

## **PENGUKURAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN MENGGUNAKAN METODE *JOB SATISFICATION SCALE* (JSC)**

**M. Ansyar Bora<sup>1</sup>, Meylia Vivi Putri<sup>2</sup>, Mochammad Fahmi Pradipta<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Universitas Ibnu Sina, Fakultas Teknik, Program Studi Teknik Industri, Jl. Tengku Umar-Lubuk Baja, 0778-425391, E-mail: [1ansyarbora@gmail.com](mailto:ansyarbora@gmail.com), [2meyliav@uis.ac.id](mailto:meyliav@uis.ac.id), [31710128425099@uis.ac.id](mailto:1710128425099@uis.ac.id)

### **ABSTRAK**

Kepuasan kerja yang tinggi akan mengarahkan pada tingkat turnover yang rendah karena individu yang puas terdorong untuk bekerja lebih baik disebabkan kebutuhan pentingnya terpenuhi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan serta untuk menganalisis pelayanan yang telah diberikan perusahaan kepada karyawan. Untuk mengukur kepuasan kerja peneliti mengadaptasi dari alat ukur job satisfaction scale penulis mengidentifikasi kecenderungan tinggi rendahnya kepuasan kerja yang terdiri dari dua kondisi yaitu motivator factors dan hygiene factors, subjek dalam penelitian ini adalah 60 orang karyawan PT. Rigspek Perkasa. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam motivation factors yang berpengaruh pada rendahnya kepuasan kerja karyawan adalah aspek achievement sebesar 73,3% dan aspek promotion sebesar 71,7% sedangkan pada kategori hygiene factors yang berpengaruh pada rendahnya kepuasan kerja karyawan adalah aspek interpersonal relationship sebesar 68,4% berikutnya sebesar 76,7% karyawan memiliki tingkat kepuasan yang rendah terhadap pelayanan perusahaan. Sebaiknya perusahaan mempertahankan tingkat kepuasan kerja yang terdiri dari aspek work it self, recognition, responsibility, supervision, pay, working condition, company policies, status dan security.

**Kata Kunci:** *Turnover dan Job Satisfaction Scale*

### **ABSTRACT**

*High job satisfaction will lead to low turnover rate because satisfied individuals are encouraged to work better because their important needs are satisfied. This study aims to identify the factors that influence employee job satisfaction and analyze the services that company has provided to employees. To measure job satisfaction, researchers adapted from the job satisfaction scale measuring instrument the authors identified high and low tendency of job satisfaction which consisted of two conditions namely motivator factors and hygiene factors, the subjects in this study were 60 employees of PT. Rigspek Perkasa. The results of this study indicate that the motivation factors that influence the low job satisfaction of employees are the achievement aspect of 73.3% and the promotion aspect of 71.7%, while in the category of hygiene factors that affect the low job satisfaction of employees is the interpersonal relationship aspect of 68.4% next 76.7% employees have low level of satisfaction with the company's services. The company should maintain level of job satisfaction which consists of aspects work it self, recognition, responsibility, supervision, pay, working conditions, company policies, status and security.*

**Keywords:** *Turnover and Job Satisfaction Scale*

## 1. PENDAHULUAN

Karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat berharga yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Menurut Istijanto (2010) karyawan atau sumber daya manusia merupakan satu-satunya aset perusahaan yang bernapas atau hidup disamping aset-aset lain yang tidak bernapas atau bersifat kebendaan seperti modal, bangunan gedung, mesin, peralatan kantor, persediaan barang, dsb. Keunikan aset sumber daya manusia ini mensyaratkan pengelolaan yang berbeda dengan aset lain, sebab aset ini memiliki pikiran, perasaan dan perilaku sehingga jika dikelola dengan baik mampu memberi sumbangan bagi kemajuan perusahaan secara aktif.

Dewasa ini karyawan dipandang sebagai salah satu aset perusahaan yang penting dan perlu dikelola serta dikembangkan untuk mendukung kelangsungan hidup perusahaan khususnya pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir, 1992 dalam Mulyawan, 2015), oleh karena itu perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik dengan cara berupaya untuk memenuhi kebutuhan dan memperhatikan kepuasan kerja karyawannya.

Setiap orang yang bekerja mengharapkan untuk dapat memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja, menurut Luthans (2006) kepuasan kerja merupakan hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai mereka penting. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual karena setiap individu akan memiliki tingkat

kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Kepuasan kerja atau *job satisfaction* adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Robbin, 2003 dalam Tarigan 2017). Sedangkan Greenberg dan Baron (2003) dalam Sitinjak (2017) mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai sikap positif atau negatif yang dilakukan individu terhadap pekerjaan mereka. Selain itu Gibson (2000) dalam Sitinjak (2017) menyatakan kepuasan kerja sebagai sikap yang dimiliki para pekerja tentang pekerjaan mereka. Hal itu merupakan hasil dari persepsi mereka tentang pekerjaan.

Kepuasan yang tinggi akan mengarahkan pada tingkat *turnover* dan absensi yang rendah karena individu yang puas terdorong untuk bekerja lebih baik disebabkan kebutuhan pentingnya terpuaskan (Mira, 2013). Ketika seorang karyawan merasakan kepuasan didalam bekerja maka seorang karyawan akan berupaya semaksimal mungkin menyelesaikan pekerjaannya, yang akhirnya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang tinggi dan pencapaian tujuan perusahaan.

PT. Rigspek Perkasa merupakan perusahaan yang berspesialisasi dalam memelihara lingkungan operasional yang aman, legal, dan hemat biaya melalui penyediaan jasa pengujian, inspeksi, sertifikasi, pelatihan dan konsultasi. Sejak

perusahaan ini didirikan yaitu pada tahun 2007 manajemen telah berusaha memberikan pelayanan terbaik terhadap kepuasan kerja karyawannya dengan tujuan karyawan dapat bekerja dengan baik dan tidak memikirkan untuk mencari pekerjaan lain.

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT. Rigspek Perkasa didepartemen inspeksi sejak tahun 2016-2020 terjadi *turnover* karyawan sekitar 52%. Adapun berhentinya karyawan sebagian besar disebabkan oleh permintaan sendiri disamping itu ada juga karyawan yang diberhentikan oleh pihak manajemen PT. Rigspek Perkasa. Jika *turnover* karyawan terlalu sering terjadi dan mengalami peningkatan, tentunya hal ini akan merugikan perusahaan itu sendiri dan merupakan masalah yang harus dicari penyebabnya guna mendapatkan penyelesaian.

*Turnover* atau pergantian merupakan keinginan karyawan untuk berpindah, berhenti atau keluar dari tempat bekerja yang dilakukan secara sukarela atau atas kemauan sendiri maupun keputusan dari perusahaan, umumnya *turnover* dilakukan karena karyawan ingin mendapatkan pekerjaan yang lebih baik. Berikut ini tabel dari tenaga kerja didepartemen inspeksi yang masuk dan keluar serta tingkat *turnover* pada PT. Rigspek Perkasa. Berikut ini data tingkat *Turn Over* PT. Rigspek Perkasa:

Tabel 1. Tingkat *Turn Over* PT. Rigspek Perkasa

Tahun	Jumlah Karyawan Awal Tahun	Masuk	Keluar		Jumlah Karyawan Akhir Tahun	Rata-Rata Jumlah Karyawan	TO(%)
			Resign	Finish Contract			
2016	65	6	30	4	37	51	66,66%
2017	37	29	11	2	53	45	28,88%
2018	53	31	21	6	57	55	49,09%
2019	57	12	24	4	41	49	57,14%
2020	41	28	25	1	43	42	61,90%
Total Rata-Rata <i>Turn Over</i>							52,73%

Sumber : HR & Admin PT. Rigspek Perkasa (2020)

Penjelasan tabel 1. terlihat bahwa perputaran karyawan pada PT. Rigspek Perkasa berfluktuasi pada tahun 2016 tingkat *turnover* sebesar 66,66%, pada tahun 2017 tingkat *turnover* turun menjadi 28,88%, pada tahun 2018 tingkat *turnover* meningkat menjadi 49,09%, pada tahun 2019 tingkat *turnover* meningkat lagi menjadi 57,14%, sedangkan pada tahun 2020 tingkat *turnover* meningkat lagi menjadi 61,90%. Menurut pendapat Mathis & Jackson (2004) dalam Nuha (2015) menjelaskan bahwa *turnover* berhubungan dengan kepuasan kerja dan komitmen organisasional, *turnover* merupakan suatu proses dimana karyawan-karyawan meninggalkan organisasi serta harus segera digantikan dan hal ini merupakan salah satu kerugian terbesar yang akan dialami perusahaan ketika banyak karyawannya yang meninggalkan perusahaannya, apalagi karyawan yang keluar adalah karyawan yang berpotensi.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Rigspek Perkasa, Jl. Kw. Industri Sekupang, Sungai Harapan, Kec. Sekupang, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444. Waktu dan tempat penelitian dilaksanakan mulai bulan Pebruari sampai Juni 2021.

### 2.2 Populasi dan Sampel

Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan metode sampel jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota semua populasi digunakan sebagai sampel. Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada departemen inspeksi yaitu

sebanyak 60 orang responden yang diambil dari data pada bagian personalia bulan januari tahun 2021.

### 2.3 Operasional Variabel

Variabel pada penelitian ini terbagi menjadi dua bagian, yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas (*independent*) yaitu kepuasan kerja yang terdiri dari 12 bagian yang berupa aspek *work it self*, aspek *achievement*, aspek *recognition*, aspek *responsibility*, aspek *promotion*, aspek *supervision*, aspek *pay*, aspek *working condition*, aspek *company policies*, aspek *status*, aspek *security* dan aspek *interpersonal relationship*, sedangkan variabel terikat (*dependent*) yaitu pelayanan perusahaan pada PT. Rigspek Perkasa.

### 2.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi, menurut Istijanto (2010) observasi adalah metode mengamati dan mencatat pola perilaku orang atau objek atau kejadian melalui cara yang sistematis. Dalam penelitian ini observasi dilakukan dengan cara menggali informasi terkait dengan kepuasan kerja karyawan terhadap pelayanan perusahaan.
2. Angket (Kuesioner), Menurut Sugiyono (2013) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini angket atau kuesioner diberikan kepada karyawan departemen inspeksi untuk mengetahui tingkat

kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan.

3. Studi Pustaka, merupakan kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti (Sugiyono:2013)

### 2.5 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas data digunakan untuk melihat kelayakan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner tersebut dapat mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya untuk mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas dilakukan pada setiap butir soal, yang hasilnya dibandingkan dengan r tabel dengan tingkat kesalahan 5% jika  $r \text{ tabel} < r \text{ hitung}$  maka butiran tersebut valid, uji validitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 25.

#### 2. Uji Reliabilitas,

Untuk mengetahui apakah suatu variabel reliabel atau tidak digunakan uji *cronbach's alpha*. Nilai uji dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05. Kriteria diterima atau tidaknya suatu data reliabel atau tidak jika nilai *alpha* lebih besar dari nilai kritis *product moment* atau nilai r tabel. Menurut Wiratna (2014) kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *cronbach's alpha*  $> 0,6$ . Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 25.

#### 3. *Job Satisfaction Scale* (JSC)

Untuk mengukur kepuasan kerja peneliti mengadaptasi dari alat ukur *job satisfaction scale* (JSC) yang terdiri dari 67 item, skala ini pertama kali dibuat oleh Spector pada tahun 1997. JSC pada umumnya digunakan oleh perusahaan untuk membantu mengelola, melatih dan mempertahankan karyawan yang berharga (Liu Et Al, 2004 dalam Akbar, 2011). Cara penilaian item-item JSC yaitu dengan rentang lima poin menggunakan format skala *likert* dengan *rating* lima pilihan dari sangat tidak puas sampai sangat puas.

### 3 HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 3.1 Pengolahan Data

Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan departemen inspeksi pada PT. Rigspek Perkasa yang berjumlah 60 populasi terdiri dari 5 orang *Inspection Engineer*, 25 orang *Lifting Gear Inspector*, 10 orang *NDT Inspector*, 5 orang *Rig & Droops Inspector*, 5 orang *Crane Inspector* dan 10 orang *Drill Pipe Inspector*. Setiap karyawan tersebut diminta untuk mengisi sebuah angket yang berisi kuesioner kepuasan kerja karyawan terhadap pelayanan perusahaan menggunakan skala *likert* dengan *rating* lima pilihan dari sangat tidak puas

sampai dengan sangat puas. Kemudian masing-masing responden diminta untuk mengisi 67 item butir pernyataan yang terdiri dari dua kondisi yang berbeda yaitu *motifators factors* dan *hygiene factors* (Heerzberg). Sebelum instrumen kuesioner diberikan kepada responden dilakukan uji validitas terlebih dahulu, pengujian ini dimaksudkan untuk mengukur kelayakan instrumen penelitian, peneliti mengukur instrumen penelitian uji validitas isi (*content validity*) melalui rumus Aiken's V, selanjutnya instrumen yang digunakan untuk tercapainya tujuan (efektifitas) maka instrumen harus disusun berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan. Rentang angka indeks V yang dapat diperoleh adalah 0 - 1,00 jika angka menunjukkan nilai validasi dibawah 1,00 hal ini dapat diinterpretasikan bahwa item memiliki validitas isi yang baik dan mendukung validitas isi tes secara keseluruhan. Rentang angka validasi pada instrumen kuesioner adalah 0,60 - 0,90 maka rentang tadi dapat diinterpretasikan sebagai koefisien validitas yang tinggi. Hasil perhitungan uji validitas kuesioner menggunakan rumus Aiken's V dapat dilihat pada tabel 2 dan 3 sebagai berikut :

Berdasarkan uraian hasil analisis yang

Tabel 2. Kesimpulan Analisis Validasi Instrumen Kuesioner

No.	Jenis Pernyataan	Nilai					Proses Analisis							
		Validator 1	Validator 2	Validator 3	Validator 4	Validator 5	S1	S2	S3	S4	S5	ΣS	V	Kriteria
1	Pernyataan 1 - 67	311	302	290	234	310	244	235	223	167	243	1112	0,83	Validitas Tinggi

Tabel 3. Nilai Rata - Rata Uji Validitas Instrumen Kuesioner

No.	Expert Judgment	Total Assesment Score	Total Average Validity Value	Kriteria
1	Dr. Ir. Larisang, M.T., IPM	311	0,83	Validitas Tinggi
2	Dr. Nanang Alamsyah, S.T., M.T	302	0,83	Validitas Tinggi
3	Decky Antony Kifta, S.T., M.M	290	0,83	Validitas Tinggi
4	Moh Hafidz Efendy, S.T., M.Eng	234	0,83	Validitas Tinggi
5	Sulaiman, S.E., M.Si	310	0,83	Validitas Tinggi





diperoleh dari nilai rata - rata total validitas sebesar 0,83 sehingga apabila dilihat dari kriteria index Aiken's V nilai ini termasuk kedalam kategori validitas tinggi ( $V \geq 0,8$ ) artinya kelima ahli memberikan penilaian yang cenderung konsisten dan sesuai dengan indikator.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.963	.963	61

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Perusahaan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.755	.763	6

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan menggunakan SPSS versi 25 pada variabel kepuasan kerja dan pelayanan perusahaan diperoleh nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6 sehingga data dapat dikategorikan realibel.

### 3.2 Hasil Analisis Data

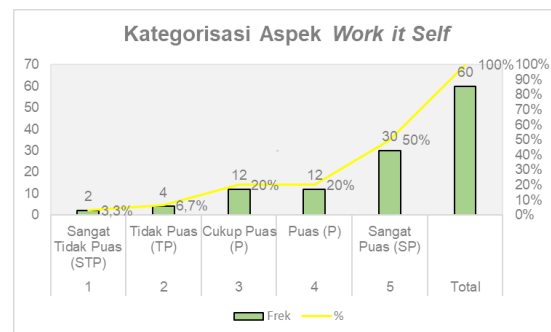
Pada penelitian ini identifikasi kecenderungan tinggi rendahnya tingkat kepuasan kerja yang terdiri dari dua kondisi yang berbeda yaitu *motivation factors* dan *hygiene factors* (Heerzberg). *Motivation*

*factors* terdiri dari beberapa aspek dalam pekerjaan yang mendorong karyawan untuk menunjukkan kepuasan kerja yaitu *work it self, achievement, recognition, responsibility, promotion*. Sedangkan aspek-aspek dalam *hygiene factors* terdiri dari *supervision, pay, working conditions, company policies, status, security, interpersonal relationship*. Hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

#### 1. Motivation Factors

##### a. Kategorisasi skor aspek *work it self*

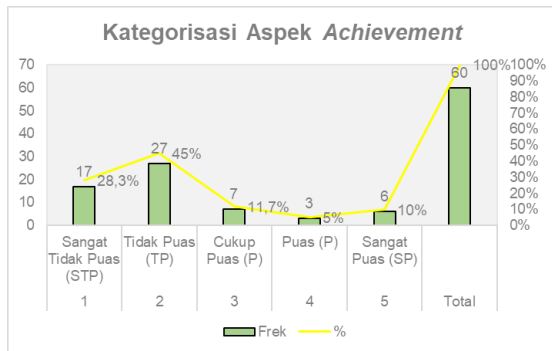
Berdasarkan hasil pengolahan data dari aspek *work it self* menunjukkan bahwa 50% yaitu 30 orang memiliki tingkat kepuasan sangat puas serta 20% yaitu masing-masing 12 orang memiliki tingkat kepuasan cukup puas dan puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



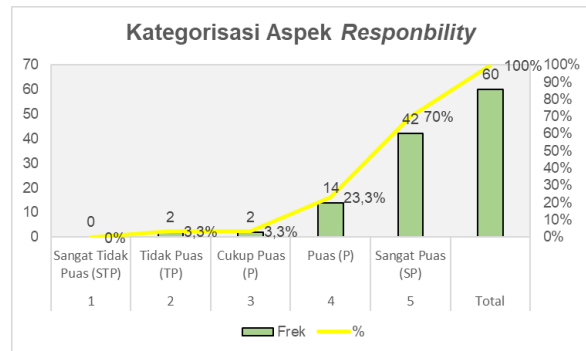
Gambar 1. Kategorisasi Aspek *Work it Self*

##### b. Kategorisasi skor aspek *achievement*

Berdasarkan pada hasil pengolahan data dari aspek *achievement* menunjukkan bahwa 45% yaitu 27 orang memiliki tingkat kepuasan tidak puas serta 28,3% yaitu 17 orang memiliki tingkat kepuasan sangat tidak puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

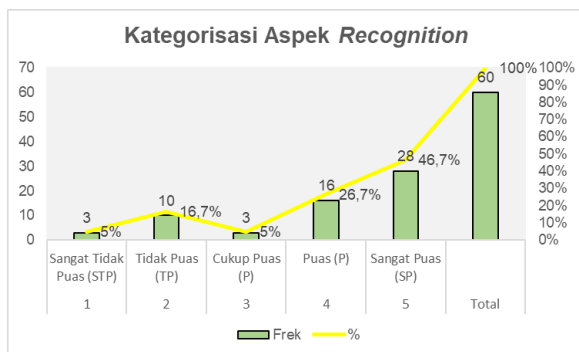


Gambar 2. Kategorisasi Aspek Achievement



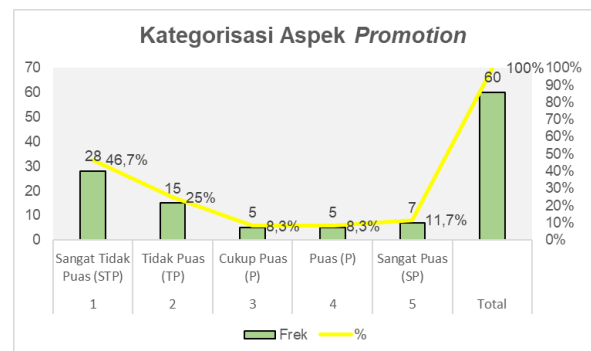
Gambar 4. Kategorisasi Aspek Responsibility

- c. Kategorisasi skor aspek *recognition*  
 Berdasarkan pada hasil pengolahan data dari aspek *recognition* menunjukkan bahwa 46,7% yaitu 28 orang memiliki tingkat kepuasan sangat puas serta 26,7% yaitu 16 orang memiliki tingkat kepuasan puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 3. Kategorisasi Aspek Recognition

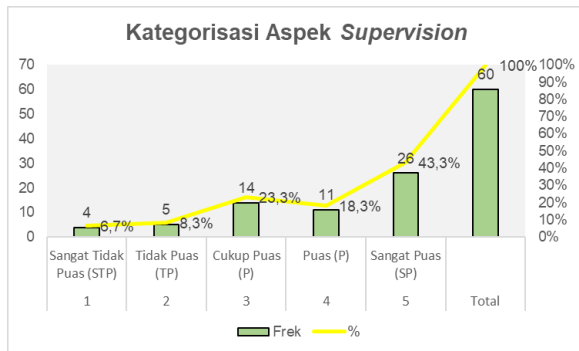
- e. Kategorisasi skor aspek *promotion*  
 Berdasarkan pada hasil pengolahan data yaitu dari aspek *promotion* menunjukkan bahwa 46,7% yaitu 28 orang memiliki tingkat kepuasan sangat tidak puas serta 25% yaitu 15 orang memiliki tingkat kepuasan tidak puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 5. Kategorisasi Aspek Promotion

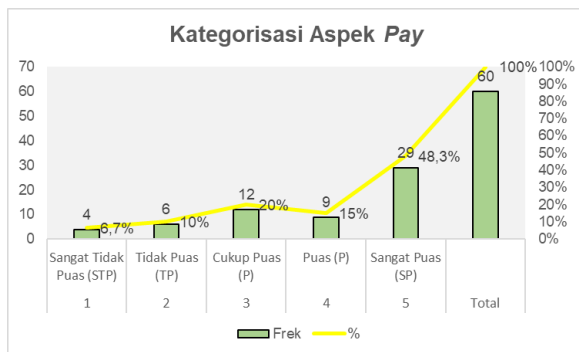
- d. Kategorisasi skor aspek *responsibility*  
 Berdasarkan pada hasil pengolahan data dari aspek *responsibility* menunjukkan bahwa 70% yaitu 42 orang memiliki tingkat kepuasan sangat puas serta 23,3% yaitu 14 orang memiliki tingkat kepuasan puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

2. *Hygiene Factors*  
 a. Kategorisasi skor aspek *supervision*  
 Berdasarkan hasil pengolahan data dari aspek *supervision* menunjukkan bahwa 43,3% yaitu 26 orang memiliki tingkat kepuasan sangat puas serta 23,3% yaitu 14 orang memiliki tingkat kepuasan cukup puas dan 18,3% yaitu 11 orang memiliki tingkat kepuasan yang puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 6. Kategorisasi Aspek *Supervision*

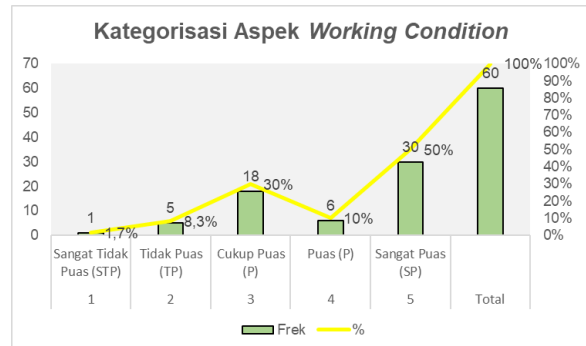
- b. Kategorisasi skor aspek *pay*  
 Berdasarkan hasil pengolahan data dari aspek *pay* menunjukkan bahwa 48,3% yaitu 29 orang memiliki tingkat kepuasan sangat puas serta 20% yaitu 12 orang memiliki tingkat kepuasan cukup puas dan 15% yaitu 9 orang memiliki tingkat kepuasan yang puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 7. Kategorisasi Aspek *Pay*

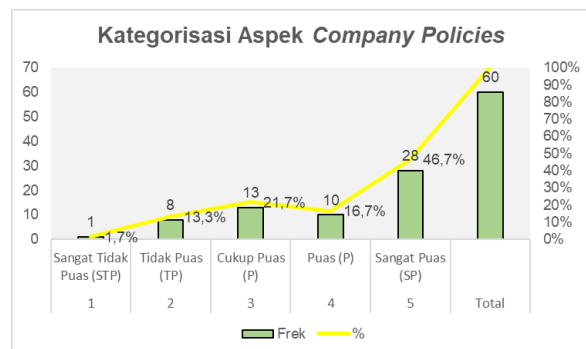
- c. Kategorisasi skor aspek *working condition*  
 Berdasarkan hasil pengolahan data dari aspek *working condition* menunjukkan bahwa 50% yaitu 30 orang memiliki tingkat kepuasan sangat puas serta 30% yaitu 18 orang memiliki tingkat kepuasan cukup puas dan 10% yaitu 6 orang memiliki tingkat kepuasan yang puas.

Lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 8. Kategorisasi Aspek *Working Condition*

- d. Kategorisasi skor aspek *company policies*  
 Berdasarkan hasil pengolahan data dari aspek *company policies* menunjukkan bahwa 46,7% yaitu 28 orang memiliki tingkat kepuasan sangat puas serta 21,7% yaitu 13 orang memiliki tingkat kepuasan cukup puas dan 16,7% yaitu 10 orang memiliki tingkat kepuasan yang puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



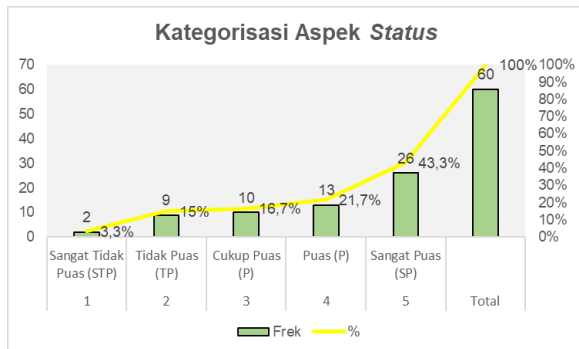
Gambar 9. Kategorisasi Aspek *Company Policies*

- e. Kategorisasi skor aspek *status*  
 Berdasarkan hasil pengolahan data dari aspek *status* menunjukkan bahwa 43,3% yaitu 26 orang memiliki tingkat kepuasan





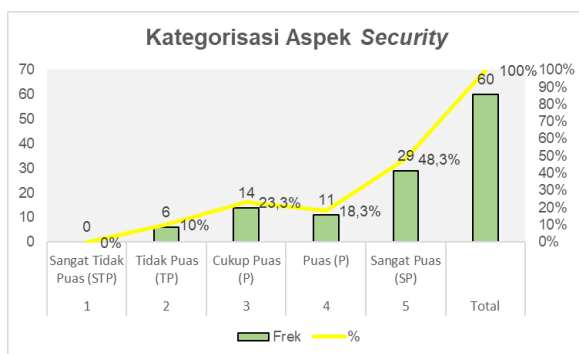
sangat puas serta 21,7% yaitu 13 orang memiliki tingkat kepuasan yang puas dan 16,7% yaitu 10 orang memiliki tingkat kepuasan cukup puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 10. Kategorisasi Aspek Status

f. Kategorisasi skor aspek *security*

Berdasarkan hasil pengolahan data dari aspek *security* menunjukkan bahwa 48,3% yaitu 29 orang memiliki tingkat kepuasan sangat puas serta 23,3% yaitu 14 orang memiliki tingkat kepuasan cukup puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

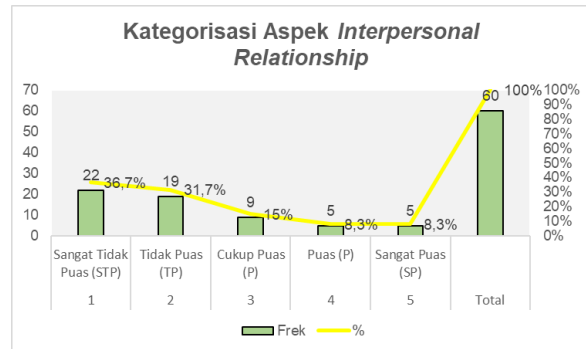


Gambar 11. Kategorisasi Aspek Security

g. Kategorisasi skor aspek *interpersonal relationship*

Berdasarkan hasil pengolahan data dari aspek *interpersonal relationship* menunjukkan bahwa 36,7% yaitu 22

orang memiliki tingkat kepuasan sangat tidak puas serta 31,7% yaitu 19 orang memiliki tingkat kepuasan tidak puas dan 15% yaitu 9 orang memiliki tingkat kepuasan cukup puas. Lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

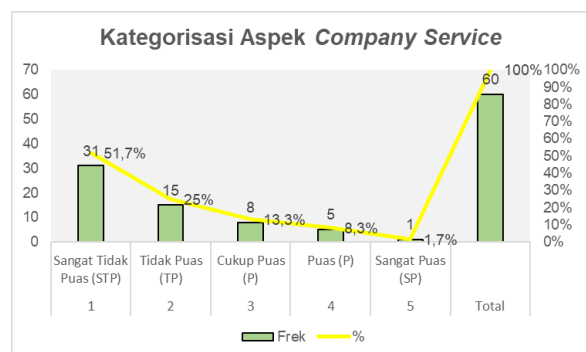


Gambar 12. Kategorisasi Aspek *Interpersonal Relationship*

3. *Company Service*

a. Kategorisasi skor aspek *pelayanan perusahaan*

Berdasarkan hasil pengolahan data dari aspek *pelayanan perusahaan* menunjukkan bahwa 51,7% yaitu 31 orang memiliki tingkat kepuasan sangat tidak puas serta 25% yaitu 15 orang memiliki tingkat kepuasan tidak puas dan 13,3% yaitu 8 orang memiliki tingkat kepuasan yang cukup puas. Untuk lebih lengkapnya dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :





Gambar 13. Kategorisasi Aspek *Company Service*

## 4 KESIMPULAN DAN SARAN

### 4.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan pengolahan data, analisis data dan pembahasan maka dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil perhitungan skor kepuasan kerja pada kategori *motivation factors* dengan menggunakan metode *JSC* secara umum menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja berada pada skala puas sampai dengan sangat puas yang terdiri dari aspek *work it self* sebesar 90%, aspek *recognition* sebesar 78,4% dan aspek *responsibility* sebesar 96,6%. Pada kategori *hygiene factors* kepuasan kerja aspek *supervision* memiliki nilai sebesar 84,9%, aspek *pay* sebesar 83,3%, aspek *working condition* sebesar 90%, aspek *company policies* sebesar 85,1%, aspek *status* sebesar 81,7% dan aspek *security* sebesar 89,9% hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja berada pada skala puas sampai dengan sangat puas. Sedangkan pada kategori *motivation factors* terdapat ketidakpuasan pekerja yaitu pada aspek *achievement* dengan nilai 73,3% dan aspek *promotion* sebesar 71,7% sedangkan pada kategori *hygiene factors* ketidakpuasan pekerja yaitu pada aspek *interpersonal relationship* dengan nilai 68,4%. Setelah mencari penyebab tingginya tingkat *turnover* departemen inspeksi dengan menggunakan diagram pareto terdapat 4 aspek yang memiliki peran paling dominan yaitu *company services*, *achievement*, *promotion* dan *interpersonal relationship*.
2. Kepuasan kerja karyawan pada departemen inspeksi terhadap pelayanan perusahaan memiliki nilai sebesar 23,3% dengan tingkat kepuasan kerja karyawan yang tergolong rendah, hasil tersebut

berada direntang skala antara 20% - 40% yang artinya bahwa kepuasan kerja karyawan departemen inspeksi terhadap pelayanan perusahaan mendapatkan kecenderungan respon yang tidak puas.

### 4.2 Saran

Berdasarkan penelitian mengenai kepuasan kerja yang telah dilakukan maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Manajemen PT. Rigspek Perkasa harus dapat mempertahankan tingkat kepuasan kerja khususnya pada departemen inspeksi yang terdiri dari aspek *work it self*, *recognition*, *responsibility*, *supervision*, *pay*, *working condition*, *company policies*, *status* dan *security* sebab aspek ini berdampak baik pada pencapaian-pencapaian yang telah ditetapkan oleh perusahaan mengingat *inspector* merupakan aset paling utama dari seluruh kegiatan diperusahaan. Apabila kepuasan kerja *inspector* tidak diperhatikan oleh manajemen perusahaan akan mengakibatkan timbulnya tindakan yang menentang segala kebijakan-kebijakan diperusahaan serta mengakibatkan *inspector* dapat menunjukkan sikap menarik diri atau mengundurkan diri dari perusahaan tersebut.
2. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan penelitian terkait seberapa besar pengaruh dari setiap aspek *motivation factors* dan *hygiene factors* terhadap kepuasan kerja.
3. Untuk penelitian selanjutnya disarankan lebih banyak menggunakan item-item yang lebih *update* atau yang terbaru selain dari teori herzberg yang berupa *motivation factors* dan *hygiene factors*.
4. Jika peneliti ingin melakukan penelitian yang sama, peneliti menyarankan agar metode *Job Satisfaction Scale (JSC)* diteliti ulang diindonesia terlebih dahulu mengingat sedikit sekali sumber referensi



yang bisa didapatkan dari metode ini dalam bentuk bahasa Indonesia.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, D.S. (2011). Pengaruh Persepsi Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan. *Skripsi*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2016). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Burso, M. (2018). *Teori-Teori Sumber Daya Manusia*. Jakarta, 13220, Indonesia: Prenadamedia Group.
- Dugguh, S.I. & Dennis, A. (2014). *Job satisfaction theories: Traceability to Employee Performance in Organizations*. *IOSR Journal of Business and Management*, 4, Issue 5, 11-18.
- Gumilar, A.E. (2010). Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. X. *Skripsi*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Hendrayadi. (2017, Juni). Validitas Isi: Tahap Awal Pengembangan Kuesioner. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 176-178.
- Istijanto. (2010). *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta, 10270, Indonesia: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Issa. (2013). *Job Satisfaction and Turnover Intention Based on Sales Person Standpoint*. *Middle- 94 East Journal of Scientific Research*, 14, No. 4. 525-531 Malaysia: IDOSI Publications.
- Luthans, Fred. (2006). *Prilaku Organisasi Edisi 10*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Macdonald, S., & MacIntyre, P. (1997). *The Generic Job Satisfaction Scale: Scale Development and Its Correlates*. *Employee Assistance Quarterly*, 13, 1-16.
- Mashareen, Z., Supriyanto, & Ivanti, A. (2016, Maret). Survei Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan PT X. *Widyakala*, 3, 9-22.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Ros Dakarya.
- Mira. (2013). Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada Hotel Resty Menara Pekanbaru. *Skripsi*. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Noor, J. (2015). *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, & Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Nuha. (2015). Pengaruh Kompensasi Terhadap Turnover Pada Karyawan Araya Digital Printing Group Jember. *Skripsi*. Jawa Timur: Universitas Jember.
- Paramarta, V., & Haruman, T. (2005, Februari). Kepuasan Kerja: Konsep, Teori, Pendekatan dan Skala Pengukurannya. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Ekonomi*, 6, 487-502.
- Ristya, W. E. (2011). Uji Validitas dan Reliabilitas Dalam Penelitian Epidemiologi Kedokteran Gigi. *Stomatognatic (J.K.G. Unej)*, 8, 27-34.
- Saputra, T., Bora, M. A., & Larisang. (2020, April). Pengukuran Kepuasan Kerja Karyawan Dengan Menggunakan Metode Job Satisfaction Scale (JSC). *JT-IBSI*, 5, 37-46. doi:10.3652/jt-ibsi.v5i1.
- Shafira, & Listiara, A. (2017). Perbedaan Kepuasan Kerja Pada Karyawan Berdasarkan Usia dan Masa Kerja. *Jurnal Empati*, 6, 396-400.



- Siregar, L. M. (2015, September). Analisis Kepuasan Kerja dan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Al-Qalb*, 7, 89-99.
- Sitinjak, D. A. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Menentukan Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Karyawan. *Skripsi*. Denpasar: Universitas Udayana.
- Sutrisno, E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Cetakan Pertama. Jakarta: Prenada Media.
- Simarmata, N., Astiti, D. P., & Budisetyani, I. A. (2014, Mei). Kepuasan Kerja dan Perilaku Kewargaan Organisasional Pada Karyawan. *Jurnal Spirits*, 4, 1-21.
- Sujati, G.Y. (2018). Kepuasan Kerja Arti Penting, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi dan Implikasinya Bagi Organisasi. *Skripsi*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Spector, P. E. (2012). *Industrial and Organizational Psychology. Research and practice*. 6th edition. Singapore: John Wiley & Sons Singapore Ltd.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryabrata, S. (2004). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sunyoto, D. (2012). *Teori Kuesioner dan Analisis Data Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Caps.
- Tentama, F. (2015, April). Peran Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pada Guru Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Yogyakarta. *Jurnal Psikologi Undip*, 14, 1-8.
- Tarigan, S. A. (2017, Desember 1). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Matrix Jaya Indomas Medan. *Jurnal Ilmiah Skylandsea*, 2, 123-129.
- Wiratna, S. (2014). *Metodologi penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah di Pahami*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.