Data yang diperlukan dilapangan jumlahnya cukup banyak, maka dari itu apa yang ingin diteliti perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data

berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting, mencari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah, direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan.

2. Penyajian Data

Alur penting yang kedua dari kegiatan analisis adalah penyajian data. Dengan melihat penyajian-penyajian kita akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan lebih jauh menganalisis atautkah mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman yang di dapat dari penyajian-penyajian tersebut. Penyajian yang paling sering digunakan pada kualitatif pada masa lalu adalah bentuk teks naratif. Penciptaan dan penggunaan penyajian tidaklah terpisah dari analisis.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut *Miles* dan *Huberman* dalam (Sugiyono, 2015) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

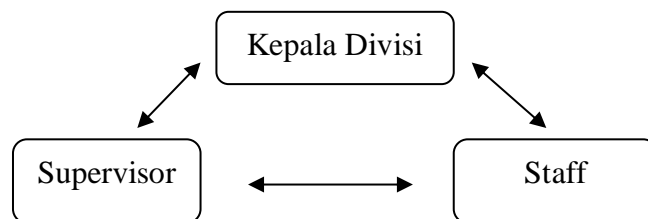
3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Triangulasi

Menurut (Sugiyono, 2017) Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara. Pada penelitian ini, peneliti mengambil 1 cara untuk menguji keabsahan data penelitian yaitu dengan cara menggunakan triangulasi sumber.

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh dari berbagai sumber. Data yang diperoleh tidak dapat dirata-ratakan tetapi dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama, mana pandangan yang berbeda dan yang spesifik. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (member check) dari sumber tersebut.

Gambar 3.1
Triangulasi Sumber



DAFTAR PUSTAKA

- Ayu Aulia Pitasari, N. dan M. S. P. (2018). Kepuasan Kerja Karyawan: Studi Literatur. *Management*, 7, 1–11.
- Badriah, R. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Desler. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Fahmi. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Handoko. (2011). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kiongono, A. (2015). Studi Deskriptif Kepuasan Kerja Karyawan CV Lancar Jaya. *Agora*, 3(2), 534–537.
- Lestira Putri Warganegara, T. (2015). Peranan Kepuasan Kerja Dalam Mengendalikan Perilaku Prokrastinasi Melalui Loyalitas Pegawai Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Bandar Lampung. *Manajemen Dan Bisnis*, 5, 214–235.
- Mangkunegara, A. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Onimole, S. . (2015). Work Design and Job Satisfaction. *International Journal of Humanities and Social Science*, 5(10), 202–207.
- Priansa, D. J. (2014). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Priansa, D. J. (2016). *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.

- Rivai, V. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Rivai, V. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rivai, V. dan S. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali pers.
- Robbins and Judge. (2011). *Organizational Behavior Fourteenth Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- Robbins, S. P. dan T. A. J. (2011). *Organizational Behavior Fourteenth Edition*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. P. dan T. A. J. (2011). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Shen Kian, T. dkk. (2014). Job Satisfaction And Motivation. *Business and Social Science*, 3, 94–102.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Suswanto. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: KENCANA.
- Sutrisno, E. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Sutrisno, E. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Wibowo. (2011). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Witomo, F. (2014). Studi Deskriptif Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Administrasi Pada PT. Karya Indah Makmur. *Manajemen Bisnis*.

CURRICULUM VITAE



Nama : Marlina Putri
Tempat/Tanggal Lahir : Tanjungpinang / 05 April 1997
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat : Jln. Ganet Perumahan Hangtuh Permai Blok C
No. 20 RT 004 Rw 005 Kelurahan Air Raja
Kecamatan Tanjungpinang Timur

Nama Orang tua :

Ayah : Mahdi
Ibu : Suharni

Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri 013 Tanjungpinang
2. SMP Negeri 7 Tanjungpinang
3. SMK Negeri 1 Tanjungpinang
4. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang