# ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON BELANTI PADANG

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan kepada tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*


**Oleh:**

**RIRI HANDAYANI**
**2015/15134065**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN**

**PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**


**2018**

**HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. PLN (Persero) RAYON BELANTI PADANG**

Nama : Riri Handayani

TM/NIM : 2015/15134065

Program Studi : Diploma III Manajemen Perdagangan

Fakultas : Ekonomi

Padang, November 2018

**Diketahui Oleh:**

**Koordinator Prodi**

**DIII Manajemen Perdagangan**

**Firman, SE, M.Sc**

**NIP. 19800206 200312 1004**

**Diketahui Oleh:**

**Pembimbing**

**Yuki Fitria, SE, MM**

**NIP. 198207222010122002**

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON BELANTI PADANG**

Nama : Riri Handayani

BP/NIM : 2015/15134065

Program Studi : Diploma III Manajmen Perdagangan

*Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*

Padang, November 2018

**Tim Penguji**

| No. | Jabatan | Nama | Tanda Tangan |
|---|---|---|---|
| 1. | Ketua | Yuki Fitria, SE, MM | 1..... |
| 2. | Anggota | Rini Sarianti, SE, M.Si | 2..... |
| 3. | Anggota | Rose Rahmidani, S.Pd, MM | 3..... |

SURAT PERNYATAAN

Bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

| | |
|---|---|
| Nama | : Riri Handayani |
| Tahun Masuk/NIM | : 2015/15134065 |
| Tempat Tgl Lahir | : Padang, 01 september 1997 |
| Program Studi | : Manajemen Perdagangan (DIII) |
| Fakultas | : Ekonomi |
| Alamat | : Jl. Wisma Bunda , Taruko II Kuranji |
| Judul Tugas Akhir | : Analisis Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang |

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir saya ini dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali pembimbing.
3. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas akhir ini sah apabila telah ditandatangani oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena tugas akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, November 2018

Riri Handayani
15134065

## ABSTRAK

**Riri Handayani : Analisis Kepuasan Kerja Karyawan di PT.PLN (Persero) Rayon Belanti Padang**”

**Pembimbing : Yuki Fitria, SE, MM**

Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui kepuasan kerja karyawan PT.PLN (Persero) Rayon Belanti Padang. Penelitian ini berbentuk penelitian deskriptif. Penulis mengumpulkan data langsungmelalui kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. PLN (Persero) Rayon Belanti sebanyak 43 responden. Sampel diambil dengan menggunakan teknik *Total* Sampling, yaitu teknik penentuan sampel dengan mengambil seluruh anggota populasi sebagai responden atau sampel. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah studi kelapangan (menyebarkan kuesioner dan observasi).Berdasarkan perhitungan TCR, yaitu dengan skor Rata-rata 4,28% dan TCR 85,50% dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan di PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang berada pada kategori Tinggi. Demikian masih ada beberapa hal yang belum optimal, maka diharapkan pada PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang agar terus meningkatkan kepuasan kerja.



**Kata Kunci : *Kepuasan Kerja,* Karyawan.**

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadirat Allah SWT, pemeliharaan seluruh alam raya, yang atas limpahan dan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, penulis mampu menyelesaikan tugas akhir yang berjudul " ***Analisis Tinjauan Kepuasan Kerja Karyawan pada PT.PLN (Persero) Rayon Belanti Padang***".Tugas akhir ini dikerjakan demi memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Perdagangan Diploma III (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini bukanlah tujuan akhir dari belajar karena belajar adalah sesuatu yang tak terbatas.

Terselesaikannya tugas akhir ini tentunya tak lepas dari dorongan dan uluran tangan berbagai pihak oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada Ibu Yuki Fitria, SE, MMselaku pembimbing yang telah memberikan ilmu, pengarahan, perhatian, masukan serta waktu kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Idris, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Firman, S.E, M.Sc., selaku ketua prodi Manajemen Perdagangan Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang dan Ibu Ulfa selaku staff Tata Usaha Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bantuan Administrasi dan membantu kemudahan dalam Penelitian dan penulisan Tugas Akhir ini.

3. Seluruh dosen dan staff pengajar Manajemen Perdagangan Diploma III yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu dikampus ini.
4. Teristimewa penulis ucapkan pada Ayahanda, Ibunda dan keluarga besar tercinta yang telah memberikan kesungguhan do'a, bantuan moril maupun materil kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Teman-teman Program Studi Diploma III angkatan 2015 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang sama-sama berjuang dalam memberikan banyak motivasi, saran, serta dukungan yang sangat berguna bagi Penulis.
6. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Semoga segala bimbingan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan menjadi kebaikan dan diridhoi oleh Allah SWT. Penulis telah menyelesaikan tugas akhir ini dengan segala kemampuan, namun penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun sehingga menjadi sumbangan yang berarti bagi pendidikan dimasa yang akan datang. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatian dari semua pihak penulis mengucapkan terima kasih.

Padang, November 2018

Riri Handayani

## DAFTAR ISI

Halaman

**ABSTRAK** ..... **i**

**KATA PENGANTAR** ..... **ii**

**DAFTAR ISI** ..... **iv**

**DAFTAR TABEL** ..... **vi**

**DAFTAR GAMBAR** ..... **vii**

**DAFTAR LAMPIRAN** ..... **viii**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang ..... 1
B. Perumusan Masalah ..... 4
C. Tujuan Penelitian ..... 4
D. Manfaat Penelitian ..... 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kepuasan Kerja
1. Pengertian Kepuasan Kerja ..... 7
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja ..... 9
3. Teori Kepuasan Kerja ..... 10
4. Penyebab Kepuasan Kerja ..... 12
5. Indikator Kepuasan Kerja ..... 12

BAB III PENDEKATAN PENELITIAN

A. Jenis Penelitian ..... 14
B. Jenis dan Sumber Data ..... 14
C. Populasi dan Sampel ..... 14
D. Waktu dan Tempat Penelitian ..... 16

E. Teknik Pengumpulan Data ..... 15
F. Instrumen Penelitian ..... 17
G. Uji Coba Instrumen Penelitian ..... 18
H. Teknik Analisis Data ..... 21

BAB IV PEMBAHASAN

A. Profil Perusahaan ..... 23
1. Sejarah Perusahaan PT. PLN (Persero) ..... 23
2. Visi, Misi dan Nilai Perusahaan ..... 24
3. Struktur Organisasi PT.PLN Rayon Belanti Padang ..... 28
B. Hasil Penelitian ..... 31
1. Deskripsi Karakteristik Responden ..... 31
2. Hasil Pengolahan Data ..... 33
C. Pembahasan Hasil Penelitian ..... 40

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan ..... 47
B. Saran ..... 48

DAFTAR PUSTAKA ..... 50

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL


Tabel 1 : Daftar Karyawan PT.PLN Rayon Belanti Padang ..... 15

Tabel 2 : Daftar Skala Jawaban ..... 17

Tabel 3 : Reliability Statistic ..... 20

Tabel 4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 31

Tabel 5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Umur ..... 32

Tabel 6 : Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.. 32

Tabel 7 : Distribusi Frekuensi Rata-Rata Analisis Kepuasan Kerja..... 34

Tabel 8 : Distribusi Frekuensi Indikator Pekerjaan Itu Sendiri ..... 35

Tabel 9 : Distribusi Frekuensi Indikator Atasan..... 36

Tabel 10 : Distribusi Frekuensi Indikator Teman Sekerja..... 37

Tabel 11 : Distribusi Frekuensi Indikator Promosi ..... 38

Tabel 12 : Distribusi Frekuensi Indikator Gaji Dan Upah..... 39

## DAFTAR GAMBAR

**Gambar 1:** Stuktur Organisasi PT.PLN Rayon Belanti Padang..... 29

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Tabel Tabulasi

Lampiran 3. Tabel Tingkat Capaian Responden (TCR)

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian

Lampiran 5. Kartu Bimbingan Tugas Akhir

Lampiran 6. Pembimbing Tugas Akhir

# BAB I
# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang memegang peranan penting dalam suatu organisasi dalam mencapai sasarannya. Sumber daya manusia terdiri dari dua hal yaitu daya fisik dan daya pikir yang nantinya akan menentukan kemampuan manusia. Menurut Sonny Sumarsono (2003), sumber daya manusia mempunyai beberapa pengertian yaitu usaha kerja yang bermanfaat bagi keberlangsungan produksi serta merupakan kelompok manusia yang terdiri dari manusia yang memiliki kemampuan untuk memberikan jasa. Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal, perasaan, keterampilan, pengetahuan dan kreatifitas.

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang kompleks dengan kebutuhan yang beraneka ragam, itulah yang menyebabkan manusia bekerja untuk dapat memenuhi kebutuhannya. Organisasi atau perusahaan merupakan salah satu wadah untuk memenuhi kebutuhan sumber daya tersebut. Sukses tidaknya organisasi atau perusahaan sangat tergantung dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, karena sumber daya manusia yang berkualitas adalah sumber daya manusia yang mampu berprestasi dan kinerja yang maksimal. Faktor-faktor yang mendasar yang terkait erat dengan kinerja adalah kepuasan kerja yang berkaitan dengan kesejahteraan.

Menurut Husaini (2010:298) Kepuasan kerja dilatar belakangi oleh faktor-faktor, yaitu imbalan jasa, rasa aman, pengaruh antar pribadi, kondisi lingkungan kerja, kesempatan untuk pengembangan dan peningkatan diri.

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individu dan sering dijadikan sebagai tolak ukur pada tingkat kematangan pada suatu organisasi dalam kehidupan organisasi modern, sehingga kepuasan kerja dapat didefenisikan sebagai suatu sikap umum individu terhadap pekerjaannya dan mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap produktivitas organisasi baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Handoko (2001:193) Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak meyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Suatu sikap karyawan terhadap pekerja yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor dan psikologis. Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Sikap individual akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku didirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada diri masing-masing individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Menurut Robinson dan Corners (2000), bahwa manfaat kepuasan kerja itu, antara lain dapat meningkatkan kebahagiaan hidup karyawan, produktifitas dan prestasi kerja, meningkatkan gairah dan semangat kerja, menimbulkan kematangan psikologis karyawan serta menimbulkan sikap positif terhadap pekerjaannya. Sedangkan manfaat kepuasan kerja terhadap organisasi antara lain dapat menimbulkan kepedulian terhadap

organisasi, lebih produktif serta memiliki kemitraan terhadap organisasi. jika perusahaan mampu mempengaruhi kepuasan kerja maka akan memperoleh banyak sekali manfaat yaitu, menimbulkan peningkatan kebahagiaan hidup karyawan, peningkatan produktivitas dan prestasi kerja, pengurangan biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawan, meningkatkan gairah dan semangat kerja, mengurangi tingkat absensi, mengurangi*turnover*, mengurangi tingkat kecelakaan kerja, meningkatkan motivasi kerja, menimbulkan kematangan psikologis dan menimbulkan sikap positif terhadap pekerjaannya.

PT.PLN (Persero) Rayon Belanti Padang adalah salah satu perusahaan yang membantu dalam pembangunan daerah dan memberi layanan yang baik serta memiliki kualitas yang bagus dalam melayani para konsumen, jadi dengan tanggapan orang dapat dikatakan karyawan yang bekerja sangat berkualitas dan kompeten dalam menarik konsumen sehingga manager harus lebih fokus mementingkan kepuasan kerja karyawan yang memiliki tingkat kinerja yang baru sehingga merasa diperhatikan dan dibutuhkan dalam kerja.

Kepuasan kerja karyawan adalah salah satu masalah yang menjadi perhatian besar PT.PLN (Persero) Rayon Belanti Padang karena sebagai suatu perusahaan yang mengelola pelayanan jasa listrik bagi masyarakat. Perusahaan harus mampu mencapai kinerja yang lebih baik dalam memberikan pelayanan jasa listrik kepada masyarakat.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan selama periode magang pada PT.PLN (Persero) Rayon Belanti Padang dilihat kepuasan kerja karyawan masih belum optimal karena dapat dilihat pada aktivitas kerja mereka sehari-hari. Peneliti melihat adanya permasalahan yaitu penempatan karyawan yang tidak sesuai dengan

kemampuan, keterampilan, pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki,sikap dan perilaku atasan yang tidak mengerti dan memahami apa yang dibutuhkan karyawan, hubungan komunikasi sesama karyawan yang kurang harmonis, imbalan yang tidak sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan dan peningkatan karir yang tidak tepat sasaran menimbulkan ketidakpuasan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Hal ini diduga karena ketidakpuasan karyawan timbul akibat beberapa indikator antara lain pekerjaan itu sendiri yang mengakibatkan kejenuhan rutinitas sehari-hari, upah atau gaji yang belum memenuhi sasaran karyawan, kesempatan promosi kerja yang tidak ada, pengawasan pekerjaan oleh pimpinan sedikit longgar, hubungan antar rekan kerja yang kurang harmonis serta kondisi kerja yang kurang memenuhi kepuasan kerja itu sendiri.

Berdasarkan dari permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang" ***Analisis Tinjauan Kepuasan Kerja Karyawan pada PT.PLN (Persero) Rayon Belanti Padang***".

## B. Perumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan pada PT.PLN (Persero) Rayon Belanti Padang?

## C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penelitian ini memiliki tujuan yaitu untuk dapat mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan PT.PLN (Persero) Rayon Belanti Padang.

## D. Manfaat Penelitian

Hasil yang terkait dalam penelitian tugas akhir ini diharapkan memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis.

1. Manfaat Akademis

A. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman dalam studi sumber daya manusia khususnya dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan sebagai syarat untuk menyelesaikan studi program DIII Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

B. Bagi pengembangan ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumbangan konsep pemecahan masalah sebagai model spesifik dalam kepuasan kerja karyawan sehingga dapat digunakan sebagai referensi oleh peneliti-peneliti yang tertarik pada masalah dalam hal kerja karyawan.

2. Manfaat praktis

A. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan kepada perusahaan yang diteliti yaitu PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang untuk lebih memperhatikan karyawan dalam meningkatkan kepuasan kerja para karyawan agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

B. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi dan informasi bagi orang yang membaca supaya mengetahui dan lebih mendalami tentang sumber daya manusia khususnya dikepuasan kerja karyawan.

# BAB II
# TINJAUAN PUSTAKA

## A. Kepuasan Kerja

### 1. Pengertian Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Hasibuan (2009:202) mengemukakan kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Kepuasan dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dan suasana lingkungan kerja yang baik. Pegawai yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya dari pada balas jasa walaupun balas jasa itu penting.

Kepuasan kerja diluar pekerjaan adalah kepuasan kerja karyawan yang dinikmati diluar pekerjaan dengan besarnya balas jasa yang akan diterima dari hasil kerjanya, agar ia dapat membeli kebutuhan-kebutuhannya. Karyawan yang lebih suka kepuasan pekerjaannya diluar pekerjaan lebih mempersoalkan balas jasa daripada pelaksanaan tugas-tugasnya.

Kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dicerminkan oleh sikap emosional yang seimbang antara balas jasa dengan pelaksanaan pekerjaannya. Karyawan yang lebih menikmati kepuasan kerja kombinasi dalam dan luar pekerjaan akan merasa lebih puas jika hasil kerja dan jasanya diberikan pujian dan balas jasa menurut Hasibuan (2009:203) kepuasan karyawan merupakan kunci

pendorong moral, kedisiplinan, dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan.

Menurut Robbins dalam Wibowo (2010:501) kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Menurut Strauus dan Sayles dalam Anoraga (2014:117) menyatakan kepuasan kerja penting untuk aktualisasi diri. Pegawai yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan mencapai kematangan psikologi dan ada gilirannya akan menjadi frustasi dan stress.

Menurut Mangkunegara (2009:117) pegawai akan merasa puas dalam bekerja apabila aspek-aspek pekerjaan dan aspek-aspek dirinya menyokong dan sebaliknya jika aspek-aspek tersebut menyokong pegawai akan merasa tidak puas.

Anoraga (2014:242) mengatakan kepuasan kerja mencerminkan perasaaan seseorang terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi dalam lingkungan kerja. Ini nampak dalam sikap positif pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerja.

Dari beberapa pendapat para ahli diatas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan kerja adalah suatu bentuk sikap emosional yang seimbang antara balas jasa dengan pelaksanaan pekerjaan sebagai kunci pendorong moral, kedisiplinan, serta prestasi kerja karyawan dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan.

**2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja**

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual, setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini terjadi pada dirinya karena adanya perbedaan pada masing-masing individu. Menurut Mangkunegara (2009:120) kepuasan kerja dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut:

a. Faktor pegawai, yaitu faktor yang berasal dari dalam diri karyawan itu sendiri, antara lain: kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, kepribadian, pendidikan, pengalaman, masa kerja, emosi, cara berfikir, persepsi dan sikap kerja. Pendidikan merupakan faktor pendukung seseorang karyawan untuk mencapai kualitas kerja yang baik.
b. Faktor pekerjaan, yaitu faktor yang berhubungan dengan pekerjaan itu sendiri, antara lain: jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial dan hubungan kerja.

Menurut Hasibuan (2009:203) kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor berikut:

a. Balas jasa yang adil dan layak
b. Penempatan yang tepat dan sesuai dengan keahlian
c. Berat ringannya pekerjaan
d. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan
e. Peralatan yang menunjang pelaksanaan pekerjaan
f. Sikap pemimpin dalam kepemimpinan

g. Sikap pekerjaan menonyon atau tidak

Rivai (2005:478) mengemukakan ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan yaitu:

a. Faktor intrinsik, yaitu faktor yang berasal dari dalam diri karyawan dan dibawa oleh setiap karyawan, antara lain: umur, kondisi kesehatan, kemampuan, pendidikan.
b. Faktor entrinsik, yaitu yang menyangkut hal-hal yang berasal dari luar karyawan, antara lain: kondisi fisik lingkungan kerja, interaksi dengan karyawan lain, system pengajian dan lain sebagainya.

**3. Teori Kepuasan Kerja**

Menurut Rivai (2009:475) teori tentang kepuasan kerja yang cukup dikenal adalah:

a. Teori Ketidaksesuaian (*discrepancy theory*)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuatu yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Sehingga apabila kepuasanya 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.

b. Teori Keadilan (*equity theory*)

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*equity)* dalam suatu kondisi,

khusunya situasi kerja. Menurut teory ini, komponen utama dalam teory keadilan adalah input, hasil, keadilan, dan tidak keadilan. Input adalah faktor bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan dan jumlah tugas dan peralatan yang digunakan. Hasil adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh seseorang karyawan yang diperoleh pekerjaanya, seperti gaji, simbol, status, penghargaan dan kesempatan untuk berhasil. Sedangkan orang selalu membandingkan dapat berupa seseorang diperusahaan yang sama atau ditempat yang lain atau bisa pula dengan dirinya dimasa lalu. Setiap karyawan akan membandingkan rasio input hasil dirinya dengan rasio input hasil orang lain. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan tetapi menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan tetapi bisa pula tidak. Tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang maka akan timbul ketidakpuasan.

c. Teory Dua Faktor (*Two Factor Theory*)

Menurut teori ini adalah bahwa kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja merupakan dua hal yang berbeda. Menurut teori ini, karakteristik pekerjaan dapat dikelompokan menjadi dua kategori, yaitu *statisfies* atau motivator dan *disstatisfies*. *Disstatisfies* ialah faktor-faktor atau situasi yang dibutuhkan sebagai sumber kepuasan kerja, seperti: pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, ada kesempatan untuk berprestasi, kesempatan memperoleh penghargaan dan promosi. *Disstatisfies* (Higieny Factors) adalah faktor-

faktor yang menjadi sumber dari ketidakpuasan, seperti gaji, pengawasan, hubungan antar pribadi, kondisi kerja dan status.

**4. Penyebab Kepuasan Kerja**

1) Faktor organisasi (seperti: gaji, peluang promosi, *work itselfk*, kebijakan dan kondisi pekerjaan.
2) Faktor kelompok (seperti: *coworkers*, dan *supervisors*).
3) Faktor personal (seperti: kebutuhan, aspirasi dan *instrument benefits*).

**5. Indikator Kepuasan Kerja**

Menurut Luthans (2006) faktor-faktor yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seorang karyawan adalah:

a. Pekerjaan itu sendiri ( Work it n self )

Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.

b. Atasan ( Supervisor )

Atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan bisa dianggap sebagai figur ayah/ibu/teman dan sekaligus atasannya.

c. Teman sekerja ( Workers )

Merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.

d. Promosi ( Promotion )

   Merupakan faktor yang berhubungan dengan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkatan karir selama bekerja.

e. Gaji/Upah ( Pay )

   Merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

# BAB V
# PENUTUP

## A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada Bab IV, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

**1.** Berdasarkan indikator pertama persepsi karyawan atas kepuasan kerja karyawan di PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang yaitu ”pekerjaan itu sendiri” bahwa karyawan sangat puas terhadap pekerjaannya masing-masing karena sesuai dengan tugas dan fungsi yang diberikan sehingga para karyawan merasa berkompeten dalam bekerja untuk mencapai tujuan perusahaan dengan nilai TCR 85,93% di PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang.

**2.** Berdasarkan indikator kedua persepsi karyawan atas kepuasan kerja karyawan di PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang yaitu “ Atasan ” karyawan merasa puas terhadap sikap Atasan yang selalu mendukung dan menghargai pekerjaan yang dilakukan karyawan dan memberikan monitoring secara berkala sehingga memacu para karyawan untuk bekerja. yang memiliki nilai persentase kategori Tinggi dengan TCR 85,67% pada PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang.

3. Berdasarkan indikator ketiga persepsi karyawan atas kepuasan kerja karyawan di PT. PLN (Persero) Rayon Belanti yaitu “ Teman Sekerja” karyawan merasa puas terhadap bantuan dan dukungan dari rekan kerja apabila mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan dan komunikasi antar karyawan terjalin dengan baik yang persentase nilai kategori tinggi dengan nilai TCR 86,51% di PT. PLN (Persero) Rayon Belanti.

4. Berdasarkan indikator keempat persepsi karyawan atas kepuasan kerja karyawan di PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang yaitu " Promosi " karyawan sangat puas karena atasan sangat terbuka dengan adanya peluang untuk meningkatkan karier karyawan yang berpotensi tenpa membeda-bedakan. memiliki kategori nilai tinggi dengan TCR 84,81% di PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang.
5. Berdasarkan indikator kelima persepsi karyawan atas kepuasan kerja karyawan di PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang yaitu " Gaji/Upah " karyawan sangat puas karena pembagian gaji/upah yang mencukupi kebutuhan karyawan dan gaji/upah yang didapatkan sesuai dengan beban pekerjaan yang dilakukan karyawan. memiliki kategori nilai tinggi dengan TCR 85,50% di PT. PLN (Persero) Rayon Belanti Padang.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis uraikan sebelumnya, penulis menyarankan kepada PT.PLN (Persero) Rayon Belanti Padang untuk mempertahankan kepuasan kerja karyawannya karena mempunyai nilai yang Tinggi dan perlu di optimalkan dan ditingkatkan, sesuai dengan indikator penelitiannya yaitu Pekerjaan itu sendiri, Atasan, Teman Sekerja, Promosi Dan Gaji/Upah. Karena kepuasan kerja karyawan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Apabila karyawan merasakan nyaman dan puas terhadap pekerjaannya maka tujuan dan target perusahaan akan tercapai.

Dari lima indikator pembahasan terdapat satu yang memiliki TCR paling rendah yaitu indikator Promosi dengan persentase 84,81%, sebaiknya dari perusahan menggali

potensi dari masig-masing karyawan secara maksimal, sehingga untuk karyawan yang potensi diberikan pekerjaan yang lebih sesuai keunggulannya untuk kemajuan perusahaan. Bagi perusahaan dalam hal Atasan hal yang perlu dilakukan adalah tetap menjaga hubungan baik terhadap karyawan, terlebih lagi bila Atasan menganggap karyawan adalah keluarga bukan hanya sekedar bawahan di dalam bekerja. Kebijakan untuk menyusun strategi untuk lebih meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Bagi yang tertarik untuk meneliti dengan tema sejenis, disarankan untuk menggunakan alat ukur yang lebih baik, serta menggunakan variabel lain seperti lingkungan kerja,produktivitas  struktur organisasi, motivasi dan kompensasi sehingga kepuasan kerja yang diharapkan dapat mencapai titik optimal.

# DAFTAR PUSTAKA


Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.

Arikunto, (2010:173). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Anoraga Pandji, 2014. *Psikologi Kerja*.Jakarta : PT Rineka Cipta.

Handoko, (2001:193). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*: Edisi Kedua Cetakan Keempat Belas, Penerbit BPFE UGM, Yogyakarta.

Hasibuan, Melayu S.P.2009. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah Edisi Revisi.* Jakarta : Bumi Aksara.

Husein Umar,2011.*Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta:* PT. Raja grafindo Persada.

Husaini, (2010:298). *Manajemen (Teori, Praktek, dan Riset Pendidikan)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Luthan Fred, 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh, PT. Andi: Yogyakarta.

Moch, Nazir (2003:282). Metode Penelitian, Salemba Empat. Jakarta, 63.

Mangkunegara, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*.Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Morissan M.dkk. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.

PT. PLN. (Persero) Rayon Belanti Padang. (2018). Profil dan Sejarah Perusahaan. http//sejarah pt.pln rayon belanti padang.com diakses 1 Januari 2018.

Rivai ,Veithzal. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori Praktik.* Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Robbinson dan Corners. 2000. *Manajemen (edisi 7)*. PT. Indeks Group Gramedia. Jakarta.

Sugiyono, 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung Alfabeta.

Sumarsono, Sonny. 2003. *Ekonomi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Ketenagakerjaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Wibowo, 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.