

**PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWAN
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIVISI
MARKETING PT “X” BANDUNG**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh
gelar
Sarjana Ekonomi

**Oleh:
Jason Christian
2012120105**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN
Terakreditasi Berdasarkan Keputusan BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-
XVI/S/XI/2013
BANDUNG
2017**

THE INFLUENCE OF JOB SATISFACTION ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT MARKETING DIVISION "X" COMPANY BANDUNG



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements for Bachelor's
Degree in Economics

**By
Jason Christian
2012120105**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN MANAGEMENT
Accredited by BAN – PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2013
BANDUNG
2017**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWAN TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DIVISI MARKETING PT "X" BANDUNG**

Oleh:

Jason Christian

2012120105



Bandung, Agustus 2017

Ketua Program Studi Manajemen,

Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si.

Pembimbing,

A. Hadisoepadma, Drs., MM

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Jason Christian
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 23 Oktober 1993
NPM : 2012120105
Program studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi



Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan terhadap Kinerja Karyawan Divisi
Marketing PT "X" Bandung

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan : A. Hadisoepadma, Drs.,
MM.

Adalah benar-benar karyatulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal 4 Agustus 2017

Pembuat pernyataan :



(Jason Christian)

ABSTRAK

Perusahaan dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang dapat memberikan kinerja yang tinggi. Tujuan perusahaan akan lebih cepat dan mudah tercapai bila karyawan menghasilkan kinerja yang baik. Jika kinerja karyawan meningkat maka akan meningkatkan juga kinerja perusahaan. Tetapi masih banyak organisasi atau perusahaan yang mengalami kesulitan dalam meningkatkan kinerja karyawannya. Jika karyawan merasa puas dengan apa yang diberikan perusahaan, karyawan tersebut akan bekerja dan maksimal.

PT "X" adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang properti khususnya *developer*. PT "X" memiliki 2 buah proyek, yaitu : kawasan hunian di Bandung Timur dan kawasan bisnis di Kota Cimahi.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui apakah ada pengaruh dari kepuasan karyawan terhadap kinerja karyawan divisi marketing PT "X" Bandung. Penelitian dilakukan kepada populasi karyawan divisi marketing yang berjumlah 30 orang. Data dikumpulkan dengan metode kuesioner, wawancara singkat dan studi literatur. Data diolah menggunakan uji regresi linear sederhana.

Hasil dari penelitian ini adalah kepuasan kerja karyawan dalam taraf sedang mengarah rendah dan kinerja karyawan dalam taraf sedang mengarah rendah. Terdapat pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan divisi marketing PT "X" Bandung. Pengaruh bersifat positif yang berarti jika kepuasan kerja naik maka kinerja karyawan akan naik pula. Terdapat pengaruh sebesar 35,5% dari kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan 64,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Kata kunci : kepuasan kerja, kinerja karyawan

KATA PENGANTAR

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Universitas Katolik Parahyangan, program studi manajemen. Penulis merasa bersyukur karena skripsi ini selesai dengan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis hendak mengucapkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus yang memberikan kekuatan, kesempatan dan selalu memberkati penulis.
2. Keluarga penulis yaitu Mami, Ema, Ii, Engkong, Ma Ocoh, Papi, Ema Mincu serta keluarga besar yang selalu mendukung dan mendoakan.
3. Bapak A. Hadisoepadma, Drs., MM. sebagai dosen pembimbing yang mengarahkan pembuatan skripsi ini dan meluangkan banyak waktu serta tenaga.
4. Ibu Dr. Maria Merry Marianti selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
5. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si. selaku ketua Program Studi Manajemen.
6. Ibu L. Retno Adriani, Dra., M.Si. selaku Dosen Wali yang memberikan arahan setiap semeseter.
7. General Manager Marketing serta karyawan PT “X” yang menjadi objek penelitian dalam skripsi ini.
8. Teman-teman Cikiciw yang setia dari SMA, Marvina, Inggrid, Gitta, Ria, Livia, Ji, Reinard, Jajon, Ryan, Julio, Ronaldo dan Wahyu.
9. Teman – teman Indit dadakan yang suka gantung ga ada kabar, Gebby, Ninok, Mabo, Tanzil, Jon dan Wesly.
10. Teman – teman lelaki yang satu visi dan satu misi, Felix, Handry dan Reynold.
11. Teman – teman Kakek Nenek, Nyo”, Lukas, Jenet, Yudith, Chika dan Pras.
12. Teman- teman OFC, Agung, Jodie, Glenn, Unyu yang sering memberikan hiburan dikala penulis menemui masalah.
13. Teman – teman yang nama grupnya ganti terus, Ojonk, Vanes, Ajiw, Sandra, Nyo”, Cen, Petris, Omega dan Gono.
14. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmunya selama masa perkuliahan.
15. Seluruh staff dan para pekarya Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan.

16. Teman-teman perkuliahan di Universitas Katolik Parahyangan yang tidak dapat disebutkan satu per satu,

17. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu,

Sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya. Penulis juga menyadari skripsi ini tidak sempurna tetapi penulis berharap agar skripsi ini dapat berguna di kemudian hari untuk berbagai pihak.

Bandung, Agustus 2017

Jason Christian

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Kerangka Pemikiran	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Manajemen Insani	8
2.1.1. Definisi Manajemen Insani menurut para ahli	8
2.1.2. Tujuan Manajemen Insani.....	8
2.1.3. Fungsi-Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	9
2.2. Kepuasan Kerja	12
2.2.1. Definisi kepuasan kerja menurut para ahli :.....	12
2.2.2. Teori Kepuasan Kerja	13
2.2.3. Cara mengukur kepuasan kerja	14
2.2.4. Dampak Ketidakpuasan Kerja.....	15
2.3. Kinerja Karyawan	17
2.3.1. Indikator kinerja karyawan.....	17
2.3.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja.....	18
2.2.3. Faktor-faktor yang dipengaruhi kinerja	19
2.2.4. Langkah-langkah peningkatan kinerja	20
2.2.5. Standar penilaian kinerja.....	20
2.2.6. Manfaat yang didapat dari penilaian kinerja.....	22
2.4. Pengaruh Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan	23

BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	24
3.1. Metode Penelitian.....	24
3.1.1. Populasi dan Sampel	24
3.1.2. Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.1.3. Variabel Penelitian	25
3.1.4. Uji Validitas	28
3.1.5. Uji Reliabilitas	29
3.1.6. Uji Normalitas.....	29
3.1.7. Teknik Pengolahan Data	30
3.1.8. Uji Regresi Linear Sederhana	30
3.1.9. Koefisien Determinasi.....	31
3.2. Objek Penelitian	33
3.2.1. Profil Perusahaan	33
3.2.2. Struktur Organisasi	34
3.2.3. Strategi Marketing Perusahaan	35
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1. Hasil Penelitian.....	37
4.1.1. Profil Responden.....	37
4.2 Pengujian Data Kuesioner.....	40
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	40
4.3 Hasil Analisis Kuesioner	45
4.3.1. Analisis Kualitatif Hasil Kuesioner Mengenai Kepuasan Kerja Karyawan Divisi Marketing di PT “X” Bandung	45
4.3.2. Analisis Kualitatif Hasil Kuesioner Mengenai Kinerja Karyawan Divisi Marketing di PT “X” Bandung	52
4.3. Hasil Analisis Data.....	58
4.3.1. Pengujian Normalitas	58

4.3.2.	Analisis Linear Sederhana.....	59
4.3.3.	Analisis Koefisien Determinasi	60
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		61
5.1.	Kesimpulan.....	61
5.2.	Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN 1 Wawancara		65
LAMPIRAN 2 Kuesioner Penelitian		68
LAMPIRAN 3 Rekapitulasi Kuesioner		71
RIWAYAT HIDUP.....		73

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data Kinerja Karyawan Divisi Marketing Tahun 2015 dan 2016	3
Tabel 3. 1	Operasionalisasi Variabel X	27
Tabel 3. 2	Operasionalisasi Variabel Y	28
Tabel 3. 3	Pengelompokan Tingkat Reliabilitas	29
Tabel 3. 4	Alternatif Jawaban Skala Likert.....	30
Tabel 4. 1	Tabel Jenis Kelamin Responden	37
Tabel 4. 2	Tabel Usia Responden	37
Tabel 4. 3	Tabel Pendidikan Terakhir.....	38
Tabel 4. 4	Tabel Lama Kerja.....	38
Tabel 4. 5	Tabel Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja Awal	40
Tabel 4. 6	Tabel Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja Akhir	41
Tabel 4. 7	Tabel Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan Awal	42
Tabel 4. 8	Tabel Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan Akhir.....	43
Tabel 4. 9	Tabel Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja	43
Tabel 4. 10	Tabel Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Karyawan	44
Tabel 4. 11	Tabel Kepuasan Kerja Berdasarkan Gaji / <i>Pay</i>	45
Tabel 4. 12	Tabel Kepuasan Kerja Berdasarkan Rekan Kerja / <i>Co-Workers</i>	47
Tabel 4. 13	Tabel Kepuasan Kerja Berdasarkan Atasan / <i>Supervision</i>	48
Tabel 4. 14	Tabel Kepuasan Kerja Berdasarkan Promosi Jabatan / <i>Promotion</i>	49
Tabel 4. 15	Hasil Analisis Kepuasan Kerja Karyawan	51
Tabel 4. 16	Tabel Kinerja Karyawan Berdasarkan Kualitas Kerja.....	52
Tabel 4. 17	Tabel Kinerja Karyawan Berdasarkan Kuantitas Kerja.....	53
Tabel 4. 18	Tabel Kinerja Karyawan Berdasarkan Kerja Sama	54
Tabel 4. 19	Tabel Kinerja Karyawan Berdasarkan Absensi	55
Tabel 4. 20	Hasil Analisis Kinerja Karyawan.....	57
Tabel 4. 21	Hasil Uji Normalitas Kolmogorov- Smirnov Z	58
Tabel 4. 22	Hasil Analisis Linear Sederhana	59
Tabel 4. 23	Hasil Analisis Koefisien Determinasi	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Dampak Ketidakpuasan Kerja.....	16
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT "X"	34
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Wawancara	65
LAMPIRAN 2 Kuesioner Penelitian	68
LAMPIRAN 3 Rekapitulasi Kuesioner	71

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar belakang

Sumber daya manusia adalah modal utama perusahaan menjalankan usahanya. Manusia berperan sebagai perencana, pelaku dan penentu dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, perusahaan harus terus memberi perhatian kepada manusia yang ada di dalam organisasi. Perusahaan dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang dapat memberikan kinerja yang tinggi. Tujuan perusahaan akan lebih cepat dan mudah tercapai bila karyawan menghasilkan kinerja yang baik. Jika kinerja karyawan meningkat maka akan meningkatkan juga kinerja perusahaan. Tetapi masih banyak organisasi atau perusahaan yang mengalami kesulitan dalam meningkatkan kinerja karyawannya.

Salah satu pemicu karyawan memberikan kinerja yang tinggi dapat dilihat dari tingkat kepuasan kerja karyawan tersebut. Kepuasan kerja adalah sikap individu yang merujuk pada pekerjaannya (Robbins, 2013:139). Jika karyawan merasa puas dengan apa yang diberikan perusahaan, karyawan tersebut akan bekerja dan maksimal. Pada dasarnya kepuasan kerja adalah hal yang bersifat individual. Semakin banyak faktor dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Perusahaan harus melakukan penilaian kinerja karyawan untuk bahan evaluasi. Evaluasi tersebut digunakan manager untuk melakukan pengembangan pada karyawan. Pengembangan dapat dilakukan dengan memperbaiki kekurangan dan mempertahankan kelebihan serta mengembangkan atau menambah kemampuan karyawan tersebut. Jika dari hasil evaluasi dilihat bahwa karyawan tidak sesuai dengan pekerjaannya, dapat dilakukan keputusan rotasi dengan mengubah jenis pekerjaan karyawan.

PT "X" adalah perusahaan yang bergerak pada bidang properti. PT "X" memiliki 2 proyek properti, yaitu kawasan perumahan di Bandung Timur dan kawasan bisnis di Cimahi. Perusahaan memiliki visi “menjadi perusahaan properti terbaik, serta dapat bertahan dan bersaing dengan perusahaan properti lainnya di

Bandung”. Hal tersebut dapat tercapai bila perusahaan ditunjang oleh sumber daya manusia yang handal, memiliki kemampuan dan juga terampil. Untuk itu perusahaan perlu melakukan pengembangan terhadap karyawannya agar lebih handal, inovatif dan profesional.

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawabnya. (Mangkunegara ,2013:67) Pada kenyataannya, banyak karyawan yang menampilkan kinerja yang rendah, sering tidak masuk kerja atau tidak disiplin. Selain itu banyak juga karyawan yang merasa tidak cocok atau tidak menyukai pekerjaannya karena faktor dari dalam dirinya maupun faktor dari lingkungan kerjanya. Ketidakpuasan terhadap pekerjaan ini dapat disebabkan karena pekerjaan yang diberikan dirasa terlalu mudah atau kurang menantang dibanding dengan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan tersebut. Selain itu juga dapat disebabkan karena karyawan memiliki hubungan yang kurang baik dengan rekan kerja, merasasa tidak adil dengan kepemimpinan atasan, lingkungan kerja yang tidak kondusif, gaji yang dirasa tidak sebanding dengan usaha yang dilakukan atau tidak memiliki kesempatan naik jabatan.

Penulis melakukan wawancara terhadap Manager Marketing. Dari hasil wawancara tersebut, penulis mendapatkan fakta bahwa perusahaan memiliki masalah pada tingkat kinerja karyawan marketing rendah. Hal ini menyebabkan performa divisi marketing secara keseluruhan menjadi menurun. Divisi marketing tidak mampu mencapai target yang diberikan oleh direksi perusahaan.

Manajer mengukur kinerja karyawan dengan menggunakan metode *Key Performance Indicator* (KPI).

Tabel 1. 1

Data Kinerja Karyawan Divisi Marketing Tahun 2016

Jumlah Karyawan	Rentang Nilai Evaluasi	Kinerja
0	125-150	Istimewa
2	100-124	Sangat Baik
3	90-99	Baik
12	80-89	Cukup
9	60-79	Kurang Baik
4	0-59	Tidak Baik

Sumber : Data Perusahaan

Dari Tabel 1.1, dapat dilihat bahwa pada tahun 2016 ada 4 karyawan yang memiliki penilaian kinerja tidak baik, 9 kurang baik, 12 karyawan cukup, 3 karyawan baik dan 2 karyawan sangat baik. Perusahaan menetapkan standar kinerja pada kategori “Cukup”

Manajer mengatakan bahwa karyawan yang memiliki nilai sangat baik dan baik adalah karyawan yang mengikuti *SOP (Standard Operating Procedure)* yang sudah dibuat perusahaan. Karyawan tersebut rajin mencari database di pameran-pameran. Bahkan mereka mencari database lebih banyak dari yang ditentukan oleh manajer. Manajer menargetkan database sebanyak 30 orang per hari sedangkan mereka bisa mencapai 50 orang per hari. Dengan adanya lebih banyak database, maka kemungkinan mendapat *potential customer* menjadi lebih besar pula.

Hampir setengah divisi marketing memiliki kinerja kurang baik atau di bawah standar. Hal ini mengakibatkan divisi marketing sulit mencapai target penjualan yang diberikan oleh direksi dan mengurangi performa perusahaan secara keseluruhan. Manajer mengatakan bahwa beberapa karyawan sering absen ke kantor ataupun pameran. Hal ini menyebabkan kurangnya personil yang menjaga stand pameran. Pameran menjadi tidak efektif karena perusahaan mendapatkan database pengunjung lebih sedikit dari seharusnya serta perusahaan kehilangan *potential customer*.

Karyawan juga sering datang terlambat dan pulang lebih awal. Jika manajer sedang tidak berada di kantor atau pameran, karyawan tidak melakukan pekerjaan dengan semangat bahkan hanya duduk bermalas-malasan. Manajer merasa kewalahan karena harus terus menerus memantau para karyawan. Selain itu, karyawan dirasa kurang memiliki inisiatif atau kemampuan pengambilan keputusan. Hal ini terlihat dari kemampuan karyawan dalam melakukan penjualan pada konsumen atau *closing*. Karyawan sering bingung jika calon konsumen melakukan tawar-menawar harga. Akibatnya manajer yang harus melakukan *closing* terhadap calon konsumen tersebut.

Setelah melakukan wawancara dengan karyawan marketing, diketahui bahwa karyawan merasa bahwa pekerjaan yang diberikan cukup sulit. Sulit yang dimaksud adalah merasa target yang diberikan manajer sulit dicapai dan ada persaan tidak percaya diri terhadap kemampuan yang dimiliki. Karyawan tidak percaya diri jika bertemu atau berdiskusi dengan calon pembeli. Banyak karyawan yang tidak dapat melakukan *closing* sehingga harus Manajer Marketing yang melakukan *closing*.

Beberapa karyawan merasa ada rekan kerja yang tidak bisa bekerja di dalam tim. Rekan kerja tersebut mengambil *potential customer* yang bukan miliknya. Karyawan juga merasa bahwa manajer memperlakukan mereka secara tidak adil. Manajer dianggap hanya membimbing dan membantu karyawan yang memenuhi target saja sebaliknya karyawan yang tidak memenuhi target justru dibiarkan. Dari ketidakadilan tersebut, karyawan menjadi sulit bekerja secara tim.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, karyawan menyebutkan indikator-indikator dari kepuasan kerja. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Divisi Marketing PT “X” Bandung”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kepuasan kerja karyawan divisi marketing PT “X” Bandung
2. Bagaimana kinerja karyawan divisi marketing PT “X” Bandung
3. Bagaimana pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan divisi marketing PT “X” Bandung

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui kepuasan kerja karyawan divisi marketing PT “X” Bandung
2. Mengetahui kinerja karyawan divisi marketing PT “X” Bandung
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan divisi marketing PT “X” Bandung

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Perusahaan dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, penelitian ini juga dapat digunakan untuk menjadi bahan pertimbangan evaluasi dan pengambilan keputusan.

2. Bagi Penulis

Penulis mendapat tambahan pengetahuan, terutama mengenai kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Penulis juga mendapat pengalaman bagaimana pengaplikasian pengetahuan yang didapat di perkuliahan.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan di bidang manajemen sumber daya manusia.

1.5. Kerangka Pemikiran

Penulis menggunakan dua variabel. Variabel independen adalah kepuasan kerja sedangkan variabel dependen adalah kinerja karyawan.

Menurut Luthans (2005:212), *“Job satisfaction is a result of employee’s perception of how well their job provides those things that are viewed as*

important". Jones (2000:339) mengatakan bahwa, "*Job satisfaction is the collection of feelings and beliefs that managers have about their current job*". Sedangkan menurut Gibson, Ivancevich, Donnelly (2000:110) "*Job satisfaction is an attitude that individuals have about their jobs.*"

Salah satu cara untuk mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan adalah dengan menggunakan *Job Descriptive Index* (JDI) yang dikemukakan Luthans (2005:212). Menurut Luthans, ada lima faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu :

- 1) *Work it self* (Pekerjaan itu sendiri)
- 2) *Supervision* (Atasan)
- 3) *Pay* (Gaji/Upah)
- 4) *Promotion* (Promosi)
- 5) *Co-Workers* (Rekan Kerja)

Menurut Kasmir (2016:182), Kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja seseorang dalam suatu periode.

Selanjutnya Kasmir (2016:203) mengemukakan indikator kinerja, yaitu :

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Kerja sama
4. Absensi
5. Kepatuhan

Robbins & Judge (2011:119) mengatakan, "*When we gather satisfaction and productivity data for the organisation as a whole, we find out that organisation with more satisfied employees tend to be more effective than organisations with fewer satisfied employees*". Ketika kami mengumpulkan data kepuasan kerja dan produktivitas organisasi, kami mengetahui bahwa organisasi dengan karyawan yang puas terhadap pekerjaannya cenderung berkinerja lebih efektif dibanding dengan organisasi yang karyawannya tidak puas terhadap pekerjaannya.

Kepuasan mempengaruhi kinerja karyawan, karena bila karyawan merasa puas, seseorang akan bekerja dengan senang dan dengan bersemangat, sehingga menghasilkan kinerja yang baik. Maka perusahaan sebaiknya dapat memperhatikan karyawan yang merupakan aset perusahaan itu sendiri. Perusahaan harus mengetahui

kebutuhan karyawannya dan berusaha memenuhi kebutuhan tersebut agar karyawan merasa puas dan memberi kontribusi secara maksimal.

Maka berdasarkan kerangka pikiran di atas, peneliti membuat hipotesis penelitian, yaitu : Adanya pengaruh kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan divisi marketing PT “X” Bandung.

Gambar 1.1
Kerangka Penelitian

