



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

Terakreditasi A

SK BAN – PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja
Karyawan di PERUM Damri Kota Bandung

Skripsi

Sindi Cintya Devi

2012320189

Bandung

2017



Universitas Katolik Parahyangan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN – PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja

Karyawan di PERUM Damri Kota Bandung

Skripsi

Sindi Cintya Devi

2012320189

Pembimbing

Dr. Hasan Mustafa, Drs., M.S

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi



Nama : Sindi Cintya Devi
Nomor Pokok : 2012320189
Judul : Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan
di PERUM Damri Kota Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 26 Juli 2017
Dan dinyatakan **LULUS**

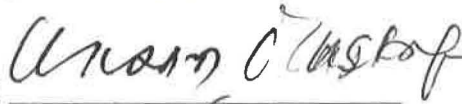
Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota
Fransiska Anita Subari, S.S., M.M



Sekretaris

Dr. Hasan Mustafa, M.S



Anggota

Dr. M. Banowati Talim, M.Si



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sindi Cintya Devi

NPM : 2012320189

Program studi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan di
PERUM DAMRI Kota Bandung

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

Pernyataan ini dibuat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku.

Bandung, 26 Juli 2017



Sindi Cintya Devi

Abstrak

Nama : Sindi Cintya Devi
NPM : 2012320189
Judul : Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan di PERUM DAMRI Kota Bandung

Adanya tujuan yang ingin dicapai oleh setiap perusahaan telah berpengaruh terhadap proses manajemen sumber daya manusia dalam mengelola dan mempertahankan kinerja dari para karyawannya. Menyadari betapa pentingnya sumber daya manusia tersebut, menjadi hal lumrah jika suatu perusahaan akan menjaga dan meningkatkan kinerja dari para karyawannya. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya dalam mencapai tujuan perusahaan dan menjaga produktivitasnya.

PERUM DAMRI Kota Bandung merupakan salah satu bidang usaha milik negara yang memfokuskan kepada pelayanan transportasi. PERUM DAMRI Kota Bandung mulai beroperasi pada tanggal 22 Juni 1978 setelah izin Wali Kota Bandung berdasarkan Surat Keputusan No. 10/85/76/ tanggal 17 1976. Sebagai perusahaan yang bergerak pada bidang jasa, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode korelasional, yang diiringi dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner dan studi dokumentasi. Dalam menganalisis data, teknik analisis korelasi *Pearson* digunakan, dengan dibantu oleh software SPSS. 17.00 *for windows*. Secara singkat hasil penelitian memberikan gambaran bahwa kepuasan kerja berada pada kategori tinggi dengan persentase sebesar 82,09%, sedangkan gambaran pada kinerja karyawan juga memiliki kategori yang sangat tinggi dengan persentase sebesar 85,56%. Selain itu untuk berdasarkan uji korelasi antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan diperoleh nilai korelasi sebesar 0,588 yang termasuk pada kategori moderat dengan interval $\geq 0,4 - < 0,7$.

Berdasarkan hasil penelitian, sebuah hipotesis dapat dirumuskan, yaitu: “terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan”. Untuk menguji hipotesis diatas, digunakan uji t dan ditemukan nilai t_{hitung} 11,361 > 1,969734 sehingga nilai t_{hitung} tersebut berada di daerah penolakan H_0 dan menerima H_1 . Hal ini dapat diartikan bahwa benar terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan di PERUM DAMRI Kota Bandung. Dengan demikian, jika PERUM DAMRI Kota Bandung ingin meningkatkan kinerja karyawannya, maka peningkatan kepuasan kerja merupakan cara yang tepat sebagai upaya yang harus dilakukan.

Kata Kunci : Kepuasan kerja, dan Kinerja karyawan

Abstract

Name : Sindi Cintya Devi
NPM : 2012320189
Tittle : *The Correlation Between Job Satisfaction with Employee Performance in PERUM DAMRI Bandung City*

The existence of goals to be achieved by each company has influenced human resource management process in managing and maintaining the performance of its employees. Realizing how important human resources are, it becomes common that a company will maintain and improve the performance of its employees. This is done in an effort to achieve company goals and maintain productivity.

PERUM DAMRI Bandung city is one of the state owned business which focuses on transportation service. PERUM DAMRI Bandung started their operation on June 22, 1978 after the permission of Bandung Mayor based on Decree No. 10/85/76 / dated 17 1976. As a company engaged in the field of service, quality of service is very important.

The method used in this study is correlational method, which is accompanied by data collection techniques through questionnaires and documentation studies. In analyzing the data, Pearson correlation analysis techniques are used, with the help of SPSS software. 17.00 for windows. Briefly, the results of the study provide a picture that job satisfaction is in the high category at 82.09%, while the employee performance picture also has a very high category at 85.56%. In addition, based on the correlation test between job satisfaction and employee performance in obtaining a correlation value of 0.588 which is included in the medium category with the interval $\geq 0,4 - < 0,7$.

Based on the results of research, a hypothesis can be formulated, which is: "there is a relationship between job satisfaction with employee performance". To test the hypothesis above, used t test and found calculated value of $11,361 > 1,969734$ so that tcount value reside in rejection area H_0 and receive H_1 . This can be interpreted that there is true a significant relationship between job satisfaction with employee performance in PERUM DAMRI Bandung. Thus, if PERUM DAMRI Bandung City want to improve the performance of its employees, then increasing job satisfaction is the right way as an effort to be done.

Keywords: Job satisfaction, and Employee Performance

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul : “Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan di PERUM Damri Kota Bandung”.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh ujian Sarjana Administrasi Bisnis. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki.

Atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Cukup banyak kesulitan dan tantangan yang penulis temui dalam penulisan skripsi ini, tetapi Alhamdulillah penulis dapat mengatasi dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga amal baik yang telah diberikan kepada penulis dapat balasan dari Allah SWT.

Bandung, Juli 2017

Penulis,

Sindi CintyaDevi

UCAPAN TERIMA KASIH

Selama menyelesaikan penyusunan skripsi ini penulis telah banyak bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu, khususnya:

1. Almarhum Papah tercinta yang selalu memberikan semangat, kasih sayang, doa, serta moril maupun materil selama beliau masih hidup.
2. Mamah tersayang dan Mamih yang selalu mendoakan saya disetiap shalatnya. Kakakku satu-satunya terima kasih atas doa dan semangatnya.
3. Tunangan saya sekaligus calon suami tercinta, Rizky Arfan Pratama yang selalu memberikan semangat dan setia mengantar saya kemanapun selama mengerjakan skripsi. Serta calon mertua saya, Ibu Mia Mayasari yang telah mengenalkan saya kepada perusahaan yang menjadi objek penelitian dalam skripsi ini.
4. Bapak Dr. Hasan Mustafa, Drs., M.S selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan ilmu, waktu, dan semangat serta memberikan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan Administrasi Bisnis dalam suka dan duka, terutama Daiva Narda, Parisa Munjia, Adinda Glyricidia, Iven Agustina, Fakhrunisa Nurdina, Mahsa Esmeralda, Rahmi Anggita, dan Ulvi Yulviani.
6. PERUM Damri Kota Bandung yang telah menerima dan membantu saya dalam pengerjaan skripsi ini.

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| Abstrak | i |
| <i>Abstract</i> | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR DIAGRAM..... | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 8 |
| | |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Kepuasan Kerja | 9 |
| 2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja | 9 |
| 2.1.2 Teori Tentang Kepuasan Kerja | 12 |
| 2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja | 14 |
| 2.1.4 Variabel-Variabel Kepuasan Kerja..... | 17 |
| 2.1.5 Survei Kepuasan Kerja | 18 |
| 2.1.6 Pengukuran Kepuasan Kerja..... | 20 |
| 2.2 Kinerja..... | 21 |

| | | |
|---------------------------------|---|-----|
| 2.2.1 | Pengertian Kinerja..... | 21 |
| 2.2.2 | Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja..... | 22 |
| 2.2.3 | Pengertian Penilaian Kinerja..... | 24 |
| 2.2.4 | Tujuan Penelitian Kinerja..... | 25 |
| 2.2.5 | Elemen dan Proses Penilaian Kinerja | 26 |
| 2.2.6 | Metode Penilaian Kinerja | 28 |
| 2.2.7 | Evaluasi Penilaian Kinerja | 32 |
| 2.2.8 | Reliabilitas dan Validitas Penilaian Pegawai | 34 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | | 37 |
| 3.1 | Variabel Penelitian dan Operasional Variabel | 39 |
| 3.1.1 | Variabel Penelitian | 39 |
| 3.1.2 | Operasional Variabel..... | 40 |
| 3.1.3 | Populasi dan Sampel | 47 |
| 3.2 | Jenis dan Sumber Data | 48 |
| 3.3 | Teknik Pengumpulan Data..... | 49 |
| 3.4 | Teknik Analisis Data | 52 |
| BAB IV OBJEK PENELITIAN..... | | 55 |
| 4.1 | Sejarah Perum Damri..... | 55 |
| 4.2 | Visi dan Misi Perusahaan..... | 58 |
| 4.3 | Organisasi Perusahaan | 59 |
| 4.4 | Uraian Tugas..... | 60 |
| 4.5 | Aspek Kegiatan Perusahaan..... | 62 |
| 4.6 | Lokasi dan Waktu Penelitian | 63 |
| BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN..... | | 64 |
| 5.1 | Pembahasan Profil Responden | 64 |
| 5.2 | Analisis Kepuasan Kerja | 68 |
| 5.3 | Analisis Kinerja..... | 99 |
| 5.4 | Analisis Hubungan..... | 109 |
| 5.4.1 | Analisis Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja | 109 |

| | |
|--|------------|
| 5.5 Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 111 |
| BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN..... | 115 |
| 6.1 Kesimpulan..... | 115 |
| 6.2 Saran..... | 116 |
| Daftar Pustaka..... | 118 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 3.1 | Definisi Operasional Variabel Penelitian | 40 |
| Tabel 5.1 | Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 64 |
| Tabel 5.2 | Jumlah Responden Berdasarkan Umur..... | 65 |
| Tabel 5.3 | Jumlah Responden Berdasarkan Divisi Satuan Kerja..... | 66 |
| Tabel 5.4 | Jumlah Responden Berdasarkan Tingkat Lama Bekerja | 67 |
| Tabel 5.5 | Peraturan di Tempat Kerja Tidak Memberatkan Karyawan | 68 |
| Tabel 5.6 | Sistem Penilaian Kerja Sudah Objektif | 69 |
| Tabel 5.7 | Sanksi di Perum DAMRI Tidak Merugikan | 70 |
| Tabel 5.8 | Penegakan Disiplin Kerja oleh Atasan Sangat Tegas | 71 |
| Tabel 5.9 | Pemberian Masukan dari Atasan Kepada Karyawan..... | 72 |
| Tabel 5.10 | Pemberian Peringatan oleh Atasan kepada Karyawan kurang Tegas | 73 |
| Tabel 5.11 | Komunikasi Penyelesaian Masalah antara Atasan dengan Karyawan Terjalin dengan Baik | 74 |
| Tabel 5.12 | Hubungan dengan Rekan Kerja terjalin Baik | 75 |
| Tabel 5.13 | Kerja sama dengan Rekan Kerja Tejalin Baik | 76 |
| Tabel 5.14 | Terdapat Persaingan Sehat diantara Rekan Kerja..... | 77 |
| Tabel 5.15 | Sistem Penggajian Dinilai Sudah Sesuai | 78 |
| Tabel 5.16 | Sikap Terhadap Jenis dan Besar Tunjangan | 79 |
| Tabel 5.17 | Gaji yang diterima Cukup untuk Memenuhi Kebutuhan..... | 70 |
| Tabel 5.18 | Lingkungan Bekerja Terasa Aman dan Nyaman | 81 |
| Tabel 5.19 | Perusahaan Memberikan Perlindungan terhadap Karyawannya..... | 82 |
| Tabel 5.20 | Ruang Kerja Bebas Polusi | 83 |
| Tabel 5.21 | Fasilitas di Tempat Kerja sudah Memadai | 83 |
| Tabel 5.22 | Suhu Ruangan Kerja dapat Menunjang Aktivitas Kerja..... | 84 |
| Tabel 5.23 | Saya merasa dihargai dan dihormati di Perusahaan..... | 85 |
| Tabel 5.24 | Saya tidak Mendapat Penghargaan dari Prestasi yang dicapai | 86 |
| Tabel 5.25 | Semua Karyawan diberikan Kesempatan Promosi | 87 |

| | | |
|------------|--|-----|
| Tabel 5.26 | Semua Karyawan diberikan Kesempatan yang Sama Untuk dipromosikan | 88 |
| Tabel 5.27 | Perusahaan tidak Menyediakan Informasi Kenaikan Jabatan pada Setiap Karyawan | 89 |
| Tabel 5.28 | Perusahaan Memberikan Pelatihan yang dapat menunjang Karir | 90 |
| Tabel 5.29 | Kebijakan Promosi dilakukan Secara Adil | 91 |
| Tabel 5.30 | Kebijakan Promosi didasarkan pada Prestasi Kerja | 92 |
| Tabel 5.31 | Saya dapat Menyelesaikan Tugas dengan Baik | 93 |
| Tabel 5.32 | Tugas yang diberikan Kepada Saya Sesuai dengan Kemampuan | 94 |
| Tabel 5.33 | Kategori Interpretasi Skor..... | 95 |
| Tabel 5.34 | Ringkasan Pernyataan Responden Terhadap Kepuasan Kerja di Perum DAMRI Kota Bandung | 96 |
| Tabel 5.35 | Saya selalu Cermat dan tidak membuat Kesalahan dalam Menyelesaikan Tugas | 100 |
| Tabel 5.36 | Kinerja Karyawan telah Memenuhi Standar | 101 |
| Tabel 5.37 | Karyawan dapat Menyelesaikan Tugas dengan Baik | 102 |
| Tabel 5.38 | Karyawan dapat Menyelesaikan Tugas dengan Tepat Waktu | 103 |
| Tabel 5.39 | Karyawan dapat Menggunakan Waktu dengan Efektif | 104 |
| Tabel 5.40 | Karyawan Selalu Menambah Pengetahuan Tentang hal yang Berkaitan dengan Tugasnya..... | 105 |
| Tabel 5.41 | Karyawan Memiliki Komitmen yang Tinggi..... | 106 |
| Tabel 5.42 | Kategori Interpretasi Skor..... | 107 |
| Tabel 5.43 | Ringkasan Pernyataan Responden Terhadap Kinerja di Perum DAMRI Kota Bandung | 108 |
| Tabel 5.44 | Uji Korelasi Kepuasan Kerja dengan Kinerja..... | 109 |
| Tabel 5.45 | Uji Signifikansi Korelasi Kepuasan Kerja dengan Kinerja | 110 |
| Tabel 5.46 | Uji Validitas Kepuasan Kerja | 111 |
| Tabel 5.47 | Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja | 112 |
| Tabel 5.48 | Uji Reliabilitas | 114 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|------------|--|-----|
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi Perum DAMRI Kota Bandung | 60 |
| Gambar 5.1 | Garis Kontinum | 99 |
| Gambar 5.2 | Garis Kontinum | 109 |

DAFTAR DIAGRAM

| | | |
|------------|--|---|
| Grafik 1.1 | Rata-rata Pengaduan Pelanggan PERUM DAMRI Kota Bandung Januari –Februari 2017 | 5 |
| Grafik 1.2 | Data Ketidakhadiran Karyawan PERUM DAMRI Kota Bandung Tahun 2016 | 6 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 TABEL INDUK 29-04-2017

Lampiran 3 Hasil SPPSS 28-04-2017

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pencapaian tujuan pada setiap organisasi berjalan sesuai dengan kinerja organisasi itu sendiri yang pada umumnya bertumpu kepada unsur kinerja sumber daya manusia yang ada di dalam organisasi tersebut. Hal ini ditegaskan oleh Wiyono (2007:35) yang mengatakan bahwa manusia merupakan unsur yang paling menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu organisasi dalam menyelenggarakan berbagai kegiatannya dan dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi. Selain ditegaskan oleh Wiyono, hal ini juga ditegaskan oleh pendapat Siregar (dalam Cokroaminoto, 2007:84) yang mengatakan bahwa karyawan dan perusahaan merupakan dua hal yang tidak bisa dipisahkan, dimana karyawan memegang peran utama dalam menjalankan roda kehidupan perusahaan. Oleh karena itu, organisasi harus dapat menciptakan suasana yang dapat memotivasi karyawan supaya meningkatkan kinerjanya dengan cara mengelola sumber daya manusia dan mendayagunakannya secara optimal.

Kinerja pada dasarnya adalah hasil kerja seorang karyawan dari sebuah proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan dimana hasil kerja tersebut dapat diukur atau dibandingkan dengan standard kelayakan yang telah ditentukan. Mathis & Jackson (2009:121) mengatakan bahwa kinerja karyawan adalah

kegiatan yang mempengaruhi karyawan untuk memberikan kontribusi kepada organisasi seperti kuantitas *output*, kualitas *output*, jangka waktu *output*, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif. Sedangkan menurut (Simamora, 2004:339) Kinerja (*performance*) mengacu kepada kadar pencapaian tugas-tugas yang membentuk sebuah pekerjaan pegawai. Kinerja merefleksikan seberapa baik pegawai memenuhi persyaratan sebuah pekerjaan. Kinerja (*performance*) pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai.

Dalam upaya meningkatkan kinerja sumber daya manusianya, suatu organisasi harus sedapat mungkin memperhatikan perilaku setiap individu di dalam organisasinya, karena ketika seorang individu memasuki suatu organisasi maka perilaku individu tersebut akan mencerminkan perilaku organisasi. Selama ini, upaya yang banyak dilakukan oleh manajemen organisasi dalam mendayagunakan sumber daya manusianya lebih memfokuskan kepada perilaku *intra-role* nya. Perilaku *intra-role* secara umum merupakan perilaku yang telah terdeskripsikan secara formal berupa aturan yang harus dikerjakan dalam suatu organisasi atau dengan kata lain pegawai dalam organisasi harus menjalankan perilakunya sesuai dengan tugas pokok, fungsi, dan standar prosedur dari organisasi. Namun disamping perilaku *intra-role* ada aspek lainya yang juga penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Aspek penting lainya yang dapat meningkatkan kinerja adalah kepuasan kerja pegawai.

Hasibuan (2003:202) menjelaskan bahwa kepuasan kerja adalah “sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja”. Sejalan dengan

pendapat Hasibuan tersebut, Effendi (2006:291) menjelaskan bahwa kepuasan kerja tidak hanya sekedar kepuasan melakukan pekerjaan saja, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti interaksi dengan rekan sekerja, atasan, mengikuti aturan-aturan dan lingkungan kerja tertentu yang sering kali tidak memadai atau kurang disukai.” Oleh karena itu, semua jenis organisasi membutuhkan suatu sistem kerja yang secara serius memperhatikan kepuasan kerja para pegawainya.

Manajemen sumber daya manusia dalam suatu organisasi memiliki peranan untuk mengelola, mengatur dan memanfaatkan pegawai sehingga dapat berfungsi secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Menyadari pentingnya sumber daya manusia, pihak perusahaan harus dapat mengelola sumber daya manusia secara efektif untuk mendapatkan kualitas dan kuantitas yang baik dari segi produk ataupun jasa yang dihasilkan. Untuk organisasi yang memiliki produk jasa, kualitas pelayanan tentu menjadi sorotan dari pengguna jasa tersebut, seperti terjadi pada jasa angkutan transportasi. Pada angkutan transportasi kualitas pelayanan merupakan cerminan dari kualitas perusahaan itu sendiri, sehingga karyawan pada perusahaan transportasi tersebut dituntut untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.

Sektor transportasi merupakan salah satu bidang usaha yang memiliki sumber daya manusia yang dominan, sehingga sektor transportasi mendapatkan prioritas untuk dapat mengelola sumber daya manusianya. Di Indonesia terdapat berbagai perusahaan yang bergerak dibidang transportasi, salah satunya adalah Perusahaan Umum Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia (PERUM DAMRI). Tujuan umum perusahaan ini yaitu untuk mempertahankan kelangsungan

usahanya dengan mengembangkan dan meningkatkan kesejahteraan pegawainya (PerPel 02 tahun 1984).

Dalam kegiatan usahanya DAMRI menyelenggarakan pelayanan angkutan perkotaan, angkutan antarkota, angkutan khusus Bandara, angkutan travel, angkutan paket (logistik), angkutan keperintisan dan angkutan lintas batas negara. PERUM DAMRI Unit Angkutan Bus Kota Bandung mulai beroperasi pada tanggal 22 Juni 1978 setelah mendapat izin Wali Kota Bandung berdasarkan Surat Keputusan No. 10/85/76/ tanggal 17 1976.

Pada saat ini, PERUM DAMRI Kota Bandung tengah mengalami penurunan kinerja. Tingkat layanan yang diindikasikan dengan jadwal yang tidak pasti, kecepatan rendah, kedatangan tidak teratur, kurang manusiawi (berdesakan dan berdiri) kecelakaan relatif tinggi dan pengelolaan buruk merupakan indikator dari penurunannya kinerja dari PERUM DAMRI Kota Bandung. Untuk lebih jelasnya penurunan kinerja ini dapat dilihat dari tabel 1.1 berikut :

**Tabel 1.1 Laporan Kinerja PERUM DAMRI
Unit Angkutan Bus Kota Bandung Periode 2014-2016**

| Tahun | SO (Bus) | RIT | KM | PNP |
|--------------|---------------------|------------|-----------|------------|
| 2014 | 158 | 464.945 | 9.418.296 | 16.934.225 |
| 2015 | 151 | 432.160 | 9.495.078 | 16.130.022 |
| 2016 | 151 | 424.959 | 9.143.621 | 15.553.806 |

Sumber : PERUM DAMRI Unit Angkutan Bus Kota Bandung

Keterangan :

SO : Siap Operasi

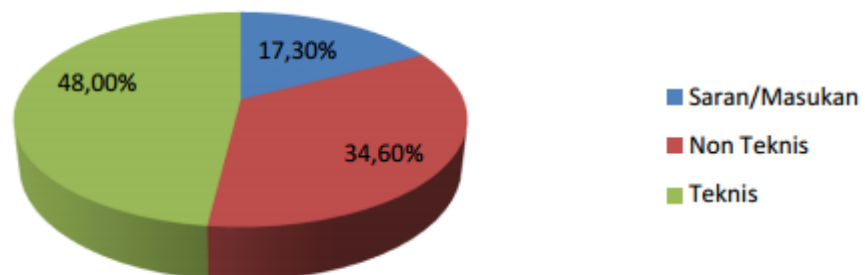
KM : Kilometer (Jarak)

RIT : Bolak-balik dalam satu trayek

PNP : Penumpang

Berdasarkan tabel 1.1 di atas diketahui bahwa kinerja PERUM DAMRI Kota Bandung dari tiga tahun terakhir terus mengalami penurunan baik dilihat dari aspek SO, KM, RIT dan PNP. Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang karyawan, yaitu Bapak Tri diperoleh informasi bahwa penurunan kinerja karyawan ini ditunjukkan juga oleh tingginya aduan masyarakat atau pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PERUM DAMRI Kota Bandung. Secara lebih jelas tingkat pengaduan tersebut disajikan dalam bentuk diagram berikut :

Grafik 1.1 Rata-rata Pengaduan Pelanggan PERUM DAMRI Kota Bandung Januari –Februari 2017

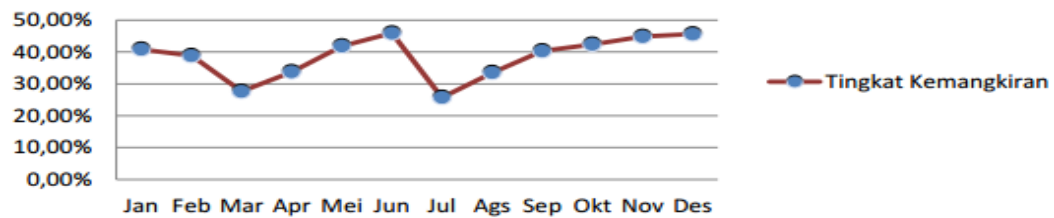


Sumber : PERUM DAMRI Unit Angkutan Bus Kota Bandung

Berdasarkan diagram 1.1 di atas diketahui bahwa dalam waktu satu bulan didapat aduan secara teknis yang mencapai 48% . tingginya pengaduan yang terjadi menunjukkan jika masih rendahnya kinerja dari PERUM DAMRI Kota Bandung. Terjadinya penurunan kinerja PERUM DAMRI Kota Bandung ini dipengaruhi oleh berbagai faktor yang salah satunya adalah tingkat kepuasan kerja karyawan. Kurang puasanya karyawan terhadap perusahaan menimbulkan

perilaku negatif karyawan seperti tingginya tingkat kemangkiran dari karyawan PERUM DAMRI Kota Bandung, seperti terlihat dari grafik tersebut.

Grafik 1.2 Data Ketidakhadiran Karyawan PERUM DAMRI Kota Bandung Tahun 2016



Sumber : PERUM DAMRI Unit Angkutan Bus Kota Bandung

Dari grafik 1.2 diatas di ketahui jika tingkat ketidak hadiran karyawan PERUM KOTA Bandung terlihat cukup tinggi Karena hampir mencapai 50%. Pada umumnya alasan yang diberikan oleh kebanyakan karyawan terhadap ketidak hadirnya dikarenakan oleh sakit, izin maupun absen.

Merujuk pada penjabaran awal peneliti, kepuasan kerja karyawan akan mempengaruhi kualitas kerja karyawan tersebut. Pada praktiknya di Indonesia, secara sederhana kinerja dari karyawan di banyak perusahaan dipengaruhi oleh kepuasan kerja dengan faktor besaran upah, hubungan antara rekan kerja dan atasan, serta faktor pemotivasian seperti kesempatan berkembang dan pekerjaan itu sendiri.

Berdasarkan fenomena yang terjadi, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan di PERUM DAMRI Kota Bandung”**

1.2 Perumusan Masalah

Terjadinya penurunan kinerja dari PERUM DAMRI Kota Bandung yang diindikasikan oleh tingginya ketidakhadiran karyawan karena kepuasan kerja yang belum dirasakan oleh seluruh karyawan dapat mengakibatkan keberlangsungan hidup perusahaan serta perkembangan perusahaan menjadi terhambat. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik. Berdasarkan hal tersebut, dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan kerja karyawan di PERUM DAMRI Kota Bandung?
2. Bagaimana kinerja karyawan di PERUM DAMRI Kota Bandung?
3. Apakah ada hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan di PERUM DAMRI Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat ditentukan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan di PERUM DAMRI Kota Bandung
2. Untuk mengetahui kinerja karyawan di PERUM DAMRI Kota Bandung
3. Untuk mengetahui hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan di PERUM DAMRI Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis

Secara teoritis manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi keilmuan, khususnya yang berkaitan dengan peningkatan kepuasan kerja dan peningkatan kinerja, umumnya bagi keilmuan administrasi bisnis.

2. Bagi penulis

Sebagai salah satu persyaratan dalam menempuh ujian strata satu (S1) di Universitas Katolik Parahyangan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Bisnis, serta sebagai proses belajar dalam mempraktikkan keilmuan yang pernah dipelajari dengan keadaan di lapangan.

3. Bagi pihak lain

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik dengan tema yang sama, serta sebagai sumbangan pemikiran dalam mengungkapkan permasalahan yang terjadi di perusahaan yang menjadi objek penelitian dan perusahaan umum lainnya yang sejenis.