



**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA
KARYAWAN PADA PT. METRO AUTO CARE**

Skripsi

Dibuat Oleh :

Neneng Amelia
021115499

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
2021**

**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN
PADA PT METRO AUTO CARE**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar
Sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Pakuan Bogor

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
(Dr. Hendro Sasongko, Ak, MM., CA)

Ketua program Studi Manajemen
(Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak, MM, CA)



(Handwritten signatures and lines over the stamp and text)

**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN
PADA PT METRO AUTO CARE**

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus
Pada hari Selasa, tanggal 06 Agustus 2021

Neneng Amelia
021115499

Menyetujui,

Ketua Penguji Sidang
(Ketut Sunarta, Ak.,MM.,CA.,PIA)



Ketua Komisi Pembimbing
(Nina Sri Indrawati, SE.,MM)



Anggota Komisi Pembimbing
(Dewi Atika, SE.,Msi)



ABSTRAK

Neneng Amelia. NPM 021115499. Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan pada PT. Metro Auto Care. Skripsi Prodi Manajemen Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan. Dibawah Bimbingan Nina Sri Indrawati dan Dewi Atika Tahun 2020.

Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam karyawan yang tidak dapat terpisahkan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik guna mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Bagaimanapun canggihnya sarana dan prasarana suatu perusahaan tidak akan dapat maju dan berkembang tanpa adanya kehandalan karyawan atau sumber daya manusia yang memadai.

Kepuasan kerja merupakan sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian masing masing pekerja, keadaan emosional dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka .

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan persyaratan pekerjaan. Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan. Berbagai upaya perlu dilakukan agar perusahaan dapat bertahan dan tidak mengalami kebangkrutan.

Permasalahan yang terjadi di PT METRO Auto Care masih tingginya tingkat *turn over* karyawan, jumlah karyawan yang keluar dan jumlah karyawan yang masuk tidak sebanding. Jumlah ketidakhadiran karyawan pada PT METRO Auto Care mengalami peningkatan setiap tahunnya. Dan nilai dari rata rata pencapaian kerja karyawan pada PT METRO Auto Care mengalami penurunan setiap tahunnya.

**© Hak Cipta milik Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan, tahun 2021
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, penulisan kritik, 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.

LAMPIRAN KEPUTUSAN REKTOR UNIVERSITAS PAKUAN

Nomor : /KEP/REK/II/2020
Tentang : PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN KEKAYAAN INTELEKTUAL DI UNIVERSITAS PAKUAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nenceng Amelia
NPM : 021115499
Judul Skripsi/Tesis Desertasi : Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan PT. METRO AUTO CARE

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi/Tesis Desertasi di atas adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi manapun.

Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir Skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Universitas Pakuan.

Bogor,



Nenceng

021115499

KATA PENGANTAR

Puji syukur di panjatkan kepada kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Manajemen Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi. Shalawat serta salam semoga senantiasa selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarganya, para sahabatnya serta kepada kita selaku umatnya. Mata kuliah yang dipilih untuk penelitian ini adalah Manajemen Sumber daya Manusia (MSDM) yang berjudul: **“Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan Pada PT. Metro Auto Care”**

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. H. Bibin Rubini, M.Pd, selaku Rektor universitas Pakuan
2. Bapak Dr. Hendro Sasongko, Ak., MM, CA. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
3. Bapak Prof. Dr. Yohanes Indrayono, Ak., MM, CA selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
4. Ibu Yudhia Mulya, SE., MM, selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
5. Ibu Nina Sri Indrawati, SE., MM selaku ketua komisi pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis.
6. Ibu Dewi Atika, SE., Msi selaku anggota komisi pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis.
7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama penulis mengikuti proses perkuliahan.
8. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor yang membantu dalam proses administrasi selama penulis menjadi mahasiswa.
9. Kedua Orang tua yang selalu memberikan semangat dan do'a yang tak hentinya serta dukungan baik moril maupun materi bagi penulis.
10. Teman-teman Manajemen atas kebersamaannya awal hingga sampai saat ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terima kasih atas do'a, dukungan dan bantuannya selama ini sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritikan dan masukan yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca.

Bogor, 15 Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HAK CIPTA	v
PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN KEKAYAAN INTELEKTUALDI UNIVERSITAS PAKUAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah	6
1.2.1. Identifikasi Masalah	6
1.2.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
1.3.1. Maksud Penelitian	6
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.1.4 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.1.5 Strategi Sumber Daya Manusia	13
2.2 Kepuasan Kerja	14
2.2.1 Pengertian Kepuasan kerja	14
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	15
2.2.3 Teori-Teori Kepuasan Kerja.....	16
2.2.4 Pengukuran Kepuasan Kerja	17
2.2.5 Aspek-Aspek Kepuasan Kerja.....	17
2.2.6 Cara Meningkatkan Kepuasan Atasan	18
2.2.7 Ciri-Ciri Karyawan dengan Kepuasan Kerja Tinggi.....	20
2.2.8 Indiktator Kepuasan Kerja.....	20
2.3 Kinerja	22
2.3.1 Pengertian Kinerja.....	22
2.3.2 Aspek-Aspek Mengukur Kinerja	23
2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan ..	24

2.3.4	Indikator Kinerja Karyawan	24
2.4	Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran	26
2.4.1	Penelitian Sebelumnya	26
2.4.2	Kerangka Pemikiran	28
2.5	Hipotesis Penelitian	29
 BAB III METODE PENELITIAN		
3.1.	Jenis Penelitian	30
3.2	Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian	30
3.2.1.	Objek Penelitian	30
3.2.2.	Unit Analisis	30
3.2.3.	Lokasi Penelitian	30
3.3	Jenis dan Sumber Data Penelitian	30
3.3.1	Jenis Data Penelitian	30
3.3.2.	Sumber Data Penelitian	31
3.4.	Operasionalisasi Variabel	31
3.5.	Non Probability Sampling	32
3.6.	Metode Pengumpulan Data	32
3.7	Metode Pengolahan/Analisis Data	33
3.7.1	Uji Validitas & Uji Reliabilitas	33
3.7.2	Analisis Deskriptif	33
3.7.3	Analisis Koefisien Korelasi	34
3.7.4	Analisis Koefisien Determinasi	35
3.7.5	Uji Koefisien Korelasi	35
 BAB IV HASIL PENELITIAN		
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
4.1.1	Sejarah dan Perkembangan PT METRO Auto Care	37
4.1.2	Visi dan Misi PT METRO Auto Care	37
4.1.3	Struktur Organisasi	38
4.1.4	Profil Responden	39
4.2	Kondisi Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan pada PT METRO Auto Care	41
4.2.1	Kepuasan Kerja pada PT METRO Auto Care	41
4.2.2	Kinerja Karyawan pada PT METRO Auto Care	51
4.3	Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan pada PT METRO Auto Care	60
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Simpulan	63
5.2	Saran	63
 DAFTAR PUSTAKA		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Data masuk dan keluar (Trun Over) karyawan PT.METRO Auto Care	3
Tabel 1.2	Rekapitulasi Ketidakhadiran Karyawan Pada PT. METRO Auto Care 2016-2018	4
Tabel 1.3	Rata-rata Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. METRO Auto Care 2016-2018	4
Tabel 1.4	Kriteria Rata-rata Nilai Kinerja PT. METRO Auto Care 2018.....	5
Tabel 2.1	Penelitian Sebelumnya	26
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.2	Skala Likert	32
Tabel 3.3	Interprestasi Koefisien Korelasi dan Tafsirannya	36
Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	40
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	41
Tabel 4.5	Karyawan puas dengan pekerjaan dan tidak mengambil pekerjaan lain	42
Tabel 4.6	Karyawan bekerja di perusahaan sampai pensiun	42
Tabel 4.7	Karyawan puas dan tidak mengalami kejenuhan dalam bekerja	43
Tabel 4.8	Karyawan hadir tepat waktu	43
Tabel 4.9	Karyawan puas memberikan keterangan yang jelas ketika tidak masuk	44
Tabel 4.10	Karyawan memiliki tingkat kehadiran yang baik	44
Tabel 4.11	Pendidikan dan pengetahuan sesuai dengan bidang pekerjaan	45
Tabel 4.12	Usia produktif dalam bekerja	45
Tabel 4.13	Karyawan puas untuk melakukan pekerjaan yang diberikan karena sudah berpengalaman	46
Tabel 4.14	Karyawan sangat mencintai pekerjaan.....	46
Tabel 4.15	Karyawan puas dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan	46
Tabel 4.16	Karyawan merasa puas untuk berusaha mementingkan kualitas dari hasil pekerjaan yang dikerjakan	47
Tabel 4.17	Tingkat keberhasilan efektivitas dan fungsi-fungsi manajemen dalam perusahaan	47
Tabel 4.18	Struktur organisasi memberikan kemudahan	48
Tabel 4.19	Karyawan merasa puas untuk memahami sistem dan prosedur kerja yang diterapkan oleh perusahaan	48
Tabel 4.20	Hasil rata-rata tanggapan responden variabel kepuasan kerja	49
Tabel 4.21	Analisis Hasil Distribusi Frekuensi	50
Tabel 4.22.	Sebaran Nilai Interval Kepuasan kerja	51

Tabel 4.23 Mengerjakan pekerjaan dengan baik	51
Tabel 4.24 Bekerja dengan standar operasional perusahaan	52
Tabel 4.25 Menghasilkan kualitas kerja yang baik	52
Tabel 4.26 Mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan	53
Tabel 4.27 Tingkat pencapaian kerja dengan harapan perusahaan	53
Tabel 4.28 Memiliki kualitas kerja yang maksimal	53
Tabel 4.29 Tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaan	54
Tabel 4.30 Tidak menunda-nunda pekerjaan	54
Tabel 4.31 Tidak pernah meninggalkan pekerjaan tanpa izin	55
Tabel 4.32 Berada ditempat kerja sampai waktu istirahat habis	55
Tabel 4.33 Menggunakan sumber daya secara efektif	56
Tabel 4.34 Mampu melaksanakan tugas sendiri dengan benar	56
Tabel 4.35 Dapat mengatasi kesulitan dalam bekerja	57
Tabel 4.36 Meniliki tanggung jawab terhadap perusahaan	57
Tabel 4.37 Kesiadaan menerima konsekuensi atas kesalahan dalam melakukan pekerjaan	57
Tabel 4.38 Hasil rata-rata tanggapan responden variabel kinerja karyawan	58
Tabel 4.39 Analisis Hasil Distribusi Frekuensi Kinerja Karyawan	59
Tabel 4.40 Sebaran Nilai Interval Disiplin Kerja Pegawai	60
Tabel 4.41 Hasil Korelasi <i>Rank Spearman</i>	60
Tabel 4.42 Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Grafik Tingkat Absensi Karyawan Pada PT. METRO Auto Care. Tahun 2016-2018	4
Gambar 1.2. Grafik Nilai Rata-rata Pencapaian Kerja Pada PT. METRO Auto Care 2016-2018.....	5
Gambar 2.1. Konstelasi Penelitian.....	29
Gambar 3.1. Kurva Pengujian Hipotesis Koefesien Korelasi.....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT METRO Auto Care	38
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Karyawan Berdasarkan Usia	40
Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Karyawan Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	41
Gambar 4.6 Histogram Disiplin Kerja	59
Gambar 4.7 Hasil Kurva Pengujian Hipotesis Kolerasi	61

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam karyawan yang tidak dapat terpisahkan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan pelaksanaan dalam perusahaan yang akan mengelola dan memanfaatkan unsur-unsur seperti mesin, modal bahan baku didalam perusahaan sehingga nantinya unsur-unsur tersebut dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien, seperti dikatakan oleh Hasibuan (2016) manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja yang efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Hal ini menandakan bahwa diperlukam adanya proses pengelolaan sumber daya manusia yang baik didalam suatu perusahaan mengalami kendala yang menghambat proses kinerja pegawai.

Proses kinerja pegawai dapat dilihat direalisasikan hasil kerja pegawai, kinerja dikatakan baik yaitu dilihat dari pada target dan realisasi apapun pencapaian yang sudah didapat dengan baik pada perusahaan. Perusahaan menyadari bahwa sumber daya manusia merupakan modal dasar dalam proses pembangunan perusahaan bahkan nasional, oleh karena itu kualitas sumber daya manusia senantiasa harus dikembangkan dan di arahkan agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan atau organisasi. Pentingnya kinerja pada sebuah perusahaan di karenakan dengan kinerja yang baik maka diharapkan kita akan bersaing dega perusahaan-perusahaan yang lain.

Kinerja menurut Mangkunegara (2016) “dengan demikian kinerja merupakan penggunaan seseorang dengan batasan-batasan yang ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan berdasarkan atas pengalaman atas kesungguhan waktu pada periode tertentu. Oleh karena itu, kinerja pegawai agar berjalan efektif apabila di dukung oleh kepuasan kerja yang baik.

Hal-hal penting yang perlu diperhatikan dalam hubungan antara karyawan dengan atasan perusahaan adalah kepuasan kerja, kinerja, sistem komunikasi, perubahan dan pengembangan perusahaan serta peningkatan kesejahteraan karyawan. Kinerja karyawan dalam suatu perusahaan dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kesempatan untuk diperoleh pendidikan dan pelatihan kinerja serta peningkatan kepuasan kerja karyawan. Jadi dapat disimpulkan bahwa hubungan antara karyawan dengan perusahaan menjadi timbal balik.

Pada dasarnya kepuasan kerja menyangkut sikap seorang terhadap lingkungan dimana dia kerja. Semakin positif sikapnya terhadap berbagai aspek lingkungan kinerja, maka ia akan makin merasa puas begitu juga sebaliknya. Rendahnya tingkat

kepuasan karyawan dapat menimbulkan suatu gangguan serta hambatan bagi proses bisnis suatu perusahaan. Hal ini ditandai dengan adanya tingginya tingkat absensi, keterlambatan, kesengajaan, memperlambat pekerjaan bahkan sampai menolak perintah dari atasan. Sebaliknya kepuasan karyawan dalam bekerja dapat menumbuhkan suatu dorongan motivasi dan semangat kerja dalam dirinya untuk menunjukan prestasi yang lebih baik, dengan demikian menunjukan bahwa kinerja karyawan dapat mempengaruhi tingkat keberhasilan perusahaan atau organisasi. Pentingnya kinerja bagi sebuah perusahaan di karenakan dengan kinerja yang baik maka diharapkan kita akan bersaing dengan perusahaan yang lainnya.

Karyawan akan merasa puas apabila karyawan tersebut menikmati pekerjaannya dari pada mereka merasa bosan. Walaupun beberapa pekerjaan memang membosankan tetapi sangat memungkinkan membuat suatu pekerjaan menjadi menyenangkan. Banyak faktor yang perlu mendapatkan perhatian dalam menganalisis kepuasan kerja seseorang misalnya, sifat pekerja seseorang mempunyai dampak tertentu pada kepuasan kerjanya.

Berbagai penelitian telah membuktikan bahwa apabila dalam pekerjaannya seseorang mempunyai otonomi untuk bertindak, terhadap variasi, memberikan sumbangan penting dalam keberhasilan organisasi dan karyawan memperoleh umpan balik tentang hasil pekerjaan yang dilakukannya, yang bersangkutan akan merasa puas.

Kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requitmen*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut juga sebagai standar pekerjaan (*job standard*). Berbagai upaya perlu dilakukan agar perusahaan dapat bertahan dan tidak mengalami kebangkrutan.

Hubungan kepuasan kinerja karyawan dapat di nyatakan bahwa disadari atau tidak seseorang dalam bekerja akan selalu dipengaruhi oleh perasaannya, setiap seseorang yang selalu menginginkan keadaan sedapat mungkin bisa memberikan kepuasan bagi dirinya. Dengan sendirinya ia akan dapat bekerja dengan lebih bergairah dan lebih bersemangat, serta dapat mencurahkan segenap kemampuan atau perhatian pada pekerjaan. Sehingga secara tidak langsung kinerja juga akan meningkat untuk itulah perusahaan perlu memonitor tingkat kepuasan kerja karyawan agar kinerja karyawan dapat di lihat dan dijaga kinerja yang tinggi dari setiap karyawan merupakan salah satu hal yang diinginkan perusahaan untuk mencapai setiap tujuan perusahaan itu sendiri.

Menurut robins (2016) “kepuasan kerja didefinisikan sebagian suatu sikap umum seseorang terhadap pekerjaannya. Definisi ini mengandung pengertian yang luas. Dengan kata lain kepuasan kerja merupakan penjumlahan yang rumit dari sejumlah unsur pekerjaan yang terbedakan

PT.METRO Metro Auto adalah perusahaan yang bergerak dalam jasa manufaktur. Manufaktur adalah sebuah badan usaha yang mengoperasikan mesin, peralatan dan tenaga kerja dalam suatu medium proses untuk mengubah bahan-bahan mentah menjadi barang jadi yang memiliki nilai jual. Dengan selalu mengutamakan kepuasan karyawan yang selalu dilandasi oleh nilai CERDAS yaitu Cepat Efektif Ramah Displin Akrab dan Sahabat PT.METRO Auto ini berlokasi di jalan pahlawan seribu, BSD city, Desa Legok Wetan, Tangerang selatan banten 15310. Dengan jumlah karyawan sebanyak 37 orang.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan peneliti, maka diperoleh data *turnover*. Turnover adalah keinginan seorang karyawan untuk berpindah, berhenti atau keluar dari tempat bekerja yang dilakukan secara sukarela atau atas kemauan sendiri dari organisasi. Berikut ini adalah tabel turnover keputusan masuk dan keluar karyawan PT METRO Auto pada tahun 2016 sampai 2018.

Tabel 1.1. Data masuk dan keluar (*Trun Over*) karyawan PT.METRO Auto Care

Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan Masuk	Jumlah Karyawan Keluar	Total Karyawan
2016	50	5	4	51
2017	51	6	10	47
2018	47	3	2	48
Total		13	16	146

Sumber : PT.METRO Auto Care,data diolah, 2019

Dari tabel 1.1 di atas menunjukkan jumlah karyawan yang masuk dan keluar /berhenti dari PT.METRO Auto pada tahun 2016 sampai dengan 2018. Dapat dilihat bahwa tingkat karyawa yang masuk jumlahnya 13 orang dengan tingkat karyawan yang keluar sejumlah 16 orang. Hal ini dapat dilihat jumlah karyawan yang keluar lebih banyak dari jumlah karyawan yang masuk.

Rekapitulasi ketidakhadiran karyawan pada PT. MERTO Auto Care ketidakhadiran Karyawan merupakan dokumen yang mencatat jam hadir setiap karyawan perusahaan. Ketidakhadiran karyawan dapat berupa daftar hadir biasa, dapat pula berbentuk kartu hadir yang diisi dengan mesin pencatat waktu. Pekerjaan mencatat waku pada dasarnya dapat dipisahkan menjadi dua bagian yaitu pencatatan waktu hadir dan pencatatan waktu kerja. Pencatatan jam hadir pada pada kartu jam hadir yang dilakukan oleh setiap karyawan/pekerja bisa mempengaruhi gaji bersih/take home pay yang akan diterima oleh karyawan setiap bulannya. Karena apabila karyawan/pekerja lupa atau tidak mencatatkan jam hadirnya pada kartu jam hadir akan mempengaruhi komponen-komponen yang ada pada gaji. Pada tabel berikut ini menunjukan hasil rekapitulasi kehadiran karyawan pada PT. MERTO Auto Care

Tabel 1.2 Rekapitulasi Ketidakhadiran Karyawan Pada PT. METRO Auto Care 2016-2018

Tahun	Jumlah hari kerja	Jumlah karyawan (orang)	karyawan yang sakit (orang)	Karyawan yang izin (orang)	Karyawan yang alpha (orang)	Jumah absensi	Standar Absensi (%)	Tingkat Absensi (%)
2016	288	50	57	34	16	107	0,36	1,86
2017	288	51	56	45	14	115	0,36	2
2018	288	47	63	51	19	133	0,36	2,3
Rata-rata								2,05

Sumber : PT. METRO Auto Care, (data diolah 2019)

$$\text{Tingkat absensi} = \frac{\text{jumlah absensi}}{\text{hari kerja} \times \text{Jumlah Karyawan}} \times 100\%$$



Sumber data primer: PT. METRO Auto Care, Tahun 2018

Gambar 1.1. Grafik Tingkat Absensi Karyawan Pada PT. METRO Auto Care. Tahun 2016-2018

Dari data di atas Tingkat Absensi Karyawan Pada PT. METRO Auto care tahun 2016-2018, terlihat bahwa tingkat absensi Karyawan Pada PT. METRO Auto care menunjukkan angka yang fluktuasi. Tingkat tertinggi yaitu 2,3% terjadi pada tahun 2018, sedangkan yang terendah terjadi pada tahun 2016 yaitu 1,86%. Tingkat rata-rata absensi yang terjadi selama tahun 2016-2018 sebesar 2,05%. Dan dapat dilihat standar absensi pada PT. METRO Auto Care yaitu 0,36%. Maka dapat dilihat ketidakhadiran kinerja Karyawan pada PT. METRO Auto Care mengalami peningkatan setiap tahunnya.

Tabel 1.3 Rata-rata Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. METRO Auto Care 2016-2018

Tahun	Jumlah karyawan (orang)	Nilai Pencapaian Kerja	Target %	Target yang belum tercapai
2016	50	86,22	100	13,78
2017	51	84,07	100	15,93
2018	47	80,41	100	19,59

Sumber : PT. METRO Auto Care, Tahun 2018

Berdasarkan Tabel Rekapitulasi Target Pencapaian Kerja Karyawan pada PT. METRO Auto Care. Target yang ditentukan adalah sebesar 100, sedangkan Nilai pencapaian kerja Karyawan pada PT. METRO Auto Care Kantor pada tahun 2016 hanya mencapai 86,22 dengan target yang belum tercapai sebesar 13,78 pada tahun

2017 hanya mencapai 84,07 dengan target yang belum tercapai sebesar 15,93 dan tahun 2018 hanya mencapai 80,41 dengan target yang belum tercapai sebesar 19,59.

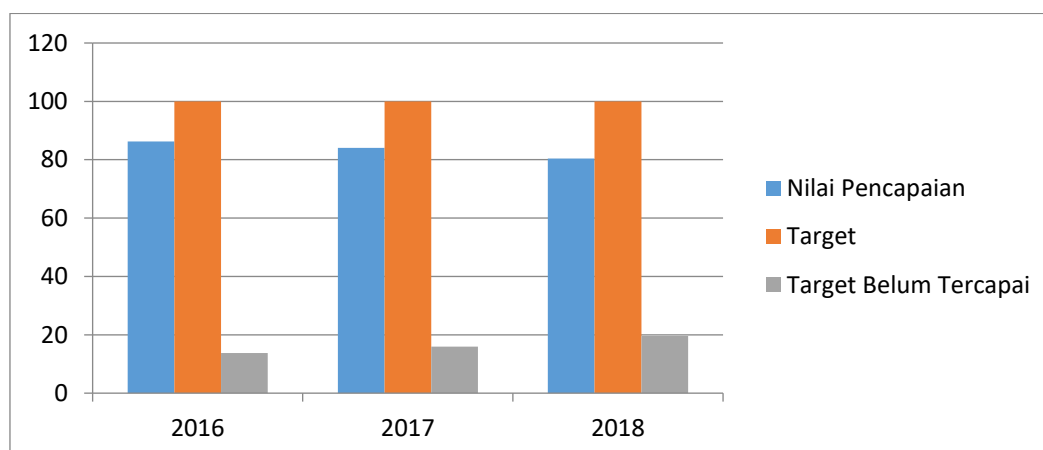
Berdasarkan kriteria tersebut, berikut rata-rata penilaian kinerja karyawan pada PT. METRO Auto Care periode 2016-2018

Tabel 1.4 Kriteria Rata-rata Nilai Kinerja PT. METRO Auto Care 2018

Rata-rata Nilai Kinerja	Keterangan
90-100	Sangat Baik
76-90	Baik
61-75	Cukup
51-60	Kurang
50	Buruk

Sumber: PT. METRO Auto care 2018

Dari table 1.3 di atas dapat diketahui bahwa jika rata-rata nilai kinerja 90-100 maka termasuk ke dalam kategori “sangat baik”, jika rata-rata nilai kinerja berada pada angka 76-90 maka keterangan nilai tersebut “Baik”, selanjutnya jika rata-rata nilai kinerja berada pada angka 61-75 maka keterangan nilai tersebut “cukup”, Jika rata-rata nilai kinerja berada pada angka 51-60 maka keterangan nilai tersebut “kurang”, sedangkan jika rata-rata nilai kinerja berada pada angka 50 maka keterangan nilai tersebut “Buruk”.



Sumber: PT.METRO Auto Care, Tahun 2018

Gambar 1.2 Grafik Nilai Rata-rata Pencapaian Kerja Pada PT. METRO Auto Care 2016-2018

Pada gambar 1.2 menunjukkan Nilai Rata rata pencapaian kerja Pada PT. METRO Auto Care dimana nilai Rata-rata Pencapaian kerja Karyawan mengalami penurunan setiap Tahun nya.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dari itu saya mengangkat judul “Hubungan Kepuasan kerja dengan Kinerja karyawan Pada PT. METRO Auto Care”.

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan yaitu masih tingginya tingkat turn over karyawan jumlah karyawan keluar dan karyawan masuk tidak sebanding, jumlah ketidakhadiran karyawan pada PT> METRO Auto Care mengalami peningkatan setiap tahunnya. Dan nilai dari rata-rata pencapaian kerja karyawan pada PT. METRO Auto Care mengalami penurunan setiap tahunnya.

1.2.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, perumusan masalah sebagai berikut

1. Bagaimana kepuasan kerja karyawan pada PT. METRO Auto ?
2. Bagaimana kinerja karyawan pada PT. METRO Auto ?
3. Bagaimana hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada PT. METRO Auto ?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Untuk menganalisis keterkaitan/hubungan diantara variabel-variabel penelitian kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada PT. METRO Auto Care, menyimpulkan hasil penelitian, serta memberikan saran yang dapat menghilangkan penyebab timbulnya permasalahan.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dan perumusan masalah yang diajukan maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana kepuasan kerja di PT. METRO Auto Care.
2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan di PT. METRO Auto Care.
3. Untuk mengetahui bagaimana hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan di PT. METRO Auto Care.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini memiliki kegunaan praktis maupun kegunaan akademik. Kegunaan tersebut antara lain:

1. Kegunaan Praktik
Kegunaan Praktik dalam penelitian ini adalah untuk memberikan masukan bagi PT. METRO Auto Care mengenai hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada PT. METRO Auto Care

2. Kegunaan Akademik

Kegunaan Akademik dalam penelitian ini adalah untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ekonomi manajemen pada umumnya dan khususnya mengenai manajemen sumber daya manusia.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu aspek penting dalam sebuah organisasi. Sumber daya manusia merupakan suatu hal yang paling berharga dalam setiap perusahaan demi tercapainya tujuan perusahaan dan juga sebagai factor penentu keberhasilan perusahaan. Oleh karena itu, perlu adanya usaha suatu perusahaan untuk mengevaluasi terhadap pegawai agar mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas. Adapun pengertian manajemen sumber daya manusia di kemukakan para ahli sebagai berikut:

Menurut Mangkunegara (2015) “Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi”.

Menurut Sedarmayanti (2016) “Manajemen sumber daya manusia yaitu kebijakan dan praktis menentukan aspek “ manusia” sumber daya manusia dalam posisi manajemen termaksud merekrut, menyaring, melatih, memberi penghargaan, dan penilaian”.

Menurut Hasibuan (2016) “ Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien, membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat”.

Menurut Dessler (2015) “ Dalam bukunya yang berjudul *Human Resouce Management* Mengemukakan bahwa “ *Human Resouce Management (HRM) is the process of acquiring, training, appraising, and compensating employees, and of attending to their labor relations, health and safety, and fairness concern*”.

Menurut Mathis dan Jackson (2015) “ *Human Resouce Management (HRM) is designing management systems to ensure that human talent is used effectively and efficiently to accomplish organizational goals.*”

Menurut Sutisno (2016) “ Sumber daya manusia dapat di devinisikan sebagai suatu kebijakan dan praktis yang dibutuhkan seseorang menjalankan aspek “orang” atau sumber daya manusia dari posisi seorang manajemen, meliputi prekrutan, penyaringan, pelatihan, pengimbangan dan penilaian”.

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan kata lain manajemen sumber daya manusia merupakan suatu ilmu dan seni untuk merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan, mengawasi kegiatan sumber daya manusia atau karyawan dalam rangka mencapai tujuan organisasi, karyawan dan

masyarakat yang merupakan suatu proses yang terdiri dari prekturan sumber daya manusia, penyaringan sumber daya manusia, pelatihan sumber daya manusia, penilaian sumber daya manusia dan juga memberikan kompensasi.

2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi operasional sumber daya manusia merupakan dasar pelaksanaan MSDM yang efisien dan efektif dalam pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. Manajemen sumber daya manusia secara fungsional memiliki beberapa fungsi yang saling terkait satu sama lain dan operasional yang dijadikan oleh manajemen sumber daya manusia sesuai dengan fungsi yang dimilikinya.

Menurut Notoatmojo (2015) “ Fungsi manajemen sumber daya manusia, yaitu :

1. Perencanaan (*planning*)
Semua orang menyadari bahwa perencanaan merupakan bagian terpenting dalam proses manajemen. Oleh karena itu, perencanaan ini menyita waktu banyak dalam proses manajemen. Untuk manajemen sumber daya manusia, perencanaan berarti penentuan program karyawan (sumber daya manusia) dalam rangka membantu tercapainya sasaran atau tujuan organisasi itu. Dengan kata lain mengatur orang-orang yang akan menangani tugas-tugas yang akan dibebankan kepada masing-masing orang dalam rangka mencapai tugas organisasi.
2. Pengorganisasian (*organizing*)
Apabila rangkaian kegiatan telah disusun dalam rangka mencapai tujuan organisasi, maka untuk melaksanakan atau implamentasi kegiatan tersebut harus di organisasikan. Organisasi sebagai alat untuk mencapai tujuan secara efektif oleh sebab itu dalam fungsi organisasi harus terlihat pembagian tugas dan tanggung jawab orang-orang atau karyawan yang akan melakukan kegiatan masing-masing.
3. Pengarahan (*Directing*)
Agar pelaksanaan kegiatan tersebut dapat berjalan dengan efektif diperlukan arahan dari manajer. Dalam suatu organisasi yang besar pengarahan ini tidak mungkin dilakukan oleh manajer itu sendiri, melainkan di delegasikan kepada orang lain yang diberi wewenang untuk itu.
4. Pengendalian (*controlling*)
Fungsi pengendalian adalah untuk mengatur kegiatan, agar kegiatan-kegiatan organisasi itu dapat berjalan sesuai dengan rencana. Disamping itu pengendalian juga di maksudkan untuk mencari jalan keluar atau pemecahan apabila terjadi hambatan pelaksanaan kegiatan.
5. Pengandaan tenaga (*Recrutment*)
Fungsi rekrutmen sumber daya manusia bertujuan untuk memperoleh jenis penjumlah tenaga atau sumber daya manusia yang tepat, sesuai dengan

kemampuan yang dibutuhkan oleh unit-unit kerja yang bersangkutan. Penentuan sumber daya manusia yang akan dipilih harus benar-benar yang diperlukan, bukan karena ada tenaga lain yang tersedia. Oleh sebab itu, system rekrutmen yang mencakup seleksi harus lebih dahulu dikembangkan secara matang.

6. Pengembang (*Devloement*)

Tenaga atau sumber daya manusia yang telah diperoleh suatu organisasi, perlu pengembangan sampai pada taraf tertentu sesuai dengan pengembangan organisasi itu. Pengembangan sumber daya manusia ini dapat dilaksanakan melalui pendidikan dan pelatihan yang bersinambungan.

7. Kompensasi (*Compensation*)

Adalah merupakan fungsi manajemen yang sangat penting, melalui fungsi ini organisasi memberikan balas jasa yang memadai dan layak kepada karyawan hal ini wajar karena karyawan sebagai sumber daya manusia tersebut memberikan jasa nya yang besar terhadap pencapaian tujuan organisasi. Dari hasil penelitian, meskipun kompensasi bukan hanya berupa materi atau uang, namun bentuk gaji yang sangat penting untuk meningkatkan hasil kerja.

8. Integrasi (*integration*)

Adalah kegiatan manajemen yang bertujuan untuk rekonsiliasi kepentingan-kepentingan karyawan dalam organisasi itu. Telah disadari bersama bahwa dalam melaksanakan kegiatan organisasi sering terjadi berbenturan kepentingan di antara karyawan atau antara karyawan dengan manajer. Untuk itu lah pentingnya fungsi integrasi ini agar diperoleh kesepakatan kembali dalam pelaksanaan kegiatan organisasi.

9. Memeliharaan (*Maintenance*)

Kemampuan-kemampuan sumber daya manusia yang telah dimiliki oleh sesuatu organisasi pemeliharaan (*maintenance*). Karena kemampuan tersebut adalah merupakan asset yang penting bagi pelaksanaannya tugas dan pencapaian tujuan organisasi. Fungsi pemeliharaan kemampuan sumber daya manusia ini termaksud juga jaminan sehatan dan keselamatan kerja karyawan, agar karyawan betah dalam organisasi tersebut.

10. Pemisahan (*Separation*)

Seorang karyawan tidak akan mungkin selalu berkerja pada organisasi tertentu. Pada suatu ketika paling tidak mereka harus memutuskan hubungan kerja dengan cara pensiun. Untuk itu maka tenaga kerja atau karyawan tersebut harus kembali kemasyarakat. Organisasi harus bertanggung jawab dalam memutuskan hubungan kerja ini sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku, dan menjamin harga masyarakat yang dikembalikan itu berada di dalam keadaan yang sebaik mungkin. Seorang

manajer sumber daya manusia harus melaksanakan fungsi ini dengan baik.

Menurut Hasibuan (2016) fungsi manajemen sumber daya manusia diantaranya:

1. **Perencanaan**
Perencanaan (*human resource planning*) adalah perencanaan yang efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membentuk terwujudnya tujuan.
2. **Pengorganisasian**
Pengorganisasian (*organizational chart*) adalah kegiatan untuk mengorganisasikan semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bagan organisasi.
3. **Pengarahan**
Pengarahan (*directing*) adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan dengan menetapkan semua karyawan agar mau bekerjasama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu terselesainya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.
4. **Pengendalian**
Pengendalian (*controlling*) adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.
5. **Pengadaan**
Pengadaan (*procurement*) adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.
6. **Pengembangan**
Pengembangan (*development*) adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.
7. **Kompensasi**
Kompensasi (*compensation*) adalah pemberian balas jasa langsung (*direct*) dan tidak langsung (*indirect*), uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.
8. **Pengintegrasian**
Pengintegrasian (*integration*) adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan karyawan, agar terciptanya kerjasama yang serasi dan saling menguntungkan.
9. **Pemeliharaan**
Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, loyalitas karyawan, agar mereka mau tetap bekerja sama sampai pensiun.

10. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi MSDM yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Kedisiplinan adalah keinginan dan kesadaran untuk mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

11. Pemberhentian

Pemberhentian (*separation*) adalah putusannya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh suatu keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontak kerja berakhir, pensiun dan sebab-sebab lainnya. Pelepasan diatur oleh Undang-undang No 12 Tahun 1964. Peran dari manajemen sumber daya adalah mengatur dan menetapkan program karyawan melalui fungsi-fungsi manajemen yang ada untuk menangani masalah-masalah yang berhubungan dengan kebutuhan karyawan sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien.

Dari beberapa fungsi yang dikemukakan oleh para ahli di atas, maka disimpulkan seperti aspek manajemen lainnya, manajemen sumber daya manusia memiliki fungsi-fungsi penting dalam sebuah perusahaan.

2.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan manajemen sumber daya manusia adalah untuk meningkatkan kontribusi produktif orang-orang yang ada dalam organisasi melalui sejumlah cara yang bertanggung jawab secara strategis, etis, dan sosial. (Menurut Sutrisno 2016).

Tujuan manajemen sumber daya manusia meliputi:

1. Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan sumber daya manusia untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja bermotivasi dan berkinerja tinggi, memiliki pekerja yang
2. siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerja secara legal.
3. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur sumber daya manusia yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.
4. Membantu dan mengembangkan arah keseluruhan organisasi dan strategis, khususnya yang berkaitan dengan implikasi sumber daya manusia.
5. Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer ini mencapai tujuannya.
6. Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antara pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.
7. Menyediakan media komunikasi antar pekerja dalam manajemen organisasi.

8. Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen sumber daya manusia.

Dari teori diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tujuan dari manajemen sumber daya manusia di dalam suatu perusahaan yaitu untuk menjaga, membuat, mempertimbangkan suatu kebijakan dan prosedur, serta memberi dukungan, menyediakan model komunikasi dalam organisasi demi mencapai tujuan organisasi.

2.1.4 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2016) peranan tujuan manajemen sumber daya manusia antara lain:

1. Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description, job specification, job requitmen*, dan *job evaluation*.
2. Menetapkan penarikan, seleksi dan penempatan karyawan berdasarkan asa *the right 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 perkembangan perusahaan pada khususnya.
6. Memoitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijaksanaan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis.
7. Memonitor kemajuan teknik dan perkembangan serikat buruh.
8. Mengatur mutasi karyawan baik vertical maupun horizontal.
9. Mengatur pensiun, pemberhentian dan pesangonnya.

2.1.5 Strategi Sumber Daya Manusia

Menurut Sutisno (2016) strategi sumber daya manusia berkaitan dengan visi, misi, strategi perusahaan, SBU (*strategy business unit*), dan juga strategi fungsional. Penentuan strategi sumber daya manusia perlu memperhatikan dan mempertimbangkan visi, misi, serta strategi korporat, serta perlu dirumuskan secara logis, jelas, dan aplikatif. Strategi sumber daya manusia mendukung pengimplementasikan strategi korporat dan perlu diterjemahkan dengan aktivitas-aktivitas SDM, kebijakan-kebijakan, program-program yang sejalan dengan strategi perusahaan akan mempengaruhi pencapaian sasaran perusahaan.

Perusahaan harus memilih strategi bisnis yang tepat supaya mampu memanfaatkan peluang bisnis dan ngantisipasi kendala-kendala yang terjadi sebagai dampak dari perubahan lingkungan yang cepat. Salah satu kunci yang sangat penting untuk meraih keuntungan kompetitif adalah melalui pengelolaan strategi sumber daya manusia secara efektif. Pengembangan dan pengimpementasianstrategi sumber

daya manusia yang tercermin pada kegiatan-kegiatan SDM, seperti pegandaan, pemeliharaan, dan pengembangan harus sejalan dengan strategi bisnis dan budaya perusahaan. Kemitraan dengan perusahaan lain merupakan karakteristik untuk meningkatkan produktivitas dan prestasi perusahaan yang mengacu pada inovasi, kreativitas, dan belajar keseimbangan (*countinous learning*) merupakan pilihan yang tepat bagi perusahaan-perusahaan yang ingin *servive* dan berkembang.

2.2 Kepuasan Kerja

2.2.1 Pengertian Kepuasan kerja

Kepuasan kerja merupakan hal penting yang dimiliki individu di dalam bekerja. Setiap individu pekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda pula. Tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dampaknya tidak sama. Kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong terwujudnya tujuan organisasi secara efektif. Sementara kepuasan yang rendah merupakan ancaman yang akan membawa kehancuran atau kemunduran bagi organisasi, secara cepat maupun perlahan.

Kepuasan kerja merupakan suatu kondisi psikologis yang menyenangkan atau perasaan karyawan yang sangat subjektif dan sangat tergantung pada individu yang bersangkutan dengan lingkungan kerjanya, dan kepuasan kerja merupakan suatu konsep *multicated* (banyak dimensi), ia dapat memakai sikap secara menyeluruh atau mengacu pada bagian pekerjaan seseorang.

Menurut widodo (2015) “Kepuasan kerja adalah perasaan menyongkong atau tidak menyongkong diri pegawai yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun kondisi dirinya”.

Menurut mangkunegara (2015) “Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan, sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, disiplin, dan prestasi kerja”.

Menurut hasibuan (2016) “Kepuasan kerja adalah cara pandang seseorang bersifat positif maupun yang bersifat tentang pekerjaannya”.

Menurut sondang p, MPA (2015) “Kepuasan kerja merupakan salah satu factor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal. Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja, ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaanya”.

Menurut bariyah (2015) kepuasan kerja merupakan salah satu sasaran penting manajemen sumber daya manusia dalam sebuah organisasi adalah terciptanya kepuasan kerja para pegawai/karyawan. Dari beberapa penelitian ditemukan bahwa dampak kepuasan kerja lebih banyak pada produktivitas karyawan, tingkat absensi karyawan dan tingkat pergantian karyawan.

Menurut Cascio (2016) menegaskan bahwa *“job staticfaction is a multidimensional attitude, it is made up of attitudes toward pay, promotions, coworkers, supervisions, the work it self and so on “*.

Menurut Robbins dan Coulter (2016) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai berikut : *job satisfaction refers to a person’s general attitude toward his or her job. A person with a high of job satisfaction has a positive attitude toward his or her job. A person who is dissatisfied has a negative attitude. When people speak of employee attitudes, they usually referring to job satisfaction.*

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja adalah suatu kondisi psikologis, sikap, perasaan dan cara pandang seseorang yang bersifat individual berhubungan dengan pekerjaan dan kondisi karyawan dalam mencapai tujuan organisasi dan setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan system nilai-nilai yang berlaku pada dirinya.

2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut Mangkunegara (2015) ada dua faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu faktor yang ada pada diri pegawai dan faktor pekerjaannya.

1. Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi, dan sikap kerja.
2. Faktor pekerjaan, yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), kedudukan, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi sosial, dan hubungan kerja.

Sedangkan menurut Priansa (2017) menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja 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 jenis pekerjaannya.
3. Faktor fisik
Merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik lingkungan kerja dan kondisi fisik pegawai, meliputi jenis pekerjaan, pengaturan kerja 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 system dan besarnya gaji atau upah, jaminan sosial, macam-macam tunjangan, fasilitas yang diberikan, promosi dan sebagainya.

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yang dikemukakan oleh para ahli maka faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu berdasarkan sikap kerja maupun persepsi seseorang, jenis pekerjaan yang diterima, dan besarnya gaji atau upah yang diperoleh. Faktor-faktor yang memiliki hubungan dengan kepuasan kerja karyawan.

2.2.3 Teori-Teori Kepuasan Kerja

Menurut priansa (2017) menyatakan teori mengenai kepuasan kerja secara umum adalah:

1. Teori Dua Faktor (*two factor theory*)

Teori kepuasan kerja yang menggambarkan kepuasan dan ketidakpuasan berasal dari kelompok variable yang berbeda yakni *hygiene factors* dan *motivators*. *hygiene factors* adalah ketidakpuasan kerja yang disebabkan oleh kumpulan perbedaan dari faktor-faktor (kualitas pengawasan, lingkungan kerja, pembayaran gaji, keamanan, kualitas lembaga, hubungan kerja dan kebijakan organisasi). Karena faktor-faktor ini bersifat mencegah reaksi negative maka disebut sebagai *hygiene (maintenance) factors*. Kepuasan kerja yang didatangkan dari kesimpulan faktor-faktor yang berhubungan pekerjaannya atau hasil secara langsung dari pekerjaannya (peluang promosi, tanggung jawab, prestasi) disebut sebagai *motivators*, karena merupakan level tertinggi dari kepuasan kerja.

2. Teori Nilai (*value theory*)

Teori kepuasan kerja yang menjelaskan pentingnya kesesuaian antara hasil pekerjaan yang diperolehnya (penghargaan) dengan persepsi mengenai kesediaan hasil. Semakin banyak hasil yang diperoleh maka ia akan lebih puas, jika memperoleh hasil yang sedikit maka ia akan sedikit puas. Teori ini berfokus pada banyak hasil yang diperoleh. Kunci kepuasan adalah kesesuaian hasil yang diterima dengan persepsi mereka.

3. Teori Keadilan (*equity theory*)

Teori keadilan adalah suatu keadaan yang muncul dalam pikiran pegawai jika ia merasa bahwa rasio antara usaha dan imbalan adalah seimbang dengan rasio individu yang dibandingkannya. Inti dari teori keadilan ialah bahwa pegawai membandingkan usaha mereka terhadap imbalan pegawai lainnya dalam situasi kerja yang sama. Teori ini berdasarkan pada asumsi bahwa orang-orang yang di motivasi oleh keinginan yang ingin

diperlakukan adil dalam pekerjaan. Pegawai bekerja untuk mendapat tukaran imbalan dari dalam organisasi.

Teori kepuasan yaitu menggambarkan kepuasan dan ketidakpuasan seseorang dalam bekerja yang dapat dilihat dari gaji yang diperoleh, penghargaan yang diperoleh, keadilan yang diperoleh, dan motivasi yang diberikan oleh perusahaan.

2.2.4 Pengukuran Kepuasan Kerja

Menurut Mangkunegara (2015) pengukuran kepuasan kerja dapat dilakukan dengan berbagai cara, yaitu:

1. Pengukuran kepuasan kerja dengan skala indeks Deskripsi jabatan
Cara penggunaan adalah dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan pada karyawan mengenai pekerjaan dan pertanyaan tersebut harus dijawab dengan jawaban ya, tidak atau ragu-ragu.
2. Pengukuran kepuasan kerja dengan berdasarkan gambar ekspresi wajah
Responden diharuskan memilih salah satu gambar wajah orang, mulai dari gambar wajah yang sangat gembira, gembira, netral, cemberut dan sangat cemberut.
3. Pengukur kepuasan kerja dengan kuesioner kepuasan kerja Minnesota skala ini berisi tanggapan yang mengharuskan karyawan memilih salah satu dari alternatif jawaban: sangat tidak puas, netral, puas, dan sangat puas terhadap pertanyaan yang diajukan.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pengukuran kepuasan kerja dapat dilakukan beberapa cara yaitu menggunakan skala indeks deskripsi jabatan, berdasarkan gambar ekspresi wajah, dan menggunakan kuesioner kepuasan kerja Minnesota.

2.2.5 Aspek-Aspek Kepuasan Kerja

Menurut Widodo (2015) aspek-aspek kepuasan kerja meliputi:

1. Pekerjaan itu sendiri (*work it self*)
Setiap pekerja memiliki suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Suka tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.
2. Atasan (*supervision*)
Atasan yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, atasan biasa dianggap sebagai pigr ayah/ibu/teman dan sekaligus atasannya.
3. Teman sekerja (*workers*)
Teman sekerja merupakan suatu faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lainnya, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.

4. Promosi (*promotion*)
Promosi merupakan faktor yang berhubungan ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh peningkata karier selama bekerja.
5. Gaji/ upah (*pay*)
Gaji/upah merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

Berdasarkan uraian di atas aspek-aspek kepuasan kerja dapat dilihat dari pekerjaan itu sendiri, atasan,teman sekerja,promosi,dan gaji yang diperoleh.

2.2.6 Cara Meningkatkan Kepuasan Atasan

Menurut hartatik (2017) untuk mencegah ketidakpuasan dan meningkatkan kepuasan, akan ada pendapat meurut para ahli. Berikut uraiannya:

1. Menurut Greenberg dan baron
Mencegah ketidakpuasan dan meningkatkan kepuasan dapat dilakukan dengan cara-cara berikut:
 - a. Membuat pekerjaan menyenangkan. Maka senang dengan pekerjaan yang membuat mereka gembira dari pada membosankan, sehingga menjadi lebih puas dan produktif.
 - b. Pembayaran gaji sesuai kejujuran. Orang percaya bahwa system pengupahan/penggajian yang tidak jujur membuat karyawan cenderung tidak puas dengan pekerjaannya.
 - c. Mempertemukan orang-orang dengan pekerjaan yang cocok dengan minatnya. Semakin banyak orang yang merasa dapat memenuhi kepentingan ditempat kerja,semakin puas ia dengan pekerjaannya.
 - d. Menghindari kebosanan dengan bekerja yang berulang-ulang. Kebanyakan orang cenderung mendapatkan sedikit kepuasan dengan melakukan pekerjaan yang sangat membosankan dan berulang. Orang yang merasa jauh lebih puas dengan pekerjaan yang meyakinkan bahwa mereka memperoleh sukses dengan cara mengontrol pekerjaan atas cara mereka sendiri.
2. Menurut reggio
Peningkatan pekerja dapat dilakukan dengan cara berikut:
 - a. Melakukan perubahan struktur kerja. Misalnya, dengan melakukan pertukaran pekerjaan, yaitu sebuah system perubahan pekerjaan dari salah satu tipe tugas ke tugas lain. Cara kedua yang harus dilakukan adalah dengan pemekaran atau peluasan suatu pekerjaan sebagai tambahan. Praktik memberikan tugas-tugas tambahan dan bervariasi membuat karyawan merasakan lebih dari sekedar anggota organisasi
 - b. Melakukan perubahan struktur pembayaran. Perubahan system pembayaran ini dilakukan dengan berdasarkan para ahliannya. Yaitu para pekerja di gaji berdasarkan pengetahuan dan keterampilan dari pada posisinya di

perusahaan, berdasarkan jasanya, dan berdasarkan pada keberhailan kelompok (keuntungan dibagi dengan seluruh anggota kelompok).

- c. Pemberian jadwal kerja fleksibel, yaitu dengan memberikan control mengenai pekerjaan sehari-hari mereka. Bagi mereka yang bekerja di daerah padat, dimana pekerja tidak bekerja tepat waktu atau waktu mereka yang merkea mempunyai tanggung jawab kepada anak-anak, dapat dilakukan dengan pekerjaan mingguan yang didapatkan, dimana jumlah pekerja per harinya dikurangi namun jumlah jam nya ditingkatkan. Para pekerja dapat mendapatkan pekerjaan yang hanya dilakukan dari hari senin sampai jumat, sehingga mereka dapat memiliki waktu longgar untuk liburan. Cara kedua dengan sitem sejumlah jam khusus per minggu, tetapi tetap mempunyai fleksibilitas kapan mulai dan mengakhiri sebuah pekerjaan.
- d. Mengadakan program yang mendukung. Perusahaan dapat meningkatkan program-program yang dirasakan dapat meningkatkan kepuasan kerja para karyawan.

Menurut Rivai (2015) idikator kepuasan kerja terdiri dari :

1. Isi Pekerjaan
penampilan tugas atau atribut pekerjaan yang actual da sebagai kotrol 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 bagi organisasi. Sebaliknya supervise yang buruk dapat meningkatkan trun 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 aka nada kepuasan kerja.

6. Rekan kerja
Adanya hubungan yang 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.

2.2.7 Ciri-Ciri Karyawan dengan Kepuasan Kerja Tinggi

Berdasarkan ciri-ciri karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi menurut badriyah (2015) adalah:

1. Organisasi akan memuaskan dalam jangka waktu yang lama.
2. Memperhatikan kualitas pekerjaan.
3. Lebih mempunyai komitmen organisasi.
4. Lebih produktif.

2.2.8 Indikator Kepuasan Kerja

Menurut hasibuan (2016) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaan. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja.

Berdasarkan definisi diatas indikator kepuasan kerja adalah :

1. Menyenangi pekerjaannya
Orang yang menyadari betul arah kemana ia menjurus, mengapa ia menempuh jalan itu, dan bagaimana caranya ia harus menuju sasarannya. Ia menyenangi pekerjaannya karena ia bias mengerjakannya dengan baik
2. Mencintai pekerjaannya
Memberikan suatu yang terbaik dengan mencurahkan segala bentuk perhatian dengan segenap hati yang memiliki dengan segala daya upaya untuk suatu tujuan walaupun susah, walaupun sakit, dengan tidak menegenal waktu, dimanapun karyawan merasa akan selalu memikirkan pekerjaannya.
3. Moral kerja
Kesempatan batiniah yang muncul dari dalam diri seseorang karyawan untuk mencapai tujuan tertentu dengan buku mutu yang ditetapkan.
4. Kedisiplinan
Kondisi yang tercipta dan terbentuk dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kesetiaan, keteraturan dan suatu ketertiban.

5. Prestasi kerja

Hasil kerja seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya berdasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu.

Menurut Mangkunegara (2015), kepuasan kerja berhubungan dengan variabel-variabel seperti *turnover*, tingkat absensi, umur, tingkat pekerjaan, dan ukuran organisasi perusahaan.

1. *Turnover*

Kepuasan kerja lebih tinggi dihubungkan dengan *turnover* karyawan yang rendah. Sedangkan karyawan-karyawan yang kurang puas biasanya *turnover* lebih tinggi.

2. Tingkat ketidakhadiran (absensi) kerja

Karyawan-karyawan yang kurang puas cenderung tingkat ketidakhadiran (absen) tinggi. Mereka sering tidak hadir dengan alasan yang tidak logis dan subjektif.

3. Umur

Ada kecenderungan karyawan yang lebih tua merasa puas daripada karyawan yang berumur relative lebih muda. Hal ini di asumsikan bahwa karyawan yang lebih tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaannya, sehingga apabila antara harapannya dengan realita kerja terdapat kesenjangan atau ketidakseimbangan dengan menyebabkan mereka menjadi tidak puas.

4. Tingkat pekerjaan

Karyawan-karyawan yang menduduki tingkat pekerjaan yang lebih tinggi cenderung lebih puas daripada karyawan yang menduduki 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 karyawan. Hal ini karena besar kecil suatu perusahaan berhubungan pula dengan koordinasi, komunikasi, dan partisipasi karyawan.

Menurut Vhueithzal Rivai (2017) Indikator kepuasan kerja terdiri dari:

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 pekerjaan itu;

2. Servis

Perhatian dan hubungan yang baik dari pemimpin kepada bawahan, sehingga karyawan akan merasa bahwa dirinya menjadi bagian yang

penting dari organisasi. Sebaliknya, super servies yang buruk dapat meningkatkan, Turn Over dari absensi karyawan;

3. Organisasi dan manajemen
Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi yang stabil, untuk memberikan kepuasan pada karyawan;
4. Kesempatan untuk maju
Ada nya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan meningkatkan kemampuan lama bekerja akan memberikan kepuasan kerja pada karyawan terhadap pekerjaan
5. Gaji dan keuntungan dalam bidang Financial
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 berdasarkan pada tingkat keterampilan, tuntutan pekerjaan, serta standart gaji untuk pekerjaan tertentu, maka akan ada kepuasan kerja;
6. Rekan Kerja
Adanya hubungan yang dirasakan 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 pekerjaan 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;

Berdasarkan teori-teori mengenai kepuasan kerja diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan kerja adalah suatu kondisi psikologis, sikap, perasaan, dan cara pandang seseorang yang berhubungan dengan pekerjaan dan kondisi karyawan dalam mencapai tujuan organisasi. pekerjaan, dan ukuran organisasi perusahaan.

2.3 Kinerja

2.3.1 Pengertian Kinerja

Kinerja yang baik dilakukan maka akan menghasilkan suatu hasil yang memuaskan perusahaan dan karyawan itu sendiri, tetapi kinerja yang buruk akan membawa dampak yang sangat tidak baik bagi perusahaan, dapat menjatuhkan perusahaan sehingga tujuan perusahaan tidak dapat tercapai. Kinerja pada dasarnya yaitu apa yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan. Beberapa pengertian kinerja yang dikemukakan oleh para ahli seperti:

Menurut abdulah (2018) “kinerja adalah prestasi kerja yang merupakan hasil dari implementasi rencana kerja yang dilihat oleh suatu institusi yang dilakukan oleh pimpinan dan karyawan (SDM) yang bekerja di institusi baik pemerintah maupun perusahaan (bisnis) untuk mencapai tujuan organisasi”.

Menurut priansa (2017) “kinerja adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai dalam mengembangkan pekerjaan”.

Menurut nawawi (2016) “kinerja karyawan adalah hasil perseorangan dalam organisasi, sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai oleh suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi mempunyai keterkaitan erat. Tercapainya tujuan tidak dapat dilepaskan sumber daya yang dimiliki organisasi yang digunakan atau dijalankan oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tertentu”.

Menurut mangkunegara (2015) “kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Menurut torang (2017) “kinerja adalah kuantitas dan atau kualitas hasil kerja individu atau sekelompok di dalam organisasi dalam melakukan tugas pokok dan fungsi yang berpedoman pada norma, standar operasional prosedur, kriteria dan ukuran yang ditetapkan atau yang berlaku dalam organisasi”.

Menurut notoadmodjo (2015) “kinerja adalah hasil kerja yang dapat ditampilkan atau penampilan kerja seseorang karyawan. Dengan demikian kinerja seorang karyawan dapat diukur dari hasil kerja, hasil tugas, atau hasil kegiatan dalam kurun waktu tertentu”.

Menurut hasibuan (2016) mengemukakan kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu.

Menurut houldsworth (2015) “mengemukakan bahwa *performance is not only a matter of results or outputs but also behavior and process.*”

Dari beberapa pengertian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan kata lain kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seorang dalam melaksanakan tugas-tugas dalam perusahaan demi mencapainya tujuan organisasi.

2.3.2 Aspek-Aspek Mengukur Kinerja

Aspek-aspek yang digunakan mengukur kinerja menurut priansa (2017) adalah:

1. Kualitas kerja yaitu pencapaian kinerja karyawan yang dapat dilihat pada diri karyawan itu sendiri pada saat bekerja, yang meliputi ketetapan waktu dalam mengerjakan pekerjaan, ketelitian dalam mengerjakan tugas dan juga terampil dalam mengerjakan tugas.

2. Kualitas kerja adalah pencapaian kinerja karyawan yang diukur atas hasil pekerjaan yang dicapai pekerja dalam bekerja, kualitas kerja juga dapat diukur oleh *output* atau hasil kerja dibandingkan dengan standar *output* yang telah ditetapkan perusahaan.

2.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan diungkapkan oleh mangkunegara(2015), sebagai berikut:

1. Faktor pegawai
Faktor pegawai, yaitu kecerdasan (IQ), kecakapa khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman kerja, masa kerja, kepribadian, emosi, cara berfikir, persepsi, dan sikap kerja.
2. Faktor pekerjaan
Faktor pekerjaan yaitu jenis pekerjaan, struktur organisasi, pangkat (golongan), penduduk, mutu pengawasan, jaminan finansial, kesempatan promosi jabatan, interaksi social, dan hubungan kerja.

2.3.4 Indikator Kinerja Karyawan

Indikator kerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan. Menurut priansa (2017) indikator kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Kuantitas pekerjaan
Kuantitas pekerjaan berhubungan dengan valume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh pegawai dalam kurun waktu tertentu.
2. Kualitas pekerjaan
Kualitas pekerjaan berhubungan dengan pertimbangan ketelitian, kerapian, dan kelengkapan di dalam menangani tugas-tugas yang ada di dalam organisasi.
3. Kemandirian
Kemandirian berkenan dengan pertimbangan derjat kemampuan pegawai untuk berkerja dan mengembangkan tugas secara mandiri dengan meminimalisir bantuan orang lain. Kemandirian juga menggambarkan kedalaman komitmen yang dimiliki oleh pegawai.
4. Inisiatif
Inisiatif berkenan dengan pertimbangan kemandirian, fleksibilitas berfikir, dan kesediaan untuk menerima tanggung jawab.
5. Adaptabilitas
Adaptabilitas berkenaan dengan kemampuan untuk beradaptasi, mempertimbangkan kemampuan untuk bersaksi terhadap mengubah kebutuhan dan kondisi-kondisi.

6. Kerjasama

Kerjasama berkaitan dengan pertimbangan kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain.

Menurut wirawan (2015), indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu:

1. Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas. Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan di nyatakan dalam istilah seperti 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 kenaikan hasil dan setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor

Menurut Robbins (2014) 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 aktifitas yang diselesaikan;
3. Ketepatan waktu
Merupakan tingkat aktifitas yang diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta hasil waktu yang tersedia untuk aktifitas lain;
4. Efektifitas
Merupakan tingkat penggunaan tingkat sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, dan bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam menggunakan sumber daya.

5. Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan mendapatkan menjalankan fungsi kerjanya tanpa meminta bantuan, bimbingan dari orang tua atas pengawas.

Berdasarkan teori-teori mengenai kinerja karyawan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam menjalankan tugas-tugas dari perusahaan demi tercapainya tujuan organisasi. Indikator kinerja meliputi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian.

2.4 Penelitian Sebelumnya dan Kerangka Pemikiran

2.4.1 Penelitian Sebelumnya

Berikut merupakan penelitian sebelumnya mengenai kepuasan kerja dengan kinerja karyawan:

Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya

No	Nama	Judul	Variabel	Indikator	Hasil penelitian
1.	Aditya Wardana	Hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada PT. Dapensi Dwi Karya 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 keuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Dapensi Dwi Karya Bandung memiliki hubungan yang positif dan signifikan. Besarnya kepuasan kinerja terhadap kinerja karyawan sebesar 54,8% dan sisanya sebesar 45,2
2.	Sarah Nur Lova	Hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada PT. swinish boga industri	Kepuasan kerja (X) kinerja karyawan (Y)	Kepuasan kerja (X) 1. Menyenangi pekerjaannya 2. Mencintai pekerjaannya 3. Moral kerja 4. Kedisiplinan 5. Prestasi kerja Kinerja karyawan (Y) 1. kualitas 2. kuantitas 3. ketepatan waktu 4. efektivitas	Adanya hubungan positif antara variabel kepuasan kerja dengan kinerja karyawan di PT > swinish industri dimana, hasil dari analisis koefesien korelasi produk moment adalah sebesar 0,551. Dengan hasil koefesien derteminasi sebesar 30,36% sedangkan

No	Nama	Judul	Variabel	Indikator	Hasil penelitian
				5. kemandirian 6. komitmen kerja	sisanya 664,64% dijelaskan oleh faktor-faktor lain dikepuasan kerja.
3.	Winda Nurvaida	Hubungan Kepuasan Kerja Pada PT.Telkomsel	Kepuasan kerja (X) kinerja Karyawan (Y)	Kepuasan Kerja (X) 1. Kesetiaan 2. Kemampuan 3. Kejujuran 4. Kreativitas 5. Kepemimpinan 6. Tingkat gaji 7. Kompensasi 8. Lingkungan kerja Kinerja karyawan 1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Pelaksanaan tugas 4. Tanggung jawab	Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis hasil dari pengolahan data koefisien korelasi memiliki korelasi sebesar 0,761 menunjukkan bahwa terdapat hubungan sangat kuat antara kepuasan kerja dengan kinerja, analisis koefisien detriminasi menunjukkan bahwa kontribusi variabel kepuasan sebesar 54,17% terhadap kinerja dan hasil uji hipotesis dimana terhitung lebih besar dari pada t_{tabel} ($5,05281 > 1,70113$) artinya H_0 ditolak dan H_a diterima maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada PT telkomsel
4.	Astir Indah Puji Lestari	Hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan tetap non menerjerial PT. asuransi jiwa rekapita	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. Efektivita 4. biaya Kebutuhan untuk pengawasan	Menggunakan uji dua sisi dengan tingkat signifikan 0,05 yang menunjukkan adanya korelasi yang sedang antara keppuasan kerja dengan kinerja karyawan yaitu sebesar 55,6% r_{hitung} sebesar 4.13 dan t_{tabel} dengan n-1 sebesar 55 serta alpha sebesar 0,05 dan t tabel 1,96 maka H_0

No	Nama	Judul	Variabel	Indikator	Hasil penelitian
					ditolak dan Ha diterima yaitu terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja
5.	Hilda izwatu khazanah	Hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan outsourcing PT jaya kota pasuruan	Kepuasan kerja(X) kinerja karyawan	Kepuasan Kerja (X) 1. Kesetiaan 2. Kemampuan 3. Kejujuran 4. Kreativitas 5. Kepemimpinan 6. Tingkat gaji 7. Kompensasi 8. Lingkungan kerja Kinerja karyawan 1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Pelaksanaan tugas 4. Tanggung jawab	Terdapat hubungan yang positif akan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan outsourcing PT jaya kota pauruan hal ini ditunjukkan dari hasil spss 16 for windows dengan nilai koefesien antara variabel kepuasan kerja dengan kinerja sebesar 0,166 dengan peluang (p)= 0,001 signifikan 0,05

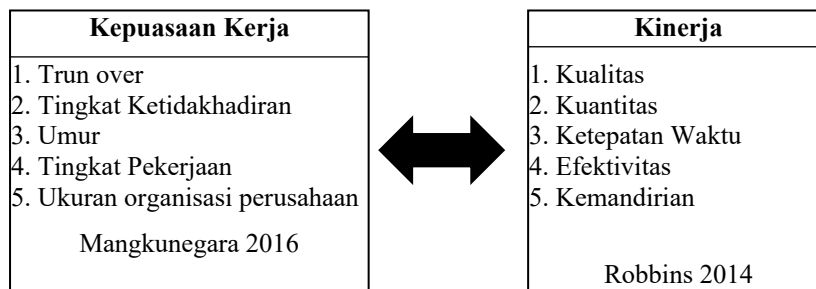
2.4.2 Kerangka Pemikiran

Dalam perkembangan suatu organisasi saat ini, sebuah organisasi harus bisa mencapai kinerja terbaik dari karyawannya. Kinerja yang tinggi bisa dilihat dari karyawan yang merasa puas terhadap pekerjaannya, pada dasarnya setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan system nilai yang diberlakukan pada dirinya. Semakin banyak aspek yang terkandung dalam suatu pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi kepuasan kerja yang di rasakanya. Sebagai suatu sikap, maka kepuasan kerja akan memiliki dampak terhadap prilaku (tindakan) seseorang. Bahwa ada konsekuensi ketika karyawan tidak menyukai pekerjaan mereka, konsekuensi dari ketidakpuasan ada respon yang menunjukkan keluarnya karyawan dari perusahaan bahkan kondisi menjadi lebih buruk yaitu ketidakhadiran dan keterlambatan yang terus menurun, kurangnya usaha dan meningkatnya kesalahan kerja yang menyebabkan kinerja karyawan menurun.

Kepuasan kerja adalah suatu sikap dan perasaan dari karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen kerja. Kinerja adalah suatu perwujudan hasil kerja yang dapat mencerminkan tingkatan prestasi dari seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya. Dalam aspek kinerja ada beberapa faktor yang mempengaruhi

Penelitian oleh Sarah Nur Lova (2018) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Semakin tinggi kepuasan kerja karyawan, maka akan semakin baik kinerja karyawan tersebut. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut maka dapat di buat konstelasi penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1 Konstelasi Penelitian

2.5 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan, kerangka pemikiran dan penelitian terdahulu yang telah dikemukakan di atas, maka penulis merumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Diduga Kepuasan kerja karyawan pada PT. METRO Auto Care Kurang Baik.
2. Diduga Kinerja Karyawan pada PT. METRO Auto Care Cukup Baik.
3. Diduga terdapat hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan Pada PT. METRO Auto Care.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu Deskriptif dengan Explanatory survey. Jenis dan metode penelitian ini digunakan untuk menguji hipotesis antar variabel yang sudah dibuat, digunakan untuk menjelaskan fenomena dalam bentuk hubungan antar variabel. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui hubungan kepuasan kerja dengan kinerja Karyawan pada PT. METRO Auto Care.

3.2. Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

3.2.1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah variabel yang dijadikan sebagai penelitian, terdapat dua variabel yaitu Kepuasan Kerja sebagai variabel X (Independen), dan Kinerja Karyawan sebagai variabel Y (Dependen) pada PT. METRO Auto Care

3.2.2. Unit Analisis

Unit analisis yang digunakan adalah berupa individual, yaitu sumber data yang diperoleh dari 50 Responden yang merupakan karyawan produksi pada PT. METRO Auto Care

3.2.3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu Jalan Raya Pahlawan seribu, BSD City Desa Lengkong Wetan, Kelurahan Serpong Lengkong Wetan, Tangerang Selatan. Banten 15310.

3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian

3.3.1. Jenis Data Penelitian

Jenis data yang diteliti adalah data kualitatif dan kuantitatif.

1. Data kualitatif

Yaitu data yang diperoleh dari hasil observasi, dan survey berupa uraian/penjelasan mengenai variabel yang diteliti.

2. Data kuantitatif

Yaitu berupa angka mengenai absensi, Turn over dan kinerja Karyawan Pada PT. METRO Auto Care.

3.3.2. Sumber Data Penelitian

1. Data primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung melalui observasi, survei, wawancara dan menyebarkan kuesioner kepada responden mengenai variabel yang diteliti yaitu Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan.

2. Data sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari penyedia data pada PT. METRO Auto Care

3.4. Operasionalisasi Variabel

Untuk memudahkan proses analisis maka terlebih dahulu mengklasifikasi variabel-variabel ke dalam dua kelompok yaitu variabel bebas (independen), dan variabel terikat (dependen).

1. Variabel Bebas (Independen)

Sugiyono (2013) “ Mendefinisikan variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya, timbulnya variabel dependen terikat”. Dalam penelitian Ini variabel Independennya adalah Kepuasan Kerja.

2. Variabel Terikat (Dependen)

Sugiyono (2016) “Mendefinisikan variabel terikat (variabel dependen) adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.” Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah Kinerja Pegawai

**Tabel 3.1 Operasional Variabel
Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan PT. METRO Auto Care**

Variable	Indikator	Ukuran	Skala
Kepuasan Kerja (X)	1. Turn Over	1. Karyawan puas dengan pekerjaa dan tidak mengambil pekerjaan lain 2. Karyawan bekerja diperusahaan sampe pension 3. Karyawan puas dan tidak mengalami kejenuhan dalam bekerja	Ordinal
	2. Ketidak Hadiran	1. Karyawan hadir tepat waktu 2. Karyawan puas memberikan keterangan yang jelas ketika tidak masuk 3. Karyawan memiliki tingkat kehadiran yang baik	Ordinal
	3.Umur	1. Pendidikan dan pengetahuan sesuai dengan bidang pekerjaan 2. Usia produktif dalam bekerja 3. Karyawan puas untuk melakukan pekerjaan yang diberikan karena sudah berpengalaman	Ordinal
	4. Tingkat Pekerjaan	1. Mencintai Pekerjaan 2. Karyawan puas dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan 3. Karyawan merasa puas untuk berusaha mementingkan kualitas dari hasil pekerjaan yang dikerjakan	Ordinal
	5.Ukuran Organisasi perusahaan	1. Tingkat keberhasilan efektifitas fungsi-fungsi manajemen dalam perusahaan 2. Struktur ogrsnisasi memberikan kemudahan 3. Karyawan merasa puas untuk memahami system dan prosedur kerja yang diterapkan oleh	Ordinal

Variable	Indikator	Ukuran	Skala
		perusahaan	
Kinerja Karyawan (Y)	1. Kualitas	1. Mengerjakan pekerjaan dengan baik 2. Bekerja sesuai dengan standar operasinal perusahaan 3. Menghasilkam kualitas kerja yang baik	Ordinal
	2. Kuantitas	1. Mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan 2. Taingkat pencapaian kerja dengan harapan perusahaan 3. Memiliki kuantitas kerja yang maksimal	Ordinal
	3. Efektivitas	1. Tidak pernah meninggalkan kerja tanpa izin 2. Berada ditempat kerja ketika waktu istirahat habis 3. Menggunakan sumber daya secara efektif	Ordinal
	4. Ketepatan waktu	1. Tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaan 2. Tidak menunda nunda pekerjaan	Ordinal
	5. Kemandirian	1. Mampu melaksanakan tugas sendiri dengan benar 2. Dapat mengatasi kesulitan dalam bekerja	Ordinal

Sumber: Menurut Mangkunegara 2011, dan Menurut Robbins 2014

3.5. Non Probability Sampling

Menurut sugiyono (2016) Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi yang akan diteliti. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penarikan sampel *non probability sampling*. Dimana penulis dengan sengaja memilih karyawan pada PT. METRO Auto Care sebanyak 37 karyawan dan semuanya diikut sertakan dalam penelitian.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data di tentukan berdasarkan beberapa jenis prosedur pengumpulan data dengan cara :

1. Data primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media pelantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian ini data primer di peroleh dengan cara:

a. Survei

Dalam penelitian ini metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode survei. Metode survei digunakan dalam penelitian kuantitatif dimana menggunakan alat bantu kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, survei terdiri dari wawancara dan kuisioner.

1) Wawancara

Wawancara adalah metode yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung, mengenai masalah yang akan diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dengan melakukan wawancara langsung.

2) Kuesioner

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Teknik ini memberikan tanggung jawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan

b. Observasi

Observasi adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.

Skala pengukuran yang digunakan untuk menilai setiap jawaban responden adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pertanyaan seperti tabel dibawah ini :

Tabel 3.2 Skala Likert

Keterangan	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2016)

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data skunder dalam penelitian ini didapatkan dengan cara mengumpulkan data-data dan bahan pustaka lainnya dari teori yang relevan terhadap permasalahan yang diteliti seperti buku, jurnal, dan penelitian terdahulu serta penyedia data pada PT. METRO Auto Care

3.7 Uji Kualitas Data

Penelitian yang mengukur variabel dengan menggunakan instrumen kuisisioner 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 (Validity)

Menurut Arikunto Suharsimi (2017) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau shahih mempunyai validitas tinggi. Sebaiknya, instrumen dikatakan valid apabila dapat mengukur apa yang hendak diukur dan dapat menghasilkan data dari variabel yang di teliti secara tepat.

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah alat tersebut valid, valid artinya ketepatan mengukur sebuah variabel yang akan diukur. Jika butir pertanyaan kuesioner yang tidak valid maka butir pertanyaan kuesioner tersebut dapat diganti atau dibuang.

Koefisien masing-masing item dalam kuesioner kemudian dibandingkan dengan nilai r_{table} . Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Setiap pertanyaan dikatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{table}$, dan apabila tidak valid nilai $r_{hitung} < r_{table}$. Rumus yang digunakan untuk validitas adalah rumus product moment, yang rumusnya sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum XY - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{[n \cdot \sum X^2 - (\sum Xi)^2] \cdot [n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Sumber: Umar, Husen (2010)

Keterangan

- r_{xy} = koefisien korelasi
 $\sum X$ = jumlah butir
 $\sum Y$ = jumlah skor total (seluruh item)
 n = jumlah responden

kriteria pengujianya adalah

- $r_{hitung} > r_{table}$ = Maka kuisisioner valid
 $r_{hitung} < r_{table}$ = Maka kuisisioner tidak valid

Berikut Ini Merupakan Hasil Uji Validitas Dari Variabel Kepuasan Dan Kinerja :

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja

No	r hitung	t tabel	Keterangan	Kesimpulan
1	0,439	0,361	r hitung > r tabel	Valid
2	0,349	0,361	r hitung > r tabel	Tidak Valid
3	0,323	0,361	r hitung > r tabel	Tidak Valid
4	0,298	0,361	r hitung > r tabel	Tidak Valid
5	0,459	0,361	r hitung > r tabel	Valid
6	0,582	0,361	r hitung > r tabel	Valid
7	0,551	0,361	r hitung > r tabel	Valid

No	r hitung	t tabel	Keterangan	Kesimpulan
8	0,582	0,361	r hitung > r tabel	Valid
9	0,670	0,361	r hitung > r tabel	Valid
10	0,624	0,361	r hitung > r tabel	Valid
11	0,530	0,361	r hitung > r tabel	Valid
12	0,500	0,361	r hitung > r tabel	Valid
13	0,688	0,361	r hitung > r tabel	Valid
14	0,707	0,361	r hitung > r tabel	Valid
15	0,477	0,361	r hitung > r tabel	Valid

Sumber : Pengolahan data Output SPSS

Berdasarkan hasil output SPSS pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa untuk variabel kepuasan kerja dari total pertanyaan sebanyak 15 item yang dinyatakan valid serta dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Tabel 3.4 Uji Validitas Kinerja Karyawan

No	r hitung	r tabel	Keterangan	Kesimpulan
1	0,460	0,361	r hitung > r tabel	Valid
2	0,515	0,361	r hitung > r tabel	Valid
3	0,345	0,361	r hitung > r tabel	Tidak Valid
4	0,393	0,361	r hitung > r tabel	Valid
5	0,559	0,361	r hitung > r tabel	Valid
6	0,447	0,361	r hitung > r tabel	Valid
7	0,350	0,361	r hitung > r tabel	Tidak Valid
8	0,434	0,361	r hitung > r tabel	Valid
9	0,487	0,361	r hitung > r tabel	Valid
10	0,530	0,361	r hitung > r tabel	Valid
11	0,352	0,361	r hitung > r tabel	Tidak Valid
12	0,512	0,361	r hitung > r tabel	Valid
13	0,474	0,361	r hitung > r tabel	Valid
14	0,447	0,361	r hitung > r tabel	Valid
15	0,366	0,361	r hitung > r tabel	Valid

Sumber : Pengolahan data Output SPSS

Berdasarkan hasil output SPSS pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa untuk variabel Kinerja Karyawan dari total pertanyaan sebanyak 15 item yang dinyatakan valid 13 dan yang tidak valid sebanyak 3 serta dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

3.7.2 Uji Reliabilitas (Reliability)

Menurut Agus Riyanto. (2017) Reliabilitas menunjukkan pada pengertian apakah sebuah instrumen dapat mengukur sesuatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu. Dengan kata lain, ukuran yang ditampilkan dalam koefisien reliabilitas merupakan ukuran yang menyatakan keabsahan atau kekonsistenan suatu instrumen. Instrumen yang diestimasi reliabilitasnya yakni instrumen yang diujicobakan terlebih dahulu. Estimasi realibilitas Untuk estimasi estimasi reliabilitas instrumen yang berbentuk soal uraian atau angket digunakan rumus Alpha Cronbach dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xxi} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right)$$

Keterangan :

r_{xxi} = koefisien reliabilitas instrumen

k = banyaknya item tes

s_i^2 = varian skor pegawai pada suatu item tes

s_t^2 = varian skor total

Tabel 3.5 Reliability Statitics kepuasan kerja

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.810	.807	15

Sumber : Data output SPSS

Dapat diketahui bahwa Cronbach's alpha untuk variabel Kepuasan kerja yaitu sebesar 0,810, yang berarti diterima maka instrument tersebut telah reliabel. Menguji reliabilitas instrument variabel (Y) .

Dapat dianalisis melalui program SPSS maka diperoleh nilai *cronbach's alpha*, sebagai berikut :

Tabel 3.6 Reliability Statitics Kinerja Karyawan

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.703	.711	15

Sumber: Data output SPSS

Dapat diketahui bahwa Cronbach's alpha untuk variabel Kinerja Karyawan yaitu sebesar 0,703 yang berarti diterima maka instrument tersebut telah reliabel.

3.8 Metode Pengolahan/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

Menurut Sugiyono (2016) Statistik deskriptif adalah yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Tanggapan responden dihitung menggunakan rumus tanggapan total responden sebagai berikut:

Keterangan:

Skala	Kriteria Penilaian
0%-20%	Sangat Tidak Setuju
20%-40%	Tidak Setuju
40%-60%	Kurang Setuju
60%-80%	Setuju
80%-100%	Sangat Setuju

Sumber : Sugiyono (2016)

3.8.2 Analisis Kuantitatif

Analisis kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang diketahui. Pengolahan data analisis kuantitatif menggunakan kaidah statistik terhadap data berupa angka atau numerik, data kuantitatif berupa data mengenai aspek yang dapat dikuantifikasi dalam bentuk angka (variabel) yang dianalisis dan penelitian dengan pendekatan kuantitatif.

3.8.3 Analisis Koefisien Korelasi

Analisis Korelasi Rank Spearman digunakan untuk mengukur kuat atau lemahnya hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan.

Rumus yang digunakan untuk menghitung koefisien korelasi Rank Spearman adalah sebagai berikut:

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

Sumber: Sugiyono (2016)

Keterangan:

r_s = koefisien Rank Sperman

n = ukuran sampel

r = ranking

d_i = selisih dari rangking ke- i

Untuk menginterpretasikan hasil penelitian korelasi adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi dan Tafsirannya

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2016)

3.8.4 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dimaksudkan untuk mengetahui kepuasan kerja sebagai variabel independen dan kinerja pegawai sebagai variabel dependen pada PT. METRO Auto Care Koefisien determinasi dapat dihitung dengan rumus:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Sumber: Silaen,sofan (2017)

Keterangan:

KD = Koefisien determinasi

r^2 = Koefisien Kolerasi

3.8.5 Uji Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui hubungan Kepuasan Kerja dengan kinerja karyawan PT. METRO Auto Care dan untuk membuktikan apabila hipotesis yang dibuat dapat diterima atau ditolak, maka perlu dilakukan uji hipotensis sebagai berikut:

1. $H_0 : p < 0$ artinya tidak terdapat hubungan positif antara Kepuasan kerja dengan kinerja Karyawan pada PT. METRO Auto Care
2. $H_a : p > 0$ artinya terdapat hubungan positif antara Kepuasan kerja dengan Kinerja karyawan pada PT. METRO Auto Care

Pengujian signifikasi koefisien korelasi, selain dapat menggunakan tabel , juga dapat dihitung dengan uji t yang rumusnya sebagai berikut:

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

Sumber: Sugiyono (2016)

Dimana:

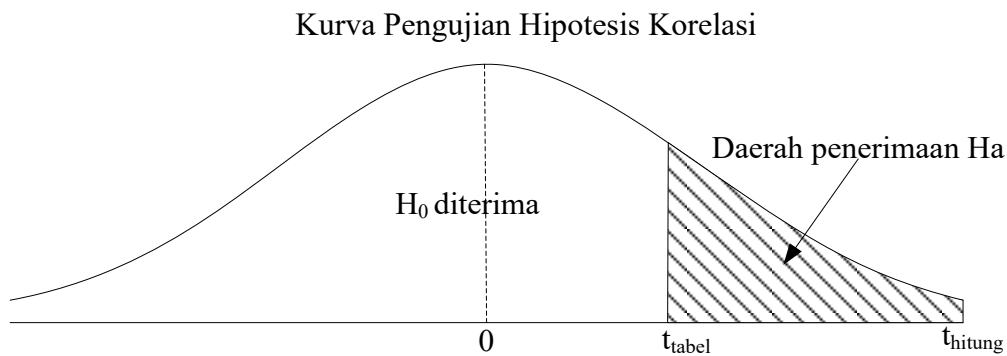
t = t_{hitung}

r = koefisien korelasi

n = banyaknya responden

Dari hasil perhitungan t hitung maka kriteria hasil pengujiannya adalah:

1. Terima H_0 jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$
Artinya tidak terdapat hubungan nyata antara Kepuasan kerja dengan Kinerja Karyawan pada PT. METRO Auto Care
2. Tolak H_0 terima H_a jika $t_{hitung} > t_{tabel}$
Artinya, terdapat hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan pada PT. METRO Auto Care



Gambar 3.1 Kurva Pengujian Hipotesis Koefesien Korelasi

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Sejarah dan Perkembangan PT METRO Auto Care

PT. MERO Auto Care adalah sebuah perusahaan bengkel yang berdiri pertama kalinya pada tahun 2000 dengan nama METRO Auto Care. Bengkel ini merupakan bengkel sparepart yang bergerak dibidang otomotif, sekaligus menerapkan tempat pelatihan bagi siswa STM. Berbekal kemampuan teknis yang baik dan pelayanan pelanggan yang memuaskan, bengkel METRO Auto Care terus berkembang pesat.

Perkembangan ini pada sebuah bengkel METRO Auto Care bertaraf nasional yang mengembangkan tahap usahanya dibidang otomotif. Bidang usaha bengkel METRO Auto Care berkembang. Bernaung sesuai dengan standar bendera METRO Auto Care ini sesuai dengan standar kualitas dan pelayanan mengikuti standar agen tunggal pemegang merk. Atas dasar kemampuan teknis yang baik, standar kualitas kerja, dan membina kemampuan yang baik dengan pelanggan, dan bengkel-bengkel auto service lainnya dapat menjadi bengkel resmi bagi beberapa merek.

Selain dunia perbengkelan, METRO Auto Care juga telah melebarkan sayap usahanya dibidang pelatihan, jasa konsultasi perbengkelan, penjualan peralatan bengkel, dan dukungan teknis bagi bengkel-bengkel umum lainnya.

Sebagai salah satu bengkel bertaraf bengkel resmi, METRO Auto Care dalam memuaskan kebutuhan pelanggan resmi didasari pada komitmen untuk terus belajar dan berkembang, diimbangi dengan pengguna peralatan terbaru sesuai dengan perkembangan teknologi di industry otomotif.

Kami menyadari bahwa keberhasilan bengkel METRO Auto Care tidak terlepas dari dukungan yang berikan oleh masyarakat baik sebagai karyawan maupun pelanggan. Oleh karena itu, kami meyakini bahwa penting bagi kami untuk memberikan kembali kepada masyarakat yang telah mendukung kami melalui kegiatan yang menjadi keahlian kami.

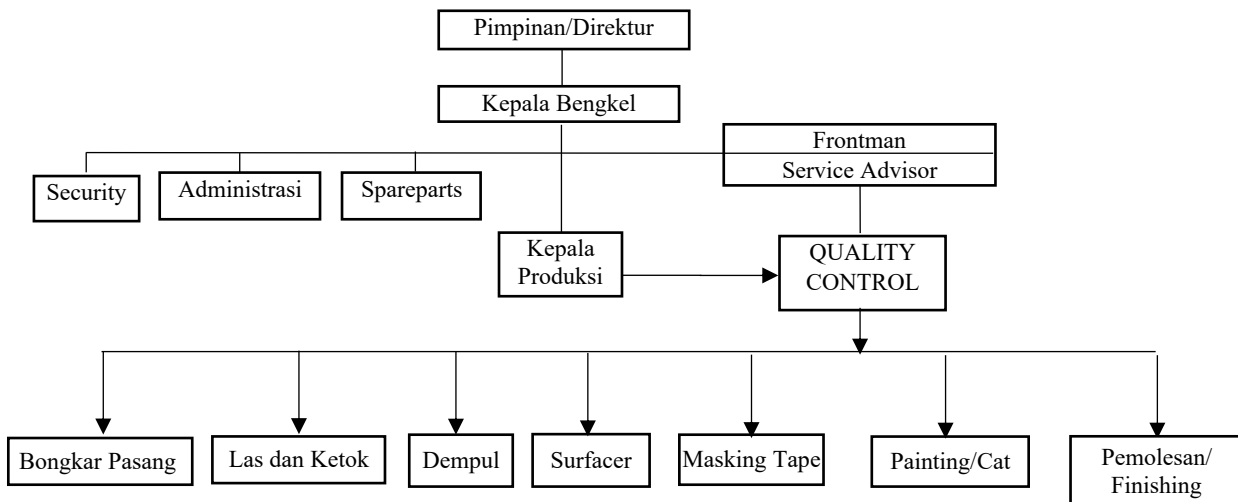
4.1.2 Visi dan Misi PT METRO Auto Care

Visi : Menjadi salah satu perusahaan penggerak di bidang otomotif

Misi : Membuktikan bahwa perusahaan kami dapat memberikan pelayanan yang baik dalam jasa perbaikan mobil khususnya untuk body repair dan printing yang handal dan efisien

4.1.3 Struktur Organisasi

STRUKTUR ORGANISASI PT METRO AUTO CARE



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT METRO Auto Care

1. Pimpinan/Direktur : Merupakan seorang pimpinan dalam sebuah perusahaan
2. Kepala Bengkel : Bertugas dan bertanggung jawab dan mengelola seluruh kegiatan yang berada disekitaran bengkel terus
3. Kepala Produksi : Mengawasi pelaksanaan proses produksi mulai dari bahan baku awal sampai menjadi barang jadi
4. Security : Melakukan pengamanan asset ditempat ia bekerja
5. Admistrasi : Adalah kegiatan yang meliputi catat mencatat, surat menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda dan sebagainya
6. Spareparts : Suatu barang yang terdiri dari beberapa komponen yang membentuk satu kesatuan dan mempunyai fungsi tertentu
7. Service Advisor : Melayani customer yang akan melakukan service dengan baik dan memastikan setiap kendaraan diperiksa, dianalisa, dan disservice sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku
8. Quality Control : Dapat memeriksa secara visual untuk bias menguji produk dan pemeriksaan suatu produk dapat berlangsung sebelum atau selama dan setelah proses dalam produksi
9. Bongkar Pasang : Mengangkat atau menurunkan mesin mobil untuk diperbaiki sekaligus memasangnya kembali
10. Las dan Ketok :

11. Dempul : Bahan yang digunakan untuk menutup lubang pada kayu atau logam dengan menggunakan media cat air maupun kapur
12. Surfacer : Lapisan (*coat*) kedua yang disemprotkan diatas primer, putty, atau lapisan dasar (*undercoat*)
13. Masking Tape : Salah satu perlengkapan tulis yang memiliki banyak fungsi
14. Painting/Cat : Proses pelapisan coating atau pengecatan terhadap suatu media seperti plastik, logam, metal dan masih banyak lagi yang berfungsi sebagai pelapis untuk melindungi media dari karat atau untuk memperindah bagian eksterior maupun interior kendaraan
15. Pemolesan/Finishing : Suatu proses penyelesaian atau penyempurnaan akhir dari suatu bangunan.

4.1.4 Profil Responden

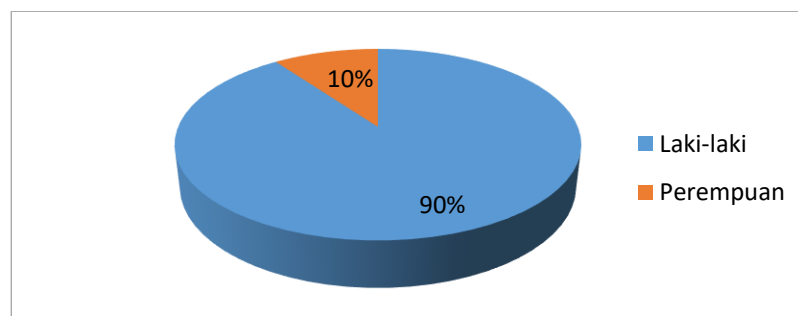
Dalam penelitian ini, penulis menyebarkan sebanyak 50 kuesioner pada karyawan PT METRO Auto Care. Kuesioner ini terdiri dari dua bagian yaitu yang pertama adalah mengenai Kepuasan Kerja dan yang kedua mengenai Kinerja Karyawan.

Profil responden dalam penelitian ini terbagi atas 4 (empat) kriteria yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan lama bekerja. Berikut hasil data profil responden yang merupakan sampel karyawan pada PT METRO Auto Care.

Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori	Jumlah responden	%
1.	Laki-laki	42	90
2.	Perempuan	5	10
	Jumlah	47	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020



Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Karyawan Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil data yang ada pada kuesioner, komposisi reponden yang diteliti berdasarkan jenis kelamin secara keseluruhan berjumlah 47 responden. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini lebih banyak jumlah karyawan laki-laki dengan jumlah frekuensi sebanyak 42 orang atau 90% dan karyawan wanita dengan jumlah 5 orang atau 10%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden dalam

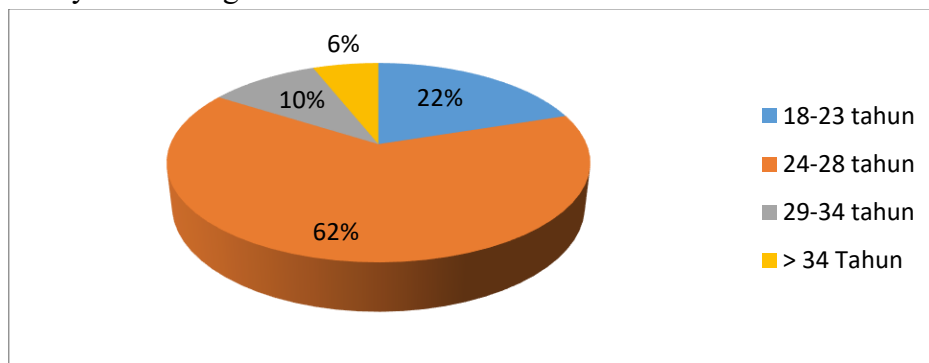
penelitian ini sebagian besar berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 42 orang atau 90%.

Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia

No	Kategori	Jumlah Responden	%
1.	18-23 tahun	10	22
2.	24-28 tahun	29	62
3.	29-34 tahun	5	10
4.	> 34 Tahun	3	6
	Jumlah	47	100

Sumber : Data primer, diolah 2020

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini yang berusia antara 18 – 23 tahun sebanyak 10 orang atau 22%, responden yang berusia antara 24 – 28 tahun sebanyak 29 orang atau 62%, responden yang berusia antara 29 – 34 tahun sebanyak 5 orang atau 10%, dan responden yang berusia di atas >34 tahun sebanyak 3 orang atau 6%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah berusia antara 24 – 28 tahun yaitu sebanyak 29 orang atau 62%.

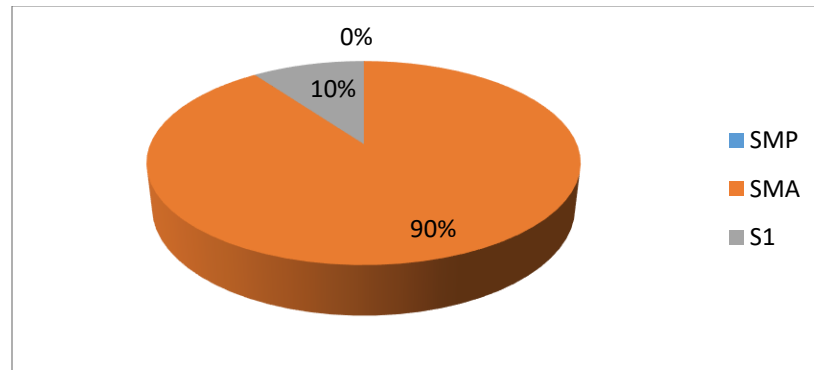


Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Karyawan Berdasarkan Usia

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Kategori	Jumlah Responden	%
1.	SMP	0	0
2.	SMA	42	90
3.	S1	5	10
	Jumlah	47	100

Berdasarkan gambar di atas dapat diketahui bahwa responden dengan jenjang pendidikan SMP/SLTP sebanyak 0 orang atau 0%, responden dengan jenjang pendidikan SMA/SLTA sebanyak 42 orang atau 90%, dan responden dengan jenjang S1 sebanyak 5 orang atau 10%. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah berjenjang pendidikan SMA/SLTA yaitu sebanyak 42 orang atau 90%.



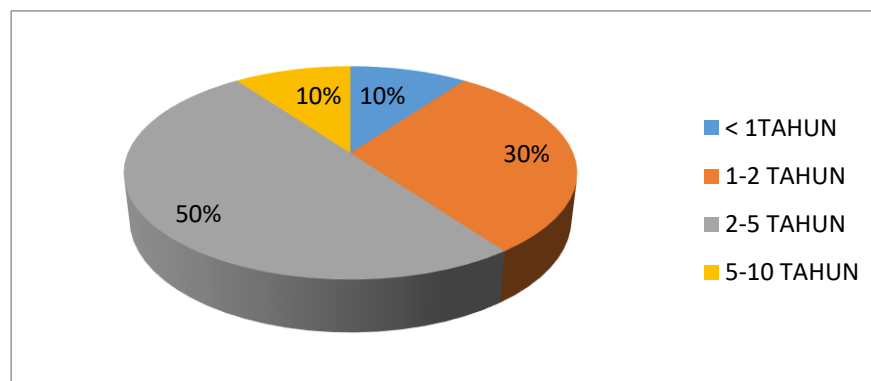
Gambar 4.4 Diagram Karakteristik Karyawan Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

No	Kategori	Jumlah Responden	%
1.	<1Tahun	5	10
2.	1-2 Tahun	15	30
3.	2-5 Tahun	22	50
4.	5-10 Tahun	5	10
	Jumlah	47	100

Sumber: data primer, diolah 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa data responden berdasarkan lama bekerja < 1 tahun sebanyak 5 orang atau 10%, responden dengan lama bekerja 1-2 tahun sebanyak 15 orang atau 30%, responden dengan lama bekerja 2-5 tahun 22 orang atau 50%, sedangkan 5-10 tahun sebanyak 5 orang atau 10%. Dengan demikian mayoritas karyawan pada PT METRO Auto Care bekerja selama 2-5 tahun.



Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

4.2 Kondisi Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan pada PT METRO Auto Care

4.2.1 Kepuasan Kerja pada PT METRO Auto Care

Kepuasan kerja karyawan pada PT METRO Auto Care diukur melalui pernyataan-pernyataan dalam kuesioner, hasil jawaban responden mencakup pilihan

sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut dilakukan analisis deskriptif guna menjelaskan Kepuasan Kerja pada PT METRO Auto Care.

Tanggapan terhadap variabel Kepuasan Kerja terdiri dari 15 sub dimensi yang berasal dari 5 dimensi Kepuasan Kerja, dimana jawaban responden dinilai dengan menggunakan analisis frekuensi yang dapat disajikan dalam tabel sebagai berikut:

1. Keluar Masuk Karyawan (*Turnover*)

Tabel 4.5 Karyawan puas dengan pekerjaan dan tidak mengambil pekerjaan lain

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	18	90	38,3
Setuju	4	25	100	53,2
Ragu-ragu	3	2	6	4,3
Tidak Setuju	2	2	4	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		47	200	100

Sumber: Data primer, diolah 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 18 responden dengan persentase 38,3%, dan responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 25 responden dengan persentase 53,2% dan menjawab ragu-ragu sebanyak 2 responden. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan Setuju dengan nilai persentase 53,3% dengan pertanyaan “karyawan puas dengan pekerjaan dan tidak mengambil pekerjaan lain”. Artinya bahwa responden setuju dengan adanya mempertahankan karyawan lama daripada merekrut karyawan baru.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{200}{5(47)} \times 100\% = 85 \%$$

Tabel 4.6 Karyawan bekerja di perusahaan sampai pensiun

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	16	80	34
Setuju	4	25	100	53,2
Ragu-ragu	3	6	18	12,8
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		47	198	100

Sumber: Data Kuesioner, diolah 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 16 responden dengan persentase 34%, responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 25 responden dengan persentase 53,2% dan yang menjawab ragu-ragu sebanyak 6 responden. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan setuju dengan nilai persentase 53,2% dengan pertanyaan “karyawan bekerja di perusahaan sampai pensiun”. Artinya bahwa responden setuju dengan profesi

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{198}{5(47)} \times 100\% = 84\%$$

yang di ambil saat ini dan menunggu keputusan yang lebih baik untuk akhir tahun ini. Maka dapat dilihat masih ada respondenSSrasa belum konsisten mengenai berniat untuk tetap dalam profesi yang diambil dan menunggu keputusan untuk akhir tahun ini.

Tabel 4.7 Karyawan puas dan tidak mengalami kejenuhan dalam bekerja

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	13	65	27,7
Setuju	4	31	124	66
Ragu-ragu	3	3	9	6,4
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		47	198	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 13 responden dengan persentase 27%, responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 31 responden dengan persentase 66% dan menjawab ragu-ragu sebanyak 3 responden dengan persentase sebanyak 6,4%. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan Setuju dengan nilai persentase 66% dengan pertanyaan “Karyawan puas dan tidak mengalami kejenuhan dalam bekerja”. Artinya bahwa responden setuju dengan mempertimbangkan pekerjaan lainnya. maka dapat dilihat masih ada responden yang merasa belum konsisten mengenai mempertimbangkan pekerjaan lain.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{198}{5(47)} \times 100\% = 84\%$$

2. Tingkat Ketidakhadiran

Tabel 4.8 Karyawan hadir tepat waktu

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	17	85	36,2
Setuju	4	27	108	57,4
Ragu-ragu	3	3	9	6,4
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		47	202	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 17 responden dengan persentase 36,2%, dan responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 27 responden dengan persentase 57,4%. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan Setuju dengan nilai persentase 57,4%, dan yang menjawab ragu ragu sebanyak 3 responden dengan presentase 6,4%. Dengan pertanyaan “karyawan akan hadir tepat waktu”. Artinya bahwa responden setuju dengan hadir tepat waktu.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{202}{5(47)} \times 100\% = 85\%$$

Tabel 4.9 Karyawan puas memberikan keterangan yang jelas ketika tidak masuk

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	24	120	51,1
Setuju	4	20	80	42,6
Ragu-ragu	3	3	9	6,4
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		47	209	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 23 diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 23 responden dengan persentase 51,1%, responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 20 responden dengan persentase 42,6%, dan responden yang menjawab ragu-ragu dengan jumlah sebanyak 3 responden dengan persentase 6,4%. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan Setuju dengan nilai persentase 56% dengan pertanyaan “Karyawan puas memberikan terangan yang jelas ketika tidak masuk”. Artinya bahwa responden setuju dengan tidak hadir tanpa keterangan yang jelas. Walaupun masih ada responden yang menjawab ragu-ragu dengan persentase 6,4%, maka dapat dilihat masih ada responden yang merasa belum konsisten mengenai tidak hadir tanpa keterangan yang jelas.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{209}{5(47)} \times 100\% = 88 \%$$

Tabel 4.10 Karyawan memiliki tingkat kehadiran yang baik

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	26	130	55,3
Setuju	4	18	72	38,3
Ragu-ragu	3	3	9	6,4
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		47	211	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 26 responden dengan persentase 55,3%, responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 18 responden dengan persentase 38,3% dan yang menjawab ragu-ragu sebanyak 3 responden dengan presentase 6,4%. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan sangat setuju dengan nilai persentase 55,3% dengan pertanyaan “Karyawan memiliki tingkat kehadiran yang baik ”. Artinya bahwa responden setuju dengan semangat dalam bekerja. maka dapat dilihat masih ada responden yang merasa belum konsisten mengenai semangat dalam bekerja dan menjalankan tugas.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{211}{5(47)} \times 100\% = 89 \%$$

3. Umur

Tabel 4.11 Pendidikan dan pengetahuan sesuai dengan bidang pekerjaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	18	90	40,4
Setuju	4	26	104	42,6
Ragu-ragu	3	8	24	17
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		47	218	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 18 responden dengan persentase 40,4%, responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 26 responden dengan persentase 42,6%, dan yang menjawab ragu-ragu dengan jumlah sebanyak 8 responden dengan presentase 17%. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan Setuju dengan nilai persentase 40,4% dengan pertanyaan “pendidikan dan pengetahuan sesuai dengan bidang pekerjaan”. Artinya bahwa responden setuju dengan sesuai nya usia produktif dalam bekerja dan yang msih menjawab ragu-ragu sebanyak 8 responden. Maka dapat dilihat masih ada responden yang merasa belum konsisten mengenai kesesuaian usia dalam produktif bekerja.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{218}{5(47)} \times 100\% = 92\%$$

Tabel 4.12 Usia produktif dalam bekerja

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	14	70	31,9
Setuju	4	28	112	57,4
Ragu-ragu	3	5	15	10,6
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		47	192	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 14 responden dengan persentase 31,9%, responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 28 responden dengan persentase 57,4%, dan yang masih menjawab ragu-ragu dengan jumlah sebanyak 5 responden dengan presentase 10,6%. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan Setuju dengan nilai persentase 57,4% dengan pertanyaan “Usia produktif dalam bekerja”. Artinya bahwa responden setuju dengan kemampuan menyelesaikan pekerjaan dengan pengalamannya, dan yang menjawab ragu-ragu sebanyak 2 responden. Maka dapat dilihat masih ada responden yang merasa belum konsisten mengenai kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan pengalaman.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{192}{5(47)} \times 100\% = 81\%$$

Tabel 4.13 Karyawan puas untuk melakukan pekerjaan yang diberikan karena sudah berpengalaman

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	24	120	51,1
Setuju	4	21	84	44,7
Ragu-ragu	3	1	3	2
Tidak Setuju	2	1	2	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		47	209	100

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas,dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 24 responden, dengan presentase 51,1%, dan reponden yang menjawab setuju sebanyak 21 responden dengan presentase 44,7%,dan yang menjawab ragu-ragu dengan jumlah sebanyak 1 responden dengan presentase 2% dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden. Maka dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan sangat setuju dengan nilai presentase 51,1% dengan pertanyaan “Karyawan puas untuk melakukan pekerjaan yang diberikan karena sudah berpengalaman.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{209}{5(47)} \times 100\% = 88\%$$

Tabel 4.14 Karyawan sangat mencintai pekerjaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	17	85	36,2
Setuju	4	19	76	40,4
Ragu-ragu	3	9	27	19,1
Tidak Setuju	2	9	18	4,3
Sangat Tidak Setuju	1	2	2	0
Jumlah		47	208	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 17 responden dengan persentase 36,2%,dan responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 19 responden dengan persentase 40,4%, responden yang menjawab ragu-ragu sebanyak 9 orang, yang menjawab tidak setuju sebanyak 9 orang dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 2 orang. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan Setuju dengan nilai persentase 40,4% dengan pertanyaan “Saya sangat mencintai pekerjaan”. Artinya bahwa responden setuju dengan mencintai pekerjaan.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{208}{5(47)} \times 100\% = 88\%$$

Tabel 4.15 Karyawan puas dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	19	95	40,4
Setuju	4	23	92	48,9
Ragu-ragu	3	5	15	10,6

Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	2
Jumlah		47	202	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 19 responden dengan persentase 40,4%, dan responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 23 responden dengan persentase 48,9%, dan yang masih menjawab ragu-ragu dengan jumlah sebanyak 5 responden dengan jumlah sebanyak 10,4% yang. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan Setuju dengan nilai persentase 48,9% dengan pertanyaan “Karyawan puas dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan”. Artinya bahwa responden setuju dengan kemampuan menyelesaikan pekerjaan yang sudah ditentukan perusahaan.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{202}{5(47)} \times 100\% = 85\%$$

Tabel 4.16 Karyawan merasa puas untuk berusaha mementingkan kualitas dari hasil pekerjaan yang dikerjakan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	20	100	42,6
Setuju	4	22	88	46,8
Ragu-ragu	3	4	12	8,5
Tidak Setuju	2	1	2	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		47	202	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 20 responden dengan persentase 42,6%, dan responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 22 responden dengan persentase 46,8%, dan yang menjawab ragu-ragu dengan jumlah 4 responden dengan persentase 8,5%, dan yang menjawab tidak setuju sebanyak 1 responden dengan persentase 2%. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan setuju dengan nilai persentase 46,8% dengan pertanyaan “Karyawan merasa puas untuk berusaha mementingkan kualitas dari hasil pekerjaan yang di kerjakan”. Artinya bahwa responden masih ragu-ragu dengan mementingkan kualitas hasil kerja yang ditampilkan selalu konsisten dan sempurna. Tanggapan total responden = $\frac{202}{5(47)} \times 100\% = 85\%$

4. Ukuran Organisasi Perusahaan

Tabel 4.17 Tingkat keberhasilan efektivitas dan fungsi-fungsi manajemen dalam perusahaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	30	150	63,8
Setuju	4	10	40	21,3
Ragu-ragu	3	7	21	14,9
Tidak Setuju	2	0	0	0

Sangat Tidak Setuju	1	0	1	1
Jumlah		47	211	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 21 responden dengan persentase 42%, dan responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 28 responden dengan persentase 56%, dan yang menjawab sangat tidak setuju dengan jumlah 1 responden dengan presentase 2%. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan Setuju dengan nilai persentase 56% dengan pertanyaan “Tingkat keberhasilan efektivitas dan fungsi-fungsi manajemen dalam perusahaan”. Artinya bahwa responden setuju dengan peraturan perusahaan.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{211}{5(47)} \times 100\% = 89\%$$

Tabel 4.18 Struktur organisasi memberikan kemudahan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	20	100	42,6
Setuju	4	23	92	48,9
Ragu-ragu	3	2	6	4,3
Tidak Setuju	2	2	4	4,3
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		47	198	100

Sumber: DataPrimer, diolah 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 20 responden dengan persentase 42,6%, dan responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 23 responden dengan persentase 48,9%. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan Setuju dengan nilai persentase 48,9% dengan pertanyaan “Struktur organisasi memberikan kemudahan”. Artinya bahwa responden setuju dengan tingkat struktur organisasi memberikan kemudahan.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{198}{5(47)} \times 100\% = 84\%$$

5. Ukuran Organisasi Perusahaan

Tabel 4.19 Karyawan merasa puas untuk memahami sistem dan prosedur kerja yang diterapkan oleh perusahaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	16	80	34
Setuju	4	21	84	44,7
Ragu-ragu	3	10	30	21,3
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		47	194	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 16 responden

dengan persentase 34%, dan responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 21 responden dengan persentase 44,7%, dan yang menjawab ragu-ragu dengan jumlah sebanyak 10 responden dengan persentase 21,3%. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan Setuju dengan nilai persentase 44,7% dengan pertanyaan “Karyawan merasa puas untuk memahami sistem dan prosedur kerja yang diterapkan oleh perusahaan”. Artinya bahwa responden ada yang menjawab ragu-ragu sebanyak 2 responden dengan persentase 4%. Maka dengan peraturan perusahaan karyawan dapat memahami prosedur kerja yang dihadapi.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{194}{5(47)} \times 100\% = 82\%$$

Berikut merupakan nilai rata-rata tanggapan responden variabel kepuasan kerja:

Tabel 4.20 Hasil rata-rata tanggapan responden variabel kepuasan kerja

No	Pernyataan	Skor Total	Tanggapan Responden (%)	Rata-rata Perindikator (%)
1.	Turnover 1. Karyawan puas dengan pekerjaan, dan tidak mengambil pekerjaan lain. 2. Karyawan bekerja di perusahaan sampai pension. 3. Karyawan puas dan tidak mengalami kejenuhan dalam bekerja.	200 198 198	85 84 84	84,3
2.	Tingkat Kehadiran 1. Karyawan hadir tepat waktu. 2. Karyawan memberikan keterangan yang jelas ketika tidak masuk. 3. Karyawan memiliki tingkat kehadiran yang baik.	202 209 211	85 88 89	87,3
3.	Umur 1. Pendidikan dan pengetahuan sesuai dengan bidang pekerjaan. 2. Usia produktif dalam bekerja 3. Karyawan puas untuk melakukan pekerjaan yang diberikan karena sudah berpengalaman	218 192 209	92 81 88	87
4.	Tingkat Pekerjaan 1. Saya sangat mencintai pekerjaan. 2. Karyawan puas dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan 3. Karyawan merasa puas untuk berusaha mementingkan kualitas dari pekerjaan yang dikerjakan	208 202 202	88 85 85	86
5.	Ukuran Tingkat Organisasi 1. Tingkat keberhasilan efektifitas dan fungsi-fungsi manajemen dalam perusahaan 2. Struktur organisasi memberikan kemudahan 3. Karyawan merasa puas untuk memahami system dan prosedur yang diterapkan oleh perusahaan	211 198 198	89 84 82	85
Rata-rata total tanggapan Responden			85,9 %	

Sumber : Data Primer diolah tahun 2020

Berdasarkan tabel hasil total tanggapan responden mengenai variabel kepuasan kerja yakni sebesar 85,8%. Dimana total tanggapan responden tersebut berada pada interval (80% - 100%), sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja pada PT METRO Auto care sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya tanggapan setuju dari responden mengenai indikator Turnover, Tingkat Kehadiran, Umur, Tingkat Pekerjaan, dan Ukuran Tingkat Organisasi. Nilai rata-rata tanggapan responden setiap indikator yang paling besar nilainya adalah indikator ukuran tingkat organisasi sebesar 88% dengan pernyataan “Struktur organisasi memberikan kemudahan”. Sedangkan tanggapan yang paling terkecil adalah 83,7% dengan pernyataan “ Karyawan puas untuk melakukan pekerjaan yang diberikan”.

Gambar 4.6 Histogram Kepuasan Kerja

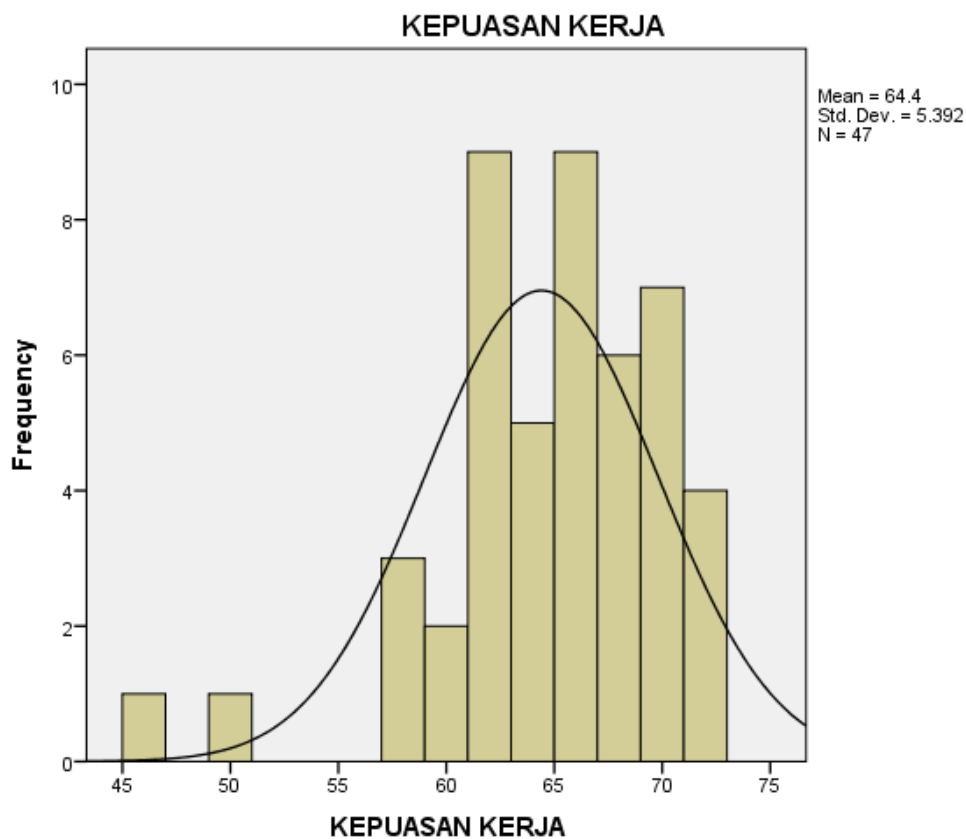
Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan pada PT METRO AUTO CARE, maka untuk mengetahui hasil pengolahan data hasil dari rata-rata empiric dibandingkan dengan rata-rata teoritik sebagi berikut :

$$\text{Skor Teoritis } X = \frac{\text{Skor terendah}(\Sigma \text{Item pertanyaan}) + \text{Skor tertinggi}(\Sigma \text{Item pertanyaan})}{2}$$

(Azwar, 2013:111)

$$\text{Skor Teoritik : } X = \frac{1(15) + 5(12)}{2} = 45$$

Berdasarkan hasil tersebut maka diketahui skor rata-rata empirik sebesar 64,4 dan skor rata-rata teoritik sebesar 47. Skor rata-rata empirik lebih besar daripada skor rata-rata teoritik, sehingga dapat dikatakan Kepuasan kerja karyawan pada PT METRO AUTO CARE baik (64,4 > 47).



Tabel 4.22. Sebaran Nilai Interval Kepuasan kerja

Interval Nilai	Skor Rata-rata	Keterangan
81 – 100		Sangat Baik
61 – 80	64,4	Baik
41 – 60		Cukup Baik
21 – 40		Kurang Baik
0 – 20		Sangat Kurang Baik

Sumber : Sugiyono (2011)

4.2.2 Kinerja Karyawan pada PT METRO Auto Care

Kinerja Karyawan pada PT METRO Auto Care diukur melalui pernyataan-pernyataan dalam kuesioner, hasil jawaban responden mencakup pilihan sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Berdasarkan tanggapan tersebut dilakukan analisis deskriptif guna menjelaskan Kinerja Karyawan pada PT METRO Auto Care.

Tanggapan terhadap variabel Kinerja Karyawan terdiri dari 15 sub dimensi yang berasal dari 4 dimensi Kinerja Karyawan, dimana jawaban responden dinilai dengan menggunakan analisis frekuensi yang dapat disajikan dalam tabel sebagai berikut:

1. Kualitas

Tabel 4.23 Mengerjakan pekerjaan dengan baik

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	14	70	29,8
Setuju	4	33	132	70,2
Ragu-ragu	3	0	0	0
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		47	202	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 14 responden dengan persentase 29,8%, dan responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 33 responden dengan persentase 70,2%. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan Setuju dengan nilai persentase 33% dengan pertanyaan “Mengerjakan pekerjaan dengan baik”. Artinya bahwa responden setuju dengan mengerjakan pekerjaan dengan baik oleh perusahaan.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{202}{5(47)} \times 100\% = 85\%$$

Tabel 4.24 Bekerja dengan standar operasional perusahaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	22	110	46,8
Setuju	4	24	96	51,1
Ragu-ragu	3	1	2	2
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		47	208	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 22 responden dengan persentase 46,8%, responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 24 responden dengan persentase 51,1%, dan responden yang menjawab ragu-ragu dengan jumlah sebanyak 1 responden dengan persentase 2%. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan setuju dengan nilai persentase 51,1% dengan pertanyaan “Bekerja sesuai dengan standar operasional perusahaan”. Artinya bahwa responden setuju dengan peraturan mampu menempatkan target dalam bekerja. Walaupun masih ada responden yang menjawab ragu-ragu dengan persentase 2%, maka dapat dilihat masih ada responden yang merasa belum konsisten mengenai peraturan menempatkan target dalam bekerja.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{208}{5(47)} \times 100\% = 88\%$$

Tabel 4.25 Menghasilkan kualitas kerja yang baik

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	14	70	29,8
Setuju	4	31	124	66
Ragu-ragu	3	2	6	4,3
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		47	200	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 14 responden dengan persentase 29,8%, responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 31 responden dengan persentase 66%, dan responden yang menjawab ragu-ragu dengan jumlah 2 responden dengan persentase 4,3%. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan Setuju dengan nilai persentase 66% dengan pertanyaan “Menghasilkan kualitas kerja yang baik”. Artinya bahwa responden setuju dengan peraturan menyelesaikan pekerjaan dengan teliti. Walaupun ada yang menjawab ragu-ragu dengan persentase 4,3%.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{200}{5(47)} \times 100\% = 85\%$$

2. Kuantitas

Tabel 4.26 Mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	21	105	44,7
Setuju	4	24	96	51
Ragu-ragu	3	2	6	4,3
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		47	207	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 21 responden dengan persentase 47,7%, dan responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 24 responden dengan persentase 51%. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan Setuju dengan nilai persentase 51% dengan pertanyaan “meminimalkan tingkat kesalahan dalam bekerja”. Artinya bahwa responden sangat setuju dengan peraturan meminimalkan tingkat kesalahan dalam bekerja.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{207}{5(47)} \times 100\% = 88\%$$

Tabel 4.27 Tingkat pencapaian kerja dengan harapan perusahaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	22	110	46,8
Setuju	4	24	96	51
Ragu-ragu	3	1	3	2
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		47	199	100

Sumber: DataPrimer, diolah 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 22 responden dengan persentase 46,8%, responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 24 responden dengan persentase 51%, dan yang menjawab ragu-ragu sdngsn jumlah sebanyak 1 responden dengan jumlah 2%. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan Setuju dengan nilai persentase 51% dengan pertanyaan “Tingkat pencapaian kerja dengan harapan perusahaan”. Artinya bahwa responden setuju dengan tingkat pencapaian kerja dengan dengan harapan perusahaan.Mengenai Pencapaian kerjaa dalam mengenai pekerjaan.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{199}{5(47)} \times 100\% = 84\%$$

Tabel 4.28 Memiliki kualitas kerja yang maksimal

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	18	90	38,3
Setuju	4	25	100	53,2
Ragu-ragu	3	4	12	8,5
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		47	202	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 18 responden dengan persentase 38,3%, responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 25 responden dengan persentase 53,2%, dan yang menjawab ragu-ragu dengan jumlah sebanyak 4 responden dengan presentase 8,5%. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan Setuju dengan nilai persentase 53,2% dengan pertanyaan “Memiliki kualitas kerja yang maksimal”. Artinya bahwa responden setuju dengan memiliki kualitas kerja yang maksimal. maka dapat dilihat mengenai memiliki kemampuan diri sesuai dengan kemampuan.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{202}{5(47)} \times 100\% = 85\%$$

3. Ketepatan Waktu

Tabel 4.29 Tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	6	30	12,8
Setuju	4	31	124	66
Ragu-ragu	3	10	30	21,3
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		47	184	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 6 responden dengan persentase 12,8%, dan responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 31 responden dengan persentase 66%. Dan yang menjawab ragu-ragu dengan jumlah sebanyak 10 responden dengan presentase 21,3%. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan Setuju dengan nilai persentase 66% dengan pertanyaan “Tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaan”. Artinya bahwa responden sangat setuju dengan mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{184}{5(47)} \times 100\% = 78\%$$

Tabel 4.30 Tidak menunda-nunda pekerjaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	7	35	14,9
Setuju	4	35	140	74,5
Ragu-ragu	3	5	15	10,6
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		47	190	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 7 responden dengan persentase 14,9%, responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 35 responden dengan persentase 74,5%, dan yang menjawab ragu-ragu dengan jumlah sebanyak 5 responden dengan presentase 10,6%. Maka dapat

dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan setuju dengan nilai persentase 74,5% dengan pertanyaan “Tidak menunda-nunda pekerjaan”. Artinya bahwa responden setuju dengan melaksanakan tugas hingga selesai. Maka dapat dilihat masih ada responden yang merasa konsisten mengenai tidak menunda-nunda pekerjaan.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{190}{5(47)} \times 100\% = 80\%$$

4. Efektifitas

Tabel 4.31 Tidak pernah meninggalkan pekerjaan tanpa izin

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	13	65	27,7
Setuju	4	31	124	66
Ragu-ragu	3	3	9	6,4
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		47	198	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 13 responden dengan persentase 27,7%, responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 31 responden dengan persentase 66%, dan responden yang menjawab ragu-ragu dengan jumlah sebanyak 3 responden dengan persentase 6,4%. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan Setuju dengan nilai persentase 66% dengan pertanyaan “tidak pernah meninggalkan pekerjaan tanpa izin”. Artinya bahwa responden setuju dengan melaksanakan tugas hingga selesai. Walaupun masih ada responden yang menjawab ragu-ragu dengan persentase 6,4%, maka dapat dilihat masih ada responden yang merasa belum konsisten mengenai memaksimalkan tingkat pekerjaan tanpa izin perusahaan.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{198}{5(47)} \times 100\% = 84\%$$

Tabel 4.32 Berada ditempat kerja sampai waktu istirahat habis

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	9	40	19
Setuju	4	35	140	74,5
Ragu-ragu	3	3	9	6,4
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		47	189	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 9 responden dengan persentase 19%, dan responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 35 responden dengan persentase 74,5%. Dan yang menjawab ragu ragu sebanyak 3 responden dengan presentase 6,4%. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan Setuju dengan nilai persentase 74,5% dengan pertanyaan “berada ditempat kerja ketika waktu istirahat habis”. Artinya bahwa responden sangat setuju berada di tempat kerja ketika waktu istirahat habis.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{189}{5(47)} \times 100\% = 80\%$$

Tabel 4.33 Menggunakan sumber daya secara efektif

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	9	40	19
Setuju	4	32	128	68
Ragu-ragu	3	6	18	12,8
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		47	186	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 9 responden dengan persentase 19%, responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 32 responden dengan persentase 68%, dan yang menjawab ragu-ragu dengan jumlah sebanyak 6 responden dengan persentase 12,8%. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan Setuju dengan nilai persentase 68% dengan pertanyaan “Menggunakan sumber daya secara efektif”. Artinya bahwa responden setuju dengan menggunakan sumber daya secara efektif maka dapat dilihat masih ada responden yang merasa bahwa menggunakan pekerjaan dengan sumber daya yang efektif.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{186}{5(47)} \times 100\% = 79\%$$

5. Kemandirian

Tabel 4.34 Mampu melaksanakan tugas sendiri dengan benar

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	11	55	23,4
Setuju	4	35	140	74,5
Ragu-ragu	3	1	3	2
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		47	198	100

Sumber: Data Primer, diolah 2020

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 11 responden dengan persentase 23,4%, responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 35 responden dengan persentase 74,5%, dan yang menjawab ragu-ragu dengan jumlah sebanyak 1 responden dengan persentase 2%. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan setuju dengan nilai persentase 74,5% dengan pertanyaan “Mampu mengerjakan tugas sendiri dengan benar”. Artinya bahwa responden setuju mengerjakan pekerjaan dengan sendirinya. Maka dapat dilihat masih ada responden yang merasa belum konsisten mengenai bekerja sesuai prosedur.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{198}{5(47)} \times 100\% = 84\%$$

Tabel 4.35 Dapat mengatasi kesulitan dalam bekerja

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	12	60	25,5
Setuju	4	31	124	66
Ragu-ragu	3	4	12	8,5
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		47	220	100

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 12 responden dengan persentase 25,5%, responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 31 responden dengan persentase 66%, dan yang menjawab ragu-ragu dengan jumlah sebanyak 4 responden dengan presentase 8,5%.Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan Setuju dengan nilai persentase 66% dengan pertanyaan “Dapat mengatasi kesulitan dalam bekerja”. Artinya bahwa responden setuju mengerjakan pekerjaan dengan sendirinya. Maka dapat dilihat masih ada responden yang merasa sudah konsisten mengenai bekerja sesuai prosedur.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{220}{5(47)} \times 100\% = 93\%$$

Tabel 4.36 Memiliki tanggung jawab terhadap perusahaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	14	70	29,8
Setuju	4	32	128	68
Ragu-ragu	3	0	0	2
Tidak Setuju	2	0	0	0
Sangat Tidak Setuju	1	1	1	0
Jumlah		47	199	100

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 14 responden dengan persentase 29,8%, responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 32 responden dengan persentase 68%.Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan Setuju dengan nilai persentase 68% dengan pertanyaan “Memiliki tanggung jawab terhadap perusahaan”. Artinya bahwa responden setuju mengerjakan pekerjaan dengan sendirinya. Maka dapat dilihat masih ada responden yang merasa sudah konsisten mengenai bekerja sesuai prosedur.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{199}{5(47)} \times 100\% = 84\%$$

Tabel 4.37 Kesiediaan menerima konsekuensi atas kesalahan dalam melakukan pekerjaan

Keterangan	Skor	Jumlah Responden	Skor Total	Persentase (%)
Sangat Setuju	5	21	105	44,7
Setuju	4	25	100	51
Ragu-ragu	3	1	3	2
Tidak Setuju	2	1	2	2
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		47	210	100

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjawab sangat setuju dengan jumlah sebanyak 21 responden dengan persentase 44,7%, responden yang menjawab setuju dengan jumlah sebanyak 25 responden dengan persentase 51%, dan yang menjawab ragu-ragu dengan jumlah sebanyak 1 responden dengan persentase 2%. Maka dapat dilihat nilai tertinggi ada pada tanggapan Setuju dengan nilai persentase 51% dengan pertanyaan “Kesediaan menerima konsekuensi atas kesalahan dalam melakukan pekerjaan”. Artinya bahwa responden setuju mengerjakan pekerjaan dengan sendirinya. Maka dapat dilihat masih ada responden yang merasa sudah konsisten mengenai bekerja sesuai prosedur.

$$\text{Tanggapan total responden} = \frac{210}{5(47)} \times 100\% = 64\%$$

Tabel 4.38 Hasil rata-rata tanggapan responden variabel kinerja karyawan

No	Pernyataan	Skor Total	Tanggapan Responden (%)	Rata-rata Perindikator (%)
1.	Kualitas			
	1. Mengerjakan pekerjaan dengan baik	202	85	86
	2. Bekerja sesuai dengan standar operasional perusahaan	208	88	
3. Menghasilkan kualitas kerja yang baik	200	85		
2.	Kuantitas			
	1. Mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan.	207	88	85,6
	2. Tingkat pencapaian kerja dengan harapan perusahaan	199	84	
3. Memiliki kuantitas kerja yang maksimal	202	85		
3.	Ketepatan Waktu			
	1. Tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaan	184	78	80,6
	2. Tidak menunda-nunda pekerjaan	190	80	
3. Tidak pernah meninggalkan pekerjaan tanpa izin	198	84		
4.	Efektifitas			
	1. Berada di tempat kerja sampai waktu istirahat habis	189	80	79,5
2. Menggunakan sumber daya secara efektif	186	79		
5.	Kemandirian			
	1. Mampu melaksanakan tugas sendiri	198	84	83,7
	2. Dapat mengatasi kesulitan dalam bekerja	220	93	
	3. Memiliki tanggung jawab terhadap perusahaan	199	94	
4. Kesediaan menerima konsekuensi atas kesalahan dalam melakukan pekerjaan.	210	64		
Rata-rata total tanggapan Responden				83,08 %

Berdasarkan tabel hasil total tanggapan responden mengenai variabel kinerja karyawan yakni sebesar 87,16%. Dimana total tanggapan responden tersebut berada pada interval (80% - 100%), sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan pada PT. METRO Auto care sangat baik. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya tanggapan setuju dari responden mengenai indikator Kualitas, Kuantitas, Ketepatan Waktu, Efektifitas, dan Kemandirian. Nilai rata-rata tanggapan responden setiap indikator yang paling besar hasilnya paling besar nilainya adalah indikator kuantitas sebesar 88,2% dengan pernyataan “Memiliki kuantitas kerja yang maksimal”.

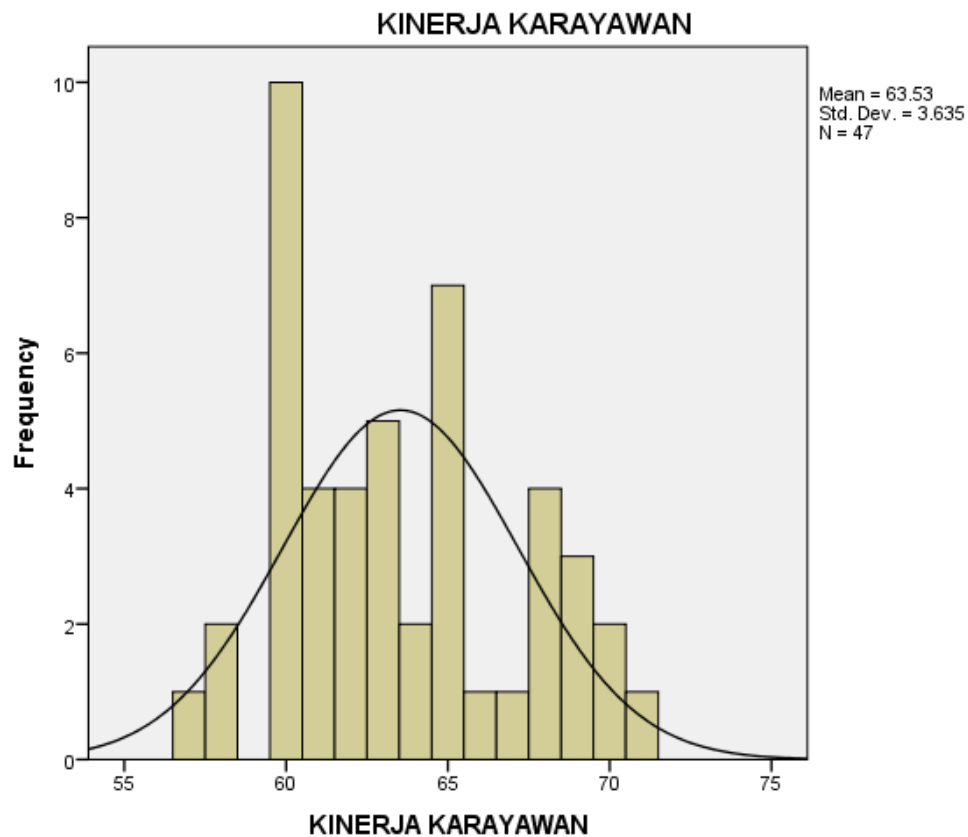
Sedangkan tanggapan yang paling terkecil adalah 85% dengan pernyataan “Mampu melaksanakan tugas sendiri dengan benar”.

Gambar 4.6 Histogram Kepuasan Kerja

Hasil tersebut menunjukkan rata-rata secara empirik kepuasan kerja karyawan sberdasarkan pernyataan yang bisa dijawab rata-ratanya 65,48 adalah sebesar dengan range 22 dan total skor 3274

Untuk mengetahui kinerja karyawan pada PT METRO AUTO CARE, maka untuk mengetahui hasil pengolahan data, maka hasil dari rata-rata empirik dibandingkan dengan rata-rata teoritik sebagai berikut:

$$\text{Skor Teoritis } X = \frac{\text{Skor terendah}(\Sigma \text{Item pertanyaan}) + \text{Skor tertinggi}(\Sigma \text{Item pertanyaan})}{2}$$



(Azwar, 2013:111)

$$\text{Skor Teoritik : } X = \frac{1(15) + 5(15)}{2} = 45$$

Berdasarkan hasil tersebut maka diketahui skor rata-rata empirik sebesar 63,53 dan skor rata-rata teoritik sebesar 47. Skor rata-rata empirik lebih besar daripada skor rata-rata teoritik, sehingga dapat dikatakan Kinerja karyawan pada PT METRO AUTO CARE baik ($63,53 > 47$)

Tabel 4.40. Sebaran Nilai Interval Kepuasan Kerja

Interval Nilai	Skor Rata-rata	Keterangan
81 – 100		Sangat Baik
61 – 80	65,48	Baik
41 – 60		Cukup Baik
21 – 40		Kurang Baik
0 – 20		Sangat Kurang Baik

Sumber : Sugiyono (2011)

4.3 Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan pada PT METRO Auto Care

1. Analisis Koefisien Korelasi *Rank Spearman*

Untuk mengetahui keeratan hubungan antara dua variabel yaitu variabel kepuasan kerja dan kinerja karyawan, penulis melakukan analisis koefisien korelasi *rank*

spearman dengan menggunakan *software* SPSS versi 23. Hasil analisis koefisien korelasi *rank spearman* antara dua variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 4.41 Hasil Korelasi *Rank Spearman*
Correlations

			KEPUASAN KERJA	KINERJA KARAYAWAN
Spearman's rho	KEPUASAN KERJA	Correlation Coefficient	1.000	.121
		Sig. (2-tailed)	.	.419
		N	47	47
	KINERJA KARAYAWAN	Correlation Coefficient	.121	1.000
		Sig. (2-tailed)	.419	.
		N	47	47

Berdasarkan tabel diatas yang merupakan hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS 23, dapat diketahui bahwa besarnya nilai korelasi *rank spearman* adalah sebesar 0,121 dengan mengacu pada tabel koefisien korelasi, artinya kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada PT METRO Auto Care mempunyai hubungan yang kuat.

Tabel 4.42 Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Nilai	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	0,121	Sangat Lemah
0,20 – 0,399		Lemah
0,40 – 0,599		Cukup
0,60 – 0,799		Kuat
0,80 – 1,000		Sangat Kuat

Sumber: Sugiono 2016

2. Uji Hipotesis Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui apakah hipotesis yang dibuat dapat diterima atau ditolak dan adakah hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan, maka dilakukan uji hipotesis koefisien korelasi

- a. $H_0: \rho \leq 0$, yaitu tidak terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan.
 $H_a: \rho > 0$, yaitu terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan.
- b. Mencari nilai t_{tabel}

Mencari t_{tabel} dilakukan dengan menggunakan signifikansi 5% atau $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan $df = n-2$ atau $df = 47-2 = 45$, maka dapat diperoleh $t_{\text{tabel}} 1.67943$

c. Mencari t_{hitung}

Untuk mencari nilai t_{hitung} maka digunakan rumus sebagai berikut:

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

$$t = 0.121 \sqrt{\frac{47-2}{1-0.121^2}}$$

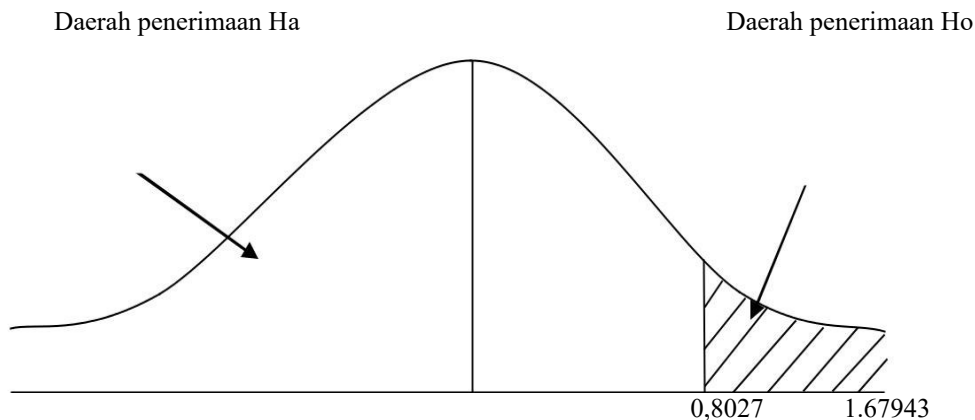
$$t = 0.121 \sqrt{\frac{45}{1-0.9853}}$$

$$t = 0.121 \sqrt{44,0147}$$

$$t = 0.121 \times 6,6343$$

$$t_{\text{hitung}} = 0,8027$$

d. Kurva



Gambar 4.7 Hasil Kurva Pengujian Hipotesis Kolerasi

e. Hasil uji hipotesis $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ yaitu dengan nilai $0,8027 > 1.67943$ yang berarti H_a diterima, tolak H_0 . Jadi terdapat hubungan positif antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan pada PT METRO Auto Care.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari bab sebelumnya maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa :

1. Kepuasan kerja karyawan pada PT METRO AUTO CARE relatif baik dimana skor rata-rata empirik sebesar 64,4 dan skor rata-rata teoritik sebesar 45, dimana skor rata-rata empirik lebih besar dibandingkan dengan skor rata-rata teoritik dengan nilai $64,4 > 45$.
2. Kinerja karyawan pada PT METRO AUTO CARE relative cukup baik dimana skor rata-rata empirik sebesar 65,46 dan skor rata-rata teoritik sebesar 45, dimana skor rata-rata empirik lebih besar dibandingkan dengan skor rata-rata teoritik dengan nilai $65,46 > 45$.
3. Terdapat hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada PT METRO AUTO CARE. Hal ini dapat dilihat dari analisis berikut :
 - a. Hasil analisis koefisien korelasi Rank Spearman diperoleh $r = 0,121$. Artinya bahwa hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada PT METRO AUTO CARE mempunyai hubungan yang rendah.
 - b. Hasil uji hipotesis koefisien korelasi menunjukkan $t_{hitung} > t_{tabel}$ artinya H_0 ditolak H_a diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada PT METRO AUTO CARE

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh maka penulis akan memberikan saran-saran yang mungkin dapat berguna untuk PT METRO AUTO CARE :

1. Hasil penelitian mengenai Kepuasan kerja menunjukkan hasil yang cukup baik, tetapi PT METRO AUTO CARE harus lebih memperhatikan setiap pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dan juga harus lebih memahami komponen apa saja yang membuat karyawan merasa tidak puas mengenai pekerjaannya.
2. Hasil penelitian mengenai Kinerja karyawan menunjukkan hasil yang cukup baik, tapi sebaiknya karyawan harus bisa mencapai standar kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan, agar tidak ada lagi karyawan yang menunda-nunda tugasnya. Agar standar operasional perusahaan dapat tercapai dengan baik.
3. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan pada PT METRO AUTO CARE, artinya untuk mencapai kinerja yang baik dan menghasilkan kualitas yang baik dalam bekerja sudah

sewajarnya para karyawan dapat mematuhi peraturan yang telah ditentukan oleh perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2017). *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bangun, Wilson. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga.
- Burso, Muhammad. (2018). *Teori-teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada media Group
- Edy, Sutrisno. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Emron Edison, Yohny Anwar dan Imas komariyah. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta
- Dessler, Garry. (2015). *Human resources management*. 12th edition. United states: Pearson Education
- Hamili, Arif Yusuf. (2018). *Pemahaman Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.
- Hasibuan, Malayu SP. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Irham Fahmi. (2014). *Manajemen Kepemimpinan Teori dan Aplikasi*. Bandung: Alfabeta.
- Kasmir. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Kaswan. (2016). *Pelatihan dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Kinerja SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung:PT Remaja Rosta Karya.
- Riyanto, Agus. 2017. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Bantul: Nuha Medika.
- Sedarmayanti. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung:PT. Refika Aditama
- Silaen, Sofan. (2017). *Pengantar Statistika Sosial*. Inmedia.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyan, Ambar Teguh. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Priansa, Donni Juni. (2016). *Perencanaan dan pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.

Widodo, Suparno Eko. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Hasil Penelitian Terdahulu:

Seftiani, Dewi.(2017). *Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Karyawan Non Eduktif Universitas Pakuan*. Skripsi.Bogor. Universitas Pakuan

Maulida, Desta Ambar (2018). *Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Pegawai Pada Kecamatan Tenjolaya Kabupaten Bogor*. Skripsi. Bogor. Universitas Pakuan

Pratiwi, Hermi Novitasari. (2016). *Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Karyawan Pada PT Arfindo Bersinar*. Skripsi. Bogor. Universitas Pakuan

Jurnal:

Agung Prihantoro. 2012. *Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi, Dispin, Lingkungan Kerja, dan Komitmen*. Jurnal Universitas Muhammadiyah Semarang, Vol. 8 No.2.

Ningsih,S. (2018). *Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Karyawan PT. KAO Indonesia*. Universitas Pakuan Bogor. ISSN:2502-5678. Tersedia di [Http://Joulnal. Unpak.ac.id](http://Joulnal.Unpak.ac.id)

Nurlita,Suarga. (2018). *Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Pegawai di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar. ISSN Print: 2597-4661. ISSN Online: 2621-9476 tersedia di [Http://Journal. Uin-Alauddin.ac.id/index/php/idaarah/article/view/5152](http://Journal.Uin-Alauddin.ac.id/index/php/idaarah/article/view/5152)

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Yang betanda tangan dibawah ini :

Nama : Neneng Amelia
Alamat : kp cogreg RT 03/03 kec.parung kab.Bogor 16630
Tempat/ Tanggal Lahir : Bogor,29 April 1997
Umur : 23 Tahun
Agama : Islam
Pendidikan :
• SD : MI Raudhalatussibyan
• SMP : MTS Nurul Falaah
• SMA : SMAN 1 Ciseeng
• Perguruan Tinggi : Universitas Pakuan

Bogor, 15 Juli 2021
Peneliti

(Neneng Amelia)

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

**KUISIONER HUBUNGAN KEPUASAN KEJA DENGAN KINERJA
KARYAWAN PADA PT METRO AUTO CARE****A. Data Responden**

Mohon Bapak/Ibu memberi tanda (X) pada jawaban berikut:

1. Jenis Kelamin
 - a. Pria
 - b. Wanita
2. Usia
 - a. 18 - 30 tahun
 - b. 31 - 35 tahun
 - c. 36 - 40 tahun
 - d. >40 tahun
3. Pendidikan Terakhir
 - a. SD
 - b. SMP/SLTP
 - c. SMA/SLTA
4. Lama Bekerja
 - a. <1 Tahun
 - b. 1 – 2 Tahun
 - c. 2 – 5 Tahun
 - d. 5 – 10 Tahun
 - e. >10 Tahun

B. Petunjuk Pengisian

- Isi dan pilihlah salah satu jawaban atas pertanyaan yang diajukan dengan tanda *checklist* (✓) pada setiap jawaban yang Bapak/Ibu pilih.
- Setiap pertanyaan mempunyai lima alternatif jawaban, yaitu:

SS	= Sangat Setuju diberi nilai 5
S	= Setuju diberi nilai 4
R	= Ragu-ragu diberi nilai 3
TS	= Tidak Setuju diberi nilai 2
STS	= Sangat Tidak Setuju diberi nilai 1

KEPUASAN KERJA

NO.	PERTANYAAN	SS	S	R	TS	STS
Keluar Masuk Karyawan (<i>turnover</i>)						
1.	Karyawan puas dengan pekerjaan dan tidak mengambil pekerjaan lain.					
2.	Karyawan bekerja diperusahaan sampai pensiun.					
3.	Karyawan puas dan tidak mengalami kejenuhan dalam bekerja.					
Tingkat Absensi						
4.	Karyawan hadir tepat waktu.					
5.	Karyawan memberikan keterangan yang jelas ketika tidak masuk					
6.	Karyawan memiliki tingkat kehadiran yang baik.					
Umur						
7.	Pendidikan dan pengetahuan sesuai dengan bidang pekerjaan.					
8.	Usia produktif dalam bekerja.					
9.	Karyawan puas untuk melakukan pekerjaan yang diberikan karena sudah berpengalaman.					
Tingkat Pekerjaan						
10.	Karyawan mencintai pekerja yang diberikan.					
11.	Karyawan puas dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan.					
12.	Karyawan merasa puas untuk berusaha mementingkan kualitas dari hasil pekerjaan yang diberikan.					
Ukuran Organisasi Perusahaan						
13.	Tingkat keberhasilan efektivitas dan fungsi-fungsi manajemen dalam perusahaan.					

NO.	PERTANYAAN	SS	S	R	TS	STS
14.	Struktur organisasi memberikan kemudahan.					
15.	Karyawan merasa puas untuk memahami system dan prosedur kerja yang diterapkan oleh perusahaan.					

KINERJA KARYAWAN

NO.	PERTANYAAN	SS	S	R	TS	STS
Kualitas						
1.	Mengerjakan pekerjaan dengan baik.					
2.	Bekerja sesuai dengan standar operasional perusahaan.					
3.	Menghasilkan kualitas kerja yang baik					
Kuantitas						
4.	Mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target yang ditentukan.					
5.	Tingkat pencapaian kerja dengan harapan perusahaan.					
6.	Memiliki kuantitas pekerjaan yang maksimal.					
Ketetapan Waktu (Pelaksanaan Tugas)						
7.	Tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaan.					
8.	Tidak menunda-nuda pekerjaan.					
Efektivitas						
9.	Tidak pernah meninggalkan pekerjaan tanpa izin.					
10.	Berada ditempat kerja ketika waktu istirahat habis.					
11.	menggunakan sumber daya secara efektif..					
Kemandirian						

NO.	PERTANYAAN	SS	S	R	TS	STS
12.	Mampu melaksanakan tugas sendiri dengan benar					
13.	Dapat mengatasi kesulitan dalam bekerja					
Komitmen kerja						
14.	Memiliki tanggung jawab terhadap perusahaan.					
15.	Kesediaan menerima konsekuensi atas kesalahan dalam melakukan pekerjaan.					

Lampiran 2. Koding Kepuasan Kerja

NO.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	JUMLAH
1	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	62
2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	64
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	62
4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	59
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	61
6	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	73
7	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	63
8	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	68
9	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	72
10	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	61
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	60
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	74
13	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	60
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
15	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	59
16	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	62
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	60
18	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	65
19	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	62
20	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	60
21	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	64
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	58
23	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59
24	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	62
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	1	4	4	52
26	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	65
27	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	70
28	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	3	4	5	5	69
29	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	67
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	74
31	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	69
32	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	69
33	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	71
34	5	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	3	4	5	5	67
35	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	69
36	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	3	67
37	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	5	4	68
38	4	4	4	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	65
39	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	71
40	4	4	3	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	65

NO.	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	JUMLAH
41	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	68
42	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	69
43	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	5	69
44	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	67
45	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	69
46	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	69
47	4	3	5	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	5	65
48	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	72
49	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	69
50	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	69

Lampiran 3. Koding Kinerja Karyawan

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	jumlah
5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	63
4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	65
4	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	64
4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	61
4	4	4	3	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	62
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	73
4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	63
4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	66
4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72
4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	4	62
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	60
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74
4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	60
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	61
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	58
4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	62
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	60
4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	66
4	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	63
4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	59
4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	65
4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	59
4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63
3	4	4	3	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	52
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	63
5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	69
5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	70
4	5	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	68
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	74
4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	68
4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	70
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	71
3	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	68
4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	69
4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	3	5	5	68
4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	68
4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5	5	4	4	63
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	72
4	4	5	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	3	63

