

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
KAFFE THE SOKO COFFEE TEA CHOCOLATE DENGAN  
MENGUNAKAN *JOB DESCRIPTIVE INDEX***



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen

**Oleh:**

**Khrisna Nandika**

**2012120170**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**

**Terakreditasi oleh BAN-PT**

**No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018**

**BANDUNG**

**2019**

**THE ANALYSIS OF EMPLOYEE'S JOB SATISFACTION AT  
CAFÉ THE SOKO COFFEE TEA CHOCOLATE USING JOB  
DESCRIPTIVE INDEX**



**THESIS**

Submitted to complete part of the requirements  
For Bachelor's Degree of Management

**By:**

**Khrisna Nandika**

**2012120170**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**PROGRAM IN MANAGEMENT**

**Accredited by BAN – PT**

**No. 2011/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018**

**BANDUNG**

**2019**

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



**PERSETUJUAN SKRIPSI  
ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
KAFFE THE SOKO COFFEE TEA CHOCOLATE DENGAN  
MENGUNAKAN *JOB DESCRIPTIVE INDEX***

Oleh:

Khrisna Nandika

2012120170

Bandung, 16 Juli 2019

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Dr. Istiharini, CMA.

Pembimbing,

Rizka Nugraha Pratikna, S.E., M.M.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda - tangan di bawah ini,

Nama : Khrisna Nandika  
Tempat, tanggal lahir : Jakarta, 4 September 1991  
NPM : 2012120170  
Program Studi : Manajemen  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

### **ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN KAFE THE SOKO COFFEE TEA CHOCOLATE DENGAN MENGGUNAKAN *JOB DESCRIPTIVE INDEX***

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan :  
Rizka Nugraha Pratikna, S.E., M.M.

Adalah benar - benar karya tulis 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 keserjanaan.

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 : 16 Juli 2019  
Pembuat pernyataan:



( Khrisna Nandika )



## ABSTRAK

Manusia merupakan bagian dalam suatu perusahaan yang mampu menggerakkan perusahaan dalam pencapaian tujuan. Perusahaan dituntut untuk menjadi unggul dalam persaingan yang kian meningkat, hal ini didukung dengan kinerja karyawan yang baik. Salah satu hal yang dapat meningkatkan kinerja karyawan yaitu kepuasan kerja karyawan itu sendiri di suatu perusahaan. Kepuasan kerja merupakan kumpulan perasaan dan keyakinan yang dimiliki oleh karyawan saat ini.

Penelitian ini dilakukan di kafe The Soko Coffee Tea Chocolate, populasi di kafe ini 10 karyawan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan jenis data primer dan wawancara. Dalam penelitian ini kepuasan kerja karyawan dianalisis menggunakan alat ukur *Job Descriptive Index* (JDI) dikembangkan oleh Smith, Kendall, dan Hulin yang berbentuk kuesioner berisikan indikator-indikator yang mewajibkan responden memberikan jawaban “ya”, “tidak tahu”, atau “tidak”. Selanjutnya data diolah menggunakan Microsoft Excel dan dianalisis dengan cara pengkategorisasian dari hasil jawaban tersebut untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan The Soko Coffee Tea Chocolate.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan karyawan The Soko Coffee Tea Chocolate puas. Karyawan The Soko Coffee Tea Chocolate sudah memandang positif faktor-faktor kepuasan kerja secara mayoritas terhadap poin-poin pembahasan. Berdasarkan hasil analisis, penulis memberikan saran kepada perusahaan untuk melibatkan karyawan dalam kegiatan atau acara yang diadakan diluar kafe untuk menambah makna dan nilai-nilai pekerjaan dalam diri karyawan.

Kata kunci: kepuasan kerja, *Job Descriptive Index* (JDI)

## **ABSTRACT**

*Humans are part of a company that can support it the company in achieving goals. Companies are required to be excellent in the competitive environment, by good employee performance. One of the things that can improve the performance is employees job satisfaction in a company. Job satisfaction is a collection of feelings and beliefs held by employees.*

*This study uses descriptive methods with primary data and interview. The population in this café is 10 employees. In this study employee job satisfaction was analyzed using by Job Descriptive Index (JDI) as an instrument developed by Smith, Kendall, and Hulin in the form of a questionnaire containing indicators that require respondents to give "yes", "not known", or "no" answers. Furthermore the data is processed using Microsoft Excel and analyzed by categorizing the data collected to find out the employees job satisfaction of the Soko Coffee Tea Chocolate.*

*The results showed that employees satisfaction of The Soko Coffee Tea Chocolate were satisfied. Majority of employees at The Soko Coffee Tea Chocolate already have a positive perspective on the job satisfaction factors. Based on the results, the authors provide suggestion to make the employees involvement in activities or events held. Outside the cafe these activities can improve meaning and values in work on present job.*

*Keywords: job satisfaction, Job Descriptive Index (JDI)*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah S.W.T atas rahmat dan karunia yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kepuasan Kerja Karyawan The Soko Coffee Tea Chocolate”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu kelengkapan menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.

Selama proses penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat selesai dengan baik tanpa bimbingan, bantuan, serta dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan ketulusan dan segenap hati penulis menyampaikan banyak terima kasih yang sedalam - dalamnya kepada:

1. Ibunda penulis, ibu Nia Rosalina yang sangat saya cintai dan sayangi. Terima kasih atas pengorbanan yang begitu besar untuk mendidik, membesarkan dengan penuh kasih sayang, dan tanpa henti selalu mendoakan dengan tulus.
2. Ibu Rizka Nugraha Pratikna, S.E, M.M, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan waktu untuk membimbing penulis ditengah - tengah kesibukan, saran dan masukan serta ilmu pengetahuan yang dimiliki membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Ibu Regina Deti Mulyo Harsono, S.E., M.M. selaku dosen wali penulis, terimakasih atas bimbingan yang diberikan selama penulis menyelesaikan studi dari awal hingga terselesainya skripsi ini.
4. Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
5. Dr. Istiharini, S. E., M. M. selaku ketua program studi manajemen fakultas ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan atas segala ilmu dan perhatian yang telah diberikan dari awal masuk perkuliahan hingga terselesainya skripsi ini.

7. Seluruh Karyawan, Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan dan Pekarya atas kebaikan dalam memberikan informasi penting yang berkaitan dengan perkuliahan.
8. Geraldly Izzaturahman S.E. selaku *owner* The Soko Coffee Tea Chocolate. Terima kasih atas kebaikan, kemudahan, dan kesediannya untuk mengizinkan saya melakukan penelitian.
9. Seluruh teman dan sahabat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih telah membantu saya dalam bentuk apapun dalam menyelesaikan skripsi ini.

Bandung, Mei 2019

Khrisna Nandika



## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	14
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	14
1.2. Rumusan Masalah .....	16
1.3. Tujuan Penelitian.....	16
1.4. Manfaat Penelitian.....	16
1.5. Kerangka Pemikiran.....	16
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1. Manajemen Insani .....	18
2.1.1. Pengertian Manajemen Insani .....	18
2.1.2. Fungsi Manajemen Insani .....	18
2.2. Kepuasan Kerja .....	20
2.2.1. Pengertian Kepuasan Kerja .....	20
2.2.2. Teori – Teori Kepuasan Kerja.....	21
2.2.3. Faktor – Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Kerja .....	23
2.2.4. Cara Meningkatkan Kepuasan Kerja .....	27
2.2.5. Respon Terhadap Kepuasan Kerja .....	28
2.2.6. Pengukuran Kepuasan Kerja .....	28
2.2.7. <i>Job Descriptive Index</i> .....	30

BAB 3	METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....	32
3.1.	Metode Penelitian.....	32
3.1.1.	Jenis dan Sumber Data .....	32
3.1.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.1.3.	Populasi Penelitian .....	33
3.1.4.	Variabel dan Alat Ukur Penelitian .....	34
3.2.	Objek Penelitian .....	38
3.2.1.	Gambaran Umum Perusahaan.....	38
3.2.2.	Struktur Organisasi.....	39
3.2.3.	Informasi Terkait Karyawan .....	39
3.3.	Gambaran Umum Responden .....	40
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1.	Analisis Kepuasan Kerja .....	43
4.1.1.	Rekan Kerja ( <i>People on Your Present Job</i> ).....	44
4.1.2.	Pekerjaan itu Sendiri ( <i>Work on Your Present Job</i> ).....	48
4.1.3.	Imbalan ( <i>Pay</i> ).....	52
4.1.4.	Kesempatan Promosi ( <i>Opportunities for Promotion</i> ).....	55
4.1.5.	Atasan ( <i>Supervision</i> ).....	59
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
5.1.	Kesimpulan.....	64
5.2.	Saran.....	65
	DAFTAR PUSTAKA .....	66
	LAMPIRAN.....	68
	RIWAYAT HIDUP PENULIS .....	78

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Populasi Karyawan Kafe The Soko Coffee Tea Chocolate .....	34
Tabel 3.2.	<i>Job Descriptive Index</i> .....	35
Tabel 3.3.1.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 3.3.2.	Profil Responden Berdasarkan Status .....	41
Tabel 3.3.3.	Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	41
Tabel 3.3.4.	Profil Responden Berdasarkan Jabatan Pekerjaan .....	42
Tabel 4.1.	Rekan Kerja ( <i>People on Your Present Job</i> ) .....	44
Tabel 4.2.	Pekerjaan itu Sendiri ( <i>Work on Present Job</i> ) .....	48
Tabel 4.3.	Imbalan ( <i>Pay</i> ) .....	52
Tabel 4.4.	Kesempatan Promosi ( <i>Opportunities for Promotion</i> ) .....	55
Tabel 4.5.	Atasan ( <i>Supervision</i> ) .....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Bagan Organisasi .....	39
------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Perkembangan industri kreatif di Indonesia yang terus meningkat semakin memperketat persaingan industri – industri di dalamnya, termasuk industri kuliner memberikan kontribusi pendapatan domestik bruto ekonomi kreatif tertinggi pada tahun 2016 berdasarkan hasil data statistik menurut Badan Ekonomi Kreatif (BEKRAF) dan Badan Pusat Statistik (BPS) Indonesia (Putra, 2017). Hal ini menuntut setiap perusahaan untuk menjadi unggul dalam bersaing. Keunggulan bersaing sebuah perusahaan salah satunya didukung oleh kinerja karyawan yang baik. Manajemen insani memiliki keterkaitan dengan usaha menciptakan suatu kondisi dimana setiap manusia akan didorong untuk dapat memberikan kontribusi maksimal dalam mencapai tujuan perusahaan. Hal ini dikarenakan manajemen insani memiliki fungsi yang berkaitan langsung dengan manajemen perusahaan. Kepuasan kerja karyawan dapat dilihat tidak hanya saat melakukan pekerjaan, tetapi dapat dilihat juga dari aspek lain seperti interaksi dengan rekan kerja, atasan, mengikuti peraturan, dan lingkungan kerja. Dikemukakan pula bahwa kepuasan kerja adalah sekumpulan perasaan dan keyakinan yang dimiliki oleh karyawan mengenai pekerjaan saat ini (George & Jones, 2012). Kepuasan kerja merupakan cerminan perasaan karyawan terhadap pekerjaannya. Karyawan dapat menyukai pekerjaan mereka, namun karyawan juga dapat tidak menyukai pekerjaan mereka serta menimbulkan konsekuensi bagi perusahaan.

Luthans mengutarakan bahwa kinerja adalah kuantitas atau kualitas yang dihasilkan maupun jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2011). Dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil dari bagaimana seseorang melakukan pekerjaan serta tanggung jawab yang diberikan. Namun demikian, hasil yang terlihat tentunya akan berbeda – beda dari setiap karyawan. Menurut Grimshaw & Rubery “*HRM is concerned with how organizations manage their workforce*” yang dapat diartikan bahwa manajemen



insani berfokus pada bagaimana suatu organisasi atau perusahaan dapat mengelola tenaga kerjanya (Grimshaw & Rubery, 2007).

Robbins dan Judge mengemukakan bahwa terdapat empat konsekuensi dari karyawan yang tidak menyukai pekerjaan mereka yaitu, keluar (*exit*), aspirasi (*voice*), kesetiaan (*loyalty*), dan pengabaian (*neglect*) (Robbins & Judge, 2017). Salah satu hal yang harus diperhatikan perusahaan adalah kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang dalam bekerja merasakan tidak nyaman, kurang dihargai, dan tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki akan secara otomatis tidak dapat fokus secara penuh terhadap pekerjaannya dan tidak dapat memberikan kinerja optimalnya terhadap perusahaan. Karyawan dengan kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan, sebaliknya karyawan yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaan itu (Robbins & Roodt, 2003).

*Café* merupakan kata yang berasal dari bahasa Perancis. Di Indonesia, kata *café* kemudian disederhanakan kembali menjadi kafe (Herlyana, 2012). Pengertian harafiahnya mengacu pada (minuman) kopi, yang kemudian kafe lebih dikenal sebagai tempat menikmati kopi dengan berbagai jenis minuman dan sajian makanan ringan lainnya di Indonesia. The Soko Coffee Tea Chocolate merupakan perusahaan yang bergerak di bidang kuliner yang biasa disebut kafe The Soko. Kafe The Soko memiliki 10 orang karyawan tetap dengan penambahan karyawan *part-time*.

Pada awal penelitian, penulis melakukan kunjungan ke kafe The Soko dengan melakukan wawancara informal dengan pegawai dan juga *owner* kafe The Soko. Terdapat informasi melalui tutur kata yang terucap oleh atasan bahwa karyawan sering kali datang terlambat dan menggunakan waktu istirahat melebihi batas waktu yang ditentukan, hal ini mengakibatkan waktu untuk mempersiapkan pesanan semakin lama dan mengakibatkan hilangnya niat *customer* untuk kembali lagi. Selain itu, dari sisi karyawan mengutarakan bahwa imbalan yang diterima dirasa kurang mencukupi. Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan, penulis terdorong untuk melakukan penelitian yang mengukur kepuasan kerja karyawan kafe The Soko. Penulis tertarik untuk melakukan

penelitian yang berjudul “**Analisis Kepuasan Kerja Karyawan di The Soko Coffee Tea Chocolate**”.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan informasi yang sudah dikemukakan pada latar belakang, maka didapat perumusan masalah bahwa, bagaimana kepuasan kerja karyawan di The Soko Coffee Tea Chocolate?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan kerja karyawan di The Soko Coffee Tea Chocolate.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

#### **1. Bagi Perusahaan The Soko Coffee Tea Chocolate**

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen kafe untuk menjadi salah satu dasar dalam mengambil kebijakan mengenai kepuasan karyawan. Diharapkan kepuasan kerja karyawan dapat meningkat sehingga kinerja perusahaan meningkat.

#### **2. Bagi pihak lain**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan tentang peran *Job Descriptive Index* (JDI) dalam menganalisis kepuasan kerja dan menambah ilmu pengetahuan mengenai teori kepuasan kerja.

### **1.5. Kerangka Pemikiran**

*“Job satisfaction is a result of employees’ perception of how well their job provides those things that are viewed as important.”* (Luthans, 2011). Selanjutnya, Luthans juga mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi yang memengaruhi kepuasan kerja, *“Five job dimensions have been identified to*

*represent the most important characteristics of a job about which employees have affective response”, yaitu pekerjaan itu sendiri (work on present job), imbalan (pay), kesempatan promosi (opportunities for promotions), atasan (supervision), serta rekan kerja (people on your present job).*

*Job Descriptive Index (JDI)* merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengetahui kepuasan kerja (George dan Jones, 2012). Terdapat lima faktor penting mengenai kepuasan kerja yang dijelaskan dalam *Job Descriptive Index* yaitu pekerjaan itu sendiri (*work on present job*), imbalan (*pay*), atasan (*supervision*), kesempatan promosi (*opportunities for promotion*), serta rekan kerja (*people on your present job*).