

**TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
PADA PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG SUMBAR**

**TUGAS AKHIR**

*Untuk memenuhi bahagian persyaratan memperoleh gelar ahli madya  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Jurusan Administrasi Niaga*

*Oleh:*

**WIWIT SAPUTRI**  
**05 086 032**



**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2008**



No. Alumni Universitas

Wiwit Saputri

No. Alumni Fakultas

a). Tempat/Tanggal Lahir: Padang, 18 Maret 1987 b). Nama Orang Tua: Yuhardi dan Ratnawiner c). Fakultas: Politeknik d). Jurusan: Administrasi Niaga e) No. BP: 05086032 f) Tgl. Lulus: 20 November 2008 g). Predikat lulus: h). IPK: i). Lama studi: tiga tahun j). Alamat orang tua: Jln. Payakumbuh V No. 507 Siteba Padang

**TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
PADA PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG SUMBAR**

Tugas Akhir DIII oleh Wiwit Saputri. Pembimbing I: Imelda M. Nur, SE, MHRM  
Pembimbing II: Sarmiadi, SE

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan kerja karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumbar dengan menyebarkan kuesioner kepada karyawan sebagai responden yang berjumlah 30 orang. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu analisis data dengan cara menguraikan dan menggambarkan karakteristik responden serta metode kualitatif, yaitu analisis data dengan menggunakan skala *likert* yang mempunyai gradasi penilaian dari satu hingga lima. Adapun untuk mengukur sejauh mana kuesioner menggambarkan keadaan sebenarnya digunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan program SPSS versi 12.

Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh 5 (lima) faktor yaitu: pekerjaan itu sendiri, supervisi, imbalan, rekan kerja, dan lingkungan kerja (Luthans pada Umar, 2004). Setelah dilakukan penilaian terhadap kenyataan dan harapan karyawan maka diperoleh tingkat kepuasan kerja karyawan sebesar 0,93. Ini berarti karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumbar belum merasa puas terhadap pekerjaannya, hal ini dikarenakan nilai kepuasannya kecil dari satu (<1).

Tugas akhir ini telah dipertahankan di depan sidang penguji dan pembimbing dan dinyatakan lulus tanggal: 20 November 2008

Abstrak ini telah disetujui penguji:

Tanda Tangan	1.	2.	3.	4.
Name Terang	Sarmiadi, SE	Jumyetti, SE, Msi	Fisia Wirda, SE, M.Si	Tuti Azra, SE

Mengetahui:  
Ketua Jurusan

Sarmiadi, SE  
Nip.132.282.158



Tanda tangan

Alumnus telah mendaftarkan ke Fakultas/Universitas dan mendapatkan Nomor Alumnus

Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama Tanda tangan
No. Alumni Universitas	Nama Tanda tangan



No. Alumni Universitas	Wiwit Saputri	No. Alumni Fakultas
------------------------	---------------	---------------------

a). Tempat/Tanggal Lahir: Padang, 18 Maret 1987 b). Nama Orang Tua: Yuhardi dan Ratnawiner c). Fakultas: Politeknik d). Jurusan: Administrasi Niaga e) No. BP: 05086032 f) Tgl. Lulus: 20 November 2008 g). Predikat lulus: h). IPK: i). Lama studi: tiga tahun j). Alamat orang tua: Jin. Payakumbuh V No. 507 Siteba Padang

**TINJAUAN TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
PADA PT. JASA RAHARJA (PERSERO) CABANG SUMBAR**  
Tugas Akhir DIII oleh Wiwit Saputri. Pembimbing I: Imelda M. Nur, SE, MHRM  
Pembimbing II: Sarmiadi, SE  
**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan kerja karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumbar dengan menyebarkan kuesioner kepada karyawan sebagai responden yang berjumlah 30 orang. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu analisis data dengan cara menguraikan dan menggambarkan karakteristik responden serta metode kualitatif, yaitu analisis data dengan menggunakan skala *likert* yang mempunyai gradasi penilaian dari satu hingga lima. Adapun untuk mengukur sejauh mana kuesioner menggambarkan keadaan sebenarnya digunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan program SPSS versi 12.

Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh 5 (lima) faktor yaitu: pekerjaan itu sendiri, supervisi, imbalan, rekan kerja, dan lingkungan kerja (Luthans pada Umar, 2004). Setelah dilakukan penilaian terhadap kenyataan dan harapan karyawan maka diperoleh tingkat kepuasan kerja karyawan sebesar 0,93. Ini berarti karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumbar belum merasa puas terhadap pekerjaannya, hal ini dikarenakan nilai kepuasannya kecil dari satu (<1).

Tugas akhir ini telah dipertahankan di depan sidang penguji dan pembimbing dan dinyatakan lulus tanggal: 20 November 2008

Abstrak ini telah disetujui penguji:

Tanda Tangan	1.	2.	3.	4.
Nama Terang	Sarmiadi, SE	Jumyetti, SE, Msi	Fisla Wirda, SE, M.Si	Tuti Azra, SE

Mengetahui:  
Ketua Jurusan

Sarmiadi, SE  
Nip.132.282.158



Tanda tangan

Alumnus telah mendaftarkan ke Fakultas/Universitas dan mendapatkan Nomor Alumnus

Fakultas/Universitas		Petugas Fakultas/Universitas	
No. Alumni Fakultas	Nama	Tanda tangan	
No. Alumni Universitas	Nama	Tanda tangan	

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Setiap perusahaan dalam melaksanakan kegiatannya, baik itu milik pemerintah maupun milik swasta tidak hanya bergantung pada keunggulan teknologi, dana operasi yang tersedia, sarana ataupun prasarana yang dimiliki, tetapi juga bergantung pada aspek sumber daya manusia. Faktor sumber daya manusia merupakan elemen yang harus diperhatikan oleh perusahaan terutama bila mengingat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat.

Sukses tidaknya suatu perusahaan sangat bergantung dari kualitas sumber daya manusia yang dimiliki karena sumber daya manusia yang berkualitas akan memudahkan perusahaan untuk mencapai tujuan. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, salah satunya adalah kepuasan kerja. Ketika karyawan merasa puas dalam bekerja maka mereka akan berusaha seoptimal mungkin untuk menyelesaikan tugasnya, yang akhirnya akan menghasilkan kinerja dan pencapaian yang baik bagi perusahaan. Sebaliknya, karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja cenderung melihat pekerjaan sebagai suatu hal yang menjemukan dan membosankan.

Menurut Handoko (2001: 196) kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis, dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Karyawan yang

seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja rendah, cepat lelah dan bosan, emosi yang tidak stabil, sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang harus dilakukan. Hal demikian akan berdampak buruk bagi kelancaran kehidupan perusahaan.

Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk mampu menciptakan kondisi yang dapat memuaskan karyawannya, kondisi tersebut tidak hanya tergambar dari jumlah gaji atau upah yang diberikan oleh perusahaan sebagai imbalan tetapi sejauh mana motivasi yang diberikan oleh perusahaan sehingga karyawan tersebut merasa diperhatikan dan pada akhirnya dapat menimbulkan kepuasan bagi karyawannya.

PT. Jasa Raharja (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa asuransi kerugian dengan memberikan dana santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas. Sumber dana PT. Jasa Raharja (Persero) dihimpun dari iuran dan Sumbangan Wajib yang dibayarkan oleh pengusaha dan pemilik kendaraan bermotor umum dan perusahaan yang bergerak di bidang transportasi baik di darat, laut maupun udara.

PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Barat memiliki 31 orang karyawan, semuanya terdistribusi dalam 1 orang kepala cabang, 6 orang karyawan bagian pelayanan, 7 orang karyawan bagian operasional, 5 orang karyawan bagian keuangan, 4 orang karyawan bagian umum, 4 orang karyawan bagian SDM, 2 orang karyawan bagian keamanan dibantu oleh 2 orang juru mudi. PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumbar dalam operasionalnya banyak berhubungan langsung dengan masyarakat, sehingga dibutuhkan karyawan yang memiliki sumber daya

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian tingkat kepuasan kerja karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumbar, Penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa karyawan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumbar belum merasa puas terhadap pekerjaan. Nilai tingkat kepuasan kerja karyawan adalah 0,93. Ini tergambar dari tingkat kepuasan masing-masing faktor kepuasan kerja yaitu, pekerjaan itu sendiri sebesar 0,97, supervisi 0,91, imbalan 0,90, dan lingkungan kerja sebesar 0,94.

#### **5.2. Saran**

Untuk dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumbar, maka saran dari Penulis bagi perusahaan adalah:

1. Diharapkan agar PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumbar dapat memberikan kesempatan yang lebih besar untuk karyawan dalam menyampaikan ide-ide demi kemajuan perusahaan sehingga hubungan baik antara atasan dan bawahan dapat ditingkatkan.
2. Diharapkan agar PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumbar dapat mempertahankan dan meningkatkan sifat pekerjaan itu sendiri yang dinilai oleh karyawan sudah menantang dan bervariasi. Ini terlihat dari nilai tingkat kepuasan kerjanya sebesar 0,97 lebih tinggi dibandingkan nilai tingkat kepuasan faktor-faktor yang lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Davis dan Newstrom, John W. 2005. *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi Ketujuh. PT. Gelora Aksara Pratama: Jakarta
- Handoko, T Hani. 1995. *Manajemen*. Edisi 2. BDFE-UGM: Yogyakarta
- Harianja, Mariot T.E. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Grasindo: Jakarta.
- Hasibuan, Melayu S.P. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Lasmahadi, Arbono. *Meningkatkan kepuasan kerja karyawan*.  
<http://groups.google.co.id>. 17 Mei 2008. 15:45 WIB.
- Manning, M & Munro, D. 2004. *The Bussiness Survey Researcher's SPSS*. Cook Book. May
- Istijanto. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*. Gramedia: Jakarta.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Robins, Stephen P. 2000. *Prilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi, Aplikasi*. PT. Prenhallindo: Jakarta.
- Sakaran, U. 2003. *Research Methods For Bussiness*. John Willey & Sons Inc. New York
- Swasta, Basu dan Sukotdjo, Ibnu, 2002. *Pengantar Bisnis Modern*, Liberty: Yogyakarta.
- Tjiptono, Andi. 2005. *Pemasaran Jasa*. Bayumedia Publishing: Malang.
- Umar, Husein. 2004. *Metode Riset Ilmu Administrasi*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- \_\_\_\_\_ . *Kepuasan Kerja*, <http://groups.google.com>. 19 Mei 2008. 14.30 WIB