

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran mengenai tingkat kepuasan kerja dan aspek-aspeknya pada front officer PT."X" di Bandung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan teknik pengambilan data survei. Penelitian ini dilaksanakan pada 46 orang front officer PT."X, di mana terbagi dalam 3 jabatan yaitu, Service advisor (4 orang), foreman (6 orang), dan mekanik (36 orang). Rentang usia dari front officer PT."X" itu sendiri dari usia 21-50 tahun dan memiliki masa kerja minimal 1 tahun serta telah diangkat menjadi karyawan tetap.

Alat ukur yang digunakan untuk pengambilan data adalah modifikasi dari peneliti sebelumnya (Arthika Sanny Girsang angkatan 2000, Fakultas Psikologi, Universitas Kristen Maranatha) yang menggunakan MSQ. Kuesioner ini terdiri dari 80 item dan menjangring 20 aspek kepuasan kerja. Penghitungan validitas dengan menggunakan korelasi Pearson dan didapat angka validitas berkisar antara 0,40 sampai 0,86, yang berarti 80 item dipakai dan 6 item ditolak, sehingga alat ukur yang digunakan dalam pengambilan data menjadi 74 item. Perhitungan reliabilitas menggunakan Alpha Cronbach menunjukkan hasil 0.841, yang berarti item-item dalam alat tes modifikasi dari peneliti sebelumnya yang menggunakan MSQ memiliki reliabilitas yang tinggi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Front Officer yang merasakan kepuasan kerja sebanyak 71,74%, sedangkan yang merasakan ketidakpuasan kerja sebanyak 28,26%. Kemudian bila dilihat per aspek, maka kepuasan kerja pada kelompok yang puas meliputi aspek kondisi kerja (100%), kemahiran (100%), kemampuan teknikal atasan (96,96%), pengakuan (96,96%), variasi (96,96%), otoritas (96,96%), dan pemanfaatan kemampuan (96,96%). Sedangkan kepuasan kerja pada kelompok yang tidak puas, meliputi aspek hubungan dengan atasan (100%), keamanan (84,61%), imbalan (84,61%), tanggung jawab (84,61%), prestasi (84,61%), dan aktivitas (84,61%). Berdasarkan hasil tabulasi silang kepuasan kerja dengan jabatan, didapat hasil bahwa jabatan mekanik banyak memberikan respon kepuasan kerja (81,81%). Hasil tabulasi silang kepuasan kerja dengan usia didapat hasil bahwa front officer yang berusia 20-30 tahun banyak memberikan respon kepuasan kerja (45,45%), dan hasil tabulasi silang kepuasan kerja dengan lama kerja didapat hasil bahwa front officer yang lama kerjanya 1-5 tahun banyak memberikan respon kepuasan kerja (42,42%).

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini, front officer PT."X" lebih banyak yang memberikan respon kepuasan kerja. Saran untuk penelitian lain, adalah meneliti kepuasan kerja dihubungkan dengan factor-faktor lain seperti motivasi dan iklim kerja. Saran untuk PT."X" untuk lebih memperhatikan aspek-aspek yang dihayati kurang terpuaskan oleh front officer.

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan Pembimbing.....	ii
Halaman Abstrak	iii
Halaman Kata Pengantar.....	iv
Halaman Daftar Isi.....	vii.
Halaman Daftar Tabel.....	x
Halaman Daftar Bagan.....	xi
Halaman Daftar Lampiran.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Kegunaan Penelitian.....	8
1.5. Kerangka Pemikiran.....	9
1.6. Asumsi.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1. Kepuasan Kerja.....	19
2.1.1. Definisi Kepuasan Kerja.....	19
2.2. Work Adjustment Theory.....	21
2.3. Teori-teori perkembangan karir.....	24

2.4. Ungkapan Ketidakpuasan Karyawan.....	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
3.1. Rancangan dan Prosedur Penelitian.....	30
3.2. Bagan Rancangan Penelitian.....	30
3.3. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	30
3.4. Alat Ukur.....	33
3.4.1. Jenis alat ukur.....	33
3.4.2. Data pribadi dan data penunjang.....	36
3.4.3. Pengujian alat ukur.....	36
3.4.4. Validitas dan reliabilitas alat ukur.....	36
3.5. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel	38
3.6. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1. Hasil penelitian.....	39
4.1.1. Gambaran populasi.....	39
4.1.2. Hasil Penelitian.....	41
4.1.3. Kepuasan kerja berdasarkan aspek.....	42
4.2. Pembahasan.....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1. Kesimpulan.....	51

5.2. Saran.....	52
5.2.1. Saran teoritis.....	52
5.2.2. Saran praktis.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	54
DAFTAR RUJUKAN.....	55
LAMPIRAN.....	56

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 3.1. Alat ukur.....</i>	<i>34.</i>
<i>Tabel 4.1.1.1 Sampel berdasarkan jabatan.....</i>	<i>39.</i>
<i>Tabel 4.1.1.2 .Sampel berdasarkan usia.....</i>	<i>40.</i>
<i>Tabel 4.1.1.3 Sampel berdasarkan lama kerja.....</i>	<i>40.</i>
<i>Tabel 4.1.2.1 .Kepuasan kerja secara keseluruhan.....</i>	<i>41.</i>
<i>Tabel 4.1.3.1. Tabel pada kelompok yang puas berdasarkan aspek.....</i>	<i>42</i>
<i>Tabel 4.1.3.2 Tabel pada kelompok yang kurang puas berdasar kan aspek.....</i>	<i>44</i>

DAFTAR BAGAN

<i>Bagan 1.1.kerangka pemikiran.....</i>	<i>17</i>
<i>Bagan 3.2.rancangan penelitian.....</i>	<i>30</i>

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I: Validitas dan reliabilitas

Lampiran II: Kuesioner kepuasan kerja

Lampiran III: Hasil tabulasi silang

Lampiran IV: Spss