



**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN
PADA PT. TELKOM AKSES JAKARTA**

Skripsi

Diajukan oleh:

Amelia Khairunnisa
021115390

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR**

JULI 2019

ABSTRAK

Amelia Khairunnisa. 0211 15 390. Manajemen Sumber daya Manusia, Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan Pada PT. Telkom Akses Jakarta. Ketua Komisi pembimbing Nina Sri Indrawati dan Anggota Komisi pembimbing Herman 2019.

Latar belakang dalam penelitian ini adalah rendahnya Kepuasan Kerja yang dimiliki oleh karyawan pada unit *information technology* PT. Telkom Akses Jakarta yang menyebabkan terjadinya penurunan pada kinerja karyawannya.

Tujuan penelitian ini ditunjukkan untuk mengetahui bagaimana kepuasan kerja karyawan dengan kinerja karyawan pada unit *information technology* PT. Telkom Akses Jakarta. Dan penelitian ini juga mengetahui bagaimana hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada unit *information technology* PT. Telkom Akses Jakarta.

Penelitian ini mengenai hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan yang dilakukan pada unit *information technology* PT. Telkom Akses Jakarta. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif kolerasi, dan menggunakan data primer dan sekunder, dengan melakukan observasi, wawancara dan kuesioner yang disebar kepada 35 responden. Kemudian metode analisis data yang digunakan analisis deskriptif dan analisis kuantitatif yang terdiri dari analisis koefisien kolerasi *rank spearman*, dan uji hipotesis koefisien kolerasi yang diolah menggunakan program SPSS versi 23.

Hasil penelitian ini diketahui bahwa terdapat hubungan yang kuat antara variabel kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada unit *information technology*. Dimana hasil analisis koefisien kolerasi *Rank Spearman* adalah sebesar 0.736. dan hasil uji hipotesis koefisien kolerasi menunjukkan t hitung $>$ t tabel yaitu $(9,2253 > 1,69236)$ maka H_0 ditolak, jadi dapat dijabarkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada unit *information technology* PT. Telkom Akses Jakarta.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan

**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN
PADA PT. TELKOM AKSES JAKARTA**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan

Menyetujui,



Dekan Fakultas Ekonomi

(Dr. Hendro Sasongko, Ak., M.M., CA.)

Ketua Program Studi

(Tutus Rully, S.E., M.M.)

**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN
PADA PT. TELKOM AKSES JAKARTA**

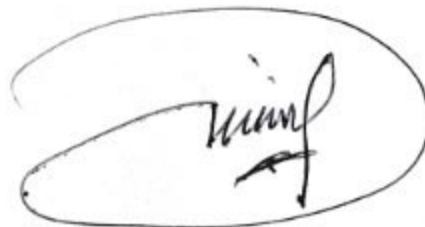
Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus
Pada Hari : Selasa Tanggal : 30 / Juli / 2019

Amelia Khairunnisa
021115390

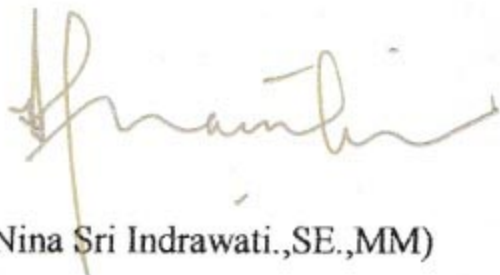
Menyetujui

Ketua Sidang,

A handwritten signature in black ink, enclosed in an oval. The signature appears to be 'Ketut Sunarta'.

(Ketut Sunarta.,Ak.,MM.,CA)

Ketua Komisi Pembimbing

A handwritten signature in brown ink, appearing to be 'Nina Sri Indrawati'.

(Nina Sri Indrawati.,SE.,MM)

Anggota Komisi Pembimbing

A handwritten signature in brown ink, appearing to be 'Herman'.

(Herman.,SE.,MM)

©Hak Cipta milik Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, tahun 2019

Hak Cipta dilindungi Undang-undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan atau tinjauan suatu masalah dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

Dilarang mengumumkan dan atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis dalam bentuk apapun tanpa seizin Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-nya yang telah dilimpahkan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. TELKOM AKSES JAKARTA”**. Adapun maksud dan tujuan penyusunan ini adalah dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

Dalam penulisan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dukungan serta motivasi dari beberapa pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap penulis. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan Terima Kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Hendro Sasongko, AK., MM., CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
2. Ibu Tutus Rully, SE., MM. Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
3. Ibu Nina Sri Indrawati SE., MM. selaku Ketua Komisi Pembimbing
4. Bapak Herman SE., MM. Selaku Anggota Komisi Pembimbing, yang telah meluangkan waktu dan pemikirannya.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Program Studi manajemen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna sehingga penyusunan proposal ini terselesaikan.
6. Ibu Budi Andanasari selaku HRD PT. Telkom Akses Jakarta yang telah memberikan izin dan bantuannya dalam penelitian ini.
7. Kedua orang tua tercinta yang selalu mendoakan, memberi dukungan dan nasihat sehingga proposal ini dapat terselesaikan.
8. Kepada adik saya M. Ferdiansyah dan M. Rafka Akila Raski terimakasih untuk dukungan dan doanya.
9. Kepada Fajar Hindarko yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
10. Nurlita Rahmadania teman seperjuangan saya terimakasih selalu menemani dan meluangkan waktunya.
11. Sepupu-sepupu saya Dita, Lia, Nurul, Dika terimakasih untuk dukungannya.
12. Sahabat-sahabat Girls Squad, Bunga, Tindut, Mpi dan Tesya terimakasih atas semangatnya dalam penyusunan skripsi ini, sukses untuk kalian semua.
13. Sahabat-sahabat Arisan, Nadya, Vina, Lita, Angel terimakasih untuk dukungan dan doa kalian.
14. Teman-teman Jogging Pule, Anton, Bang Er, Zikri, Tesya, Bunga terimakasih atas dukungan dan doa kalian.
15. Teman-teman Manajemen kak Wildan, Erva, Frenika, dan teman-teman yang lainnya yang tidak bisa disebutkan satu per satu terimakasih atas dukungannya.

16. Teman-teman kelas J Manajemen angkatan 2015 dan teman-teman konsentrasi MSDM terimakasih atas kebersamaan dan dukungannya.

Harapan penulis semoga penulisan Skripsi ini dapat memberikan manfaat yang luas bagi perusahaan pada umumnya dan bagi penulis khususnya. Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Untuk itu selalu dinantikan segala kritik dan saran yang membangun agar tulisan berikutnya ada kemajuan.

Bogor, Juli 2019

(Amelia Khairunnisa)

DAFTAR ISI

JUDUL	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HAK CIPTA	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah	8
1.2.1. Identifikasi Masalah	8
1.2.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.3.1. Maksud Penelitian	8
1.3.2. Tujuan Penelitian	8
1.4. Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.1.2. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.1.3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.2. Kepuasan Kerja	13
2.2.1. Pengertian Kepuasan Kerja	13
2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	13
2.2.3. Teori-teori Kepuasan Kerja	15
2.2.4. Indikator Kepuasan Kerja	16
2.3. Kinerja	18
2.3.1. Pengertian Kinerja Karyawan	18
2.3.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	19
2.3.3. Penilaian Kinerja	21
2.3.4. Indikator Kinerja	22
2.4. Penelitian Sebelumnya	23

2.5. Kerangka Pemikiran	25
2.6. Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Jenis Penelitian	27
3.2. Objek Penelitian, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian	27
3.2.1. Objek Penelitian	27
3.2.2. Unit Analisis	27
3.2.3. Lokasi Penelitian	27
3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian	27
3.3.1. Jenis Data Penelitian	27
3.3.2. Sumber Data Penelitian	27
3.4. Operasionalisasi Penelitian	28
3.5. Metode Penarikan Sampel	30
3.6. Metode Pengumpulan Data	30
3.7. Uji Kualitas Data	31
3.7.1. Uji Validitas	31
3.7.2. Uji Reliabilitas	33
3.8. Metode Pengolahan/Analisis Data	36
3.8.1. Analisis Deskriptif	36
3.8.2. Analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman	37
3.8.3. Uji Hipotesis Koefisien Korelasi	37
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	39
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	39
4.1.1. Sejarah dan Perkembangan PT. Telkom Akses Jakarta.....	39
4.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	39
4.1.3. Struktur Organisasi	40
4.2.4. Profil Responden	41
4.2. Pembahasan.....	43
4.2.1. Kepuasan Kerja Karyawan PT. Telkom Akses Jakarta.....	43
4.2.2. Kinerja Karyawan PT. Telkom Akses Jakarta.....	56
4.2.3. Hubungan Kepuasan Kerja PT. Telkom Akses Jakarta.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1. Kesimpulan	71

5.2. Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pencapaian Target dan Realisasi Kerja periode 2016-2018	2
Tabel 1.2	Data Penilaian Kinerja Tahun 2017	4
Tabel 1.3	Standar Kinerja Karyawan	4
Tabel 1.4	Data Masuk dan Keluar Karyawan (<i>turnover</i>).....	6
Tabel 1.5	Data Kehadiran (Absensi).....	7
Tabel 2.1	Penelitian Sebelumnya	23
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	28
Tabel 3.2	Instrumen Skala Likert.....	30
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja	32
Tabel 3.4	Uji Validitas Kinerja Karyawan.....	32
Tabel 3.5	Kriteria Uji Realibilitas	33
Tabel 3.6	Case Processing Sumamary	34
Tabel 3.7	Reliability Statistics	34
Tabel 3.8	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja	34
Tabel 3.9	Case Processing Summary	35
Tabel 3.10	Reliability Statistics	35
Tabel 3.11	Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan	36
Tabel 3.12	Koefisien Kolerasi dan Tafsirnya	37
Tabel 4.1	Data Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4.2	Data Karyawan Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.3	Data Karyawan Berdasarkan Pendidikan.....	42
Tabel 4.4	Data Karyawan Berdasarkan Lama Bekerja	43
Tabel 4.5	Saya merasa puas dengan pekerjaan ini dan tidak akan mengambil pekerjaan lain	44
Tabel 4.6	Saya merasa puas bekerja di perusahaan sampai pensiun.....	45
Tabel 4.7	Saya merasa puas dan tidak mengalami kejenuhan dalam bekerja.....	46
Tabel 4.8	Saya puas hadir tepat waktu.....	46
Tabel 4.9	Saya merasa puas memberikan keterangan yang jelas ketika saya tidak masuk	47
Tabel 4.10	Saya merasa puas dengan tingkat kehadiran yang baik	48

Tabel 4.11	Pendidikan dan pengetahuan saya sesuai dengan bidang pekerjaan.....	48
Tabel 4.12	Saya merasa puas dengan usia saya yang masih produktif dalam bekerja	49
Tabel 4.13	Saya merasa puas untuk melakukan pekerjaan yang diberikan karena sudah berpengalaman	50
Tabel 4.14	Saya mencintai pekerja saya	50
Tabel 4.15	Saya merasa puas dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan.....	51
Tabel 4.16	Saya merasa puas untuk berusaha mementingkan kualitas dari hasil pekerjaan yang saya kerjakan.....	52
Tabel 4.17	Tingkat keberhasilan efektivitas fungsi-fungsi manajemen dalam perusahaan.....	53
Tabel 4.18	Saya merasa puas dengan struktur organisasi saat ini memberikan kemudahan bagi karyawan	53
Tabel 4.19	Saya merasa puas untuk memahami sistem prosedur kerja yang diterapkan di perusahaan.....	54
Tabel 4.20	Hasil Rata-rata tanggapan responden tentang kepuasan kerja	55
Tabel 4.21	Saya mengerjakan pekerjaan dengan baik	57
Tabel 4.22	Saya bekerja sesuai standar operasional perusahaan	58
Tabel 4.23	Saya mengerjakan pekerjaan sesuai standar kualitas	58
Tabel 4.24	Saya mengerjakan pekerjaan sesuai dengan jumlah target yang ditentukan	59
Tabel 4.25	Saya dapat meningkatkan pencapaian sesuai dengan harapan perusahaan	60
Tabel 4.26	Saya memiliki tingkat kuantitas kerja yang maksimal.....	60
Tabel 4.27	Saya tidak pernah meninggalkan kerja tanpa izin.....	61
Tabel 4.28	Saya berada ditempat kerja ketika waktu istirahat habis	62
Tabel 4.29	Saya menggunakan sumber daya secara efektif.....	62
Tabel 4.30	Saya tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaan	63
Tabel 4.31	Saya tidak menunda-nunda pekerjaan.....	64
Tabel 4.32	Saya mampu melaksanakan tugas sendiri dengan benar	64
Tabel 4.33	Saya dapat mengatasi kesulitan dalam bekerja	65

Tabel 4.34	Saya memiliki tanggung jawab terhadap perusahaan	66
Tabel 3.35	Saya bersedia menerima konsekuensi atas kesalahan dalam melakukan pekerjaan.....	66
Tabel 3.36	Hasil rata-rata tanggapan responden tentang Kinerja Karyawan.....	67
Tabel 3.37	Analisi koefisien korelasi <i>Rank Spearman Correlations</i>	69
Tabel 3.38	Nilai Interval Koefisien.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Pencapaian Target dan Realisasi Kerja periode 2016-2018.	3
Gambar 1.2	Data Penilaian Kinerja	4
Gambar 1.3	Data Masuk dan Keluar Karyawan (<i>turnover</i>).....	6
Gambar 1.4	Data ketidakhadiran (absensi)	7
Gambar 2.1	Konstelasi Penelitian	26
Gambar 3.1	Kurva Pengujian Hipotesis Koefisien Kolerasi.....	38
Gambar 4.1	Struktur organisasi PT. Telkom Akses Jakarta	40
Gambar 4.2	Grafik data karyawan berdasarkan jenis kelamin	41
Gambar 4.3	Grafik data karyawan berdasarkan usia	42
Gambar 4.4	Grafik data karyawan berdasarkan pendidikan	42
Gambar 4.5	Grafik data karyawan berdasarkan lama bekerja	43
Gambar 4.6	Kurva Uji Hipotesis.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Riset
- Lampiran 2 : Kuesioner Kepuasan Kerja
- Lampiran 3 : Kuesioner Kinerja Karyawan
- Lampiran 4 : Koding Kuesioner Kepuasan Kerja
- Lampiran 5 : Koding Kuesioner Kinerja Karyawan
- Lampiran 6 : Data Penilaian Kinerja

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Era globalisasi saat ini sangat mempengaruhi dunia usaha. Globalisasi dan perubahan-perubahan ekonomi membawa dampak yang cukup besar bagi industri perdagangan, manufaktur maupun jasa, persaingan baik domestik maupun internasional yang semakin ketat menyebabkan organisasi dituntut mempunyai keunggulan produk, jasa, biaya, dan sumber daya manusia untuk bertahan dan mencapai sukses.

Sumber daya manusia sangat berperan penting dalam perusahaan. Dalam persaingan yang ketat dengan perusahaan yang lain dibutuhkan tenaga kerja yang terdidik, berproduktifitas dan siap pakai untuk mendukung pengembangan dan tercapainya tujuan perusahaan. Manajemen sumber daya manusia juga dapat menghasilkan kinerja yang baik dalam sebuah perusahaan dengan cara penilaian, dan pemberian balas jasa dalam setiap individu anggota organisasi sesuai dengan kemampuan kerjanya dan pencapaian yang di dapatkannya.

Karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat berharga yang harus dikelola dengan baik oleh perusahaan agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Perusahaan pun harus menjalankan fungsi sosial secara internal dan eksternal untuk menjamin kesejahteraan para anggotanya juga berdampak pada kelangsungan hidup perusahaan. Untuk dapat bersaing dengan perusahaan yang sejenis lainnya, perusahaan harus mempunyai keunggulan kompetitif yang sangat sulit ditiru, yang hanya akan diperoleh dari karyawan yang produktif, kreatif, inovatif, selalu bersemangat dan loyal. Karyawan yang memenuhi kriteria seperti itu hanya akan dimiliki melalui penerapan konsep dan teknik manajemen sumber daya manusia yang tepat dengan semangat kerja yang tinggi serta pemimpin yang efektif dan lingkungan kerja yang mendukung.

Keberhasilan suatu organisasi dipengaruhi oleh kinerja individu karyawannya. Suatu organisasi akan berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawannya dengan harapan tujuan perusahaan dapat tercapai. Kinerja karyawan adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama (Muhammad Sandi, 2015:12). Dengan demikian kinerja merupakan hal yang penting bagi organisasi atau perusahaan serta dari pihak karyawan itu sendiri. Sedangkan menurut Kasmir (2016:189) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya adalah kepuasan kerja, oleh karena itu kinerja karyawan akan berjalan efektif apabila didukung dengan kepuasan kerja yang baik pada perusahaan tersebut hal ini dikarenakan seseorang bekerja tentu mengharapkan kepuasan kerja yang baik dalam melakukan pekerjaannya. Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (2012:99)

meskipun kepuasan kerja itu menarik dan penting, hal yang mendasar adalah pengaruh kepuasan kerja terhadap organisasi yang akan mempengaruhi kinerja karyawan.

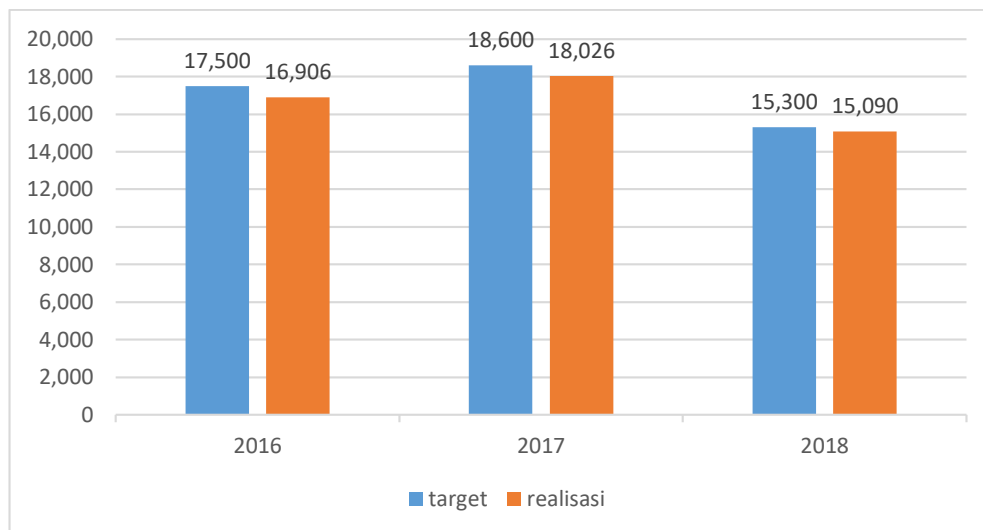
PT. Telkom Akses atau yang disebut PTTA merupakan salah satu dari anak perusahaan BUMN yaitu PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk PTTA bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. PT Telkom Akses sebagai bagian dari strategi untuk mengoptimalkan layanannya, Kehadiran PTTA diharapkan akan mendorong pertumbuhan jaringan akses broadband di Indonesia. Selain Instalasi jaringan akses broadband, layanan lain yang diberikan oleh PT. Telkom Akses adalah Jasa Pengelolaan Operasi dan Pemeliharaan (O&M – Operation & Maintenance) jaringan Akses Broadband kemudian dalam mengenai kebijakan mutu menjamin kepuasan setiap pelanggan. Pada PT. Telkom Akses ini terdapat beberapa unit kerja, salah satunya unit kerja *Information Technology* yaitu unit kerja yang mengolah data dari customer dan Telkom, membuat aplikasi, merawat software, hardware, memperbaiki kerusakan pada komputer sehingga dapat berfungsi optimal serta meningkatkan kinerja sistem IT. Untuk menunjang kemudahan dalam pencapaian tujuan, karyawan secara individu dituntut untuk terus-menerus melakukan perbaikan atau peningkatan kualitas dirinya. Dalam hal ini PT. Telkom Akses mengalami permasalahan pada unit *Information Technology* yaitu tidak tercapainya target dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini dapat dilihat pada data berikut:

Tabel 1.1
Data Pencapaian Target dan Realisasi Kerja
Pada PT. Telkom Akses unit *Information Technology*
Periode 2016-2018

Bulan	2016				2017				2018			
	Jumlah karyawan	Target	Realisasi Kerja	(%)	Jumlah karyawan	Target	Realisasi Kerja	(%)	Jumlah Karyawan	Target	Realisasi Kerja	(%)
Jan	46	1300	1279	98.4	43	1600	1560	97.5	39	1600	1589	99.3
Feb	44	1700	1650	97.1	41	1500	1420	94.7	39	1400	1370	97.9
Mar	43	1700	1672	98.4	40	1500	1480	98.7	37	1500	1468	97.9
Apr	44	1500	1477	98.5	40	1700	1643	96.6	38	1600	1591	99.4
Mei	44	1400	1397	99.8	39	1900	1821	95.8	38	1800	1786	99.2
Jun	44	1400	1364	97.4	40	1700	1685	99.1	36	1800	1773	98.5
Jul	42	1500	1416	94.4	40	1400	1295	92.5	36	1300	1262	97.1
Agst	43	1600	1543	96.4	41	1400	1369	97.8	35	1400	1378	98.4
Sept	43	1500	1438	95.9	41	1500	1480	98.7	35	1500	1492	99.5
Okt	43	1800	1723	95.7	40	1400	1343	95.9	35	1400	1381	98.6
Nov	43	1700	1617	95.1	39	1600	1549	96.8				
Des	43	1700	1609	94.6	39	1400	1381	98.6				
Total	552	17.500	16.906	1,162	483	18.600	18.026	1,163	368	15.300	15.090	985,6

Sumber data sekunder: PT. Telkom Akses 2018

Gambar 1.1
Data Pencapaian Target dan Realisasi Kerja
Pada PT. Telkom Akses unit *Information Technology*
Periode 2016-2018



Berdasarkan tabel dan gambar diatas menunjukkan data pencapaian target dan realisasi PT. Telkom Akses unit *Information Technology*. Dapat disimpulkan bahwa target kinerja pada ketiga tahun tersebut mengalami fluktuasi begitupun dengan realisasi mengalami fluktuasi, dan juga target selalu tidak tercapai dari tahun 2016 sampai bulan Oktober tahun 2018. Dan berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan HRD PT. Telkom Akses bahwa hasil kinerja unit *Information Technology* mengalami fluktuasi disetiap bulannya, salah satunya disebabkan kurangnya fasilitas peralatan kantor seperti: laptop dan adanya gangguan kerusakan perangkat, hal ini mengakibatkan rendahnya kepuasan kerja karyawan pada unit *Information Technology* PT. Telkom Akses.

PT. Telkom Akses Jakarta dalam melakukan penilaian kinerja terhadap para karyawannya memiliki 4 aspek penting sebagai tolak ukur dalam melakukan penilaian tersebut, yang dari hasil penilaian tersebut ada beberapa kategori atau standar yang menunjukkan kinerja dari karyawan tersebut. 4 aspek tersebut mencakup *Character, Collaboration, Competency dan Contribution*. Ke 4 aspek tersebut dinilai sudah cukup dalam menjadi acuan penilaian kinerja karyawan dan juga efektif, karena aspek-aspek tersebut bersifat rasional dan bukan lagi menilai dengan perasaan dalam artian bukan atas dasar suka atau tidak menyukai antara atasan dan bawahan. Biasanya dalam melakukan penilaian kinerja karyawan tersebut, PT. Telkom Akses melakukannya dalam satu tahun sekali dan manager selaku yang menilai kinerja karyawan tersebut.

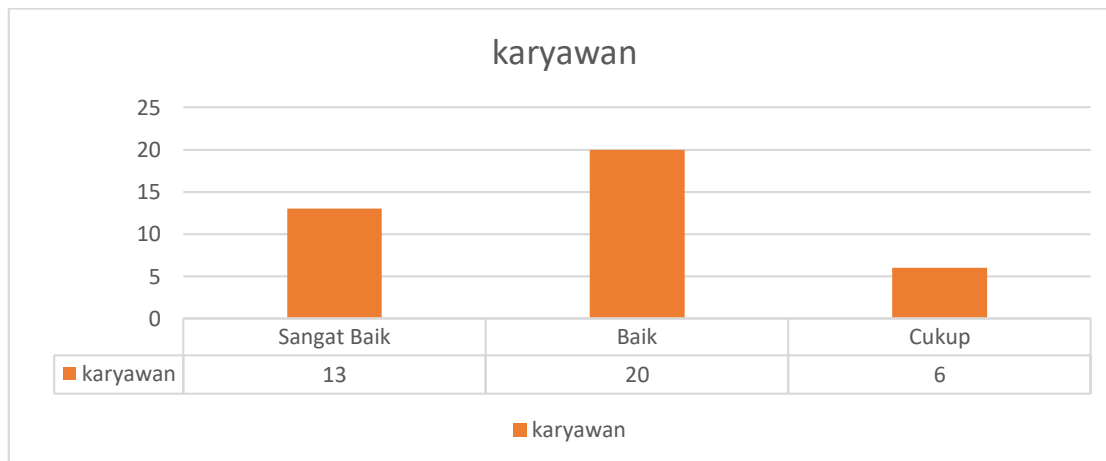
Adapun hasil dari penilaian kinerja karyawan PT. Telkom Akses unit *Information Technology* yang dilaksanakan pada tahun 2017. Data penilain kinerja karyawannya ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.2
Data Penilaian Kinerja
Pada PT. Telkom Akses unit *Information Technology*
Tahun 2017

No	Jumlah Karyawan	Penilaian	Kategori	Persentase (%)
1	13	4.00 - 4.99	Sangat Baik	33,3%
2	20	3.50 – 3.99	Baik	51,3%
3	6	3.00 – 3.49	Cukup	15,4%
Jumlah	39			100%

Sumber data sekunder: PT. Telkom Akses 2018

Gambar 1.2
Data Penilaian Kinerja
Pada PT. Telkom Akses unit *Information Technology*
Tahun 2017



Berikut ini standar penilaian kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses unit *Information Technology*:

Tabel 1.3
Standar Kinerja Karyawan

Nilai	Kategori
4.00 – 4.99	Sangat Baik
3.50 – 3.99	Baik
3.00 – 3.49	Cukup
2.50 – 2.99	Kurang Baik
0 – 2.50	Sangat Tidak Baik

Sumber data: PT. Telkom Akses 2018

Berdasarkan tabel dan gambar diatas menunjukkan hasil penilaian kinerja karyawan unit *Information Tecnology* dan standar Kinerja Karyawan PT. Telkom Akses Jakarta pada tahun 2017. Dari tabel penilaian kinerja tersebut dari ke 39 karyawan menunjukkan karyawan yang mempunyai penilaian 4.00 – 4.99 adalah sebanyak 13 karyawan atau 33,3% termasuk pada kategori sangat baik, sebanyak 20 karyawan atau 51,3% termasuk pada kategori baik yaitu 3.50 - 3.99, dan 6 karyawan atau 15,4% termasuk pada kategori cukup yaitu 3.00 - 3.49. Dari ke 39 karyawan masih terdapat penilaian yang hanya masuk dalam kategori cukup yaitu (15,4%), sedangkan menurut pimpinan bahwa kinerja yang baik di PT. Telkom Akses Jakarta seharusnya masuk pada kategori baik yaitu dengan penilaian 3.50 – 3.99. Data selengkapnya mengenai penilaian kinerja dapat di lihat pada lampiran 6 terdapat tabel penilaian kinerja karyawan pada unit *information technology* PT. Telkom Akses Jakarta.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada HRD PT. Telkom Akses, mengatakan bahwa pemberian gaji bagi karyawan sudah sesuai dengan upah minimum regional (UMR), berdasarkan pernyataan tersebut dapat di tarik kesimpulan bahwa tidak ada permasalahan mengenai standar nominal gaji pada PT. Telkom Akses.

Kepuasan Kerja biasanya merupakan suatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Karyawan yang merasakan kepuasan dalam bekerja biasanya akan dengan senang hati dalam melakukan pekerjaannya dan akan bertahan pada perusahaan tersebut, sebaliknya jika karyawan tidak merasakan kepuasan dalam bekerja biasanya akan keluar dari perusahaan tersebut.

Kepuasan dan ketidakpuasan yang dirasakan oleh karyawan mengakibatkan banyaknya jumlah ketidakhadiran dan jumlah karyawan yang keluar dan masuk yang terjadi di perusahaan tersebut. Semakin tinggi jumlah karyawan yang keluar diperusahaan, maka tingkat kepuasan karyawan dalam bekerja rendah, karena karyawan merasa tidak cocok bekerja di perusahaan.

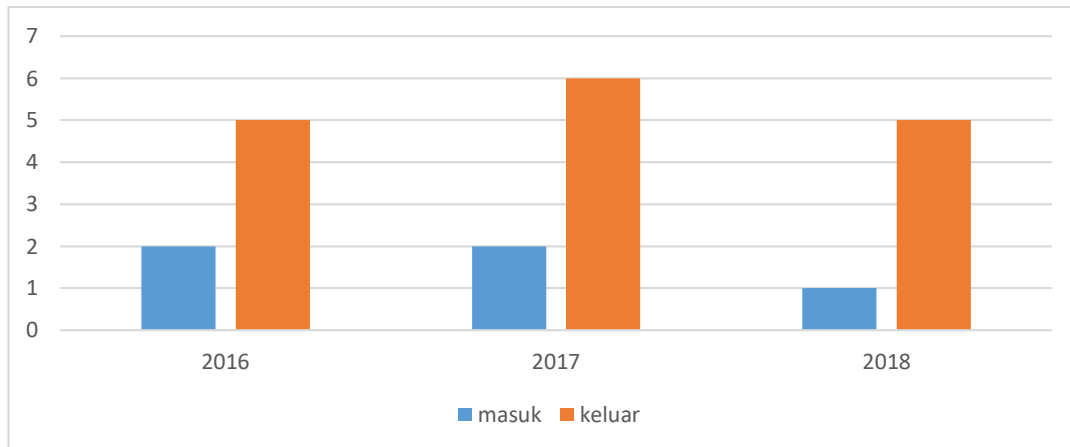
Data keluar dan masuk atau *turnover* karyawan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.4
Data Masuk dan Keluar Karyawan (*Turnover*)
PT. Telkom akses Unit *Informasi Technology*
Periode 2016 – 2018

Bulan	2016			2017			2018		
	Jumlah Karyawan	Masuk	Keluar	Jumlah Karyawan	Masuk	Keluar	Jumlah Karyawan	Masuk	Keluar
Jan	46	-	-	43	-	-	39	-	-
Feb	44	-	2	41	-	2	39	-	-
Mar	43	-	1	40	-	1	37	-	2
Apr	44	1	-	40	-	-	38	1	-
Mei	44	-	-	39	-	1	38	-	-
Jun	44	-	-	40	1	-	36	-	2
Jul	42	-	2	40	-	-	36	-	-
Agts	43	1	-	41	1	-	35	-	1
Sept	43	-	-	41	-	-	35	-	-
Okt	43	-	-	40	-	1	35	-	-
Nov	43	-	-	39	-	1			
Des	43	-	-	39	-	-			
	Total	2	5	Total	2	6	Total	1	5

Sumber data sekunder: PT. Telkom Akses 2018

Gambar 1.3
Data Masuk dan Keluar Karyawan (*Turnover*)
PT. Telkom akses Unit *Informasi Technology*
Periode 2016 – 2018



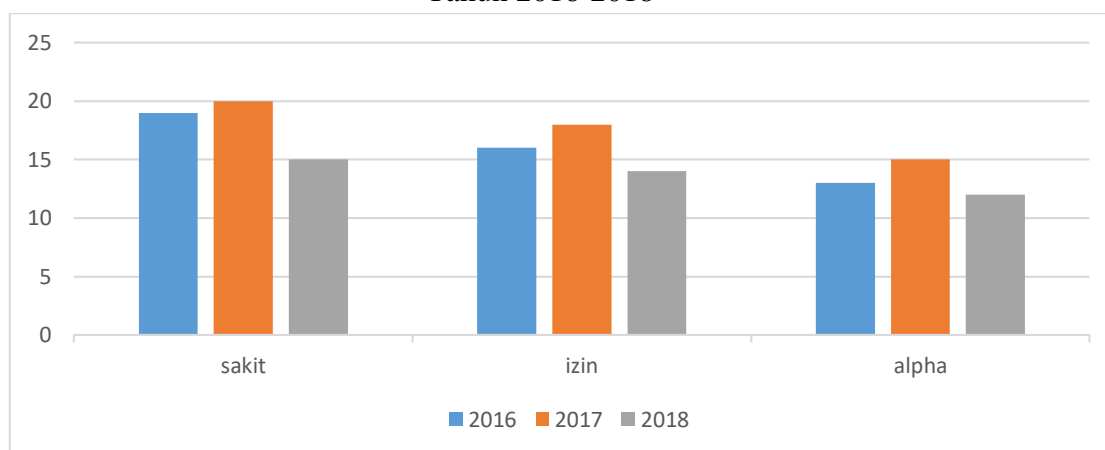
Berdasarkan tabel dan gambar di atas menunjukkan jumlah karyawan yang masuk dan keluar atau berhenti dari PT. Telkom Akses pada tahun 2016 sampai 2018. Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa lebih besar jumlah karyawan PT. Telkom Akses unit *Informasi Technology* yang keluar dari perusahaan, dibandingkan dengan jumlah masuknya karyawan. Dari tahun Januari 2016 sampai Oktober 2018 karyawan yang keluar sebanyak 16 karyawan sedangkan yang masuk hanya 5 karyawan. Dapat dilihat juga dari data kehadiran karyawan PT. Telkom akses sebagai berikut:

Tabel 1.5
Data ketidakhadiran (Absensi)
Pada PT. Telkom Akses Unit *information technology*
Tahun 2016-2018

Tahun	Jumlah Hari Kerja	Jumlah Karyawan (Orang)	Karyawan yang Iizin (Orang)	Karyawan yang Sakit (Orang)	Karyawan yang Alpa (Orang)	Jumlah Absensi
2016	264	43	16	19	13	48
2017	264	39	18	20	15	53
2018	264	35	14	15	12	41

Sumber data sekunder: PT. Telkom Akses 2018

Gambar 1.4
Data ketidakhadiran (Absensi)
Pada PT. Telkom Akses Unit *information technology*
Tahun 2016-2018



Dari data diatas jumlah absensi karyawan PT. Telkom Akses tahun 2016 - 2018, terlihat bahwa jumlah absensi karyawan PT Telkom Akses menunjukkan angka yang fluktuasi. Tingkat tertinggi yaitu 53 karyawan terjadi pada tahun 2017, selanjutnya pada tahun 2016 yaitu sebanyak 48 karyawan dan pada tahun 2018 sebanyak 41 karyawan. Dapat disimpulkan bahwa adanya penurunan kepuasan kerja karyawan pada PT. Telkom Akses unit *information technology* ditandai dengan masih besarnya jumlah absensi setiap tahunnya.

Berdasarkan fakta dan uraian diatas, dapat diketahui bahwa ada masalah yang terjadi pada PT Telkom Akses Jakarta di unit *information Technology* karena adanya ketidak sesuaian antara penelitian dan teori, penulis merasa bahwa ada hubungannya antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada PT Telkom Akses unit *information Technology* , maka dari itu penulis mengangkat permasalahan ini untuk dijadikan

penelitian dengan judul **“HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN PADA PT TELKOM AKSES JAKARTA”**

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas yang menjadi pokok permasalahan yaitu masih tingginya tingkat *Turnover* karyawan jumlah karyawan keluar dan karyawan masuk tidak sebanding, masih banyaknya karyawan yang tidak hadir tanpa keterangan, masih terjadinya fluktuasi pada data target dan realisasi, dan masih terjadinya fluktuasi pada data hasil penilaian kinerja unit *Information Technology* PT Telkom Akses Jakarta.

1.2.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi tersebut maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kepuasan Kerja karyawan pada PT. Telkom Akses Jakarta Unit *Information Technology*?
2. Bagaimana kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Jakarta Unit *Information Technology*?
3. Apakah ada hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Jakarta Unit *Information Technology*?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud dari Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan diantara variabel kepuasan kerja dengan variabel kinerja karyawan, menyimpulkan hasil penelitian, serta memberikan saran yang dapat menghilangkan penyebab timbulnya permasalahan di dalam perusahaan khususnya yang berkaitan dengan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada PT Telkom Akses Jakarta.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui kepuasan kerja pada PT Telkom Akses Jakarta Unit *Informasi Technology*.
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan pada PT Telkom Akses Jakarta Unit *Informasi Technology*.
3. Untuk mengetahui bagaimana hubungan Kepuasan kerja dengan Kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Jakarta Unit *Informasi Technology*.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

- a) Bagi penulis
Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan berguna sebagai wahana melatih untuk berfikir secara ilmiah pada bidang manajemen sumber daya manusia yang khususnya berkaitan tentang persoalan-persoalan kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.
 - b) Bagi pembaca
Dalam penelitian ini diharapkan dapat melengkapi bahan penelitian selanjutnya dalam menambah pengetahuan akademik bagi pembaca sehingga berguna untuk pengembangn ilmu khususnya bidang Manajemen Sumber Daya Manusia.
2. Kegunaan Praktis
- Dari hasil penelitian ini diharapkan memberikan masukan yang positif kepada pihak manajemen PT Telkom dalam melakukan strategi yang tepat untuk dapat meningkatkan kinerja karyawannya terutama dengan memberikan kepuasan dalam bekerja secara tepat.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia sangat berperan penting dalam perusahaan. Dalam persaingan yang ketat dengan perusahaan yang lain dibutuhkan tenaga kerja yang terdidik, berproduktifitas dan siap pakai untuk mendukung pengembangan dan tercapainya tujuan perusahaan. Manajemen sumber daya manusia juga dapat menghasilkan kinerja yang baik dalam sebuah perusahaan dengan cara penilaian, dan pemberian balas jasa dalam setiap individu anggota organisasi sesuai dengan kemampuan kerjanya dan pencapaian yang didapatkannya.

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, karsa) semua potensi sumber daya manusia tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal, dan memadainya bahan, jika tanpa sumber daya manusia sulit bagi organisasi untuk mencapai tujuan yang optimal. Beberapa pengertian mengenai manajemen sumber daya manusia menurut pandangan para ahli sebagai berikut:

Manajemen sumber daya manusia merupakan pendayagunaan sumberdaya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumberdaya manusia, rekrutmen, dan seleksi, pengembangan sumberdaya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja hubungan industrial. (Marwansyah, 2010:3)

”Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organissi atau kelompok kerja”. (Edy Sutrisno, 2016:5)

“Human Resourch management (HRM) is the process of employing people, training them, compensating them, developing polices relating to them, and developing strategis to retain them”. (Laura Portolese, 2011:12).

“Human resource management (HRM) is a combination of people oriented management practices that views employees as assets, not costs and its main aim is create and maintain a skilful and committed workforce to gain competitive advantage”. (Zorlu Senyucel, 2009:16).

2.1.2. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen adalah fungsi yang berhubungan dengan mewujudkan hasil tertentu melalui kegiatan orang-orang. Hal ini berarti bahwa sumber daya manusia berperan

penting dan dominan dalam manajemen.

Manajemen sumber daya manusia mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang mencakup masalah-masalah yang diungkapkan oleh Hasibuan (2011:14) sebagai berikut:

1. Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description*, *job specification*, *job requirement*, dan *job evaluation*;
2. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan asas *the right man in the right place and the right man in the right job*;
3. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian;
4. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang;
5. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan pengembangan perusahaan pada khususnya;
6. Memonitor dengan cermat undang-undang pemburuhan dan kebijakan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis;
7. Memonitor kemajuan teknik dan pengembangan serikat buruh;
8. Melaksanakan pendidikan, latihan, dan penilaian prestasi karyawan;
9. Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal;
10. Mengatur pensiun, pemberhentian, dan pesangonnya.

Peranan manajemen sumber daya manusia (MSDM) diakui sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan, untuk memimpin unsur manusia ini sangat sulit dan rumit.

2.1.3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian.

1. Perencanaan
Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan;
2. Pengorganisasian
Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi;
3. Pengarahan
Pengarahan (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan;
4. Pengendalian
Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan, agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana;

5. **Pengadaan**
Pengadaan (*procurement/recruitment*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induk untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan;
6. **Pengembangan**
Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan;
7. **Kompensasi**
Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung (*directe*) dan tidak langsung (*indirecte*) uang atau barang pada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan;
8. **Pengintegrasian**
Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatu kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan;
9. **Pemeliharaan**
Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan mayorotas karyawan, agar mereka tetap mau bekerjasama sampai pensiun;
10. **Kedisiplinan**
Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karna tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal;
11. **Pemberhentian**
Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja berakhir, pensiun, dan sebab - sebab lainnya. (Hasibuan, 2013:34).

Dari teori diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa fungsi dari manajemen sumber daya manusia didalam suatu perusahaan sangat penting dan berpengaruh dalam aktifitas perusahaan. Fungsi manajemen sumber daya manusia sendiri yaitu meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian, dengan itu perusahaan akan memperoleh karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

2.2. Kepuasan Kerja

2.2.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Beberapa definisi Kepuasan Kerja menurut pandangan para ahli sebagai berikut:

“Kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyongkong atau tidak menyongkong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya”. (Mangkunegara, 2013:117)

“Dengan kepuasan kerja seorang pegawai dapat merasakan pekerjaannya apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan untuk dikerjakan. Kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya”. (Wilson Bangun, 2012:327)

“Meskipun kepuasan kerja itu menarik dan penting, hal yang paling mendasar adalah pengaruh kepuasan kerja terhadap organisasi yang akan mempengaruhi kinerja karyawan”. (Robert L. Mathis dan John H. Jackson, 2012:99)

“Job satisfaction is a set of favourable or unfavourable feelings and emotions with which employee view their work job satisfaction is an effective attitude, a feeling of relative like or dislike toward something”. (Davis & Newstrom, 2008:105)

Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu didalam bekerja. Setiap individu bekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka tingkat kepuasan kerjanya pun bebeda-beda pula. Tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama (Donni Juni Priansa, 2016:290) Hal itu sangat tergantung pada sikap mental individu yang bersangkutan sebagaimana Roe dan Byars (2008) mengatakan bahwa kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong terwujudnya tujuan organisasi secara efektif. Sementara tingkat kepuasan kerja yang rendah merupakan ancaman yang akan membawa kehancuran atau kemunduran bagi organisasi, secara cepat maupun perlahan.

Berdasarkan pengertian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dirasakan karyawan dan suatu sikap diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan kondisi pekerjaan dan kondisi pegawai.

2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan karyawan bergantung pada pribadi masing-masing karyawan. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut Donni Juni Priansa (2016:301) adalah:

1. Faktor Psikologi
Merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan pegawai, yang meliputi: minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat, dan keterampilan;
2. Faktor Sosial
Merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sosial, baik antara sesama pegawai, dengan atasannya maupun pegawai yang berbeda jenispekerjaannya;
3. Faktor Fisik
Merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu udara, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan pegawai, umur dan sebagainya;
4. Faktor Finansial
Merupakan faktor yang berhubungan dengan jaminan serta kesejahteraan pegawai, yang meliputi sistem dan besarnya gaji atau upah, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

Menurut Sinambela (2016:307) terdapat 10 faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja sebagai berikut:

1. Kesempatan untuk maju
Dalam hal ini, ada tidaknya kesempatan untuk maju memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja;
2. Keamanan kerja
Faktor ini sering disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi para pegawai pria maupun wanita;
3. Gaji
Lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperoleh;
4. Perusahaan dan manajemen
Perusahaan dan manajemen yang baik adalah mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, serta faktor ini yang menentukan kepuasan kerja pegawai;
5. Pengawasan (supervise)
Bagi pegawai, supervisor dianggap sebagai figure ayah dan sekaligus atasannya. Supervisor yang buruk akan berakibat pada absensi dan *turn over*;
6. Faktor intrinsik dari pekerjaan.
Atribut yang ada pada pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar atau mudahnya, serta kebanggan akan tugas meningkatkan atau mengurangi kepuasan;
7. Kondisi kerja
Kondisi kerja termasuk disini adalah kondisi tempat, ventilasi, penyaliran, kantin, dan tempat parkir

8. Aspek sosial dalam pekerjaan.

Aspek sosial dalam pekerjaan merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan, tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam pekerjaan;

9. Komunikasi

Dalam hal ini, adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami dan mengakui pendapat ataupun prestasi pegawainya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap pekerjaan;

10. Fasilitas

Fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Berdasarkan faktor-faktor diatas yang mempengaruhi kepuasan kerja yang dikemukakan oleh para ahli maka faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu fasilitas atau kondisi kerja yang baik, besar gaji atau upah yang diperoleh, aspek sosial dan komunikasi dengan adanya hubungan yang baik antar sesama karyawan dan atasan. Faktor-faktor tersebut memiliki hubungan dengan kepuasan kerja karyawan.

2.2.3. Teori-teori kepuasan kerja

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Makin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, maka makin tinggi kepuasannya terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian Kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja. (Veithzal Rivai dan Ella Sagala, 2009:856)

Teori tentang kepuasan kerja adalah:

1. Teori Ketidaksesuaian (*Discrepancy theory*)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung selisih antara sesuai yang seharusnya dengan kenyataan yang dirasakan. Sehingga apabila kepuasannya diperoleh melebihi dari yang diinginkan, maka orang akan menjadi lebih puas lagi, kepuasan kerja seseorang tergantung pada selisih antara sesuatu yang dianggap akan didapatkan dengan apa yang dicapai;

2. Teori Keadilan (*Equity theory*)

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (*equity*) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan dan ketidakadilan. Input adalah faktor bernilai bagi karyawan yang dianggap mendukung pekerjaannya, seperti pendidikan, pengalaman, kecakapan, jumlah tugas dan peralatan atau perlengkapan yang dipergunakan untuk melaksanakan pekerjaannya. Hasilnya adalah sesuatu yang dianggap bernilai oleh karyawan yang diperoleh

dari pekerjaannya, seperti: upah/gaji, keuntungan sampingan, simbol, status, penghargaan dan kesempatan untuk berhasil atau aktualisasi diri;

3. Teori dua faktor (*Two factor theory*)

Menurut teori ini kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja itu merupakan hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan itu bukan merupakan variabel yang kontinu. Teori ini merumuskan karakteristik pekerjaan menjadi dua.

2.2.4. Indikator Kepuasan kerja

Menurut Hasibuan (2008:78) tolak ukur kepuasan kerja yang mutlak sulit untuk dicari karena setiap individu karyawan berbeda standar kepuasannya.

1. Kesetiaan

penilai mengukur kesetiaan karyawan terhadap pekerjaannya. Jabatannya dan organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesetiaan karyawan menjaga dan membela organisasi di dalam maupun diluar dan rongrongan orang yang tidak bertanggung jawab;

2. Kemampuan

Penilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat di hasilkan karyawan tersebut dan uraian pekerjaannya;

3. Kejujuran

Penilai menilai kejujuran dan melaksanakan tugas-tugas memenuhi perjanjian baik bagi dirinya sendiri maupun terhadap orang lain;

4. Kreatifitas

Penilai menilai kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreativitasnya untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga akan bekerja lebih baik;

5. Kepemimpinan

Penilai menilai kemampuan untuk memimpin, mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, berwibawa, dan dapat memotivasi orang lain atau bawahannya untuk bekerja secara efektif;

6. Tingkat Gaji

Penilai menilai jumlah gaji yang diberikan perusahaan dan diterima karyawan harus sesuai dengan apa yang karyawan berikan kepada perusahaan agar merasa puas;

7. Kompensasi tidak langsung

Penilai menilai pemberian balas jasa yang memadai dan layak kepada para karyawan atas kontribusi mereka membantu perusahaan mencapai tujuan pemberian balas jasa imbalan atas tenaga, waktu, pikiran serta prestasi yang telah diberikan seorang kepada perusahaan;

8. Lingkungan Kerja

Penilai menilai lingkungan kerja yang dapat membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja.

Menurut Mangkunegara (2011: 117) indikator kepuasan kerja adalah:

1. Turnover
Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan turnover pegawai yang rendah. Sedangkan pegawai-pegawai yang kurang puas biasanya turnover-nya lebih tinggi;
2. Tingkat Ketidakhadiran (Absen Kerja)
Pegawai-pegawai yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadirannya (absen) tinggi. Mereka sering tidak hadir kerja dengan alasan yang tidak logis dan subjektif;
3. Umur
Ada kecenderungan pegawai yang tua lebih merasa puas dari pada pegawai yang berumur relatif muda, hal ini diasumsikan bahwa pegawai yang tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan perkerjaan. Sedangkan pegawai usia muda biasanya mempunyai harapan dengan realita kerja terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan dapat menyebabkan mereka menjadi tidak puas;
4. Tingkat Pekerjaan
Pegawai-pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas dari pada pegawai yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih rendah. Pegawai-pegawai yang tingkat pekerjaannya lebih tinggi menunjukkan kemampuan kerja yang baik dan aktif dalam mengemukakan ide-ide serta kreatif dalam bekerja;
5. Ukuran Organisasi Perusahaan
Ukuran organisasi perusahaan dapat mempengaruhi kepuasan pegawai. Hal ini karena besar kecil suatu perusahaan berhubungan pula dengan koordinasi, komunikasi, dan partisipasi pegawai.

Menurut Veithzal Rivai (2009:860) indikator dari kepuasan kerja terdiri:

1. Isi Pekerjaan
Penampilan tugas atau atribut pekerjaan yang actual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan. Karyawan akan merasa puas apabila tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan belajar dan mendapat kepercayaan tanggung jawab atas pekerjaannya itu;
2. Supervise
Perhatian dan hubungan yang baik dari pemimpin kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya menjadi bagian yang penting dari organisasi. Sebaliknya, supervise yang buruk dapat meningkatkan *Turn Over* dan absensi karyawan;
3. Organisasi dan manajemen
Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, untuk memberikan kepuasan pada karyawan;

4. Kesempatan untuk maju
Adanya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja akan memberikan kepuasan kerja pada karyawan terhadap pekerjaannya;
5. Gaji dan keuntungan dalam bidang finansial
Gaji adalah suatu jumlah yang diterima dan keadaan yang dirasakan dari upah (gaji). Jika karyawan merasa bahwa gaji yang diperoleh mampu memenuhi kebutuhan hidupnya, diberikan secara adil didasarkan pada tingkat keterampilan, tuntutan pekerjaan, serta standar gaji untuk pekerjaan tertentu, maka akan ada kepuasan kerja;
6. Rekan kerja
Adanya hubungan yang dirasa saling mendukung dan saling memperhatikan antara rekan kerja akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan hangat sehingga menimbulkan kepuasan kerja pada karyawan;
7. Kondisi pekerjaan
Kondisi kerja yang mendukung akan meningkatkan kepuasan kerja pada karyawan. Kondisi kerja yang mendukung artinya tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai sesuai dengan sifat tugas yang harus diselesaikan.

2.3. Kinerja

2.3.1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama (Muhammad Sandi, 2015:12)

Kinerja berasal dari pengertian *Performance*, dimana pengertian *performance* itu sendiri adalah sebagai hasil kerja atau prestasi kerja sesuai dengan aturan dan standar yang berlaku pada masing-masing organisasi. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi. (Wibowo, 2016:2)

“Kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitasnya”. (Sutirno, 2012:151)

“Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. (Mangkunegara, 2009:67)

“*Performance is an important effort that can direct and clarify what should be done*” (Robert dan Leonard, 2011:4)

Kinerja adalah kuantitas dan atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria, yang telah ditetapkan atau yang berlaku di dalam organisasi. (Torang, 2014:74).

Berdasarkan pengertian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kinerja adalah hasil yang diperoleh seorang pegawai baik secara kualitas dan kuantitas didalam organisasi dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya yang diberikan kepadanya.

2.3.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Sinambela (2016:115) mengemukakan bahwa kinerja individu dipengaruhi oleh enam faktor, yaitu:

1. Harapan yang mengenai imbalan;
2. Dorongan; kemampuan;
3. Kebutuhan dan sifat; persepsi terhadap tugas;
4. Imbalan eksternal dan internal;
5. Persepsi tentang tingkat imbalan dan
6. Kepuasan kerja.

Dibawah ini merupakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pencapaian kinerja menurut Kasmir (2016:189):

1. Kemampuan dan Keahlian
Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan. Artinya karyawan yang memiliki kemampuan dan keahlian yang lebih baik, maka akan memberikan kinerja yang baik pula dengan sebaliknya. Dengan demikian kemampuan dan keahlian akan mempengaruhi kinerja seseorang;
2. Pengetahuan
Adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian sebaliknya. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengetahuan tentang pekerjaan akan mempengaruhi kinerja;
3. Rancangan kerja
Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar. Demikian pula sebaliknya, maka dapat disimpulkan bahwa rancangan pekerjaan akan mempengaruhi kinerja seseorang;
4. Kepribadian
Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu dengan yang

lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaan juga baik;

5. Motivasi kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya (misalnya dari pihak perusahaan), maka karyawan akan terangsang atau terdorong untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Pada akhirnya dorongan atau rangsangan baik dari dalam maupun dari luar diri seseorang akan menghasilkan kinerja yang baik;

6. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya;

7. Gaya kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seseorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah bawahannya;

8. Budaya organisasi

Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan. Kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan atau organisasi;

9. Kepuasan kerja

Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasakan senang atau gembira atau suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaan akan baik pula;

10. Lingkungan kerja

Merupakan suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, layout, sarana dan prasarana serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja;

11. Loyalitas

Merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan di mana tempatnya bekerja. Kesetiaan ini ditunjukkan dengan terus bekerja sungguh-sungguh sekalipun perusahaannya dalam kondisi kurang baik;

12. Komitmen

Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja. Komitmen juga dapat diartikan kepatuhan karyawan kepada janji-janji yang telah dibuatnya. Atau dengan kata lain komitmen merupakan kepatuhan untuk menjalankan keputusan yang telah dibuat;

13. Disiplin kerja

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu. Kemudian disiplin dalam mengerjakan apa yang diperintahkan kepadanya sesuai dengan perintah yang harus dikerjakan. Karyawan karyawan yang disiplin akan mempengaruhi kinerja.

Menurut Eko Widodo Suparno (2015: 133), kinerja dipengaruhi oleh:

1. Kualitas dan kemampuan pegawai. Yaitu hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan/ pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental, dan kondisi fisik pegawai;
2. Sarana pendukung, yaitu hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja (keselamatan kerja, kesehatan kerja, sarana, teknologi) dan hal-hal yang berhubungan dengan kesejahteraan pegawai (upah/gaji, jaminan sosial, keamanan kerja);
3. Supra sarana, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan kebijaksanaan pemerintah dan hubungan industrial manajemen.

Dari beberapa faktor diatas, maka dapat disimpulkan bahwa ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya Harapan yang mengenai imbalan, dorongan, kemampuan, kebutuhan dan sifat, persepsi terhadap tugas, imbalan eksternal dan internal, persepsi tentang tingkat imbalan dan kepuasan kerja. Faktor-faktor tersebut hendaknya perlu diperhatikan oleh pimpinan sehingga kinerja karyawan dapat optimal.

2.3.3. Penilaian Kinerja

Menurut Wilson Bangun (2012:234), menyatakan bahwa “Standar pekerjaan dapat ditentukan dari isi suatu pekerjaan, dapat dijadikan sebagai dasar penilaian setiap pekerjaan. Untuk memudahkan penilaian kinerja karyawan, standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas. Suatu pekerjaan dapat diukur melalui dimensi-dimensi yaitu:

1. Jumlah pekerjaan
Dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Setiap pekerjaan memiliki persyaratan yang berbeda sehingga menuntut karyawan harus memenuhi persyaratan baik pengetahuan, keterampilan, maupun kemampuan yang sesuai;
2. Kualitas Pekerjaan
Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan yang sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Setiap pekerjaan mempunyai standar kualitas tertentu

yang harus disesuaikan oleh karyawan untuk dapat mengerjakannya sesuai ketentuan;

3. Ketepatan Waktu

Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Jadi, bila pekerjaan pada suatu bagian tertentu tidak selesai tepat waktu akan menghambat hasil pekerjaan;

4. Kehadiran

Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Ada tipe pekerjaan yang menuntut kehadiran karyawan selama delapan jam sehari untuk lima hari kerja seminggu. Kinerja karyawan ditentukan oleh tingkat kehadiran karyawan dalam mengerjakannya;

5. Kemampuan Kerja Sama

Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang karyawan saja. Untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua orang karyawan atau lebih, sehingga membutuhkan kerja sama antarkaryawan sangat dibutuhkan. Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan sekerja lainnya.

2.3.4. Indikator Kinerja

Menurut Robbins (2014:260), Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu:

1. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan kualitas pekerjaan yang dihasilkan secara kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan;

2. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan;

3. Ketepatan Waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain;

4. Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya;

5. Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang tua atau pengawas;

6. Komitmen Kerja

Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Sedangkan menurut Mangkunegara (2009:75) kinerja karyawan dapat dinilai dari:

1. Kualitas kerja menunjukkan kerapihan, ketelitian, keterkaitan hasil kerja dengan tidak mengabaikan volume pekerjaan. Adanya kualitas kerja yang baik dapat menghindari tingkat kesalahan, dan penyelesaian suatu pekerjaan yang dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan;
2. Kuantitas kerja menunjukkan banyaknya jumlah jenis pekerjaan yang dilakukan dalam suatu waktu sehingga efisiensi dan efektivitas dapat terlaksana sesuai dengan tujuan perusahaan;
3. Tanggung jawab menunjukkan seberapa besar karyawan dalam menerima dan melaksanakan pekerjaannya, mempertanggung jawabkan hasil kerja serta sarana dan prasarana yang digunakan dan perilaku kerjanya setiap hari;
4. Kerjasama kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dengan karyawan yang lain secara vertikal dan horizontal baik di dalam maupun diluar pekerjaan akan semakin baik;
5. Inisiatif adanya inisiatif dari dalam diri anggota organisasi untuk melakukan pekerjaan serta mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah;

2.4. Penelitian Sebelumnya

Penelitian mengenai Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya dan hasil penelitian yang berbeda-beda antara satu peneliti dengan peneliti lainnya. Untuk lebih jelasnya mengenai penelitian sebelumnya, dapat dilihat pada tabel seperti dibawah ini:

Tabel 2.1
Penelitian Sebelumnya

No	Nama Penulis	Judul	Variabel	Indikator	Hasil	Publikasi
1.	Aditya Wardana	Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan pada PT. Dapensi Dwikarya Bandung	Kepuasan Kerja (X) Kinerja Karyawan (Y)	Kepuasan Kerja (X) 1.faktor psikologis 2.faktor social 3.faktor fisik 4.faktor finansial Kinerja Karyawan (Y) 1.kualitas 2.kuantitas 3.efektivitas biaya 4.kebutuhan untuk pengawasan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Dapensi Dwikarya Bandung memiliki hubungan yang positif dan signifikan. Besarnya kepuasan kinerja terhadap kinerja karyawan sebesar 54,8% dan sisanya sebesar 45,2	Jurnal Bandung, Universitas Telkom Bandung. https://www.researchgate.net/publication/328677143_PENGARUH_KEPUASAN_KERJA_TERHADAP

				5.dampak pribadi	dipengaruhi oleh faktor lain.	KINERJA KARYAWAN PT. DA PENSI DW IKARYA B ANDUNG Diakses 08 Februari 2019 15.28
2.	Sarah Nur Lova	Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan pada PT. Swanish Boga Industria.	Kepuasan Kerja (X) Kinerja Karyawan (Y)	Kepuasan kerja (X) 1.menyenangi pekerjaannya 2.mecintai pekerjaannya 3.moral kerja 4.kedisiplinan 5.prestasi kerja Kinerja Karyawan (Y) 1.kualitas 2.kuantitas 3.ketepatan waktu 4.efektifitas 5.kemandirian 6.komitmen kerja	Adanya hubungan positif antara variabel kepuasan kerja dengan kinerja karyawan di PT. Swanish Boga Industria. Dimana, hasil dari analisis koefisien kolerasi Product Moment adalah sebesar 0,551. Dengan hasil koefisien Determinasi sebesar 30,36% sedangkan sisanya 69,64% dijelaskan oleh faktor-faktor lain dikepuasan kerja.	Skripsi Universitas Pakuan 2018
3.	Winda Nurpaída	Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan pada PT. Telkomsel	Kepuasan Kerja (X) Kinerja Karyawan (Y)	Kepuasan kerja (X) 1.Kesetiaan 2.Kemampuan 3.Kejujuran 4.Kreatifitas 5.Kepemimpinan 6.Tingkat aji 7.Kompensasi 8.Lingkungan kerja Kinerja Karyawan (Y) 1.kualitas 2.kuantitas 3.pelaksanaan tugas 4.tanggung jawab	Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis hasil dari pengolahan data koefisien korelasi memiliki kolerasi sebesar 0,736 menunjukkan bahwa terdapat hubungan sangat kuat antara kepuasan kerja dengan kinerja, analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa kontribusi variabel kepuasan kerja sebesar 54,17% terhadap kinerja, dan hasil uji hipotesis dimana t hitung lebih besar dari t tabel ($5,0528 > 1,70113$) artinya tolak H_0 dan diterima H_a . Maka, dapat disimpulkan	Skripsi Universitas Pakuan 2018

					bahwa terdapat hubungan yang positif dan nyata antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada PT. Telkomsel	
--	--	--	--	--	---	--

2.5. Kerangka Pemikiran

Kepuasan kerja adalah suatu perasaan yang menyongkong atau tidak menyongkong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun dengan kondisi dirinya (Mangkunegara, 2013:117). Kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya. Tolak ukur tingkat kepuasan yang mutlak tidak ada karena setiap individu karyawan berbeda standar kepuasannya. Dan kepuasan kerja ini dapat diukur melalui indikator sebagai berikut : 1) Turnover, 2) Tingkat ketidakhadiran, 3) umur, 4) Tingkat pekerjaan, 5) Ukuran organisasi perusahaan (Keith Davis dalam Mangkunegara (2011:117) Hal ini akan meningkatkan kinerja para karyawannya.

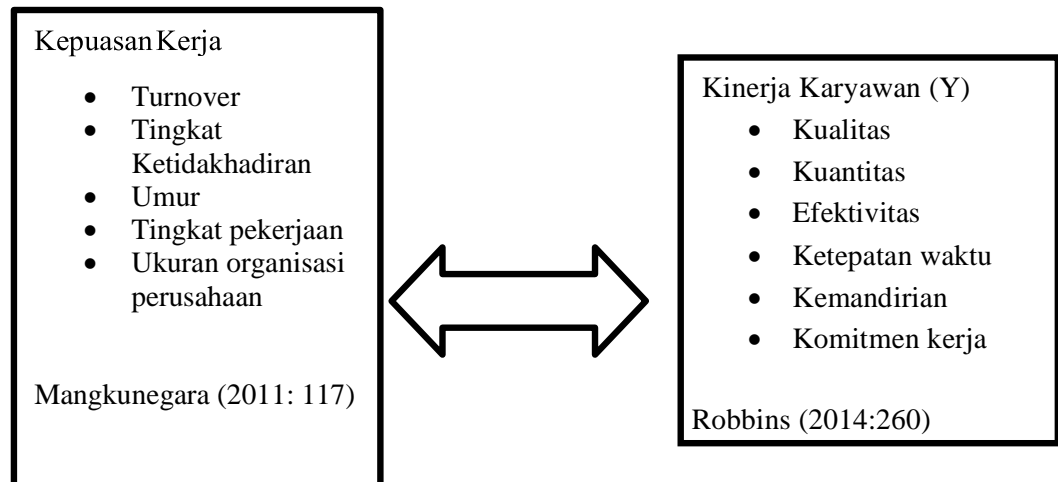
Menurut Torang (2014:74), kinerja adalah kuantitas dan atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria, yang telah ditetapkan atau yang berlaku di dalam organisasi. Hal tersebut dapat dievaluasi untuk mengetahui tingkat kinerja karyawannya, melalui indikator kinerja yaitu 1) Kualitas, 2) Kuantitas, 3) Ketepatan Waktu, 4) Efektivitas, 5) Kemandirian, 6) Komitmen Kerja (Robbins 2014:260)

Dengan diperolehnya kepuasan kerja karyawan, maka kinerja karyawannya pun akan meningkat karna kepuasan kerja akan menentukan tingkat kinerja karyawan yang tinggi. Adanya tingkat kepuasan kerja diharapkan kinerja karyawan semakin tinggi sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan dalam memperoleh hasil kerja yang baik. Karyawan yang merasakan kepuasan yang tinggi lebih produktif dibandingkan yang tidak puas, maka bila karyawan tidak puas akan menghasilkan kinerja yang rendah.

Semakin tinggi kepuasan kerja karyawan, maka akan semakin baik kinerja karyawan. Oleh karna itu dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Dalam penelitian sebelumnya menurut Winda Nurpaida menggunakan indikator yang hampir sama dengan indikator peneliti, karena di perusahaan yang saya teliti lebih cenderung dengan indikator yang saya buat.

Penelitian ini menjelaskan tentang hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Jakarta unit *Information Technology*. Ada atau tidaknya hubungan/kolerasi di tandai dengan saling mempengaruhi atau tidak saling mempengaruhi atau tidak saling mempengaruhi antara variabel. Maka dibuatlah kontelasi penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1 Konstelasi Penelitian

2.6. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian merupakan dugaan atau jawaban sementara yang perlu diuji kebenarannya agar dapat atau layak dipertanggungjawabkan. Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, penulis membuat hipotesis sebagai berikut:

1. Kepuasan Kerja pada PT. Telkom Akses Jakarta unit *Information Technology* cukup baik.
2. Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Akses Jakarta unit *Information Technology* cukup baik.
3. Diduga terdapat hubungan positif antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Akses Jakarta unit *Information Technology*.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Verifikatif, dengan metode penelitian *Explanatory Survey*. Teknik yang digunakan dalam penelitian adalah statistik inferensial. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara dua variabel pada PT. Telkom Akses Jakarta unit *Information Technology*.

3.2. Objek Penelitian, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

3.2.1. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel independen (variabel X) Kepuasan Kerja, Sedangkan variabel dependen (variabel Y) dalam penelitian ini adalah Kinerja Karyawan.

3.2.2. Unit Analisis

Unit analisis adalah unit/satuan yang akan diteliti atau dianalisis dalam penelitian. Unit analisis ini dipilih karena peneliti ingin mengetahui bagaimana respon setiap karyawan yang ada di PT. Telkom Akses unit *Information Technology* di mana jumlah karyawan berjumlah 35 orang.

3.2.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di mana tempat unit analisis berada seperti organisasi/perusahaan/instansi atau daerah tertentu. Pada penelitian ini lokasi penelitian adalah di PT Telkom Akses Jakarta yang berada di Jl. S Parman Kav. 8 Jakarta Barat 11440.

3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.3.1. Jenis Data Penelitian

Jenis data yang diteliti adalah data kualitatif dan data kuantitatif sebagai penunjang.

1. Data kualitatif yaitu data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara atau berupa uraian/penjelasan mengenai variabel yang diteliti.
2. Data kuantitatif yaitu data mengenai jumlah, tingkatan, perbandingan, dan volume yang berupa angka-angka.

3.3.2. Sumber Data Penelitian

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari unit analisis yang diteliti yaitu individu dalam perusahaan/instansi/organisasi. Dalam penelitian ini data primer yang diperoleh secara langsung melalui survei dan observasi dengan wawancara dengan manajer bagian HRD PT Telkom Akses.

dan menyebar kuisisioner kepada responden mengenai variabel-variabel yang diteliti.

2. Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, yaitu diperoleh dengan cara membaca, mempelajari, dan memahami melalui media lain. Data sekunder yang digunakan peneliti didapatkan dari informasi berbagai sumber serta literatur dan buku-buku yang memberikan informasi untuk penelitian ini.

3.4. Operasionalisasi Variabel

Dalam melakukan proses penelitian ini, variabel yang digunakan adalah:

- 1) Variabel Independen (Bebas)

Menurut Sugiyono (2016:39) menyatakan bahwa “variabel bebas (independen) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya dan timbulnya variabel dependent (terikat)”. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah Kepuasan Kerja.

- 2) Variabel Dependen (Terikat)

Menurut Sugiyono (2016:39) menyatakan bahwa “variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas”. Dimana yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kinerja Karyawan.

Operasional variabel diperlukan untuk menentukan indikator, ukuran, dan skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian.

Pada penelitian ini operasionalisasi variabel yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Kepuasan Kerja	Turnover	<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan puas dengan pekerjaan dan tidak mengambil pekerjaan lain • Karyawan bekerja di perusahaan sampai pensiun • Karyawan merasa puas dan tidak mengalami kejenuhan dalam bekerja 	Ordinal
	Tingkat Ketidakhadiran	<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan hadir tepat waktu • Karyawan puas memberikan keterangan yang jelas ketika tidak masuk • Karyawan memiliki tingkat kehadiran yang baik 	Ordinal
	Umur	<ul style="list-style-type: none"> • Pendidikan dan pengetahuan sesuai dengan bidang pekerjaan • Usia produktif dalam bekerja 	Ordinal

		<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan puas untuk melakukan pekerjaan yang diberikan karena sudah berpengalaman 	
	Tingkat Pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> • Mencintai pekerjaan • Karyawan puas dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan • Karyawan merasa puas untuk berusaha mementingkan kualitas dari hasil pekerjaan yang dikerjakan 	Ordinal
	Ukuran Organisasi Perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> • Tingkat keberhasilan efektivitas fungsi-fungsi manajemen dalam perusahaan • Stuktur organisasi memberikan kemudahan • Karyawan merasa puas untuk memahami sistem dan prosedur kerja yang diterapkan oleh perusahaan 	
Kinerja Karyawan	Kualitas	<ul style="list-style-type: none"> • Mengerjakan pekerjaan dengan baik • Bekerja sesuai standar operasional perusahaan • Menghasilkan kualitas kerja yang baik 	Ordinal
	Kuantitas	<ul style="list-style-type: none"> • Mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan • Tingkat pencapaian sesuai dengan harapan perusahaan • Memiliki tingkat kuantitas kerja yang maksimal 	Ordinal
	Efektivitas	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak pernah meninggalkan kerja tanpa izin • Berada ditempat kerja ketika waktu istirahat habis • Menggunakan sumber daya secara efektif 	Ordinal
	Ketepatan Waktu	<ul style="list-style-type: none"> • Tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaan • Tidak menunda-nunda pekerjaan 	Ordinal
	Kemandirian	<ul style="list-style-type: none"> • Mampu melaksanakan tugas sendiri dengan benar • Dapat mengatasi kesulitan dalam bekerja 	Ordinal

	Komitmen Kerja	<ul style="list-style-type: none"> • Memiliki tanggung jawab terhadap perusahaan • Kesiediaan menerima konsekuensi atas kesalahan dalam melakukan pekerjaan 	Ordinal
--	----------------	---	---------

3.5. Metode Penarikan Sampel

Menurut Sugiyono (2017:61) Populasi wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dan metode penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode sensus Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Telkom Akses Jakarta unit *Information Technology* dengan jumlah populasi 35 orang.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ditentukan berdasarkan jenis data berdasarkan sumber, yaitu data primer dan data sekunder:

1. Data primer diperoleh dengan melakukan metode survei dan observasi sebagai berikut:
 1. Survei adalah metode pengumpulan data primer yang diperoleh dengan melakukan teknik sebagai berikut:
 - a. Wawancara yaitu peneliti melakukan interaksi dan komunikasi dengan manajer bagian HRD PT. Telkom Akses Jakarta untuk memperoleh data yang peneliti butuhkan.
 - b. Kuisisioner yaitu dengan membuat pertanyaan tertulis lalu memberikannya kepada responden untuk dijawab. Pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan variabel penelitian. Kemudian pertanyaan tersebut akan diukur dengan menggunakan skala Likert dan diberikan skor sebagai berikut:

Tabel 3.2
Instrument Skala Likert untuk kepuasan kerja (X)

Inisial	Keterangan	Bobot
S	Sangat Puas	5
S	Puas	4
R	Kurang Puas	3
TS	Tidak Puas	2
STS	Sangat Tidak Puas	1

Instrument Skala Likert untuk kinerja karyawan (Y)

Inisial	Keterangan	Bobot
SL	Selalu	5
S	Sering	4
K	Kadang-kadang	3
J	Jarang	2
TP	Tidak Pernah	1

Sumber: Sugiyono (2013:133)

2. Observasi adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.
2. Data Sekunder diperoleh dengan cara membaca, mempelajari, dan memahami melalui media lain dan diolah dengan cara manual menjadi tabel, atau gambar yang dapat memberikan informasi bagi pihak lain.

3.7. Uji Kualitas Data

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrumen kuisioner harus dilakukan pengujian kualitas terhadap data yang diperoleh. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid dan reliabel sebab kebenaran data yang diolah sangat menentukan kualitas hasil penelitian melalui dua uji yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

3.7.1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu alat ukur tes dalam kuisioner. Validitas artinya sejauh mana tes dapat mengukur dengan tepat dan dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya, uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi (r) antara skor masing-masing pertanyaan dengan skor total. Setelah itu dilakukan perbandingan antara nilai r hitung dan r tabel, dengan rumus *product moment*: (Sugiyono 2017:228)

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{(n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2) - (n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2)}}$$

Dimana :

r_{xy} = Koefisien korelasi (r-hitung)

n = Jumlah respon

$\sum x$ = Jumlah seluruh skor x

$\sum y$ = Jumlah seluruh skor y

$\sum xy$ = Hasil perkalian antara skor x dan skor y.

Apabila $r_{xy\text{hitung}} > r$ tabel maka data dinyatakan valid, begitupun sebaliknya apabila $r_{xy\text{hitung}} < r$ tabel maka data tidak valid.

1. Uji Validitas Kepuasan kerja

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja

Pertanyaan	r hitung	r tabel n=15 $\alpha = 5\%$	Keterangan	Kesimpulan
1	0.6229	0,514	r hitung > r tabel	Valid
2	0.5625	0,514	r hitung > r tabel	Valid
3	0.6307	0,514	r hitung > r tabel	Valid
4	0.7591	0,514	r hitung > r tabel	Valid
5	0.5752	0,514	r hitung > r tabel	Valid
6	0.7194	0,514	r hitung > r tabel	Valid
7	0.5687	0,514	r hitung > r tabel	Valid
8	0.5951	0,514	r hitung > r tabel	Valid
9	0.6307	0,514	r hitung > r tabel	Valid
10	0.5255	0,514	r hitung > r tabel	Valid
11	0.7178	0,514	r hitung > r tabel	Valid
12	0.5264	0,514	r hitung > r tabel	Valid
13	0.5438	0,514	r hitung > r tabel	Valid
14	0.8043	0,514	r hitung > r tabel	Valid
15	0.5548	0,514	r hitung > r tabel	Valid

Sumber data: data primer diolah, 2019

Kesimpulan dari tabel diatas diketahui bahwa hasil validitas kepuasan kerja menunjukkan r hitung > r tabel, sehingga setiap pertanyaan dinyatakan valid atau sah dan bisa dilanjutkan untuk penelitian.

2. Uji Validitas Kinerja Karyawan

Tabel 3.4
Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan

Pertanyaan	r hitung	r tabel n=15 $\alpha = 5\%$	Keterangan	Kesimpulan
1	0.6868	0,514	r hitung > r tabel	Valid
2	0.8064	0,514	r hitung > r tabel	Valid
3	0.6354	0,514	r hitung > r tabel	Valid
4	0.7683	0,514	r hitung > r tabel	Valid
5	0.6067	0,514	r hitung > r tabel	Valid
6	0.7533	0,514	r hitung > r tabel	Valid
7	0.6769	0,514	r hitung > r tabel	Valid
8	0.7151	0,514	r hitung > r tabel	Valid
9	0.5541	0,514	r hitung > r tabel	Valid
10	0.6999	0,514	r hitung > r tabel	Valid

11	0.7433	0,514	r hitung > r tabel	Valid
12	0.7203	0,514	r hitung > r tabel	Valid
13	0.5454	0,514	r hitung > r tabel	Valid
14	0.8361	0,514	r hitung > r tabel	Valid
15	0.5590	0,514	r hitung > r tabel	Valid

Sumber data: data primer diolah, 2019

Kesimpulan dari tabel diatas diketahui bahwa hasil validitas kinerja karyawan menunjukkan r hitung > r tabel, sehingga setiap pertanyaan dinyatakan valid atau sah dan bisa dilanjutkan untuk penelitian.

3.7.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan suatu pengertian bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Dalam penelitian ini untuk menguji reliabilitas dapat digunakan menggunakan rumus koefisien reliabilitas *alfa cronbach*: (Sugiyono 2017:365)

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dimana:

K = mean kuadrat antara subjek

$\sum S_i^2$ = mean kuadrat kesalahan

S_t^2 = varians total

Rumus untuk varians total dan varians item:

$$S_t^2 = \frac{\sum X_t^2}{n} - \frac{(\sum X_t)^2}{n^2}$$

$$S_i^2 = \frac{JK_i}{n} - \frac{JK_s}{n^2}$$

Dimana:

Jk_i = jumlah kuadran seluruh skor item

JK_s = jumlah kuadran subjek

Tabel 3.5

Kriteria penelitian terhadap koefisien α *Cronbach* sebagai berikut:

No.	Nilai α	Keterangan
1	$\alpha < 0,6$	Kurang Reliabel
2	$\alpha < \alpha < 0,8$	Cukup Reliabel
3	$\alpha < 0,8$	Sangat Reliabel

Berikut ini adalah hasil dari pengolahan data kuisioner setelah menggunakan software *SPSS versi 23* :

1. Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja

Uji Reliabilitas dapat dilihat pada kolom *cronbach's alpha*, bahwa data atau case yang valid berjumlah 15. Dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk variabel kepuasan kerja sebesar 0,883.

Tabel 3.6

		N	%
Cases	Valid	15	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	15	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 3.7

Cronbach's Alpha	N of Items
.883	15

Sumber data: *output SPSS 23*

Output case processing summary menjelaskan tentang jumlah data yang valid untuk diproses dan data dikeluarkan dapat dilihat bahwa data atau *case* yang valid berjumlah 15 dengan persentase 100% dan tidak ada yang dikeluarkan (*exclude*) dan *reliability statistics* menunjukkan bahwa *cronbach alpha* untuk variabel kepuasan kerja sebesar 0,883 yang berarti diterima maka disimpulkan instrumen penelitian telah reliabel.

Tabel 3.8

Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja

Variabel	Item Pertanyaan	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha If Item Deleted	Keterangan
Kepuasan Kerja	1	0,883	0,875	Reliabel
	2	0,883	0,878	Reliabel
	3	0,883	0,875	Reliabel
	4	0,883	0,869	Reliabel
	5	0,883	0,879	Reliabel
	6	0,883	0,871	Reliabel

	7	0,883	0,879	Reliabel
	8	0,883	0,878	Reliabel
	9	0,883	0,875	Reliabel
	10	0,883	0,881	Reliabel
	11	0,883	0,871	Reliabel
	12	0,883	0,879	Reliabel
	13	0,883	0,882	Reliabel
	14	0,883	0,866	Reliabel
	15	0,883	0,878	Reliabel

Sumber data: *output SPSS 23*

2. Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan

Uji Reliabilitas dapat dilihat pada kolom *cronbach's alpha*, bahwa data atau case yang valid berjumlah 15. Dapat diketahui bahwa nilai *cronbach's alpha* untuk variabel kinerja karyawan 0,916

Tabel 3.9

		N	%
Cases	Valid	15	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	15	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tabel 3.10

Cronbach's Alpha	N of Items
.916	15

Sumber data: *output SPSS 23*

Output case processing summary menjelaskan tentang jumlah data yang valid untuk diproses dan data dikeluarkan dapat dilihat bahwa data atau *case* yang valid berjumlah 15 dengan persentase 100% dan tidak ada yang dikeluarkan (*exclude*) dan *reliability statistics* menunjukkan bahwa *cronbach alpha* untuk variabel kinerja karyawan sebesar 0,916 yang berarti diterima maka disimpulkan instrumen penelitian telah reliabel.

Tabel 3.11
Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan

Variabel	Item Pertanyaan	Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha If Item Deleted	Keterangan
Kepuasan Kerja	1	0,916	0,911	Reliabel
	2	0,916	0,907	Reliabel
	3	0,916	0,913	Reliabel
	4	0,916	0,908	Reliabel
	5	0,916	0,913	Reliabel
	6	0,916	0,908	Reliabel
	7	0,916	0,911	Reliabel
	8	0,916	0,910	Reliabel
	9	0,916	0,915	Reliabel
	10	0,916	0,910	Reliabel
	11	0,916	0,909	Reliabel
	12	0,916	0,910	Reliabel
	13	0,916	0,915	Reliabel
	14	0,916	0,906	Reliabel
	15	0,916	0,914	Reliabel

Sumber data: *ouput SPSS 23*

3.8. Metode Pengolahan atau Analisis Data

Analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif yang berupa pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Analisis kuantitatif ditekankan untuk mengungkapkan perilaku dari variabel penelitian. Analisis statistik yang digunakan yaitu analisis statistik non-parametrik karena pada penelitian ini data yang digunakan adalah data ordinal.

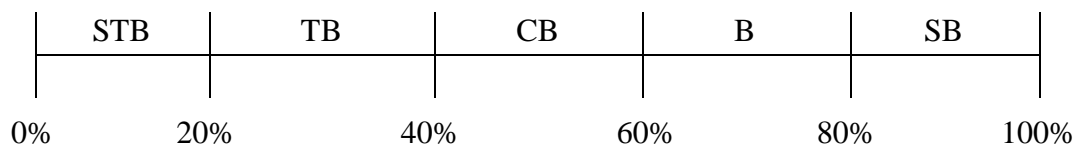
3.8.1. Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam mengenai Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan pada PT Telkom Akses Jakarta dengan menggunakan analisis deskriptif.

Berdasarkan data yang telah didapatkan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada 35 responden, tanggapan responden dihitung menggunakan rumus tanggapan total responden sebagai berikut:

$$TanggapanTotalResponden = \frac{SkorTotalHasilJawabanResoinden}{SkorTertinggiResponden} \times 100\%$$

Setelah diketahui tanggapan total responden, maka langkah selanjutnya adalah menghitung nilai rata-rata indeks variabel bebas dan tidak bebas untuk mengetahui bagaimana keadaan variabelnya.



3.8.2. Analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman

Analisis korelasi *Rank Spearman* yaitu untuk mengukur tingkat atau eratnya hubungan antara dua variabel yaitu variabel Kepuasan Kerja dan variabel Kinerja Karyawan yang berskala ordinal. Menurut Sugiyono (2013:172) rumus yang digunakan untuk menghitung korelasi *rank spearman* adalah sebagai berikut:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}, \text{ dimana } \sum d_i^2 = \sum [R(X_i) - R(Y_i)]^2$$

Keterangan:

- r_s = nilai korelasi rank spearman
- n = ukuran sampel
- R = ranking
- d_i = selisih dari ranking ke-i

Menurut Sugiyono (2013:172) untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan besar atau kecil, maka dapat berpedoman pada ketentuan yang tertera pada tabel berikut:

Tabel 3.12
Koefisien Korelasi dan Tafsirnya

No	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
1	0,00 – 0,199	Sangat Rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Sedang
4	0,60 – 0,799	Kuat
5	0,80 – 1,00	Sangat Kuat

3.8.3. Uji Hipotesis Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui hubungan Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan signifikan atau tidak maka perlu dilakukan hipotesis statistiknya sebagai berikut:

$H_0 : \rho \leq 0$ artinya tidak terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan di PT Telkom Akses Jakarta

$H_a : \rho > 0$ artinya terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan di PT Telkom Akses Jakarta

Pengujian signifikansi koefisien korelasi, selain dapat menggunakan tabel, juga dapat dihitung dengan uji t yang rumusnya sebagai berikut:(Sugiyono 2017:230)

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana:

t = t_{hitung}

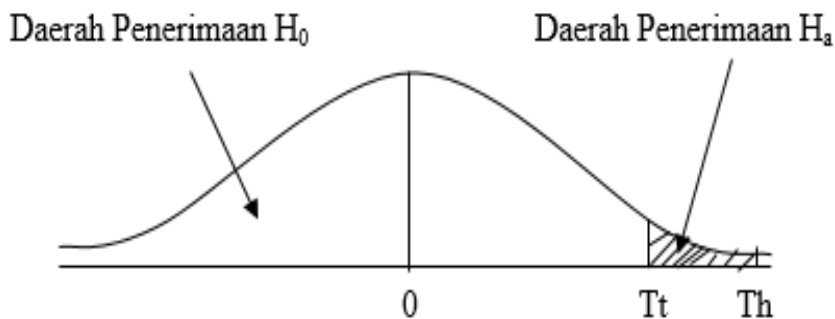
r = koefisien korelasi

n = banyaknya responden

Dari hasil perhitungan t_{hitung} maka kriteria hasil pengujiannya adalah:

- Terima H₀ jika nilai t_{hitung} ≤ t_{tabel}
Artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja karyawan
- Tolak H₀ terima H_a jika t_{hitung} > t_{tabel}
Artinya ada hubungan yang signifikan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja karyawan.

Kurva Pengujian Hipotesis Korelasi



Gambar 3.6
Kurva Pengujian Hipotesis Koefesien Korelasi

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum PT. Telkom Akses

4.1.1 Sejarah dan Perkembangan PT. Telkom Akses Jakarta

PT Telkom Akses (PTTA) merupakan salah satu anak perusahaan Telkom yang bergerak di bidang konstruksi pembangunan dan manage service infrastruktur jaringan. PT Telkom Akses (PTTA) didirikan pada tanggal 12 Desember 2012. PT Telkom Akses (PTTA) merupakan anak perusahaan PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang sahamnya dimiliki sepenuhnya oleh PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk. PTTA bergerak dalam bisnis penyediaan layanan konstruksi dan pengelolaan infrastruktur jaringan. Pendirian PTTA merupakan bagian dari komitmen Telkom untuk terus melakukan pengembangan jaringan broadband untuk menghadirkan akses informasi dan komunikasi tanpa batas bagi seluruh masyarakat Indonesia. Telkom berupaya menghadirkan koneksi internet berkualitas dan terjangkau untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga mampu bersaing di level dunia. Saat ini Telkom tengah membangun jaringan backbone berbasis Serat Optik maupun Internet Protocol (IP) dengan menggelar 30 node terra router dan sekitar 75.000 Km kabel Serat Optik. Pembangunan kabel serat optik merupakan bagian dari program Indonesia Digital Network (IDN) 2015. Sebagai bagian dari strategi untuk mengoptimalkan layanannya, Telkom mendirikan PT Telkom Akses (PTTA). Kehadiran PTTA diharapkan akan mendorong pertumbuhan jaringan akses broadband di Indonesia. Selain Instalasi jaringan akses broadband, layanan lain yang diberikan oleh PT Telkom Akses adalah Network Terminal Equipment (NTE), serta Jasa Pengelolaan Operasi dan Pemeliharaan (O&M – Operation & Maintenance) jaringan akses pita lebar.

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

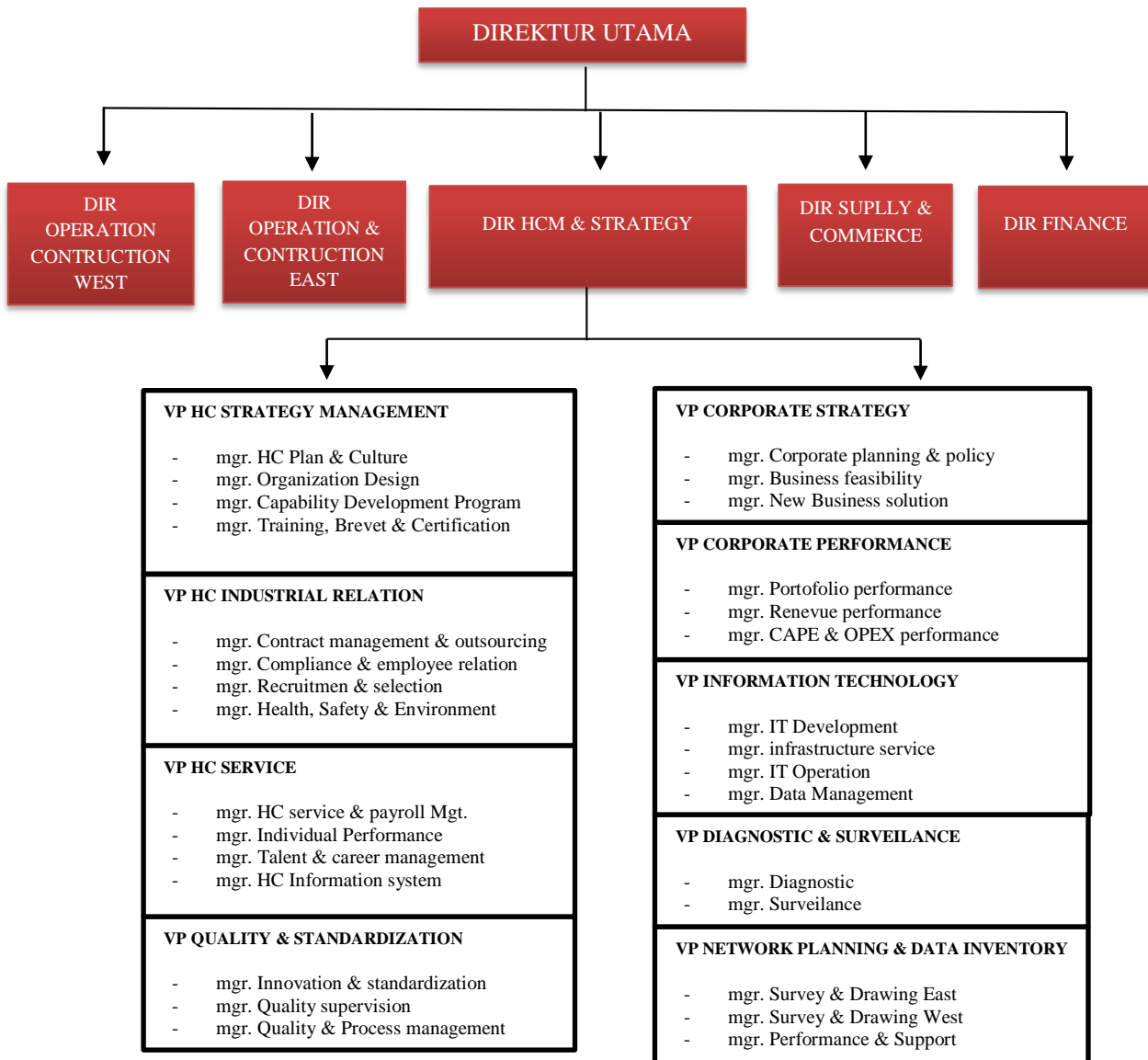
Visi Perusahaan Menjadi Perusahaan jasa operasi dan pemeliharaan jaringan broadband dan jasa konstruksi infrastruktur telekomunikasi yang terdepan di kawasan nusantara yang berorientasi kepada kualitas prima dan kepuasan seluruh stakeholder.

Misi Perusahaan Mendukung suksesnya pengembangan perluasan dan peningkatan kualitas infrastruktur jaringan akses PT Telekomunikasi Indonesia Tbk. Memberikan layanan prima dengan orientasi tepat mutu, tepat waktu dan tepat volume infrastruktur jaringan akses. Menciptakan tenaga kerja yang profesional, handal dan cakap di bidang teknologi jaringan akses dan membina hubungan baik dengan lingkungan terkait pekerjaan konstruksi. Memberikan hasil terbaik bagi seluruh stakeholder.

4.1.3 Struktur Organisasi

Dalam sebuah organisasi perusahaan tentu terdiri dari beberapa bagian yang saling berkaitan antara satu sama lain. Keterkaitan tersebut dapat digambarkan melalui sebuah struktur atau bagan yang berfungsi untuk memperoleh gambaran posisi setiap bagian pada organisasi sehingga keterkaitan yang berupa garis perintah, koordinasi, tanggung jawab ataupun pembagian tugas antara setiap bagian dalam organisasi tersebut dapat diketahui dengan jelas. PT. Telkom Akses Jakarta memiliki bagan struktur organisasi sebagai berikut :

Struktur Organisasi PT. Telkom Akses Jakarta



4.2 Profil Responden

Profil responden yang diteliti atas 4 (empat) kriteria yaitu berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan lama bekerja. Berikut hasil data profil responden yang merupakan karyawan di unit *information technology* PT. Telkom Akses Jakarta.

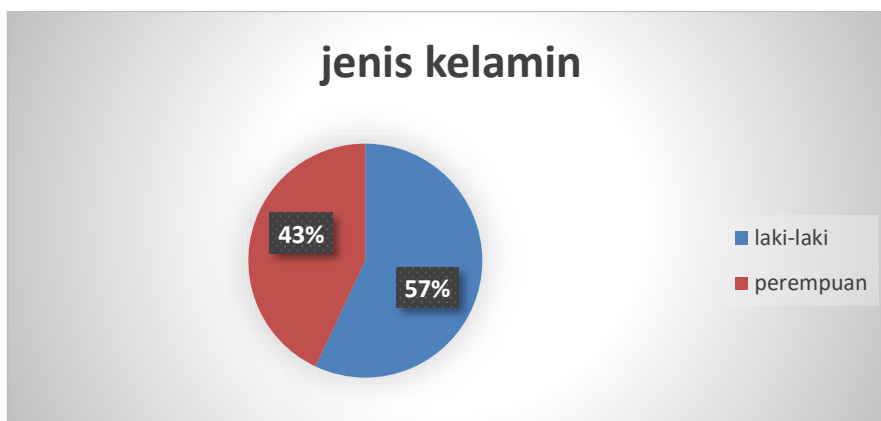
1. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1

Data Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	20	57
2	Perempuan	15	43
Jumlah		35	100

Sumber: Data kuesioner, diolah 2019



Gambar 4.2

Grafik data karyawan berdasarkan jenis kelamin

Dilihat dari tabel di atas berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 20 orang dari 35 responden atau dengan persentase 57% dan jenis kelamin perempuan berjumlah 15 orang dari 35 responden atau dengan persentase 43%.

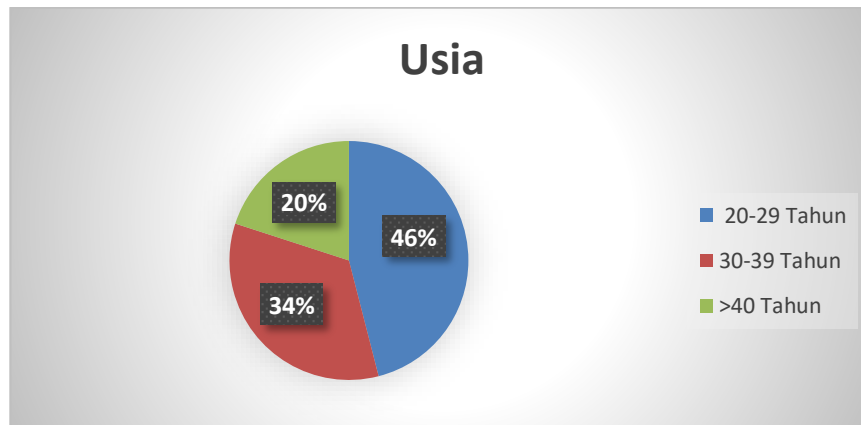
2. Usia Responden

Tabel 4.2

Data Karyawan Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	20-29 Thn	16	46
2	30-39 Thn	12	34
3	>40 Thn	7	20
Jumlah		35	100

Sumber: Data kuesioner, diolah 2019



Gambar 4.3
Grafik data karyawan berdasarkan usia

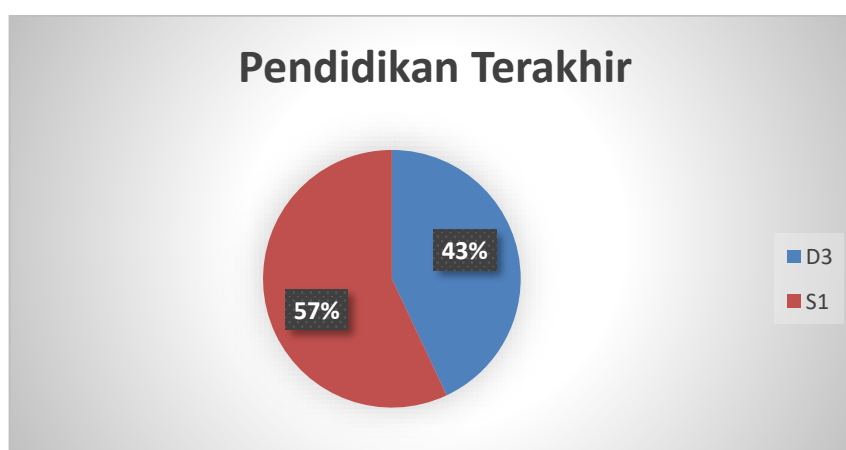
Dilihat dari tabel di atas berdasarkan usia menunjukkan bahwa responden dengan usia 20-29 tahun berjumlah 16 orang atau dengan persentase 46% dan usia 30-39 tahun berjumlah 12 orang dengan presentase 34% dan usia >40 tahun berjumlah 7 orang atau dengan persentase 20%.

3. Pendidikan Responden

Tabel 4.3
Data Karyawan Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SMA/SMK	0	
3	D3	15	43
3	S1	20	57
Jumlah		35	100

Sumber: Data kuesioner, diolah 2019



Gambar 4.4
Grafik data karyawan berdasarkan Pendidikan

Dilihat dari tabel di atas berdasarkan pendidikan menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan S1 berjumlah 20 orang dengan persentase 57%, pendidikan D3

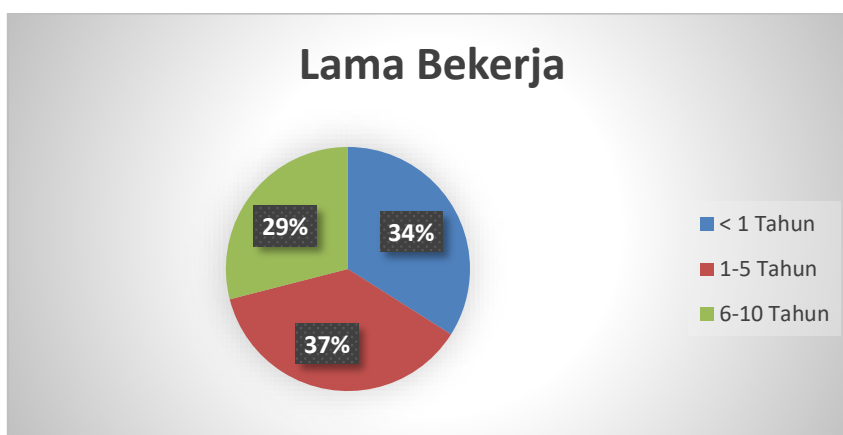
berjumlah 15 orang dengan presentase 43%. Hal ini membuktikan bahwa pendidikan terakhir karyawan di PT. Telkom Akses Jakarta, rata-rata berada di jenjang S1. Menunjukkan bahwa karakteristik responden menurut pendidikan terakhir dapat dianggap cukup kompeten untuk mengungkapkan berbagai permasalahan yang menjadi objek penelitian.

4. Lama Bekerja Responden

Tabel 4.4
Data Karyawan Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Kerja	Tanggapan Responden	
	Responden	Presentase (%)
< 1 Tahun	12	34
1-5 Tahun	13	37
6-10 Tahun	10	29
Jumlah	35	100

Sumber: Data kuesioner, diolah 2019



Gambar 4.5
Grafik data karyawan berdasarkan lama bekerja

Di lihat dari tabel diatas berdasarkan lama bekerja menunjukkan bahwa responden dengan lama bekerja 1-5 tahun 13 orang dengan persentase 37%, < 1 tahun berjumlah 12 orang dengan presentase 34%. Sedangkan 6-10 tahun berjumlah 10 orang dengan persentase 29%, Hal ini membuktikan bahwa lama bekerja karyawan di PT. Telkom Akses Jakarta, rata-rata barada dengan lama bekerja 1-5 tahun.

4.2. Pembahasan

4.2.1. Kepuasan Kerja Karyawan PT. Telkom Akses Jakarta unit *Information Technology*

Kepuasan kerja merupakan faktor yang sangat penting di dalam perusahaan karena dapat mempengaruhi kinerja karyawannya. Bila mana kepuasan kerja di PT. Telkom Akses kurang baik maka akan berpengaruh terhadap kinerjanya yang nantinya akan merimbas tidak akan tercapai yang didukung oleh department SDM, Peran

umpan balik terhadap kinerja. Berikut di bawah ini adalah hasil penilaian dari responden karyawan melalui kuesioner mengenai kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Jakarta.

Kepuasan kerja pada PT. Telkom Akses unit *information technology* dilihat dari data turnover dan data absensi pada tabel 1.4 dan 1.5 PT. Telkom Akses telah memberikan gaji sesuai dengan UMR yang bertujuan agar para karyawan merasa puas bekerja di PT Telkom Akses dan karyawan dapat disiplin dalam hal absensi dan juga dapat mengurangi karyawan yang keluar dari perusahaan.

Untuk melihat bagaimana kepuasan karyawan PT. Telkom Akses Jakarta pada unit *information technology*, maka dibuatkan kuesioner dengan indikator turnover, tingkat ketidakhadiran, umur, tingkat pekerjaan, ukuran organisasi perusahaan.

Di bawah ini adalah hasil tanggapan responden mengenai variabel kepuasan kerja pada PT. Telkom Akses Jakarta unit *information technology* yang diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden. Total dari nilai jawaban setiap butir pertanyaan kemudian dibuatkan rentang skala untuk mengetahui tanggapan total responden, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

1. Turnover

Tabel 4.5

Saya merasa puas dengan pekerjaan ini dan tidak akan mengambil pekerjaan lain

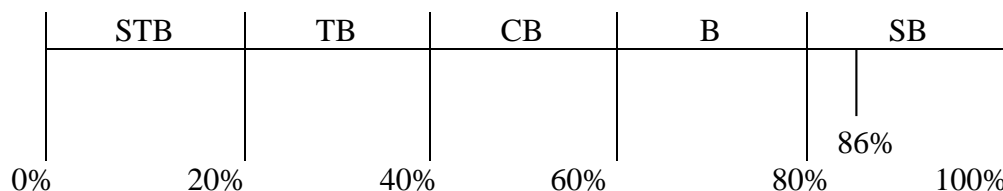
Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Sangat Puas	5	13	65	43
Puas	4	20	80	53
Kurang Puas	3	2	6	4
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Jumlah		35	151	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 20 responden atau 53% menjawab puas, 13 responden atau 43% menjawab sangat puas, 2 responden atau 4% menjawab kurang puas pada pernyataan “saya merasa puas dengan pekerjaan ini dan tidak akan mengambil pekerjaan lain”.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{151}{5 \times 35} \times 100 = 86\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 86% responden mengindikasikan bahwa karyawan merasa puas dengan pekerjaannya dan tidak akan mengambil pekerjaan lain.

Tabel 4.6
Saya merasa puas bekerja di perusahaan sampai pensiun

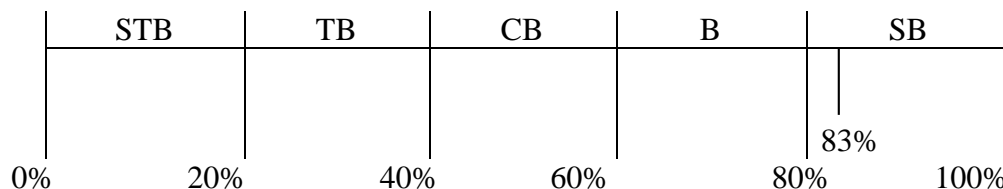
Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Sangat Puas	5	10	50	34
Puas	4	21	84	58
Kurang Puas	3	4	12	8
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Jumlah		35	146	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 21 responden atau 34% menjawab puas, 10 responden atau 34% menjawab sangat puas, 4 responden atau 8% menjawab kurang puas pada pernyataan “saya merasa puas bekerja sampai pensiun”.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{146}{5 \times 35} \times 100 = 83 \%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 83% responden mengindikasikan bahwa karyawan merasa puas bekerja di perusahaan sampai pensiun.

Tabel 4.7
Saya merasa puas dan tidak mengalami kejenuhan dalam bekerja

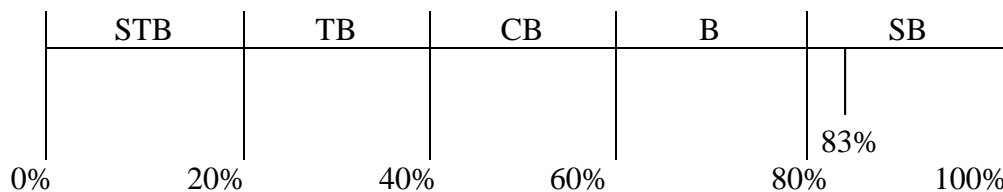
Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Sangat Puas	5	9	45	31
Puas	4	22	88	61
Kurang Puas	3	4	12	8
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Jumlah		35	145	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 22 responden atau 31% puas, 9 responden atau 31% menjawab sangat puas, 4 responden atau 8% menjawab kurang puas pada pernyataan “saya puas dalam bekerja”.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{145}{5 \times 35} \times 100 = 83\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 83% responden mengindikasikan bahwa karyawan puas dalam bekerja.

2. Tingkat Ketidakhadiran

Tabel 4.8
Saya puas hadir tepat waktu

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Sangat Puas	5	14	70	46
Puas	4	19	76	50
Kurang Puas	3	2	6	4
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Jumlah		35	152	100

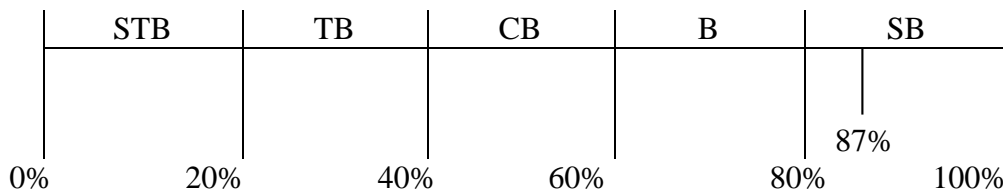
Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 19 responden atau 50% menjawab puas, 19 responden

atau 46% menjawab puas, 2 responden atau 4% menjawab kurang puas pada pernyataan “saya puas hadir tepat waktu”.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{152}{5 \times 35} \times 100 = 87\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 87% responden mengindikasikan bahwa karyawan puas hadir tepat waktu.

Tabel 4.9

Saya merasa puas memberikan keterangan yang jelas ketika saya tidak masuk

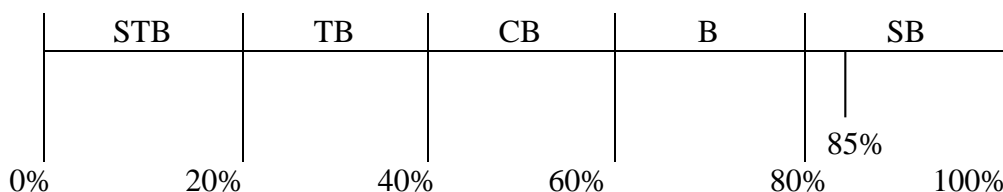
Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Sangat Puas	5	12	60	40
Puas	4	20	80	54
Kurang Puas	3	3	9	6
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Jumlah		35	149	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 20 responden atau 40% menjawab puas, 12 responden atau 54% menjawab sangat puas, 3 responden atau 6% menjawab kurang puas pada pernyataan “saya merasa puas memberikan keterangan yang jelas ketika tidak masuk”.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{149}{5 \times 35} \times 100 = 85\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 85% responden mengindikasikan bahwa karyawan merasa puas memberikan keterangan yang jelas ketika tidak masuk.

Tabel 4.10
Saya merasa puas dengan tingkat kehadiran yang baik

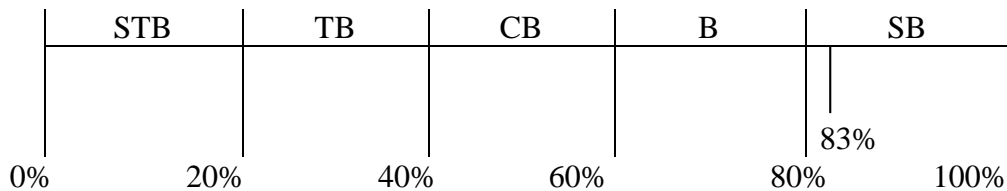
Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Sangat Puas	5	9	45	31
Puas	4	22	88	61
Kurang Puas	3	4	12	8
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Jumlah		35	145	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 22 responden atau 61% menjawab puas, 9 responden atau 31% menjawab sangat puas, 4 responden atau 8% menjawab kurang puas pada pernyataan “saya merasa puas dengan tingkat kehadiran yang baik”.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{145}{5 \times 35} \times 100 = 83\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 83% responden mengindikasikan bahwa karyawan merasa puas dengan tingkat kehadiran yang baik.

3. Umur

Tabel 4.11
Pendidikan dan pengetahuan saya sesuai dengan bidang pekerjaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Sangat Puas	5	15	75	50
Puas	4	15	60	40
Kurang Puas	3	5	15	10
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Jumlah		35	150	100

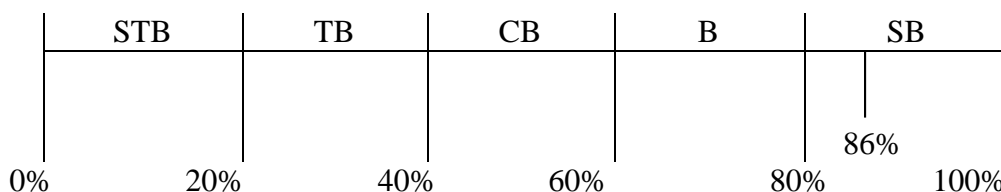
Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 15 responden atau 50% menjawab sangat puas, 15 responden atau 40% menjawab puas, 5 responden atau 10% menjawab kurang puas

pada pernyataan “karyawan merasa puas dengan adanya jaminan akan masa tua dari perusahaan”.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{150}{5 \times 35} \times 100 = 86\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 86% responden mengindikasikan bahwa karyawan merasa puas dengan adanya jaminan akan masa tua dari perusahaan.

Tabel 4.12

Saya merasa puas dengan usia saya yang masih produktif dalam bekerja

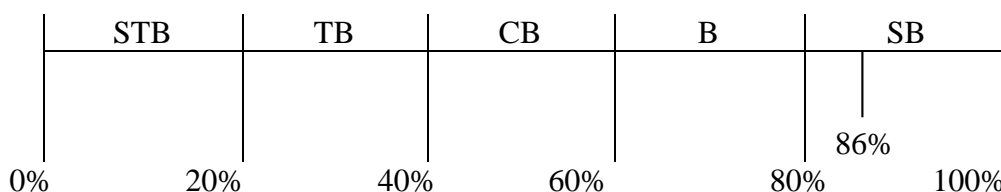
Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Sangat Puas	5	14	70	46
Puas	4	18	72	48
Kurang Puas	3	3	9	6
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Jumlah		35	151	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 18 responden atau 48% menjawab puas, 14 responden atau 46% menjawab sangat puas, 3 responden atau 6% menjawab kurang puas pada pernyataan “Saya merasa puas dengan usia saya yang masih produktif dalam bekerja”.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{151}{5 \times 35} \times 100 = 86\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 86% responden mengindikasikan bahwa karyawan merasa puas dengan usia yang masih produktif dalam bekerja.

Tabel 4.13
Saya merasa puas untuk melakukan pekerjaan yang diberikan karena sudah berpengalaman

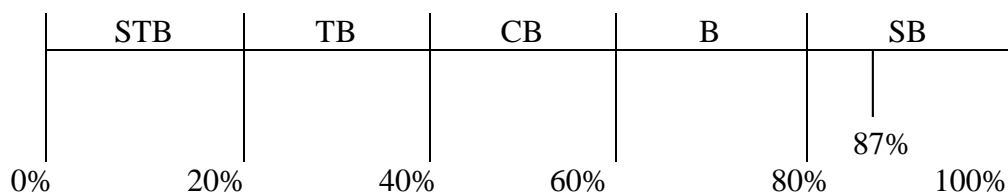
Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Sangat Puas	5	12	60	39
Puas	4	23	92	61
Kurang Puas	3	0	0	0
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Jumlah		35	152	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 23 responden atau 61% menjawab puas, 12 responden atau 39% menjawab sangat puas pada pernyataan “saya merasa mampu puas untuk mampu melakukan pekerjaan yang diberikan karena sudah berpengalaman”.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{152}{5 \times 35} \times 100 = 87\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 87% responden mengindikasikan bahwa karyawan merasa puas mampu untuk melakukan pekerjaan yang diberikan karena sudah berpengalaman.

4. Tingkat Pekerjaan

Tabel 4.14
Saya mencintai pekerjaan saya

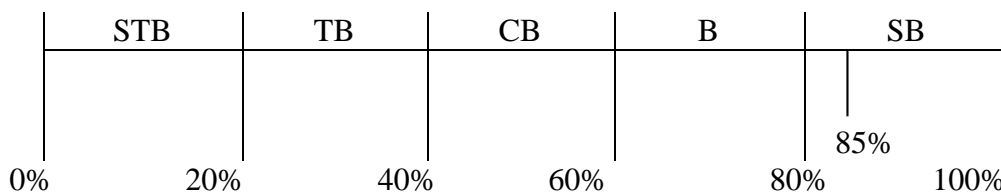
Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Sangat Puas	5	12	60	41
Puas	4	19	76	51
Kurang Puas	3	4	12	8
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Jumlah		35	148	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 19 responden atau 51% menjawab puas, 12 responden atau 41% menjawab sangat puas, 4 responden atau 8% menjawab kurang puas pada pernyataan “saya merasa puas dengan target kerja yang ditetapkan oleh perusahaan”.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{148}{5 \times 35} \times 100 = 85\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 85% responden mengindikasikan bahwa karyawan merasa puas dengan kerja yang ditetapkan oleh perusahaan.

Tabel 4.15

Saya merasa puas dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan

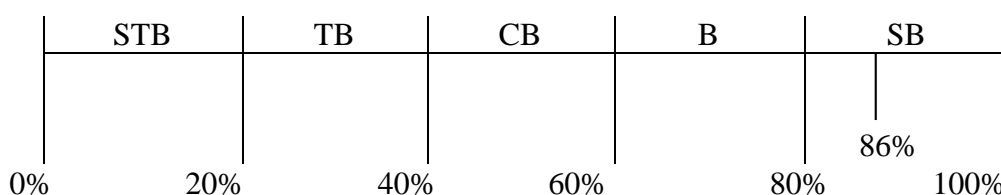
Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Sangat Puas	5	12	60	40
Puas	4	21	84	56
Kurang Puas	3	2	6	4
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Jumlah		35	150	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 21 responden atau 56% menjawab puas, 12 responden atau 40% menjawab sangat puas, 2 responden atau 4% menjawab kurang puas pada pernyataan “saya merasa puas dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan”.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{150}{5 \times 35} \times 100 = 86\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 86% responden mengindikasikan bahwa karyawan merasa puas dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan.

Tabel 4.16

Saya merasa puas untuk berusaha mementingkan kualitas dari hasil pekerjaan yang saya kerjakan

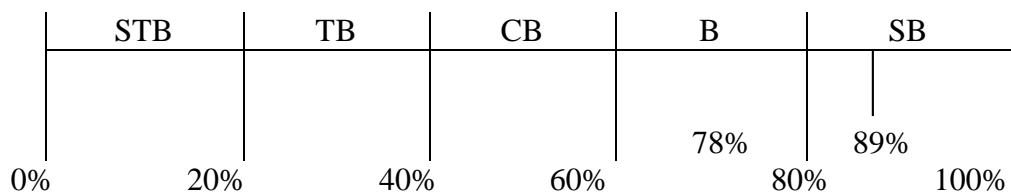
Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Sangat Puas	5	16	80	46
Puas	4	18	72	52
Kurang Puas	3	1	3	2
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Jumlah		35	155	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 18 responden atau 52% menjawab puas, 16 responden atau 46% menjawab sangat puas, 1 responden atau 2% menjawab kurang puas pada pernyataan “saya merasa puas untuk berusaha mementingkan kualitas dari hasil pekerjaan yang akan saya kerjakan”.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{155}{5 \times 35} \times 100 = 89\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 89% responden mengindikasikan bahwa karyawan merasa puas untuk berusaha mementingkan kualitas dari hasil pekerjaan yang dikerjakan.

5. Ukuran organisasi perusahaan

Tabel 4.17

Tingkat keberhasilan efektivitas fungsi-fungsi manajemen dalam perusahaan

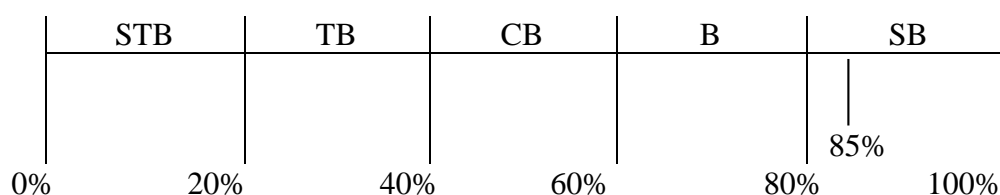
Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Sangat Puas	5	12	60	41
Puas	4	19	76	51
Kurang Puas	3	4	12	8
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Jumlah		35	148	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 19 responden atau 51% menjawab puas, 12 responden atau 41% menjawab sangat puas, 4 responden atau 8% menjawab kurang puas pada pernyataan “saya merasa puas dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan”.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{148}{5 \times 35} \times 100 = 85\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 85% responden mengindikasikan bahwa karyawan merasa puas dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan.

Tabel 4.18

Saya merasa puas dengan struktur organisasi saat ini memberikan kemudahan bagi karyawan

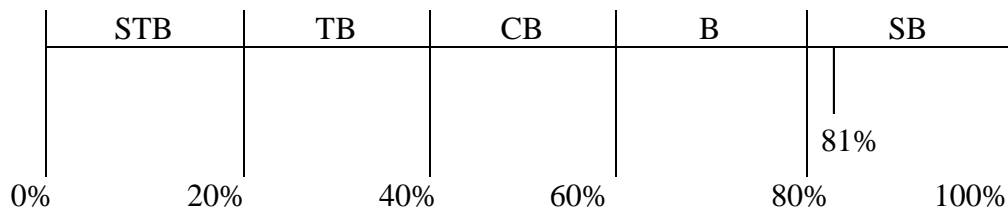
Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Sangat Puas	5	9	45	32
Puas	4	19	76	54
Kurang Puas	3	7	21	15
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Jumlah		35	142	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 19 responden atau 54% menjawab puas, 9 responden atau 32% menjawab sangat puas, 7 responden atau 15% menjawab kurang puas pada pernyataan “saya merasa puas dengan struktur organisasi saat ini memberikan kemudahan bagi karyawan”.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{142}{5 \times 35} \times 100 = 81\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 81% responden mengindikasikan bahwa karyawan merasa puas dengan struktur organisasi saat ini memberikan kemudahan bagi karyawan.

Tabel 4.19
Saya merasa puas untuk memahami sistem prosedur kerja yang diterapkan
diperusahaan

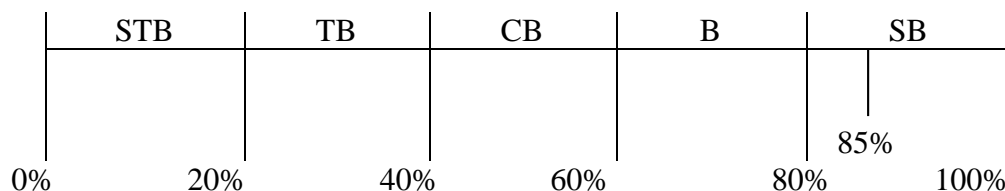
Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Sangat Puas	5	12	60	40
Puas	4	20	80	54
Kurang Puas	3	3	9	6
Tidak Puas	2	0	0	0
Sangat Tidak Puas	1	0	0	0
Jumlah		35	149	100

Sumber: Data Primer Diolah,2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 20 responden atau 40% menjawab puas, 12 responden atau 54% menjawab sangat puas, 3 responden atau 6% menjawab kurang puas pada pernyataan “saya mersa puas untuk memahami sistem prosedur kerja yang diterapkan oleh perusahaan”.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{149}{5 \times 35} \times 100 = 85\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 85% responden mengindikasikan bahwa karyawan merasa puas untuk memahami sistem prosedur kerja yang diterapkan oleh perusahaan.

Tabel 4.20
Hasil Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Kerja pada PT. Telkom Akses Jakarta

No	Kepuasan Kerja	Tanggapan Responden	Rata-rata perindikator
1.	Turnover		
	1. Merasa puas dengan pekerjaan ini dan tidak akan mengambil pekerjaan lain	86%	84%
	2. Merasa puas di perusahaan sampai pensiun	83%	
	3. Puas dan tidak mengalami kejenuhan dalam bekerja	83%	
2.	Tingkat Ketidakhadiran		
	1. Merasa puas hadir tepat waktu	87%	85%
	2. Merasa puas memberikan keterangan yang jelas ketika saya tidak masuk	85%	
	3. Merasa puas dengan tingkat kehadiran yang baik	83%	
3.	Umur		
	1. Pendidikan dan pengetahuan saya sesuai dengan bidang pekerjaan	86%	86%
	2. Merasa puas dengan usia saya masih produktif dalam bekerja	86%	
	3. Merasa puas untuk melakukan pekerjaan yang diberikan karena sudah berpengalaman	87%	
4.	Tingkat Pekerjaan		
	1. Mencintai pekerjaan saya	87%	86%
	2. Dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan	85%	
	3. Merasa puas untuk berusaha mementingkan kualitas dari hasil pekerjaan yang saya kerjakan.	89%	
5.	Ukuran Organisasi Perusahaan		

1. Merasa puas dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan	85%	84%
2. Merasa puas dengan struktur organisasi saat ini memberikan kemudahan bagi karyawan	81%	
3. Merasa puas untuk memahami sistem prosedur kerja yang diterapkan diperusahaan	85%	
Rata-rata keseluruhan		85%

Sumber data Primer, diolah 2019

Berdasarkan tabel hasil rata-rata Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Telkom Akses Jakarta unit *information technology* di atas dapat diketahui bahwa setelah dihitung rata-rata tanggapan responden dari masing-masing indikator, ternyata nilai rata-rata terbesar terdapat pada indikator “Umur dan Tingkat Pekerjaan” dengan rata-rata sebesar 86%, artinya umur dan tingkat organisasi di PT. Telkom Akses Jakarta unit *information technology* sudah cukup baik, dan sebaliknya perusahaan harus meningkatkan “Turnover dan ukuran organisasi” di PT. Telkom Akses Jakarta unit *information technology* karena memiliki nilai rata-rata yang paling kecil dibandingkan indikator lainnya dengan nilai rata-rata sebesar 84%.

Berdasarkan hasil tersebut maka diketahui hasil rata-rata keseluruhan jawaban responden atas pertanyaan pada instrumen variabel kepuasan kerja karyawan yaitu 85%, sehingga dapat dikatakan kepuasan kerja karyawan pada PT Telkom Akses Jakarta unit *information technology* relatif baik.

4.2.2 Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Akses Jakarta unit *information technology*

Kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang diukur secara kualitas dan kuantitas baik individu maupun sekelompok di dalam organisasi yang dikerjakan oleh karyawan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan prosedur yang ada.

Kinerja juga merupakan aspek penting dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan. Dengan kinerja karyawan yang baik menghasilkan karyawan baik kualitas maupun kuantitas dari aktifitas-aktifitas yang dilakukan pada periode tertentu. Pada data target realisasi dan data penilaian kinerja yaitu pada tabel 1.1 dan tabel 1.2 bahwa pada dasarnya karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugas yang diberikan. Kinerja tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha, dan kesempatan yang diperoleh. Hal ini merupakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja karyawan dalam bekerja untuk periode waktu tertentu dan penekanannya dari hasil kerja yang diselesaikan karyawan dalam periode tertentu.

Untuk melihat bagaimana Kinerja Karyawan PT. Telkom Akses Jakarta unit *information technology*, maka dibuatkan indikator kualitas, kuantitas, efektivitas, ketepatan waktu, kemandirian, komitmen kerja.

Dibawah ini adalah hasil tanggapan responden mengenai variabel kinerja karyawan pada PT. Telkom Akses Jakarta yang diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden. Total dari nilai jawaban setiap butir pertanyaan kemudian dibuatkan rentang skala untuk mengetahui tanggapan total responden, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Tanggapan Total Responden} = \frac{\text{Skor Total Hasil Jawaban Responden}}{\text{Skor Tertinggi Responden}} \times 100\%$$

1. Kualitas

Tabel 4.21
Saya mengerjakan pekerjaan dengan baik

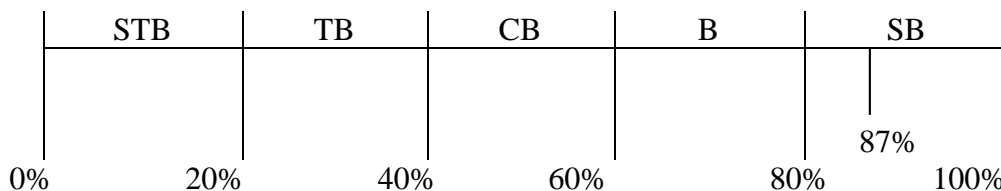
Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	14	70	46
sering	4	19	76	50
Kadang-kadang	3	2	6	4
Jarang	2	0	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		35	152	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 19 responden atau 50% menjawab sering, 14 responden atau 46% menjawab selalu, 2 responden atau 4% menjawab kadang-kadang pada pernyataan “saya mengerjakan pekerjaan dengan baik”.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{152}{5 \times 35} \times 100 = 87\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 87% responden mengindikasikan bahwa karyawan mengerjakan pekerjaan dengan baik.

Tabel 4.22
Saya bekerja sesuai standar operasional perusahaan

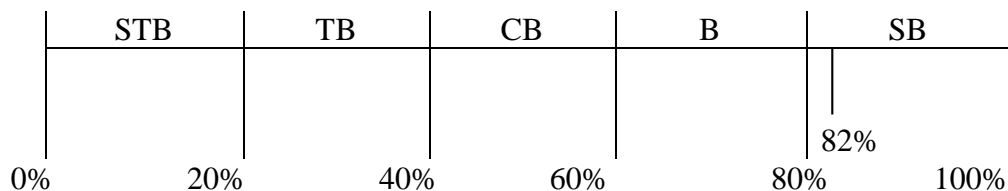
Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	10	50	35
sering	4	19	76	53
Kadang-kadang	3	6	18	13
Jarang	2	0	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		35	144	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 19 responden atau 53% menjawab sering, 10 responden atau 35% menjawab selalu, 6 responden atau 13% menjawab kadang-kadang pada pernyataan “saya bekerja sesuai standar operasional perusahaan”.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{144}{5 \times 35} \times 100 = 82\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 82% responden mengindikasikan bahwa karyawan bekerja sesuai standar operasional perusahaan.

Tabel 4.23
Saya mengerjakan pekerjaan sesuai standar kualitas

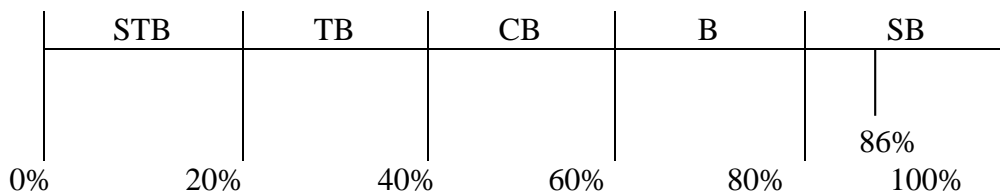
Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	13	65	43
Sering	4	20	80	53
Kadang-kadang	3	2	6	4
Jarang	2	0	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		35	151	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 20 responden atau 53% menjawab sering, 13 responden atau 43% menjawab selalu, 2 responden atau 4% menjawab kadang-kadang pada pernyataan “saya mengerjakan pekerjaan sesuai standar kualitas”.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{151}{5 \times 35} \times 100 = 86\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 86% responden mengindikasikan bahwa karyawan mengerjakan pekerjaan sesuai standar kualitas.

2. Kuantitas

Tabel 4.24

Saya mengerjakan pekerjaan sesuai dengan jumlah target yang ditentukan

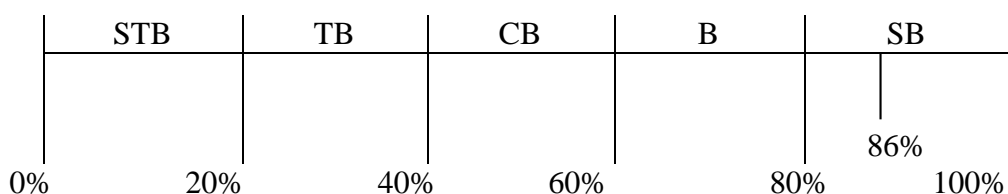
Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	12	60	40
Sering	4	22	88	58
Kadang-kadang	3	2	3	2
Jarang	2	0	0	0
	1	0	0	0
Jumlah		35	151	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 22 responden atau 58% menjawab sering, 12 responden atau 40% menjawab selalu, 2 responden atau 2% menjawab kadang-kadang pada pernyataan “saya mengerjakan pekerjaan sesuai dengan jumlah target yang ditentukan”.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{151}{5 \times 35} \times 100 = 86\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 86% responden mengindikasikan bahwa karyawan mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan.

Tabel 4.25

Saya dapat meningkatkan pencapaian sesuai dengan harapan perusahaan

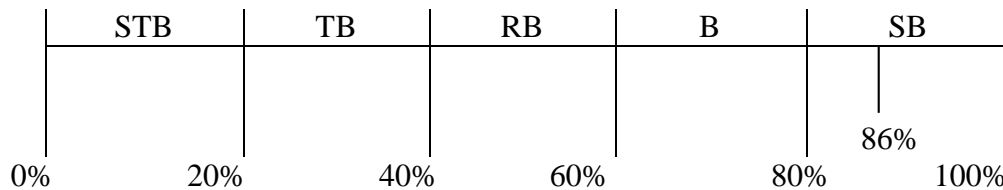
Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	12	60	40
Sering	4	22	88	58
Kadang-kadang	3	3	3	2
Jarang	2	0	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		35	151	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 22 responden atau 58% menjawab sering, 12 responden atau 40% menjawab selalu, 3 responden atau 2% menjawab kadang-kadang pada pernyataan “saya dapat meningkatkan pencapaian sesuai dengan harapan perusahaan”.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{151}{5 \times 35} \times 100 = 86\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 86% responden mengindikasikan bahwa karyawan dapat meningkatkan pencapaian sesuai dengan harapan perusahaan.

Tabel 4.26

Saya memiliki tingkat kuantitas kerja yang maksimal

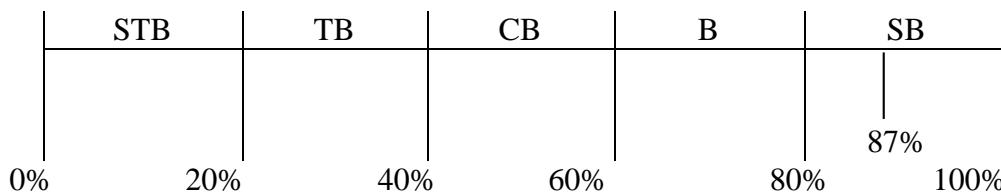
Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	13	65	43
Sering	4	21	84	55
Kadang-kadang	3	1	3	2
Jarang	2	0	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		35	152	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 21 responden atau 55% menjawab sering, 13 responden atau 43% menjawab selalu, 1 responden atau 2% menjawab kadang-kadang puas pada pernyataan “saya memiliki tingkat kuantitas kerja yang maksimal”.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{152}{5 \times 35} \times 100 = 87\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 87% responden mengindikasikan bahwa karyawan memiliki tingkat kuantitas kerja yang baik.

3. Efektivitas

Tabel 4.27

Saya tidak pernah meninggalkan kerja tanpa izin

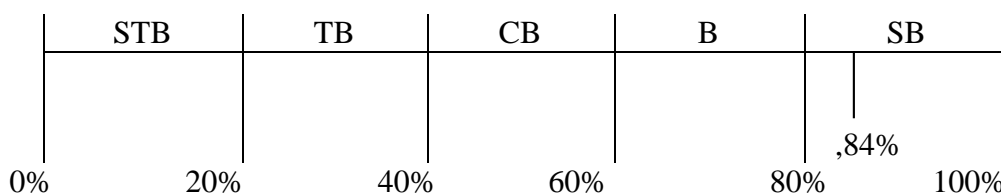
Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	10	50	34
Sering	4	22	88	60
Kadang-kadang	3	3	9	6
Jarang	2	1	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		35	147	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 22 responden atau 60% menjawab sering, 10 responden atau 34% menjawab selalu, 3 responden atau 6% menjawab kadang-kadang pada pernyataan “saya tidak pernah meninggalkan kerja tanpa izin”.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{147}{5 \times 35} \times 100 = 84\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 84% responden mengindikasikan bahwa karyawan tidak pernah meninggalkan kerja tanpa izin.

Tabel 4.28
Saya berada ditempat kerja ketika waktu istirahat habis

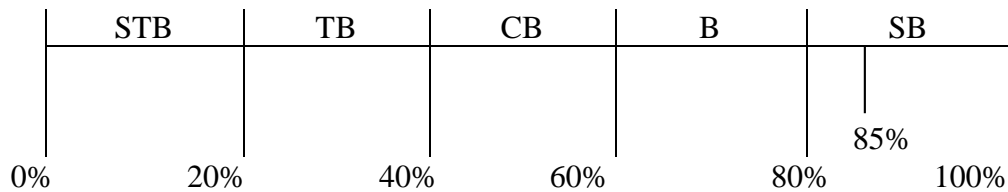
Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	11	55	37
Sering	4	22	88	59
Kadang-kadang	3	2	6	4
Jarang	2	0	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		35	149	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 22 responden atau 59% menjawab sering, 11 responden atau 37% menjawab selalu, 2 responden atau 4% menjawab kadang-kadang puas pada pernyataan “saya berada ditempat kerja ketika waktu istirahat habis”.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{149}{5 \times 35} \times 100 = 85\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 85% responden mengindikasikan bahwa karyawan berada ditempat kerja ketika waktu istirahat habis.

Tabel 4.29
Saya menggunakan sumber daya secara efektif

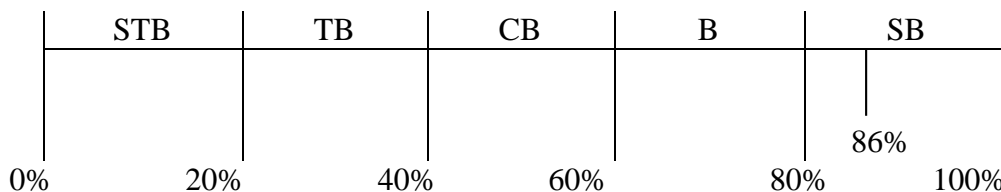
Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	13	65	43
Sering	4	20	80	53
Kadang-kadang	3	2	6	4
Jarang	2	0	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		35	151	100

Sumber: Data Primer diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 20 responden atau 53% menjawab sering, 13 responden atau 43% menjawab selalu, 2 responden atau 4% menjawab kadang-kadang pada pernyataan “saya menggunakan sumber daya secara efektif”.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{151}{5 \times 35} \times 100 = 86\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 86% responden mengindikasikan bahwa karyawan menggunakan sumber daya secara efektif.

4. Ketepatan waktu

Tabel 4.30

Saya tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaan

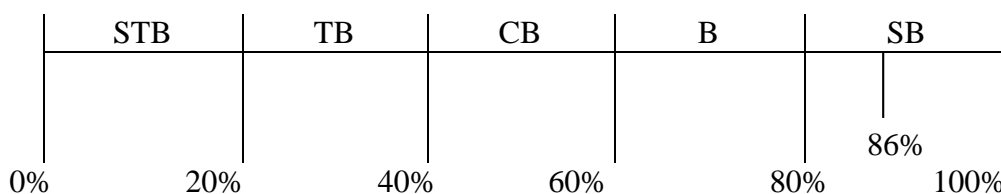
Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	12	60	40
Sering	4	21	84	56
Kadang-kadang	3	2	6	4
Jarang	2	0	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		35	150	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 21 responden atau 56% menjawab sering, 12 responden atau 40% menjawab selalu, 2 responden atau 4% menjawab kadang-kadang pada pernyataan “saya tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaan.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{150}{5 \times 35} \times 100 = 86\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 86% responden mengindikasikan bahwa karyawan tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaan.

Tabel 4.31
Saya tidak menunda-nunda pekerjaan

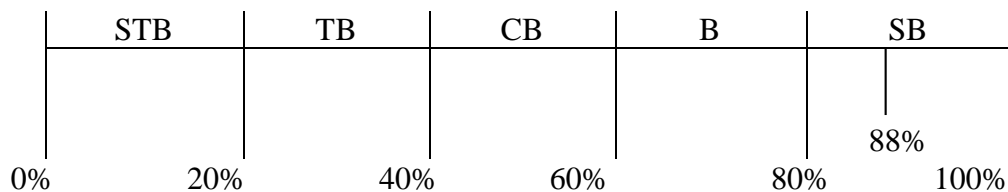
Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	14	70	45
Sering	4	21	84	55
Kadang-kadang	3	0	0	0
Jarang	2	0	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		35	154	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 21 responden atau 55% menjawab sering, 14 responden atau 45% menjawab selalu pada pernyataan “saya tidak menunda-nunda pekerjaan.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{154}{5 \times 35} \times 100 = 88\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 88% responden mengindikasikan bahwa karyawan tidak menunda-nunda pekerjaan.

5. Kemandirian

Tabel 4.32
Saya mampu melaksanakan tugas sendiri dengan benar

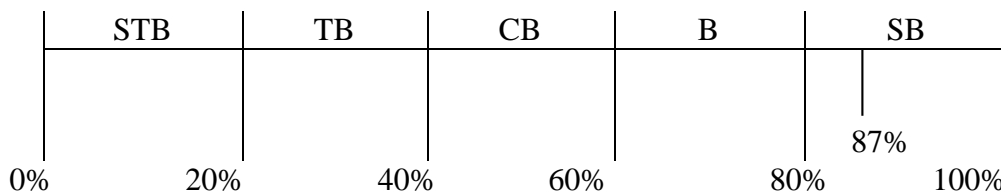
Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	12	60	39
Sering	4	23	92	61
Kadang-kadang	3	0	0	0
Jarang	2	0	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		35	152	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 23 responden atau 61% menjawab sering, 12 responden atau 39% menjawab selalu pada pernyataan “saya mampu melaksanakan tugas sendiri dengan benar.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{152}{5 \times 35} \times 100 = 87\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 87% responden mengindikasikan bahwa karyawan mampu melaksanakan tugas sendiri dengan benar.

Tabel 4.33
Saya dapat mengatasi kesulitan dalam bekerja

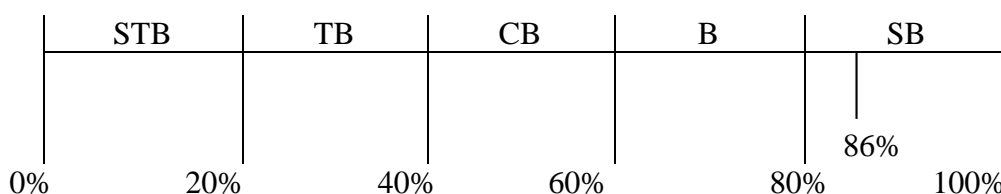
Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	12	60	40
Sering	4	22	88	58
Kadang-kadang	3	1	3	2
Jarang	2	0	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		35	151	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 22 responden atau 58% menjawab sering, 12 responden atau 40% menjawab selalu, 1 responden atau 2% menjawab kadang-kadang pada pernyataan “saya dapat mengatasi kesulitan dalam bekerja.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{151}{5 \times 35} \times 100 = 86\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 86% responden mengindikasikan bahwa karyawan dapat mengatasi kesulitan dalam bekerja.

6. Komitmen Kerja

Tabel 4.34
Saya memiliki tanggung jawab terhadap perusahaan

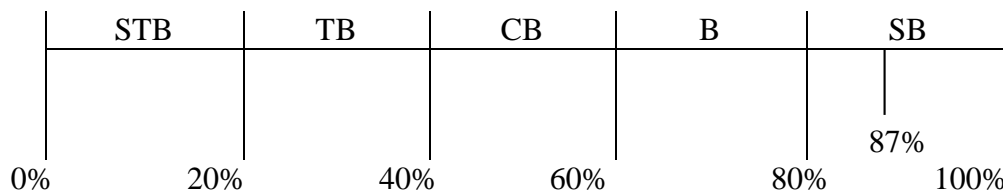
Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	13	65	42
Sering	4	22	88	58
Kadang-kadang	3	0	0	0
Jarang	2	0	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		35	153	100

Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 22 responden atau 58% menjawab sering, 13 responden atau 42% menjawab selalu, pada pernyataan “saya memiliki tanggung jawab terhadap perusahaan.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{153}{5 \times 35} \times 100 = 87\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 87% responden mengindikasikan bahwa karyawan memiliki tanggung jawab terhadap perusahaan.

Tabel 4.35
Saya bersedia menerima konsekuensi atas kesalahan dalam melakukan pekerjaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Presentase (%)
Selalu	5	17	85	54
Sering	4	18	72	46
Kadang-kadang	3	0	0	0
Jarang	2	1	0	0
Tidak Pernah	1	0	0	0
Jumlah		35	157	100

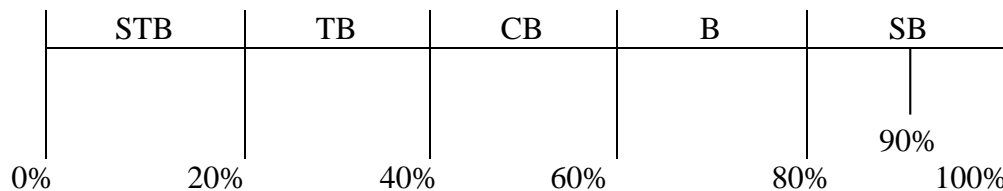
Sumber: Data Primer, diolah 2019

Dari tanggapan total responden di atas maka hasil pengolahan data pada tabel di atas, maka terdapat sebanyak 18 responden atau 46% menjawab sering, 17 responden

atau 54% menjawab selalu, pada pernyataan “saya bersedia menerima konsekuensi atas kesalahan dalam melakukan pekerjaan.

$$= \frac{\text{skor total hasil jawaban responden}}{\text{skor tertinggi responden} \times \text{jumlah responden}} \times 100$$

$$= \frac{157}{5 \times 35} \times 100 = 90\%$$



Dapat disimpulkan bahwa rata-rata sebanyak 90% responden mengindikasikan bahwa karyawan bersedia menerima konsekuensi atas kesalahan dalam melakukan pekerjaan.

Tabel 4.37
Hasil Rata-Rata Tanggapan Responden Tentang Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Akses Jakarta

No	Kinerja Karyawan	Tanggapan Responden	Rata-rata perindikator
1.	Kualitas		
	1. Mengerjakan pekerjaan dengan baik	87%	85%
	2. Bekerja sesuai dengan standar operasional perusahaan	82%	
	3. Mengerjakan pekerjaan sesuai standar kualitas	86%	
2.	Kuantitas		
	1. Mengerjakan pekerjaan sesuai dengan jumlah target yang ditentukan	86%	86%
	2. Meningkatkan pencapaian sesuai dengan harapan perusahaan	86%	
	3. Memiliki tingkat kuantitas kerja yang maksimal	87%	
3.	efektivitas		
	1. Tidak pernah meninggalkan kerja tanpa izin	84%	85%
	2. Berada ditempat kerja ketika waktu istirahat habis	85%	

	3. Menggunakan sumber daya secara efektif	86%	
4.	Ketepatan Waktu		
	1. Tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaan	86%	87%
	2. Tidak menunda-nunda pekerjaan	88%	
5.	Kemandirian		
	1. Mampu melaksanakan tugas sendiri dengan benar	87%	87%
	2. Dapat mengatasi kesulitan dalam bekerja	88%	
6.	Komitmen Kerja		
	1. Memiliki tanggung jawab terhadap perusahaan	87%	89%
	2. Bersedia menerima konsekuensi atas kesalahan dalam melakukan pekerjaan	90%	
	Rata-rata keseluruhan		86%

Berdasarkan tabel hasil rata-rata Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Akses Jakarta unit *information technology* di atas dapat diketahui bahwa setelah dihitung rata-rata tanggapan responden dari masing-masing indikator, ternyata nilai rata-rata terbesar terdapat pada indikator “Komitmen Kerja” dengan rata-rata sebesar 89%, artinya komitmen kerja karyawan di PT. Telkom Akses Jakarta unit *information technology* sudah cukup baik, dan sebaliknya perusahaan harus meningkatkan “Kulitas dan Efektivitas” di PT. Telkom Akses Jakarta unit *information technology* karena memiliki nilai rata-rata yang paling kecil dibandingkan indikator lainnya dengan nilai rata-rata sebesar 85%.

Berdasarkan hasil tersebut maka diketahui hasil rata-rata keseluruhan jawaban responden atas pertanyaan pada instrumen variabel kinerja karyawan yaitu 86%, sehingga dapat dikatakan kinerja karyawan pada PT Telkom Akses Jakarta unit *information technology* relatif baik .

4.2.3 Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan

1. Analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman

Berikut ini akan dilakukan analisis Koefisien Korelasi Rank Spearman menggunakan SPSS 23 untuk mengetahui keeratan hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Akses Jakarta dengan responden sebanyak 35 orang.

Tabel 4.39
Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan

Correlations			Kepuasan_Kerj a	Kinerja
Spearman's rho	Kepuasan_Kerja	Correlation Coefficient	1.000	.736**
		Sig. (1-tailed)	.	.000
		N	35	35
	Kinerja	Correlation Coefficient	.736**	1.000
		Sig. (1-tailed)	.000	.
		N	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Berdasarkan hasil perhitungan dengan SPSS 23 di atas, dapat disimpulkan bahwa besarnya rank spearman adalah $R_s = 0,736$ artinya kepuasan kerja dengan kinerja karyawan mempunyai hubungan yang kuat. Ini berarti kepuasan kerja mempunyai hubungan yang nyata atau signifikan terhadap kinerja karyawan.

Tabel 4.40
Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan

Interval Koefisien	Presentase	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199		Sangat rendah
0,20 – 0,399		Rendah
0,40 – 0,599		Sedang
0,60 – 0,799	0,736	Kuat
0,80 – 1,00		Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2013:172)

2. Uji Hipotesis Koefisien Korelasi

a. Hipotesis Statistik

- Terima H_0 jika nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$
Artinya tidak ada hubungan yang signifikan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja karyawan.
- Tolak H_0 terima H_a jika $t_{hitung} > t_{tabel}$
Artinya ada hubungan yang signifikan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja karyawan.

b. Menentukan t hitung

Untuk mencari t hitung digunakan rumus sebagai berikut :

$$t_h = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,736\sqrt{(35-2)}}{\sqrt{(1-0,736^2)}}$$

$$t_{hitung} = \frac{4,2280}{0,4583}$$

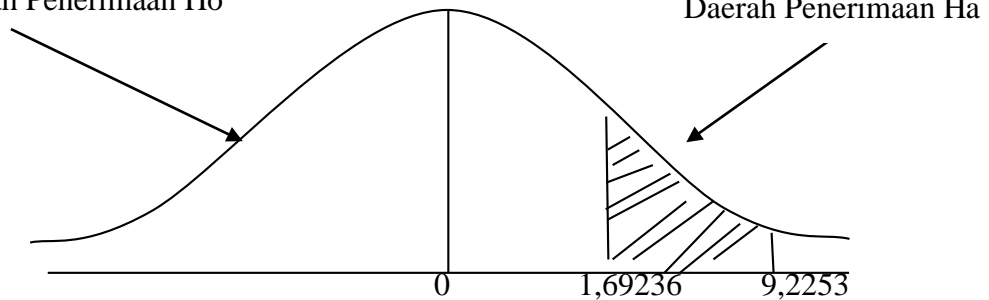
$$t_{hitung} = 9,2253$$

Menentukan T tabel

Nilai t tabel diperoleh dengan menggunakan nilai $\alpha = 0,05$ dan $df = n-2$ atau $35-2 = 33$ maka dapat di peroleh t tabel 1,69236.

c. Kurva

Daerah Penerimaan Ho



Gambar 4.2

Kurva Uji Hipotesis

d. Nilai Hasil Kurva

Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($9,2253 > 1,69236$) maka H_a diterima H_o ditolak, menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada unit *information technology* PT. Telkom Akses Jakarta.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis tentang hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada unit *information technology* PT. Telkom Akses Jakarta, maka pada bab penutup ini peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil pembahasan kepuasan kerja pada unit *information technology* PT. Telkom Akses Jakarta dapat disimpulkan bahwa hasil akhir rata-rata jawaban responden atas pertanyaan instrumen variabel kepuasan kerja (X) yaitu 85% jika secara teori adalah sangat baik, jadi kepuasan kerja pada unit *information technology* PT. Telkom Akses Jakarta hasilnya baik.
2. Berdasarkan hasil pembahasan kinerja karyawan pada unit *information technology* PT. Telkom Akses Jakarta dapat disimpulkan bahwa hasil akhir rata-rata jawaban responden atas pertanyaan instrumen variabel kinerja karyawan (Y) yaitu 86% jika secara teori adalah sangat baik, jadi kinerja karyawan pada unit *information technology* PT. Telkom Akses Jakarta hasilnya baik.
3. Berdasarkan hasil pembahasan kepuasan kerja karyawan dengan kinerja karyawan pada unit *information technology* PT. Telkom Akses Jakarta dapat diketahui hasil koefisien $r=0,736$ yang menunjukkan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada unit *information technology* PT. Telkom Akses Jakarta adalah kuat.

5.2. Saran

Saran-saran yang dikemukakan oleh peneliti diharapkan dapat memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada hubungannya dengan masalah kepuasan kerja dengan kinerja karyawan yang sedang dihadapi oleh perusahaan. Saran peneliti dikemukakan sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian dengan variabel Kepuasan Kerja (X) terdapat kelemahan pada indikator turnover dan ukuran organisasi perusahaan, rendahnya indikator turnover, dan ukuran organisasi perusahaan khususnya pada unit *Information Technology* dikarenakan masih kurangnya fasilitas, oleh karena itu peneliti menyarankan agar perusahaan lebih memperhatikan dan memberikan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan para karyawannya sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai.
2. Dari hasil penelitian dengan variabel Kinerja Karyawan (Y) terdapat kelemahan pada indikator kualitas dan efektivitas hal ini dikarenakan masih rendahnya tingkat kualitas dan efektivitas karyawan, oleh karena itu peneliti menyarankan kepada pimpinan perusahaan untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan dengan cara pelatihan karyawan, agar karyawan mampu bekerja sesuai dengan apa yang menjadi tujuan perusahaan.

3. a. Karyawan sebaiknya bersungguh-sungguh dalam melaksanakan kegiatan yang ada didalam perusahaan dengan mengikuti pelatihan untuk meningkatkan diri dan sudah seharusnya mematuhi segala peraturan yang berlaku diperusahaan.
- b. Disarankan kepada PT. Telkom Akses Jakarta untuk memperhatikan kedua variabel yang menjadi penelitian ini yaitu Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan, dengan cara lebih meningkatkan dan memperhatikan lagi kepuasan kerja kepada semua karyawan, sehingga kinerja karyawan yang dihasilkan baik sesuai yang diharapkan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bangun, Wilson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Davis, Keith and John W. Newstrom. (2008). *Organizational Behavior Human Behavior at Work*. USA: McGraw Hill.
- Eko, Widodo Suparno. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Cetakan I, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hasibuan, Malayu. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, PT. Bumi Aksara.
- Kasmir (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dalam Praktik)*. Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi ke dua, Bandung: Alfabeta.
- Mathis, Robert L dan John H. Jackson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Buku I, Alih Bahasa: Jimmy Sadeli dan Bayu. Prawira Hie, Salemba Empat, Jakarta.
- Priansa, Donni Juni. (2016). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-2. Bandung: Alfabeta.
- Portolese, Laura. (2011). *Human Resource Management*. Washington, D.C., USA, Flat World Knowledge
- Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sagala. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Edisi ke-2 Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Robbins, Stephen P dan Timothy A Judge. (2014). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Selemba Empat.
- Robert L. Cardy and Brian Leonard. (2011). *Performance Management Concepts, Skill, and Exwercises*. 2, Berilustrasi, M.E. Sharpe.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sutrisno, Edy. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke delapan, Jakarta: Prebamedia Group.

Senyucel, Zorlu. (2009). *Managing the Human Resource in the 21 Century*. Maryland, USA, Publising Aps.

Sugiyono. (2017). *Statistika untuk Penelitian*. Cetakan ke-28, Bandung: Alfabeta.

Torang, Syamsir. (2014). *Organisasi dan Manajemen*. Bandung: Alfabeta

Wibowo (2016), *Manajemen Kinerja*. Edisi kelima, Jakarta: Rajawali Pers.

Andreas, Rompis. (2017). *Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja, Kompetensi, dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan PT Angkasa Pura 1 (persero) Cabang Manado*, Jurnal EMBA Volume 5 No 3 Tahun 2017 ISSN 2303-1174.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/search/authors/view?firstName=Andreas&middleName=&lastName=Rompis&affiliation=Universitas%20Sam%20Ratulangi&country=ID> Diakses 16 Februari 2019 pukul 19.30

jurnal/skripsi :

wardana, Aditya. (2016). *Pengaruh Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan PT. Dapensi Dwikarya*. Universitas Telkom, Bandung

https://www.researchgate.net/publication/328677143_PENGARUH_KEPUASAN_KERJA_TERHADAP_KINERJA_KARYAWAN_PT_DAPENSI_DWIKARYA_BANDUNG Diakses 08 Februari 2019 15.28

Lova Nur Sarah. (2018). *Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan PT. Swanish Boga Industria*. Universitas Pakuan, Bogor

Nurpaida, Winda (2018). *Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan PT. Telkomsel*. Universitas Pakuan, Bogor

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
NO. 06030/UM.000/TA-380004/07-2019

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Budi Andanasari
Jabatan : MGR HC Information System
Alamat : Jalan Letjen S. Parman No. Kav 8, Grogol, Petamburan, RT.1 RW.7, Jakarta Barat

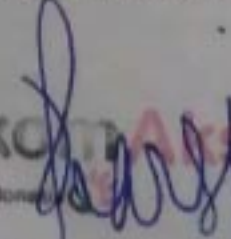

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama / NPM : Amelia khairunnisa / 021115390
Program : Manajemen

Benar telah melakukan Penelitian Skripsi, sejak tanggal 01 Agustus 2018 sampai 01 Juni 2019 di PT. Telkom Akses dengan judul "Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan pada PT. Telkom Akses" pada *Head Office* PT. Telkom Akses di Jakarta Barat sebagai syarat untuk kelulusan Skripsi pada program Manajemen di Universitas Pakuan.

Demikian surat pemberitahuan ini agar dapat dipergunakan sebaik – baiknya dan sebagaimana mestinya, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Jakarta, 11 Juli 2019


Telkom Akses 
PT Telkom Indonesia
Budi Andanasari
MGR HC Information System

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amelia Khairunnisa
Alamat : Bojong Gede Dalam Rt 04 Rw 13 no 58 kec. Bojong gede
kab. Bogor
Tempat dan Tanggal Lahir : Bogor, 12 Maret 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pendidikan
• SD : MI NURUL ANWAR
• SMP : MTS NEGERI CIBINONG
• SMK : SMK TARUNA TERPADU 1
• PERGURUAN TINGGI : UNIVERITAS PAKUAN

Bogor, Juli 2019
Peneliti

(Amelia Khairunnisa)

B. Kuisisioner variabel Independen (Kepuasan Kerja) dengan variabel Dependen (Kinerja Karyawan)

“Kepuasan kerja adalah perasaan menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dirasakan karyawan dan suatu sikap diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaan kondisi pekerjaan dan kondisi pegawai”.

NO	DAFTAR PERTANYAAN	JAWABAN				
		SP	P	KP	TP	STP
X, I	Turnover					
1	Merasa puas dengan pekerjaan ini dan tidak akan mengambil pekerjaan lain					
2	Merasa puas bekerja diperusahaan sampai pension					
3	Merasa puas dan tidak mengalami kejenuhan dalam bekerja					
X, II	Tingkat Ketidakhadiran					
4	Merasa puas hadir tepat waktu					
5	Merasa puas memberikan keterangan yang jelas ketika saya tidak masuk					
6	Merasa puas dengan tingkat kehadiran yang baik					
X, III	Umur					
7	Pendidikan dan pengetahuan saya sesuai dengan bidang pekerjaan					
8	Merasa puas dengan usia saya yang masih produktif dalam bekerja					
9	Merasa puas untuk melakukan pekerjaan yang diberikan karena sudah berpengalaman					
X, IV	Tingkat Pekerjaan					
10	Mencintai pekerjaan saya					
11	Merasa puas dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan					
12	Merasa puas untuk berusaha mementingkan kualitas dari hasil pekerjaan yang saya kerjakan					
X, V	Ukuran Organisasi Perusahaan					
13	Tingkat keberhasilan efektivitas fungsi-fungsi manajemen dalam perusahaan					
14	Merasa puas dengan struktur organisasi saat ini memberikan kemudahan bagi karyawan					
15	Merasa puas untuk memahami sistem prosedur kerja yang diterapkan diperusahaan					

variabel Dependen (Kinerja Karyawan)

“Kinerja karyawan adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama”.

Y, I	Kualitas	SL	S	K	J	TP
1	Mengerjakan pekerjaan dengan baik					
2	Saya bekerja sesuai standar operasional perusahaan					
3	Mengerjakan pekerjaan sesuai standar kualitas					
Y, II	Kuantitas					
4	Mengerjakan pekerjaan sesuai dengan jumlah target yang ditentukan					
5	Dapat meningkatkan pencapaian sesuai dengan harapan perusahaan					
6	Memiliki tingkat kuantitas kerja yang maksimal					
Y, III	Efektivitas					
7	Tidak pernah meninggalkan kerja tanpa izin					
8	Berada ditempat kerja ketika waktu istirahat habis					
9	Menggunakan sumber daya secara efektif					
Y, IV	Ketepatan Waktu					
10	Tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaan					
11	Tidak menunda-nunda pekerjaan					
Y, V	Kemandirian					
12	Mampu melaksanakan tugas sendiri dengan benar					
13	Dapat mengatasi kesulitan dalam bekerja					
Y, VI	Komitmen Kerja					
14	Memiliki tanggung jawab terhadap perusahaan					
15	Bersedia menerima konsekuensi atas kesalahan dalam melakukan pekerjaan					

Koding kuesioner Kepuasan Kerja Karyawan

5	3	5	3	5	3	3	5	5	5	3	5	3	3	4
5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	3	5	5
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4
4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4
4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4
3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4
5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	4
4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5
5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5
4	4	3	5	3	4	5	3	4	4	4	5	3	4	3
4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4
5	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	3	5

Penilaian kinerja

Karyawan	Penilaian(%)				Jumlah Penilaian	Kategori
	Character	Collaboration	Competency	Contribution		
1	1.18	1.18	1.25	1.18	4.79	sangat baik
2	1	0.91	0.96	0.95	3.82	Baik
3	0.99	0.91	0.94	0.92	3.76	Baik
4	1.07	1.05	1.07	1.07	4.26	sangat baik
5	1.09	1.03	1.07	1.07	4.26	sangat baik
6	0.96	0.96	0.95	0.96	3.83	Baik
7	1	0.92	0.97	0.92	3.81	Baik
8	1.11	1.1	1.1	1.11	4.42	sangat baik
9	0.99	0.99	1	1.01	3.99	Baik
10	0.82	0.71	0.73	0.74	3	Cukup
11	1	0.91	0.96	0.95	3.82	Baik
12	0.82	1.05	0.73	0.92	3.52	baik
13	1.02	1.05	0.93	1.02	4.02	sangat baik
14	0.82	1.12	1.09	0.92	3.95	baik
15	1.11	1.1	1	1.12	4.33	sangat baik
16	0.82	1.05	0.73	0.92	3.52	baik
17	0.96	0.99	0.95	0.92	3.82	baik
18	1	0.71	0.97	1.07	3.75	baik
19	0.82	1.12	1.09	0.92	3.95	baik
20	0.99	1	1	0.96	3.95	baik
21	0.82	1.05	0.73	0.92	3.52	baik
22	0.82	0.71	0.73	0.74	3	cukup
23	1.05	1.1	0.95	1.01	4.11	sangat baik
24	1.02	1.12	0.93	0.74	3.81	baik
25	0.82	1.12	1.09	0.92	3.95	baik
26	1.11	1.05	1	1.04	4.2	sangat baik
27	0.99	1.02	0.98	1.02	4.01	sangat baik
28	0.82	0.71	0.73	0.74	3	cukup
29	0.99	0.71	0.73	0.96	3.39	cukup
30	0.82	1.12	1.09	0.92	3.95	baik
31	1.02	0.71	0.99	1.02	3.74	baik
32	1.05	1.12	1	1	4.17	sangat baik
33	0.82	0.71	0.73	0.74	3	cukup
34	1.03	1.05	0.95	1.01	4.04	sangat baik
35	0.96	1.02	0.97	0.92	3.87	baik
36	1	1.05	1.1	1.07	4.22	sangat baik
37	1.11	0.99	1	1.07	4.17	sangat baik
38	0.99	0.71	0.73	0.96	3.39	cukup
39	0.82	1.12	1.09	0.92	3.95	baik
Rata-rata					3,83	baik