



**Universitas Katolik Parahyangan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN\_ PT NO :3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019*

**Analisis Kepuasan Kerja Karyawan di Juji Coffee**

Skripsi

Oleh  
Christian Gerald  
2015320066

Bandung  
2019



**Universitas Katolik Parahyangan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN\_ PT NO :3949/SK/BAN-PT/Akred/S/X/2019*

**Analisis Kepuasan Kerja Karyawan di Juji Coffee**

Skripsi

Oleh  
Christian Gerald  
2015320066

Pembimbing

Dr. Margaretha Banowati Talim , Dra., M.Si.

Bandung  
2019



Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



**Tanda Pengesahan Skripsi**

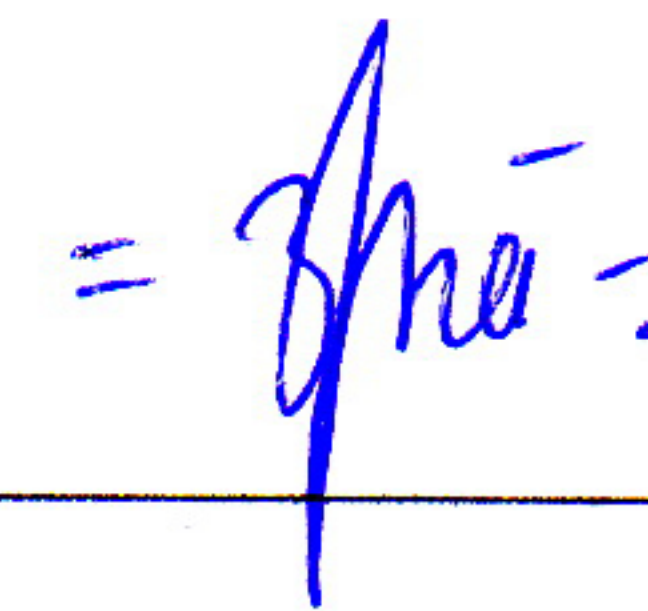
Nama : Christian Gerald  
Nomor Pokok : 2015320066  
Judul : Analisis Kepuasan Kerja Karyawan di Juji Coffee

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Kamis , 19 Desember 2019  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**

Dr. Theresia Gunawan , M.M., M.Phil.

: 

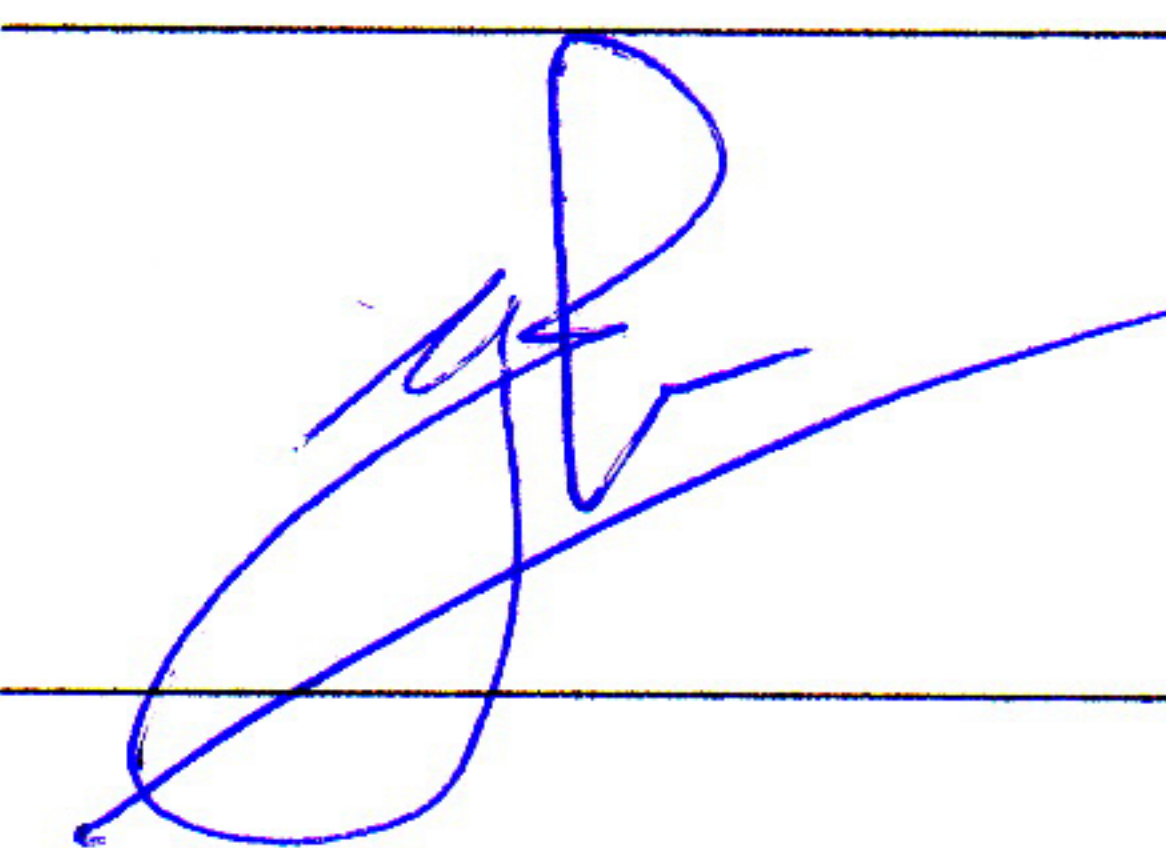
**Sekretaris**

Dr. M. Banowati Talim, M.Si

: 

**Anggota**

Yoke Pribadi Kornasius, S.Ab., M.Si

: 

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

  
Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



## **PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Christian Gerald

NPM : 2015320066

Jurusan / Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Analisis Kepuasan Kerja Karyawan di Juji Coffee

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain . Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip , ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku .

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar

Bandung , 03 Desember 2019

Christian Gerald

## **ABSTRAK**

Nama : Christian Gerald  
NPM : 2015320066  
Judul : Analisis kepuasan kerja karyawan di Juji Coffee

---

Kepuasan kerja merupakan faktor penting di dalam suatu perusahaan , karena kepuasan kerja akan menjamin kesejahteraan karyawan yang bekerja di dalam suatu perusahaan. Jika karyawan merasa puas dan sejahtera maka kinerja karyawan tersebut akan baik dan juga meningkat , kinerja yang baik akan berdampak baik juga pada produktivitas perusahaan sehingga provit perusahaan juga akan meingkat

Tujuan dari penelitian yang saya lakukan adalah menganalisis kepuasan kerja untuk mengetahui berapa tingkat kepuasan kerja karyawan dan seberapa puas karyawan akan pekerjaannya, setelah mengetahui hasilnya penelitian ini juga bisa memberi saran dan solusi atas masalah yang ada untuk bisa meningkatkan kepuasan kerja

Penelitian ini dilakukan di perusahaan Juji Coffee , Juji Coffee adalah perusahaan Coffee shop yang menjual produk berupa minuman seperti kopi , teh , croisant , kue , makanan ringan dan juga makanan berat , selain produk minuman dan makanan yang dijual Juji Coffee juga menawarkan tempat yang mewah dan berkelas sehingga bisa juga disewa untuk keperluan meeting

Metode penelitian yang saya gunakan dalam penelitian ini survey , survey adalah metode paling tepat untuk analisis kepuasan kerja karena masalah yang ada bisa langsung diamati, dan juga metode survey dilakukan untuk mengetahui dan memperoleh data yang benar. jenis penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan kejadian dan masalah yang masih terjadi di dalam perusahaan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kepuasan kerja karyawan di Juji Coffee sudah cukup baik, tetapi masih banyak indikator kepuasan kerja yang masih dapat ditingkatkan oleh manajemen Juji Coffee, seperti pada aspek supervisi atasan yaitu keadilan dalam pembagian tugas. Saran untuk Juji Coffee adalah meningkatkan indikator-indikator yang masih mendapat penilaian rendah dari responden dengan cara pembagian tugas yang lebih adil kepada karyawan

## **ABSTRACT**

Nama : Christian Gerald  
NPM : 2015320066  
Title : *Analisis kepuasan kerja karyawan di Juji Coffee*

---

*Job satisfaction is an important factor in a company, because job satisfaction will guarantee the welfare of employees who work in a company. If employees feel satisfied and prosperous, the employee's performance will be good and also improved, good performance will also have a good impact on company productivity so that the company profit will also increase*

*The purpose of my research is to analyze job satisfaction to find out what level of employee job satisfaction and how satisfied employees are about their work, after knowing the results of this study can also provide advice and solutions to existing problems in order to increase job satisfaction*

*This research was conducted at the Juji Coffee company, Juji Coffee is a Coffee shop company that sells products in the form of drinks such as Coffee, tea, croissants, cakes, snacks and heavy food, in addition to beverage and food products that are sold Juji Coffee also offers a luxurious place and classy so that it can also be rented for meetings*

*The research method I used in this research survey, survey is the most appropriate method for analyzing job satisfaction because existing problems can be directly observed, and also the survey method is carried out to find out and obtain correct data. the type of research used is descriptive analysis used to describe the events and problems that still occur within the company*

*The conclusion of this research is that job satisfaction of employees at Juji Coffee is quite good, but there are still many indicators of job satisfaction that can still be improved by Juji Coffee's management, such as the supervisor's supervisory aspect, namely fairness in the division of tasks. Suggestions for Juji Coffee is to improve indicators that still get low ratings from respondents by distributing tasks more equitably to employees*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat dan kasih karunia, serta penyertaan dan pembimbingnya kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Kerja Karyawan di Juji Coffee sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis di Universitas Katolik Parahyangan Bandung

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan, bantuan dukungan dan juga doa dari berbagai pihak sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberi dukungan dan doa kepada penulis :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan berkat, kasih karunia dan juga pembimbingan dalam proses penyusunan skripsi ini
2. Keluarga yaitu kedua orang tua saya Ayah dan Ibu karena selalu memberikan dukungan, motivasi, dan juga semangat dalam proses pembuatan skripsi ini
3. Victory Senjaya dan juga Zebo selaku pemilik dari Juji Coffee yang telah membantu, memberikan saran dan informasi, data dan juga pencerahan dalam proses penyusunan skripsi ini

4. Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dan saran dalam penyusunan skripsi ini
5. Seluruh karyawan Juji Coffee yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini
6. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo, Drs, M.Si, Ph.D selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ibu Maria Widyarini, MT. dan juga Ibu Dr. Theresia Gunawan S.Sos, MM, M.Phil selaku dosen wali
7. Seluruh dosen FISIP UNPAR yang telah membimbing dan mmeberikan Ilmu pengetahuan akademik dan non akademik selama penulis berkuliah di UNPAR
8. Seluruh teman – teman di UNPAR yang tidak dapat disebutkan namanya satu-persatu yang telah menemani memberikan bantuan dan dukungan selama berkuliah di UNPAR
9. Serta semua pihak yang dilibatkan yang tidak dapat disebutkan satu-persatu selama berkuliah di UNPAR dan juga dalam penyusunan skripsi ini

Bandung 3 Desember 2019

Christian Gerald



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Tujuan penelitian .....	4
1.4 Manfaat penelitian.....	5
1.5 Lokasi Perusahaan .....	5
<b>BAB II KERANGKA TEORI</b> .....	<b>7</b>
2.1 Pengertian Kepuasan Kerja.....	7
2.2 Definisi Kepuasan Karyawan.....	10
2.3 Teori Kepuasan Kerja .....	11
2.4 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	14
2.5 Individual Differences Affect Job Satisfaction.....	16
2.6 Cara Untuk Meningkatkan Kepuasan Kerja .....	17
2.7 Fungsi Kepuasan Kerja .....	18
2.8 Faktor yang Dapat Mengurangi Kepuasan Kerja.....	18
2.9 Pengukuran kepuasan kerja.....	19
2.10 Dimensi Kepuasan Kerja.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>22</b>
3.1 Jenis atau Tipe Penelitian.....	22
3.2 Metode Penelitian .....	23
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.4 Populasi dan Sampel .....	24
3.4 Teknik Analisis Data.....	24

<b>BAB IV PROFIL PERUSAHAAN .....</b>	<b>27</b>
4.1 Sejarah Juji Coffee .....	27
4.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	28
4.3 Struktur Organisasi .....	29
4.4 Deskripsi Pekerjaan .....	29
4.5 Penjelasan Proses Kerja di Juji Coffee .....	34
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>35</b>
5.1 Analisis Deskriptif Kepuasan Kerja Karyawan Juji Coffee.....	35
5.1.1 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kepuasan terhadap Pekerjaan .....	36
5.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kepuasan terhadap Imbalan.....	39
5.1.3 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kepuasan terhadap Supervisi Atasan.....	42
5.1.4 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kepuasan terhadap Rekan Kerja.....	45
5.1.5 Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kesempatan Promosi.....	48
5.2 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja .....	51
<b>BAB KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>55</b>
6.1 Kesimpulan .....	55
6.2 Saran .....	55
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>57</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>58</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Absensi Karyawan 5 Bulan Terakhir .....	4
Tabel 3. 1 Kriteria Penilaian Kepuasan Kerja Karyawan .....	25
Tabel 5. 1 Kriteria Penilaian Kepuasan Kerja Karyawan .....	35
Tabel 5. 2 Dimensi Kepuasan terhadap Pekerjaan Pernyataan 1 .....	36
Tabel 5. 3 Dimensi Kepuasan terhadap Pekerjaan Pernyataan 2 .....	36
Tabel 5. 4 Dimensi Kepuasan terhadap Pekerjaan Pernyataan 3 .....	37
Tabel 5. 5 Dimensi Kepuasan terhadap Pekerjaan Pernyataan 4 .....	37
Tabel 5. 6 Dimensi Kepuasan terhadap Pekerjaan Pernyataan 5 .....	38
Tabel 5. 7 Dimensi Kepuasan terhadap Pekerjaan Pernyataan 6 .....	38
Tabel 5. 8 Dimensi Kepuasan terhadap Imbalan Pernyataan 1 .....	39
Tabel 5. 9 Dimensi Kepuasan terhadap Imbalan Pernyataan 2 .....	40
Tabel 5. 10 Dimensi Kepuasan terhadap Imbalan Pernyataan 3 .....	40
Tabel 5. 11 Dimensi Kepuasan terhadap Imbalan Pernyataan 4 .....	41
Tabel 5. 12 Dimensi Kepuasan terhadap Imbalan Pernyataan 5 .....	41
Tabel 5. 13 Dimensi Kepuasan terhadap Imbalan Pernyataan 6 .....	42
Tabel 5. 14 Dimensi Kepuasan terhadap Supervisi Atasan Pernyataan 1 .....	42
Tabel 5. 15 Dimensi Kepuasan terhadap Supervisi Atasan Pernyataan 2 .....	43
Tabel 5. 16 Dimensi Kepuasan terhadap Supervisi Atasan Pernyataan 3 .....	43
Tabel 5. 17 Dimensi Kepuasan terhadap Supervisi Atasan Pernyataan 4 .....	44
Tabel 5. 18 Dimensi Kepuasan terhadap Supervisi Atasan Pernyataan 5 .....	44
Tabel 5. 19 Dimensi Kepuasan terhadap Supervisi Atasan Pernyataan 6 .....	45
Tabel 5. 20 Dimensi Kepuasan terhadap Rekan Kerja Pernyataan 1 .....	46
Tabel 5. 21 Dimensi Kepuasan terhadap Rekan Kerja Pernyataan 2 .....	46
Tabel 5. 22 Dimensi Kepuasan terhadap Rekan Kerja Pernyataan 5 .....	48
Tabel 5. 23 Dimensi Kesempatan Promosi Pernyataan 1 .....	49
Tabel 5. 24 Dimensi Kesempatan Promosi Pernyataan 2 .....	49
Tabel 5. 25 Dimensi Kesempatan Promosi Pernyataan 3 .....	50
Tabel 5. 26 Dimensi Kesempatan Promosi Pernyataan 4 .....	50
Tabel 5. 27 Dimensi Kesempatan Promosi Pernyataan 5 .....	51



Tabel 5. 28 Rekapitulasi Penilaian Kepuasan Kerja Karyawan Juji Coffee .....	51
Tabel 5. 29 Tingkat Kepuasan kerja karyawan dari tinggi ke rendah :.....	53

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4. 1 Nama perusahaan : Juji Espresso & Filter Bar.....	27
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Juji Coffee .....	29

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Coffee shop sudah berada pertama kali pada tahun 1475 di Kota Konstantinopel ( Istanbul ) Turki, Coffee shop ini menyediakan kopi khas Turki atau yang biasa disebut Turkish, lalu setelah Turki Coffee shop menyebar ke Eropa tepatnya pertama kali pada tahun 1529 di Kota Wina, Austria . Sekarang ini Coffee shop sudah berevolusi menjadi kedai kopi modern. Salah satu contoh dari kedai kopi modern adalah Starbucks

Menikmati kopi juga sudah menjadi tradisi masyarakat Indonesia, baik itu di desa maupun di Kota. Kopi juga dapat dinikmati oleh berbagai kalangan , mulai dari remaja, mahasiswa, karyawan kantoran yang membuat peluang usaha dari Coffee shop sangat besar di Indonesia khususnya di Kota Kota besar. Keuntungan dari bisnis kopi juga sangat besar.

Kopi juga dapat dinikmati dari kalangan menengah kebawah, hingga menengah keatas. Kini meminum kopi sudah menjadi gaya hidup masyarakat perkotaan, khususnya Kota Bandung, sehingga kopi menjadi salah satu dari kebutuhan . Coffee shop juga mempunyai segmentasi pasar, ada Coffee shop yg eksklusif, dengan tempat yang mewah dan nyaman yang tentu saja mempunyai harga yang lumayan mahal yang enak, strategis, cafe yang instagenic yang bisa dipakai foto, live music, pelayanan yang baik, wifi yang kencang, dan juga harga. Target dan segmentasi dari setiap Coffee shop berbeda beda. Ada yang target



pasarnya adalah anak kuliah yang ingin nongkrong / mengerjakan tugas , ada juga yang target pasarnya *bussiness man* / perkantoran yang ingin meeting / bertemu dengan klien , biasanya tempatnya strategis dan bagus dan harganya lumayan mahal .

Untuk Coffee shop yang akan saya teliti adalah Juji Coffee. Segmentasi dari Juji adalah untuk kalangan menengah keatas / eksklusif, bisa dilihat dari konsep kafenyanya yang mewah dengan meja yang terbuat dari marmer, lukisan-lukisan, hiasan berupa marmer di dinding dan juga motor - motor antik yang dipajang membuat Juji Coffee semakin instagenic, kopi yang dijual pun berkualitas dengan beans yang berkualitas juga . tempatnya juga nyaman dengan wifi yang cepat pula. Juji Coffee juga menasar para pebisnis muda yang membutuhkan tempat untuk meeting / mengadakan pertemuan dengan klient bisnisnya, selain itu Juji juga menyediakan *Working Space*, yaitu tempat yang khusus disediakan untuk pertemuan dengan jumlah orang yang banyak / untuk bekerja. Juji Coffee juga sering mengadakan acara - acara seperti seminar, temu bisnis .

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu faktor penting dalam keberlangsungan usaha, jika Sumber Daya Manusia mendukung, perusahaan dapat mencapai tujuannya. Dibutuhkan karyawan yang kompeten . Jika kinerja karyawan buruk / tidak sesuai dengan yg diharapkan perusahaan maka tujuan perusahaan pun sulit tercapai. Agar kinerja dari karyawan meningkat perusahaan harus memperhatikan kepuasan kerja dari karyawannya, karena jika karyawan

merasa puas, maka kinerja yang akan dihasilkan pun akan baik, yang berpengaruh kepada produktivitas dan juga tujuan perusahaan.

Kepuasan kerja merupakan hal yang relatif, karena kepuasan kerja seseorang tidak bisa diukur secara mutlak, karena kebutuhan dari setiap karyawan itu pun berbeda beda. Kepuasan kerja yang rendah akan menimbulkan kinerja yang buruk dan akan berimbas pada produktivitas perusahaan yang menurun dan mengganggu kegiatan operasional. Kepuasan kerja juga berpengaruh pada turnover karyawan

Kepuasan kerja merupakan hal yang penting untuk mewujudkan tujuan dari perusahaan, maka dari itu penulis melakukan observasi di Juji Coffee dan mendapatkan masalah produktivitas dari karyawan di Juji Coffee mengalami penurunan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Juji Coffee adalah perusahaan yang bergerak dalam industri Coffee shop di Kota Bandung . perusahaan ini melakukan proses pembuatan kopi dari beans kopi yang telah dipanggang / roasted beans menjadi kopi yang siap untuk diminum. Proses pengolahan kopi yang dilakukan bisa menjadi beberapa jenis minuman seperti contohnya espresso, americano, piccolo, cappucino, latte, magic, affogato dan lain sebagainya . Kopi yang dihasilkan juga bisa disajikan dalam bentuk dingin maupun panas. Pada akhir - akhir ini perusahaan mempunyai kendala yaitu banyaknya karyawan yang absen. Berikut merupakan data absensi karyawan yang tidak masuk di Bulan Maret sampai dengan Bulan Agustus. Dapat dilihat dari

tabel dibawah karyawan yang absen terbanyak ada pada Bulan Juni sebanyak 5 orang dengan presentase 33% dan disusul dengan Bulan Juli sebanyak 3 orang dengan presentase 20%. Hal tersebut dapat mengakibatkan perusahaan berjalan dengan kurang baik .

Terlihat dari data absensi karyawan 5 bulan terakhir :

**Tabel 1. 1**  
**Absensi Karyawan 5 Bulan Terakhir**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah karyawan yang tidak hadir</b>	<b>Presentasi karyawan yang tidak hadir</b>
Maret	0	0%
April	1	6%
Mei	2	13%
Juni	5	33%
Juli	3	20%
Agustus	2	13%

Berdasarkan masalah tersebut, Peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Sejauh mana tingkat kepuasan kerja karyawan di Juji Coffee
2. Faktor apa saja yang menjadi faktor kepuasan kerja karyawan di Juji Coffee

### **1.3 Tujuan penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :



1. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan kerja karyawan di Juji Coffee
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penentu kepuasan kerja karyawan di Juji Coffee

#### **1.4 Manfaat penelitian**

1. Bagi pihak perusahaan / Juji Coffee

Dapat memberikan saran yang positif bagi perusahaan untuk bisa memperbaiki kinerja dari perusahaan agar kinerja dari para karyawan bisa membaik lagi kedepannya dan mempertimbangkan faktor tingkat kepuasan kerja karyawan

2. Bagi pihak karyawan

Dapat memberikan kepuasan kerja yang baik sehingga membuat kinerjanya lebih baik

3. Bagi penulis

Memberikan pengetahuan dan wawasan yang lebih luas lagi tentang Sumber Daya Manusia dan cara untuk meningkatkan kinerja karyawan, juga memberikan pengetahuan mengenai pentingnya kepuasan kerja karyawan dan juga pengaruh apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

#### **1.5 Lokasi Perusahaan**

Perusahaan : Juji Coffee & Filter Bar

Alamat : Jalan Hercules no 55 Bandung

Kecamatan : Cibogo