

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN
DI LINGKUNGAN KERJA PDAM TIRTA MUSI
UNIT PELAYANAN KM. IV PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

SITI KHAIRANI NURJANAH

0614 3060 1383

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2017

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN
DI LINGKUNGAN KERJA PDAM TIRTA MUSI
UNIT PELAYANAN KM. IV PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**SITI KHAIRANI NURJANAH
0614 3060 1383**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M.
NIP 196008061989101001**

Pembimbing II,

**Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M.
NIP 198103222003122001**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan**

**A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M.
NIP 196008061989101001**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

JalanSrijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website: www.polisriwijaya.ac.id E-mail: info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Siti Khairani Nurjanah
NIM : 0614 3060 1383
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Laporan Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan
Di Lingkungan Kerja Karyawan Pada PDAM
Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila laporan saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juni 2017

Yang membuat pernyataan,



Siti Khairani Nurjanah
NPM 061430601383

LEMBAR PENGESAHAN

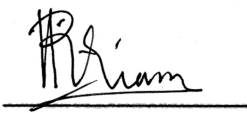
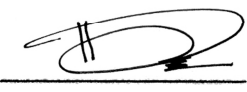
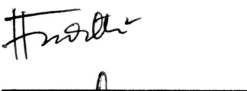

Nama : Siti Khairani Nurjanah
NPM : 0614 3060 1383
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Laporan Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan
di Lingkungan Kerja PDAM Tirta Musi Unit
Pelayanan KM. IV Palembang

Telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari : Selasa

Tanggal : 18 Juli 2017

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Purwati, S.E., M.M.</u> Ketua		<u>20 Juli 2017</u>
2	<u>L. Suhairi H, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>20 Juli 2017</u>
3	<u>Dewi Fadila. S.E., M.M.</u> Anggota		<u>20 Juli 2017</u>
4	<u>Dr. Paisal, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>25 Juli 2017</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan mengatasi dari satu kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat.”
(Winston Churchill)

“Pekerjaan besar tidak dihasilkan dari kekuatan, melainkan oleh ketekunan” (Samuel Johnson)

❖ Ku Persembahkan Untuk:

1. Kedua Orang Tua Tercinta
2. Semua Keluarga Besarku
3. Dosen-dosen tercinta yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya
4. Teman-teman seperjuangan
6ND
5. Almamaterku yang selalu kubanggakan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir mengenai “Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan di Lingkungan Kerja PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang” tepat pada waktunya. Tujuan penyusunan Laporan Akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan diploma III pada jurusan Administrasi Bisnis program studi Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan ini merupakan laporan penelitian yang dilakukan pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang, untuk mata kuliah Manajemen Sumber Daya Manusia. Laporan akhir ini membahas mengenai tingkat kepuasan kerja karyawan di lingkungan kerja baik lingkungan kerja fisik maupun lingkungan kerja non fisik yang diberikan oleh pimpinan atau pihak PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang, dimana penelitian ini menggunakan 5 indikator lingkungan kerja fisik yaitu keadaan udara, kebisingan, getaran, pencahayaan, dan penataan ruangan. Serta 7 indikator lingkungan kerja non fisik yaitu pengawasan, suasana kerja, sistem pemberian imbalan, perlakuan baik, rasa aman, hubungan dengan karyawan lain, adil dan objektif.

Penulis sangat berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan laporan akhir ini. Akhir kata penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam laporan akhir ini. Penulis berharap semoga laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Palembang, Juni 2017

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam menyelesaikan laporan ini, penulis banyak sekali menerima bantuan dari berbagai pihak baik berupa bimbingan, dorongan, petunjuk, saran, keterangan-keterangan dan data baik lisan maupun tertulis. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak A. Jalaludin Sayuti, S.E., M.Hum.Res.M., selaku dosen pembimbing I yang telah banyak membantu dan membimbing Laporan Akhir ini.
5. Ibu Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing II yang telah membantu dan membimbing Laporan Akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah mendidik, membimbing, dan mengarahkan penulis selama kurang lebih tiga tahun.
7. Seluruh Staf Jurusan Administrasi Bisnis.
8. Bapak Hadri, S.T., selaku Manager PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Seluruh Karyawan PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang yang telah memberikan arahan dan partisipasi dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
10. Kedua orang tua yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan do'a dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
11. Teman-teman seperjuangan di kelas 6 ND
12. Para sahabat-sahabatku yang selalu memberikan semangat.

Akhir kata semoga Allah SWT melimpahkan berkah dan rahmat-Nya atas segala kebaikan dalam membantu penyelesaian laporan ini dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Juni 2017

Penulis

ABSTRAK

Tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan di lingkungan kerja baik lingkungan kerja fisik maupun lingkungan kerja non fisik yang diberikan oleh PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang dan indikator lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik yang dominan dalam menentukan kepuasan kerja karyawan. Objek dalam penelitian ini adalah karyawan PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang. Penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data yaitu kuesioner, wawancara, observasi, dan buku referensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan dalam kategori puas dengan persentase lingkungan kerja fisik sebesar 61,14% dan persentase lingkungan kerja non fisik sebesar 62,04%. Sedangkan, indikator lingkungan kerja fisik yang paling dominan yaitu keadaan udara dengan skor 78,25% dan indikator lingkungan kerja non fisik yang paling dominan yaitu indikator sistem pemberian imbalan dengan skor 81,27%. Salah satu indikator lingkungan kerja fisik yang berada pada posisi terendah yaitu indikator pencahayaan dengan skor 40%. Penulis menyarankan agar pemimpin atau pihak perusahaan memberikan *glass block* dalam ruangan kerja karyawan. Sedangkan, indikator lingkungan kerja non fisik yang berada pada posisi terendah yaitu indikator adil dan objektif dengan skor 39,6%. Maka, penulis menyarankan agar pemimpin atau pihak perusahaan melakukan pendekatan kepada semua karyawan dengan mengadakan *gathering* atau pertemuan untuk menjalin keakraban baik antara pimpinan maupun karyawan lainnya, yang dapat terwujud melalui kegiatan *outbound*.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, Lingkungan Kerja Non Fisik

ABSTRACT

The Purpose of this final report was to know the level of job satisfaction of employees in work environment both physical work environment and non physical work environment provided by PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang and indicators of physical work environment and non physical work environment that were dominan to determine the employee job satisfaction. The Object of this research is PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang's employees. The author uses several methods of data collection, which are questionnaires, interview, observation, and reference books. The result showed that the level of employee satisfaction was in satisfied category with the percentage 61,14% of physical work environment and the percentage of non-physical work environment is 62,04%. Meanwhile, the most dominant indicator of physical work environment is indicator of air sense with a score of 78,25% and the most dominant indicator of non physical work environment is an indicator of reward system with a score of 81,27%. One of the indicators of physical work environment that is at the lowest position is the lighting indicator with a score of 40%. The author suggests that the leader of the company provide glass block in the employee's work space. Meanwhile, the non-physical work environment indicator that is at the lowest position is a fair and objective indicator with a score of 39,6%. The author suggest that the leader of the company to approach all employees by holding a gathering or meeting to establish a good intimacy between the leaders and the employees, that can be realized through outbound activities.

Keywords: Degree Of Job Satisfaction, Physical Work Environment, Non-Physical Work Environment

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Tujuan dan Manfaat	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	5
1.5 Metodologi Penelitian	6
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.5.2 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	6
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	7
1.5.4 Jenis dan Sumber Data	9
1.5.5 Analisis Data	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Lingkungan Kerja	12
2.1.1 Pengertian Lingkungan Kerja	12
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja	13
2.1.3 Jenis-jenis Lingkungan Kerja	13
2.1.4 Jenis-jenis Lingkungan Kerja Fisik	14

2.1.5	Indikator Lingkungan Kerja Fisik	16
2.1.6	Jenis-jenis Lingkungan Kerja Non Fisik	17
2.1.7	Indikator Lingkungan Kerja Non Fisik	18
2.2	Kepuasan Kerja	19
2.2.1	Pengertian Kepuasan Kerja	19
2.2.2	Indikator Kepuasan Kerja Karyawan	19
2.2.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan	20
2.3	Kerangka Pemikiran	21

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

1.1	Sejarah Singkat PDAM Tirta Musi Palembang	22
1.1.1	Instalasi Pengelolaan Air (IPA)	25
1.1.2	Pusat Distribusi (<i>Booster</i>)	28
1.2	Visi dan Misi PDAM Tirta Musi Palembang	30
1.2.1	Visi Perusahaan	30
1.2.2	Misi Perusahaan	30
1.3	Struktur Organisasi	30
1.4	Uraian Jabatan	32
1.5	Profil Responden	35
1.6	Hasil Rekapitulasi Kuesioner	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan di Lingkungan Kerja Pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang...	41
4.1.1	Perhitungan Persentase Indikator Lingkungan Kerja Fisik	42
4.1.2	Perhitungan Persentase Indikator Lingkungan Kerja Non Fisik	51
4.2	Indikator Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik yang Paling Dominan Memberikan Kepuasan Kerja Karyawan PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV ...	65

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	70
5.2	Saran	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jawaban Responden Mengenai Peran Pemimpin dalam Perusahaan Pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang	3
Tabel 1.2 Kriteria Interpretasi Skor	10
Tabel 3.1 Unit-unit Instalasi Pengolahan Air (IPA)	26
Tabel 3.2 Daftar Karyawan PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang	35
Tabel 3.3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Usia Karyawan	36
Tabel 3.5 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	36
Tabel 3.6 Responden Berdasarkan Lama Bekerja	37
Tabel 3.7 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan di Lingkungan Kerja PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang	38
Tabel 4.1 Jawaban Responden Mengenai Indikator Keadaan Udara	42
Tabel 4.2 Jawaban Responden Mengenai Indikator Kebisingan	44
Tabel 4.3 Jawaban Responden Mengenai Indikator Getaran	46
Tabel 4.4 Jawaban Responden Mengenai Indikator Pencahayaan	47
Tabel 4.5 Jawaban Responden Mengenai Indikator Penataan Ruangan	49
Tabel 4.6 Jawaban Responden Mengenai Indikator Pengawasan	51
Tabel 4.7 Jawaban Responden Mengenai Indikator Suasana Kerja	53
Tabel 4.8 Jawaban Responden Mengenai Indikator Sistem Pemberian Imbalan	55

Tabel 4.9	Jawaban Responden Mengenai Indikator Perlakuan Baik	57
Tabel 4.10	Jawaban Responden Mengenai Indikator Rasa Aman	58
Tabel 4.11	Jawaban Responden Mengenai Indikator Hubungan dengan Karyawan Lain	60
Tabel 4.12	Jawaban Responden Mengenai Indikator Adil dan Objektif	62
Tabel 4.13	Rekapitulasi Hasil Perhitungan Indikator Lingkungan Kerja Fisik dan Lingkungan Kerja Non Fisik	64
Tabel 4.14	Rekapitulasi Hasil Perhitungan Indikator Lingkungan Kerja Fisik	65
Tabel 4.15	Rekapitulasi Hasil Perhitungan Indikator Lingkungan Kerja NonFisik	68

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	21
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan KM. IV Palembang	31
Gambar 4.2.1 Ruang Bagian Operator	66
Gambar 4.2.2 Ruang Bagian Meter	67
Gambar 4.2.3 Grafik Persentase Tingkat Kepuasan Karyawan di Lingkungan Kerja Fisik	68
Gambar 4.2.4 Grafik Persentase Tingkat Kepuasan Karyawan di Lingkungan Kerja Non Fisik	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Permohonan Surat Pengantar
Lampiran 2	Surat Izin Pengambilan Data
Lampiran 3	Surat Balasan dari Perusahaan
Lampiran 4	Lembar Kunjungan Mahasiswa
Lampiran 5	Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I
Lampiran 6	Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II
Lampiran 7	Hasil Wawancara
Lampiran 8	Kuesioner
Lampiran 9	Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
Lampiran 10	Lembar Revisi Laporan Akhir
Lampiran 11	Lembar Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir