

**PENILAIAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN (STUDI
KASUS) PADA PT GAJAH MADA SARANA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan
Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

Anggun Rizki Ramadini

NPM 0615 3060 1139

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

PALEMBANG

2018

**PENILAIAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN (STUDI KASUS) PADA PT
GAJAH MADA SARANA PALEMBANG**



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

**Disusun oleh:
Anggun Rizki Ramadini
0615 3060 1139**

Menyetujui,

Palembang, Juli 2018

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Dewi Fadila, S.E., M.M.
NIP 197504212001122001**

**M. Riska Maulana, S.E., M.Si.
NIP 197812162006041003**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**



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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anggun Rizki Ramadini
NPM : 0615 3060 1139
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Laporan Akhir : Penilaian Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus) Pada PT Gajah Mada Sarana Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/salinan 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, Juli 2018

Yang Membuat Pernyataan,



Anggun Rizki Ramadini

061530601139




LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Anggun Rizki Ramadini
NPM : 061530601139
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Penilaian Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus) Pada PT Gajah Mada Sarana Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat
Tanggal: 03 Agustus 2018

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum., Res.M</u> Ketua		<u>6 Agustus 2018</u>
2.	<u>Yusnizal Firdaus, S.E., M.M.</u> Anggota		<u>6 Agustus 2018</u>
3.	<u>Elisa, S.E., M.Si.</u> Anggota		<u>8 Agustus 2018</u>

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

'Saya tidak bisa mengubah arah angin, namun saya bisa menyesuaikan pelayaran saya untuk selalu menggapai tujuan saya''.

“Yang penting dalam kehidupan bukan hasilnya, melainkan proses dalam mencapai hasil”.

Kupersembahkan untuk:

- *Ibunda dan Ayahandaku tercinta*
- *Saudaraku tercinta*
- *Kedua Dosen Pembimbingku*
- *Dosen dan Staff*
- *Teman-teman seperjuanganku*
- *Orang-orang terdekat yang ku sayangi*
- *Almamater yang kubanggakan*

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT, Karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul **“Penilaian Kepuasan Kerja Karyawan (Studi Kasus) Pada PT Gajah Mada Sarana Palembang”**.

Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang dan untuk mengetahui secara langsung penilaian kepuasan kerja untuk karyawan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak terdapat kekurangan disana-sini dan masih jauh dari kata sempurna, karena penulis menyadari bahwa penulis hanyalah manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan.

Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan sebagai perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyelesaian laporan ini. Penulis berharap agar Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis.

Palembang, Juli 2018

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir (LA) ini tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini pula, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya serta diiringi doa semoga ALLAH SWT membalas budi dan jasa dari yang terhormat. Pada Kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. A. Jalaludin Sayuti, S.E.,M.Hum.Res.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak Divianto, S.E., M.M. selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Ibu Dewi Fadila, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama menyelesaikan laporan akhir.
5. Bapak M. Riska Maulana, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan serta bimbingan kepada penulis selama menyelesaikan laporan akhir.
6. Seluruh Pimpinan dan Staff serta Karyawan PT Gajah Mada Sarana Palembang.
7. Seluruh Staff Dosen Pengajar Jurusan Administrasi Bisnis.
8. Kedua orang tua tercinta dan saudara ku M. Agung Prasetyo yang selalu memberikan doa, semangat, kasih sayang dan dukungan secara moril maupun materil untuk keberhasilan serta bantuannya selama studi maupun dalam penyusunan laporan akhir ini.
9. Rekan-rekan Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, khususnya rekan seperjuangan kelas 6 ND yang telah memberikan bantuan dan dorongan moril dalam menyusun laporan akhir ini.

Atas segala bantuannya yang telah diberikan oleh semua pihak semoga Tuhan Yang Maha Pengasih memberikan balasan yang berlipat ganda. Akhirnya penulis mengharapkan semoga Laporan Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan dengan sebaik-baiknya.

Palembang, Juli 2018

Penulis

ABSTRAK

Tujuan dari laporan akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan terhadap perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut Teknik penulis menggunakan pengumpulan data melalui riset lapangan, wawancara dan kuisisioner. 65 karyawan PT Gajah Mada Sarana Palembang adalah pilihan sebagai sampel dengan sampel jenuh. Data dianalisis dengan menggunakan skala likert. Hasil pengolahan data dapat ditemukan bahwa tingkat penilaian kepuasan kerja karyawan pada PT Gajah Mada Sarana Palembang mencapai skala puas, dapat dilihat dari penilaian karyawan terhadap indikator kepuasan kerja pada indikator Isi pekerjaan 82,97%, Supervisi 79,68%, Organisasi dan Manajemen 79,07%, Kesempatan untuk maju 77,53%, Gaji dan Insentif 82,25%, Rekan Kerja 80,22 dan Kondisi Pekerjaan 83,87%.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja

ABSTRACT

Purpose of this final report is to find out how the level of employee satisfaction to the company. To achieve that goal, the authors use data from field research, interviews and questionnaires. 65 employees of PT Gajah Mada Sarana Palembang is preferred as a sample with saturated samples. The data were analyzed using Likert scale. Results of data processing can be seen that the level of job satisfaction of employees at PT Gajah Mada Sarana Palembang has reached the scale of very satisfied, can be seen from the employee on job satisfaction indicators on the indicator Job contents 82.97%, Supervision 79.68%, Organization and Management 79,07% , Opportunity to advance 77,53%, Salary and Incentives 82.25%, Coworkers 80.22 and Working Conditions 83,87%.

Keyword: Job Satisfaction

DAFTAR ISI

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

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	4
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	5
1.5.4 Populasi dan Sampel	6
1.5.5 Teknik Analisis Data	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	9
2.2 Kepuasan Kerja.....	9
2.3 Teori-Teori Kepuasan Kerja.....	10
2.4 Faktor-faktor tentang Kepuasan Kerja	11
2.5 Dampak Kepuasan dan Ketidakpuasan Kerja	14
2.6 Indikator Kepuasan Kerja.....	16
2.7 Pengukuran Kepuasan Kerja	17

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	18
3.2 Visi dan Misi Perusahaan	19
3.2.1 Visi	19
3.2.2 Misi	19
3.3 Struktur Organisasi	19
3.4 Tugas-Tugas dan Tanggung Jawab	22
3.5 Profil Responden	25
3.5.1 Jenis Kelamin Responden	25
3.5.2 Usia Responden.....	25
3.5.3 Tingkat Pendidikan Responden.....	26
3.5.4 Lama Bekerja Responden	26
3.5.5 Bagian/ Divisi Responden.....	27
3.6 Hasil Rekapitulasi Jawaban Kuisioner Responden.....	28

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Penilaian tingkat Kepuasan Kerja Karyawan PT Gajah Mada Sarana Palembang	31
4.1.1 Isi Pekerjaan	32
4.1.2 Supervisi.....	35
4.1.3 Organisasi dan Manajemen	40
4.1.4 Kesempatan Untuk Maju.....	43
4.1.5 Gaji dan Insentif.....	46

4.1.6 Rekan Kerja.....	49
4.1.7 Kondisi Pekerjaan	52
4.2 Rata-rata Persentase Indikator-Indikator Kepuasan Kerja.....	56
4.3 Usaha-usaha yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan PT Gajah Mada Sarana Palembang	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.2 Pengukuran Skala Likert.....	8
Tabel 1.3 Kriteria Interpretasi Skor	8
Tabel 3.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	25
Tabel 3.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	25
Tabel 3.3 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	26
Tabel 3.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja	26
Tabel 3.5 Profil Responden Berdasarkan Bagian/ Divisi Kerja.....	27
Tabel 3.6 Hasil Jawaban Kuisisioner Karyawan Pada PT Gajah Mada Sarana Palembang.....	28
Tabel 4.1 Pengukuran Skala Likert.....	32
Tabel 4.2 Kriteria Interpretasi Skor	32
Tabel 4.3 Interpretasi Jawaban dari Responden Indikator Isi Pekerjaan	33
Tabel 4.4 Interpretasi Jawaban dari Responden Indikator Supervisi	36
Tabel 4.5 Interpretasi Jawaban dari Responden Indikator Organisasi dan	
Manajemen	41
Tabel 4.6 Interpretasi Jawaban dari Responden Indikator Kepuasan Untuk Maju.....	43
Tabel 4.7 Interpretasi Jawaban dari Responden Indikator Gaji dan Insentif	46
Tabel 4.8 Interpretasi Jawaban dari Responden Indikator Rekan Kerja.....	49
Tabel 4.9 Interpretasi Jawaban dari Responden Indikator Kondisi Pekerjaan	52
Tabel 4.10 Rata-rata Persentase Indikator-Indikator Kepuasan Kerja	56

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Gajah Mada Sarana Palembang 21

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 2 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 3 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 4 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing I
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Laporan Akhir Pembimbing II
- Lampiran 6 Permohonan Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 7 Surat Balasan Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 8 Surat Balasan Perusahaan untuk Mengambil Data
- Lampiran 9 Lembar Kunjungan Perusahaan
- Lampiran 10 Kuesioner
- Lampiran 11 Rekapitulasi Hasil Kuesioner
- Lampiran 12 Daftar Wawancara
- Lampiran 13 Daftar Nama Karyawan
- Lampiran 14 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 15 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir