



**KOLOKIUUM FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS PRODI MANAJEMEN  
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA**

---

NAMA	: Al Fahrur Razi, Agista Nuriatama, Dandi Irawan
NPM	: 1612110269, 1612110294, 1612110149
KELAS	: P- 4
PROGRAM STUDI	: Manajemen
KONSENTRASI	: SDM
JUDUL	: Analisis Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Golden Communication (Telkomsel Distribution center), Kedaton Bandar Lampung
DOSEN PENGAMPU	: Dr. Yunada Arpan, S.E., M.M
HARI/TANGGAL	:
WAKTU	:
TEMPAT	: Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya

---

**PENDAHULUAN**

**a. Latar Belakang**

Kepuasan kerja adalah bagian dari kepuasan hidup. Sifat lingkungan seseorang diluar pekerjaan mempengaruhi perasaan didalam pekerjaannya. Demikian juga halnya, karen pekerjaan merupakan bagian penting dalam kehidupan, kepuasan kerja mempengaruhi kepuasan hidup seseorang. Hasilnya terdapat dampak bolak-balik yang terjadi antara kepuasan kerja dan kepuasan hidup.

Bagi organisasi, suatu pembahasan tentang kepuasan kerja akan menyangkut usaha-usaha untuk meningkatkan efektivitas organisasi dengan cara membuat efektif perilaku karyawan dalam kerja. Karena ketidakpuasan dalam kerja dapat menimbulkan perilaku

agresif, atau sebaliknya akan menunjukkan sikap menarik diri dari kontak dalam lingkungan sosialnya, sehingga akan mengakibatkan situasi yang tidak menguntungkan baik secara organisasi maupun individual.

Luthans (Nurhavati, 2016) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah ungkapan kepuasan karyawan tentang bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan manfaat bagi organisasi, yang berarti bahwa apa yang diperoleh dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting.

Adapun indikator-indikator mengenai Kepuasan Kerja, Menurut Luthans (dalam Nurhavati, 2016) indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut: 1) Kepuasan terhadap Atasan, 2) Kepuasan terhadap rekan teman sekerja (kelompok), 3) Kepuasan terhadap Promosi Jabatan, 4) Kepuasan terhadap gaji (upah).

Berdasarkan indikator mengenai kepuasan kerja karyawan, didapat permasalahan awal yang penulis temukan pada *pra survey* yaitu : Yang pertama, kurangnya kepuasan kerja karyawan terhadap atasannya ini sebabkan sikap atasan yang kurang memperhatikan karyawan dan selalu bersikap tidak mau tahu tentang karyawannya sehingga menyebabkan kurangnya rasa kepuasan kerja karyawan terhadap atasan. Yang kedua, kurangnya kepuasan kerja terhadap rekan sekerja atau kelompoknya, hal ini disebabkan karena setiap karyawan harus selalu bersaing dengan rekan sekerjanya. Para karyawan memiliki target yang tentunya harus dicapai, setiap karyawan harus bersaing dengan rekan sekerjanya agar target mereka dapat tercapai sehingga mendapatkan rewards serta predikat baik dari perusahaan, hal itu lah yang membuat kurangnya rasa kepuasan kerja terhadap rekan sekerja. Yang ketiga, kurangnya kepuasan kerja terhadap promosi jabatan, hal ini sebabkan karena karyawan dituntut untuk selalu memiliki keterampilan dan pengetahuan yang luas, namun perusahaan tetap mencari kandidat yang lebih unggul untuk menduduki jabatan yang lebih baik sesuai dengan kompetensinya, sehingga menyebabkan karyawan lama merasa seperti tersingkir dan banyak karyawan baru yang memiliki pendidikan yang cukup baik menduduki jabatan yang seharusnya dimiliki oleh senior, Sehingga membuat karyawan merasa kurang puas terhadap promosi jabatan. Yang keempat, kurangnya kepuasan terhadap gaji atau upah, hal ini disebabkan karena volume dan tekanan yang diterima karyawan tidak sebanding dengan gaji yang didapat karyawan, sehingga membuat karyawan merasa kurang puas terhadap gaji atau upah.

Untuk penelitian ini penulis akan melakukan penelitian di PT. Golden Communication (Telkomsel Distribution Center) yaitu gerai telkomsel resmi yang merupakan sarana distribusi resmi berbagai produk telkomsel, seperti simpati, As, Loop, dan Mkios untuk isi ulang pulsa atau paket data. Dimana para *reseller*, *outlet* dan konter mendapatkan stok penjualan di Telkomsel Distribution Center (TDC). Perusahaan ini berdiri pada tahun 2002 di jalan Teuku Umar No.10 Kedaton, Bandar Lampung. Perusahaan ini memiliki cabang di daerah tanjung bintang, kalianda, teluk betung dan pringsewu. Serta terdapat 49 orang karyawan yang bekerja pada kantor Telkomsel Distribution Center.

Dari uraian diatas, didapatkan permasalahan yang berkaitan dengan kepuasan kerja karyawan pada perusahaan PT. Golden Communication (Telkomsel Distribution Center) yaitu : karyawan merasa kurangnya kepuasan terhadap atasan, karyawan merasa kurangnya kepuasan terhadap rekan sekerja, karyawan merasa kurangnya kepuasan terhadap promosi jabatan dan karyawan merasa kurangnya kepuasan terhadap gaji atau upah.

Berdasarkan uraian di atas, mengingat pentingnya kepuasan kerja karyawan dalam proses kerja pada suatu perusahaan maka peneliti ingin meneliti tentang Analisis Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Golden Communication (Telkomsel Distribution Center). Oleh sebab itu peneliti membuat judul penelitian dengan judul:

**“Analisis Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Golden Communication (Telkomsel Distribution Center) Kedaton, Bandar Lampung.”**

#### **b. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana analisa kepuasan kerja karyawan di PT Golden Communication (Telkomsel Distribution Center) berdasarkan Usia ?

#### **c. Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini untuk mengetahui lebih lanjut fakta yang terjadi di lapangan mengenai kepuasan kerja karyawan bagian *sales* serta menambah pemahaman penulis dalam bidang manajemen sumber daya manusia khususnya tentang kepuasan kerja karyawan.

##### **2. Bagi Perusahaan**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi oleh manajemen instansi pada PT. Golden Communication (Telkomsel Distribution Center) dalam mengambil keputusan guna meningkatkan kepuasan kerja.

##### **3. Bagi Institusi**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi perpustakaan khususnya jurusan manajemen di IIB Darmajaya.

#### **d. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Menganalisis kepuasan kerja karyawan di PT. Golden Communication (Telkomsel Distribution Center) berdasarkan usia.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Kepuasan Kerja

Wibowo (2016, P. 415) Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Kepuasan kerja akan mempengaruhi produktivitas yang sangat diharapkan manajer. Untuk itu, manajer perlu memahami apa yang harus dilakukan untuk menciptakan kepuasan kerja karyawannya. Terdapat beberapa pengertian menurut para ahli yaitu sebagai berikut:

1. Robbins (dalam wibowo, 2016, P.415) kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima bekerja dan jumlah yang mereka yakinin seharusnya mereka terima.
2. Handoko (dalam Edy Sutrisno, 2009, P.75) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.
3. Tiffin (dalam Edy Sutrisno, 2009, P.76) mengemukakan kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, kerja sama antara pimpinan dengan sesama karyawan.
4. Luthans (Nurhavati, 2016) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah ungkapan kepuasan karyawan tentang bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan manfaat bagi organisasi, yang berarti bahwa apa yang diperoleh dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting.

#### 2.1.2 Indiakor-Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Luthans (dalam Nurhavati, 2016) indiaktor kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan terhadap Atasan
2. Kepuasan terhadap rekan teman sekerja (kelompok)
3. Kepuasan terhadap Promosi Jabatan
4. Kepuasan terhadap gaji (upah)

### 2.2. Pengukuran Kepuasan Kerja

Menurut Sinambela (2012. P.270) kepuasan kerja adalah suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Definisi ini sangat jelas, meskipun hal tersebut baru inheren atau tercermin dalam konsep tersebut.

Menurut Spector (dalam Hedissa, 2012) untuk mengukur tingkat kepuasan kerja pada subjek penelitian, digunakan alat ukur JSS (*Job Satisfaction Survey*) dari Spector, yang terdiri dari 36 item, yang kemudian diadaptasi kedalam bahasa indonesia. Alat

ukur ini memiliki pendekatan faset (aspek) dari kepuasan kerja, yang terdiri dari 9 faset sebagai berikut: Gaji atau Upah (pay), Kesempatan Promosi, Supervisi/Atasan, Fringe Benefits (Tunjangan-Tunjangan diluar gaji), *Contingen Rewards*. Kondisi Perusahaan, Rekan Kerja, Pekerjaan itu Sendiri atau Tipe Pekerjaan dan Komunikasi.

### **2.2.1 Gaji atau Upah**

Menurut Mathis dan Jackson (dalam Sutanto, 2014) gaji maupun upah merupakan bentuk kompensasi langsung yang diberikan secara teratur berdasarkan ikatan kerja antara perusahaan dengan karyawannya.

#### **2.2.1.1 Indikator gaji atau upah**

Menurut Mathis dan Jackson (dalam Sutanto, 2014) indikator-indikator gaji atau upah, yaitu :

1. Keadilan Internal  
Perasaan mengenai keadilan atau kewajaran yang dirasakan karyawan saat karyawan menerima gaji yang sebanding dengan pekerjaan yang di lakukan.
2. Keadilan Eksternal  
Perasaan yang muncul saat karyawan menerima gaji sesuai nilai relatif dari jabatan.
3. Keadilan karyawan  
Perasaan yang muncul saat karyawan menerima gaji berdasarkan faktor unik dalam diri mereka, seperti tingkat kinerja dan senioritas.

### **2.2.2 Kesempatan Promosi**

Menurut Hasibuan (2018, P.108) Promosi adalah perpindahan yang memperbesar *authority* dan *responsibility* karyawan ke jabatan yang lebih tinggi di dalam satu organisasi sehingga kewajiban, hak, status, dan penghasilannya semakin besar.

#### **2.2.2.1 Indikator Kesempatan Promosi**

Menurut Hasibuan (Purwaningsih, 2017) mengemukakan bahwa Indikator Promisi, yaitu :

1. Loyalitas  
Dengan loyalitas yang tinggi diharapkan anantara lain tanggung jawab yang lebih besar.
2. Kecakapan  
Dalam hal ini karyawan yang memiliki kecakapan mendapat prioritas untuk dipromosikan kepada jabatan yang lebih tinggi.
3. Kompetensi, pengetahuan dan keterampilan seorang karyawan.

### **2.2.3 Supervisi Atau Atasan**

Menurut Hermawan (2018) supervisi atau atasan adalah pekerjaan di level tingkat pertama suatu organisasi dan fokus pada pemberian semangat pekerja unit untuk dapat berkontribusi secara positif dalam mencapai tujuan organisasi.

#### **2.2.3.1 Indikator Supervisi atau Atasan**

Menurut Herawan (2018) indikator-indikator Supervisi atau atasan, yaitu :

1. Memuji kerja yang baik
2. Bijaksana
3. Pengawasan yang ketat
4. Sopan

### **2.2.4 *Fringe Benefits* ( Tunjangan-Tunjangan yang didapat di luar gaji)**

Menurut Hasibuan (Manik, 2016) kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk barang langsung dan tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan kepada perusahaan.

#### **2.2.4.1 Indikator *Fringe Benefits***

Menurut Hasibuan (Manik,2016)

1. Gaji
2. Insentif
3. Bonus
4. Upah
5. Premi
6. Pengobatan
7. Asuransi

### **2.2.5 *Contigent Rewards***

Menurut Kurniawan (2016), Rewards merupakan sebagai bentuk apresiasi usaha untuk mendapatkan tenaga kerja yang profesional sesuai dengan tuntutan jabatan diperlukan pembinaan yang berkeselimbangan, yaitu suatu usaha kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggunaan dan pemeliharaan tenaga kerja agar mampu melaksanakan tugas dengan efektif dan efisien.

#### **2.2.5.1 Indikator *Contigen Rewards***

Menurut Kurniawan (2016) indikator-indikator *Continge Rewards*, yaitu :

1. Pekerjaan itu Sendiri
2. Upah
3. Peluang Promosi
4. Pengawasan
5. Rekan Kerja

## **2.2.6 Kondisi Perusahaan**

Menurut Prastyo (2016), Lingkungan kerja dalam suatu perusahaan perlu diperhatikan, hal ini disebabkan karena lingkungan kerja mempunyai pengaruh langsung terhadap para karyawan. Lingkungan kerja yang kondusif dapat meningkatkan kinerja karyawan dan sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak memadai akan dapat menurunkan kinerja karyawan. Kondisi lingkungan kerja dikatakan baik apabila manusia dapat melaksanakan kegiatan secara optimal, sehat, aman dan nyaman.

### **2.2.6.1 Indikator Kondisi Perusahaan**

Menurut Prastyo (2016), Indikator-Indikator Lingkungan kerja, Yaitu :

1. Penerangan
2. Suhu Udara
3. Suara Bising
4. Penggunaan Warna
5. Ruang Gerak yang Diperlukan
6. Keamanan Kerja
7. Hubungan Karyawan

## **2.2.7 Rekan Kerja (Hubungan Kerja)**

Menurut Lait dan Wallace (Antok, 2013) mendefinisikan hubungan rekan sekerja adalah kesediaan rekan kerja dalam mendukung hal-hal yang terkait dengan pekerjaan karyawan oleh rekan sekerja lainnya.

### **2.2.7.1 Indikator Rekan Kerja (Hubungan Kerja)**

Menurut Antok (2013), indikator-indikator hubungan kerja meliputi :

1. Bermanfaat
2. Monoton
3. Cerdas
4. Malas
5. Bertanggung jawab

## **2.2.8 Pekerjaan itu Sendiri atau Tipe Pekerjaan**

Menurut Luthans (Suciadi, 2017) mengartikan pekerjaan itu sendiri sebagai keadaan dimana karyawan menemukan tugas-tugas yang menarik, kesempatan untuk belajar dan kesempatan untuk bertanggung jawab dalam pekerjaannya..

### **2.2.8.1 Indikator Pekerjaan itu Sendiri atau Tipe Pekerjaan**

Menurut Luthans (Suciadi, 2017) indikator pekerjaan itu sendiri, yaitu :

1. Perasaan  
Berarti keadaan kognitif ini termasuk tingkat bagaimana karyawan merasa pekerjaan mereka dapat memberi kontribusi yang bernilai, penting, dan berharga.
2. Tanggung Jawab

Keadaan yang menitikberatkan pada bagaimana karyawan merasakan tanggung jawab pribadi atau akuntabilitas pada pekerjaannya.

### 3. Pengetahuan terhadap Hasil

Lanjutan langsung umpan balik, keadaan psikologis ini melibatkan tingkat dimana karyawan mampu memahami bagaimana kinerja mereka, hasil dari pekerjaan mereka.

## 2.2.9 Komunikasi

Menurut Muhammad (Usman, 2019) Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah, tetangga, di tempat pekerjaan, di pasar, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi.

### 2.2.9.1 Indikator-Indikator Komunikasi

Menurut Muhammad (Usman, 2019), Indikator-Indikator Komunikasi, yaitu :

1. Keterbukaan
2. Empat
3. Dukungan
4. Rasa Positif
5. Kesamaan

## 2.3 Karakteristik Individu

Menurut Robbins (Farla, 2016) karakteristik individual adalah faktor dalam diri individu, misalnya pengetahuan yang telah dimiliki, sikap, keyakinan, motivasi, konsep diri, pengalaman masa lalu, keterampilan, dan perilaku. Karakteristik mencakup usia dalam organisasi.

### 2.3.1 Usia

Menurut Robbins (Farla, 2016) pada karyawan yang berumur tua juga dianggap kurang luwes dan menolak teknologi baru. Namun di lain pihak ada sejumlah kualitas positif yang ada pada karyawan yang lebih tua, meliputi pengalaman, pertimbangan, etika kerja yang kuat, dan komitmen terhadap mutu.

## 2.4 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2018, P.160), Hipotesis diartikan sebagai pernyataan mengenai keadaan populasi (parameter) yang akan diuji kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh dari sampel penelitian (statistik).

Menurut Edy Sutrisno (2018, P.74) kepuasan kerja adalah 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. Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena sangat besar manfaatnya baik untuk kepentingan individu, industri dan masyarakat. Luthans (Nurhavati, 2016) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah



ungkapan kepuasan karyawan tentang bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan manfaat bagi organisasi, yang berarti bahwa apa yang diperoleh dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting.

Menurut Setrauss dan Sayles (Supartini, 2014) Kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi diri, karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada akhirnya akan menjadi Frustrasi. Kepuasan Kerja sangat berdampak sekali pada organisasi.

Menurut Setrauss dan Sayles (Supartini, 2014) dengan judul Analisis Kepuasan Kerja Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat Daerah Kabupaten Gianyar. Melakukan penelitian dengan menggunakan pengujian hipotesis dengan menggunakan Analisis pendekatan *Single Global Rating*. Dengan memperoleh hasil dari variabel yang diteliti yaitu secara umum dari 10 variabel yang diteliti, pegawai setda kurang puas dalam bekerja. Hal ini didukung oleh pendapat para pegawai bahwa delapan variabel, skornya berada pada kategori kurang puas yaitu kesempatan untuk maju, keamanan kerja, gaji, pekerjaan, kondisi kerja, aspek sosial, komunikasi dan fasilitas dengan rentang klasifikasi skor 410,9 – 410,8 artinya kedelapan variabel tersebut kinerjanya belum menunjang kepuasan pegawai dalam. Dua variabel skornya berada pada kategori puas yaitu variabel perusahaan dan manajemen serta variabel pengawasan dengan rentang klasifikasi skor 537,6-663,6 artinya pegawai sudah merasa puas dengan kinerja variabel perusahaan dan variabel manajemen serta variabel pengawasan yang dilakukan kepada pegawai. Jadi dari uraian diatas dapat diketahui bahwa selama ini pegawai masih merasa belum puas terhadap kepuasan kerja yang diberikan oleh Setda Kabupaten Gianyar.

Baru peneliti bisa berhipotesis, berdasarkan uraian diatas :

Ha : Diduga terdapat hubungan usia terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Golden Communication (Telkomsel Distribution Center).

## METODE PENELITIAN

### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018, P.8) Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian kuantitatif dalam melihat hubungan variabel terhadap obyek yang diteliti bersifat sebab akibat (kausal), sehingga dalam penelitiannya ada variabel independen dan dependen. Dalam penelitian ini untuk mengetahui hubungan jenis kelamin, usia dan masa kerja karyawan terhadap kepuasan kerja yang diukur dengan *Job Satisfaction Survey* (JSS) meliputi aspek gaji/upah (*pay*), kesempatan Promosi, supervisi/atasan, *fringe Benefit* (Tunjangan-Tunjangan diluar gaji), *Contingren Rewards*, Kondisi Perusahaan, Rekan kerja, Pekerjaan itu sendiri/Tipe Pekerjaan dan komunikasi. Metode yang digunakan yaitu survei, penelitian ini akan menganalisis kepuasan kerja Karyawan di PT Golden Communication (Telkomsel Distribucion Center) Kedaton, Bandar Lampung.

### 3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam proses penelitian ini yaitu:

#### 3.2.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2018, P.137), Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data ini diperoleh melalui wawancara dengan narasumber yaitu HRD PT. Golden Communication, data ini digunakan untuk menjawab masalah dalam penelitian secara khusus. Sedangkan Kuisioner merupakan data yang digunakan untuk mengetahui hasil data berupa jawaban pada kuisioner penelitian yang diberikan kepada karyawan pada PT. Golden Communication (Telkomsel Distribution Center) Kedaton, Bandar Lampung.

#### 3.2.2 Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018, P.137) data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder yang digunakan oleh peneliti adalah data jumlah karyawan pada PT. Golden Communication (Telkomsel Distribution Center) Kedaton, Bandar Lampung.

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018, P.137), Metode Pengumpulan Data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Ada beberapa metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, diantaranya :

### 3.3.1 Wawancara

Menurut Sugiyono (2018, P.137), Wawancara yaitu teknik pengumpulan data apabila ini melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah repondennya sedikit atau kecil.

### 3.3.2 Kuisisioner

Menurut Sugiyono (2018, P.142), Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

## 3.4 Populasi dan Sample

### 3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2018, P.215), Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini yaitu 49 Karyawan di PT. Golden Communication (Telkomsel Distribution Center) Kedaton, Bandar Lampung.

### 3.4.2 Sample

Menurut Sugiyono (2018, P.215), Sample adalah sebagian dari populasi itu sendiri. Pengambilan sample yang dipakai dalam penelitian ini menggunakan *Non-Probability Sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang memberi peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Adapun cara yang digunakan peneliti dalam penarikan sampel adalah dengan penarikan sampel menggunakan *Sampling* jenuh. *Sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

**Tabel 3.1 data karyawan pada PT. Golden Communicatuon (Telkomsel Distribution Center)**

No	Departemen	Jumlah karyawan
1	<i>General Manager</i>	1
2	<i>Manager</i>	9
3	<i>HRD</i>	1
4	<i>Marketing</i>	10
5	<i>Sales</i>	18

6	<i>Teller</i>	1
7	<i>Customer Service</i>	1
8	Admin	3
9	<i>Office Boy</i>	2
10	<i>Driver</i>	3
TOTAL		49

Sumber : PT. Golden Communicatuon (Telkomsel Distribution Center)

### 3.5 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2018, P.38), Variabel Penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel adalah Kepuasan Kerja. Aspek-Aspek dalam kepuasan kerja berdasarkan pengukuran menggunakan *Job Satisfaction Survey (JSS)* meliputi aspek gaji/upah (*pay*), kesempatan Promosi, supervisi/atasan, *fringe Benefit* (Tunjangan-Tunjangan diluar gaji), *Contingren Rewards*, Kondisi Perusahaan, Rekan kerja, Pekerjaan itu sendiri/Tipe Pekerjaan dan komunikasi.

### 3.6 Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kepuasan Kerja	Luthans (Nurhavati, 2016) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah ungkapan kepuasan karyawan tentang bagaimana pekerjaan mereka dapat memberikan manfaat bagi organisasi, yang	Evaluasi Kepuasan Kerja yang ditemui di PT. Golden Communication (Telkomsel Distribution Center) kedaton, Bandar Lampung.	1. Kepuasan terhadap Atasan 2. Kepuasan terhadap rekan teman sekerja (kelompok) 3. Kepuasan terhadap Promosi Jabatan	<i>Ordinal</i>

	berarti bahwa apa yang diperoleh dalam bekerja sudah memenuhi apa yang dianggap penting.		4. Kepuasan terhadap gaji (upah)	
Karakteristik Individu	Menurut Robbins (Farla, 2016) karakteristik individual adalah faktor dalam diri individu, misalnya pengetahuan yang telah dimiliki, sikap, keyakinan, motivasi, konsep diri, pengalaman masa lalu, keterampilan, dan perilaku. Karakteristik mencakup usia, jenis kelamin, dan masa kerja dalam organisasi.	Evaluasi Karakteristik Respon di PT. Golden Communication (Telkomsel Distribution Center) kedaton, Bandar Lampung.	1. Jenis Kelamin 2. Usia 3. Masa Kerja	<i>Ordinal</i>

### 3.7 Uji Persyaratan Instrumen

Menurut Anwar Sanusi (2017, P.67), Instrumen Penelitian adalah suatu alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur fenomena atau sosial.

### 3.7.1 Uji Validitas

Menurut Anwar Sanusi (2017, P.76), Uji Validitas adalah suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas instrumen ditentukan dengan mengorelasikan antara skor yang diperoleh setiap butir pertanyaan atau pertanyaan dengan skor total. Jika skor tiap butir pertanyaan berkorelasi secara signifikan dengan skor total pada tingkat alfa tertentu (misalnya 1%) maka dapat dikatakan bahwa alat pengukuran itu valid. Sebaliknya, jika korelasi tidak signifikan, alat pengukur itu tidak valid dan alat ukur itu tidak perlu dipakai untuk mengukur atau mengambil data. Validitas yang diperoleh dengan di atas dikenal dengan validitas konstruk. Rumus yang digunakan untuk mencari nilai korelasi adalah Korelasi Pearson Product Moment yang dirumuskan sebagai berikut:

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{\{(n\sum X^2) - (\sum X)^2\} \cdot \{(n\sum Y^2) - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana :

r = Korelasi antar Variabel X dan Y

n = Jumlah responden

X = Jumlah skor item

Y = Jumlah skor total seluruh item

Dalam pengujian validitas instrumen diuji dengan koefisien korelasi antara skor item dengan skor totalnya dalam taraf signifikan 95% atau  $\alpha = 0,05$ .

Kriteria pengambilan keputusan:

Apabila Probabilitas (Sig) < Alpha atau  $r_{\text{tabel}}$  maka, instrumen Valid .

Apabila Probabilitas (Sig) > Alpha atau  $r_{\text{tabel}}$  maka, instrumen Tidak Valid

### 3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas merupakan Bentuk Uji kausalitas yang menunjukkan stabilitas dan konsistensi dari instrumen untuk mengukur konstruk variabel. Menurut Sugiyono (2018, P. 121), instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji Reliabilitas ini digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukur (instrumen) yang digunakan dapat dipercaya atau dilakukan untuk mengetahui konsistensi dan ketepatan pengukuran. Uji Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Alpha Croanbachs*. Pengolahan data dibantu dengan program aplikasi SPSS 23.

Rumus :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum S_j^2}{S_x^2} \right)$$

Keterangan :

$\alpha$  = koefisien reliabilitas alpha

k = jumlah item

$S_j$  = varians responden untuk item l

$S_x$  = jumlah varians skor total

**Tabel 3.4 Interpretasi Nilai r Alpha Indeks Korelasi**

Koefisien r	Reliabilitas
0.8000 – 1.0000	Sangat tinggi
0.6000 – 0.7999	Tinggi
0.4000 – 0.5999	Sedang/cukup
0.2000 – 0.3999	Rendah
0.0000 – 0.1999	Sangat rendah

Sumber : Sugiyono (2018, P.184)

### 3.8 Uji Persyaratan Analisa Data

#### 3.8.1 Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan untuk melakukan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Tes hasil ini bertujuan untuk memperkecil tingkat kesalahan dan mengetahui apakah data yang akan digunakan dalam regresi berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas sampel dilakukan melalui program SPSS (*Statistical programe and service solution*) seri 23.

Rumusan Hipotesis:

H<sub>0</sub> : Data berasal dari populasi berdistribusi normal

H<sub>a</sub> : Data berasal dari populasi berdistribusi tidak normal

Kriteria Pengambilan Keputusan:

Probabilitas (Sig) > 0,05 (alpha) maka H<sub>0</sub> diterima (Normal)

Probabilitas (Sig) < 0,05 (alpha) maka H<sub>0</sub> ditolak (Tidak Normal)

#### 3.8.2 Uji Linieritas

Menurut Sugiyono (2018), uji Linieritas digunakan untuk mengetahui hubungan bentuk antara variabel bebas dengan variabel tergantung. Terhadap variabel *quality of work life* dengan variabel Keterlibatan kerja. Untuk mengetahui kedua variabel linier atau tidak, maka digunakan uji linieritas dengan uji F. Kaidahnya dengan melihat P pada tabel linieritas, dimana  $p \leq 0,05$  untuk *linierity* dan jika  $p \geq 0,05$ , untuk *deviation for linierity* maka dikatakan kedua variabel memiliki hubungan yang linier. Uji linieritas dilakukan menggunakan bantuan aplikasi program SPSS 23.

Rumusan Hipotesis:

H<sub>0</sub> : Model Regresi berbentuk Linier

H<sub>a</sub> : Model regresi tidak berbentuk linier

Kriteria Pengambilan Keputusan:

Probabilitas (Sig) > 0,05 (alpha) maka H<sub>0</sub> diterima

Probabilitas (Sig) < 0,05 (alpha) maka H<sub>0</sub> ditolak

H0 diterima apabila  $F_{hitung} > t_{tabel}$ .

H0 ditolak apabila  $F_{hitung} < t_{tabel}$ .

### 3.9 Metode Analisis Data

#### 3.9.1 Pendekatan *Single Global Rating*

Menurut Sinambela (2012, P.271) *Single global rating* adalah meminta respon individu terhadap tingkat kepuasan yang akan mengukur tingginya tingkat kepuasan dan tingginya tingkat ketidakpuasan. Tahap-Tahap melakukan pendekatan single global rating sebagai berikut:

1. Penulis memberikan pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk dapat mendapatkan data dari pernyataan-pernyataan yang dibuat dalam bentuk kuesioner,
2. Tahap selanjutnya, responden memberikan jawaban yang telah disediakan oleh penulis untuk menconteng salah satu jawaban yang sediakan terdiri dari tingkat harapan dengan alternatif jawaban "sangat penting", "tidak penting", tingkat kinerja dengan alternatif jawaban "sangat puas" hingga "tidak puas".

#### 3.9.2 *Chi Kuadrat (Chi Square)*

*Chi Kuadrat (Chi Square)* digunakan untuk menguji hubungan dua variabel nominal dan mengukur kuatnya hubungan antara yang satu dengan yang lain, variabel dalam penelitian ini untuk mengetahui hubungan Usia terhadap kepuasan kerja di PT Golden Communication (Telkomsel Distribution Center) Kedaton, Bandar Lampung. Dasar pengambilan dalam uji *chi square* dapat dilakukan dengan melihat nilai *output "chi square test"* hasil olahan data dengan SPSS Statistik 23.

Melihat nilai *Asymp.Sig*:

Jika nilai *Asymp.Sig*  $< 0,05$ , maka terdapat hubungan yang signifikan antara barisan dengan kolom.

Jika nilai *Asymp.Sig*  $> 0,05$ , maka tidak terdapat hubungan yang signifikan antara barisan dengan kolom.

Melihat nilai *chi square*:

Jika nilai *chi square*<sub>hitung</sub>  $>$  *chi square*<sub>tabel</sub>, maka terdapat hubungan antara baris dengan kolom.

Jika nilai *chi square*<sub>hitung</sub>  $<$  *chi square*<sub>tabel</sub>, maka tidak terdapat hubungan antara baris dengan kolom.

### 3.10 Pengujian Hipotesis

Menurut Anwar Sanusi (2017, P.144), Uji Hipotesis sama artinya dengan menguji signifikansi koefisien regresi linier berganda secara parsial yang terikat dengan pernyataan hipotesis penelitian. Pengujian hipotesis pada penelitian ini akan digunakan Uji T. Berikut penjelasannya :



### 3.10.1 Uji T

Menurut Mudrajat Kuncoro (2007, P.81) Uji statistik T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat.

Rumusan Hipotesis :

H<sub>0</sub> : tidak ada pengaruh yang signifikan X terhadap Y.

H<sub>a</sub> : ada pengaruh yang signifikan X terhadap Y.

Kriteria pengambilan keputusan :

Apabila Signifikan (Sig) < 0,05 maka H<sub>0</sub> ditolak

Apabila Signifikan (Sig) > 0,05 maka H<sub>0</sub> diterima

## DaftarPustaka

- Farla, Wita Wk. 2016. Analsis kepuasan kerja karyawan fakultas ekonomi universitas sriwijaya berdasarkan karakteristik individu. *Jurnal manajemen & bisnis sriwijaya*. Vol 14. No.3.
- Hedissa, Aldia Thirzady. 2012. Hubungan Capital Dengan Kepuasan Kerja Pada Anggota Polri Yang Sedang Mengikuti Pendidikan Di Perguruan Tinggi Ilmu Kepolisian (PTIK). *Jurnal Psikologi Pitutur*. Vol.1, No.1.
- Manik, Sudarmin. 2016. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kompensasi Pada Karyawan Bank. *Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan*.Vol.1, No.2.
- Nurhayati, Diah. 2016. Penagruh Kepuasan Kerja, Lingkungan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). *Jurnal Of Manajemen*. Vol. 2, No.3.
- Prasetyo, Antok Slamet. 2013. Kontribusi Motivasi Kerja, Hubungan Rekan Kerja Dam Kompensasi Finansial Terhadap Komitmen Organisasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol.1, No.2.
- Prastyo, Eko. 2016. Pengaruh Motivasi, Kepuasan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Honorer Dinas Bina Marga Pengairan Dan Esdm Kabupaten Jepara. *Jurnal Of Manajemen*. Vol.2, No.2.
- Purwaningsih, Amalia. 2017. Pengaruh Senioritas Dan Prestasi Kerja Terhadap Promosi Jabatan Pada Karyawan. *Jurnal Bisnis Darmajaya*. Vol.3, No.1 .
- Sanusi, Anwar. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat, Jakarta: Indonesia.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai*. Graha Ilmu, Yogyakarta: Indonesia.
- Singarimbun, Justrina Br. 2011. Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Berdasarkan Perbedaan Karakteristik Jenis Kelamin. *Jurnal Marni Sadar*. Vol.1 No.2
- Suciadi, Ivan. 2017. Analisa Penagruh Pekerjan Itu Sendiri, Kompensasi, Rekan Kerja, Dan Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bagia Operasional Restoran Carnivor Steak And Grill Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*. Vol.5 No.2.
- Supartini, Ni wayan. 2014. Analisis Kepuasan Kerja Pegawai Negeri Sipil Di Sekretariat Daerah Kabuupaten Gianyar. Universitas Pendidikan Ganesha. Vol.4, No.1
- Sutanto, Eddy Madiono. 2014. Persepsi Akan Gaji, Motivasi Kerja Dan Kinerja Karyawan Pt. Amita Bara Sejahtera. *Jurnal Of Business And Banking*. Vol.4, No.
- Sutrisno, Edy. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PRENADAMEDIA GRUOP, Jakarta: Indonesia.
- Syafrina, Nova. 2018. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt.Aspacindo Kedaton Motor Kandis Kabupaten Siak. *Jurnal Benefita*. Vol.3 No.3.

Usman, Benny. 2013. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*. Vol.10, No.1.