

**PERBEDAAN KEPUASAN KERJA
ANTAR DIVISI PADA PT. SBT**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Psikologi

Oleh :

BUDIONO

201110515046

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

JAKARTA

Januari 2016

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : BUDIONO

NPM : 201110515046

FAK/PROG STUDI : PSIKOLOGI

JUDUL SKRIPSI : PERBEDAAN KEPUASAN KERJA ANTAR DIVISI
PADA PT. SBT



Pembimbing I

Pembimbing II

(Erik Saut H. Hutahean, S.Psi.,M.Si.)

(Diah Himawati, MM.,Psi)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : BUDIONO

NPM : 201110515046

Program Studi : Psikologi

Fakultas : Psikologi

Judul Skripsi : Perbedaan Kepuasan Kerja Antar Divisi Pada PT. SBT

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Psikologi pada Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

DEWAN PENGUJI:

Ketua Penguji : Erik Saut H. Hutahean, S.Psi., M.Si. (.....)

Penguji 1 : Yuarini Wahyu Pertiwi, M.Psi., Psi. (.....)

Penguji 2 : Ditta Febrieta, S.Psi., M.A. (.....)



Bekasi, 29 Januari 2016

Mengetahui

Dekan Fakultas Psikologi

Budi Sarasati, S.KM., M.Si.

iii

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : BUDIONO

NPM : 201110515046

Dinyatakan di : Bekasi

Tanggal : 20 Januari 2016

Tanda tangan :



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak memperoleh bantuan dari berbagai pihak, baik petunjuk, bimbingan, saran, informasi, dan dorongan materil maupun spiritual. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:


1. Ibu Budi Sarasati, S.Km., M.Si. selaku dekan Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan kemudahan bagi penulis dalam menyelesaikan studi.
2. Bapak Erik Saut Hatoguan Hutahean, S.Psi., M.Si. dan Ibu Diah Himawati, MM., Psi. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu, menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
3. Segenap Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Psikologi Universitas Bhayangkara Jakarta Jaya.
4. PT. SBT yang telah memberikan izin kepada penulis untuk dijadikan sebagai obyek penelitian, rekan-rekan HRDGA Dept. yang sudah membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi, serta para karyawan PT. SBT yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
5. Istri tercinta Karimah, putri tersayang Kinanthi Tara Salwahita serta putra tersayang Tegar Mahardika, kupersembahkan gelar ini untuk kalian bertiga. Cinta dan dukungan kalian sangat berarti bagi penulis.

6. Kedua orang tuaku dan kedua adikku di Kebumen, yang do'anya selalu menyertaiku.
7. Sahabatku satu angkatan P2K (Osep, Eko, Aris, Arif, Melia, Novi, Evita, Aisah, Ayu) yang sangat kompak dan hebat.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan Ilmu.

Bekasi, 20 Januari 2016

Penulis



BUDIONO



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : BUDIONO
NPM : 201110515046
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Noneksekusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“Perbedaan Kepuasan Kerja Antar Divisi Pada PT. SBT”

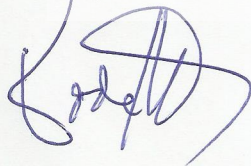
Dengan Hak Bebas Royalti Noneksekusif ini ini Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada tanggal : 20 Januari 2016

Yang menyatakan



(BUDIONO)

ABSTRAK

Manajemen PT. SBT menganggap kasus *turnover* karyawan dalam tiga tahun terakhir tergolong cukup tinggi. Hal ini turut menggambarkan adanya kepuasan kerja yang dikaitkan dengan *turnover* karyawan. PT. SBT mempunyai 3 divisi, yaitu *Sales*, *After Sales* dan *Admin-Supporting*. Melalui kegiatan penelitian ini penulis bermaksud untuk melihat perbandingan kepuasan kerja pada 3 divisi tersebut. Dengan menggunakan skala kepuasan kerja dan analisis data menggunakan statistik One-Way Anova, diperoleh nilai signifikansi (p) 0,001. Dimana nilai $p < 0,05$, menunjukkan bahwa terdapat perbedaan tingkat kepuasan kerja pada antara divisi *Sales*, *After Sales* dan *Admin-Supporting*. Adanya keterbatasan dalam penelitian ini, penulis berharap peneliti lainnya untuk lebih memfokuskan hubungan antara *turnover* dan kepuasan kerja.

Kata kunci :

kepuasan kerja, divisi, sales, after sales, admin-supporting



ABSTRACT

The management of PT. SBT considers the case of the employees resigned in the last three years is quite high. This also illustrates the job satisfaction associated with employee turnover. PT. SBT has 3 divisions, ie Sales, After Sales and Admin-Supporting. Through these research activities Authors intends to see a comparison of job satisfaction in three divisions. By using the scale of job satisfaction and analyse of data using a one-way Anova, the result obtained is significance level on 0,001. The score (p) < 0,05, meaning there are differences on the level of job satisfaction among divisions Sales, After Sales and Admin-Supporting. There are limitations in this study, the author hope other researchers to focus more on the relationship between turnover and job satisfaction.

Keywords:

job satisfaction, division, sales, after sales, admin-supporting



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vii
ABSTRAKS.....	viii
ABSTRACK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Rumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Kepuasan Kerja.....	9
2.1.1. Definisi Kepuasan Kerja.....	9
2.1.2. Faktor Kepuasan Kerja.....	10
2.1.3. Aspek Kepuasan Kerja.....	12
2.2. Divisi di PT. SBT.....	15
2.2.1. Divisi Sales.....	15

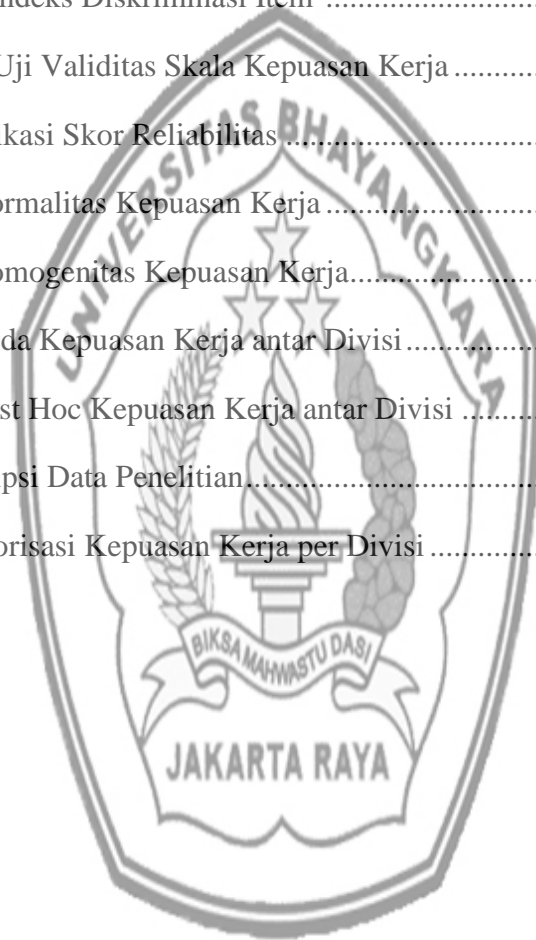
2.2.2. Divisi After Sales	17
2.2.3. Divisi Admin-Supporting.....	20
2.3. Dinamika Kepuasan Kerja di PT. SBT	21
2.4. Kerangka Pemikiran	23
2.5. Hipotesis.....	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1. Tipe Penelitian	24
3.2. Identifikasi Variabel Penelitian	24
3.3. Definisi Operasional	25
3.3.1. Divisi di PT. SBT.....	25
3.3.1. Kepuasan Kerja	25
3.4. Subyek Penelitian	25
3.4.1. Populasi.....	25
3.4.2. Teknik Pengambilan Sampel.....	26
3.5. Teknik Pengumpulan Data	27
3.5.1. Skala Kepuasan Kerja	27
3.5.2. Metode & Hasil Analisis Instrumen.....	28
A. Uji Validitas	28
B. Uji Reliabilitas.....	29
3.6. Analisis Data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1. Pelaksanaan Penelitian	31
4.2. Hasil Penelitian	32
4.2.1. Uji Normalitas.....	32

4.2.2. Uji Homogenitas	33
4.2.3. Uji Hipotesa	34
4.2.4. Kategorisasi.....	35
4.3. Pembahasan.....	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	39
5.1. Kesimpulan.....	39
5.2. Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA.....	41



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Data Karyawan PT. SBT	26
Tabel 3.2 Distribusi Sampel	26
Tabel 3.3 Skor Skala Likert	27
Tabel 3.4 <i>Blue print</i> Skala Kepuasan Kerja	28
Tabel 3.5 Nilai Indeks Diskriminasi Item	28
Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Skala Kepuasan Kerja	29
Tabel 3.7 Klasifikasi Skor Reliabilitas	30
Tabel 4.1 Uji Normalitas Kepuasan Kerja	32
Tabel 4.2 Uji Homogenitas Kepuasan Kerja.....	33
Tabel 4.3 Uji Beda Kepuasan Kerja antar Divisi.....	34
Tabel 4.4 Uji Post Hoc Kepuasan Kerja antar Divisi	35
Tabel 4.5 Deskripsi Data Penelitian.....	36
Tabel 4.6 Kategorisasi Kepuasan Kerja per Divisi	37



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	23
Gambar 4.1 Kategorisasi Kepuasan Kerja	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Informed Consent	44
Lampiran 2 Petunjuk Pengisian	45
Lampiran 3 Skala Kepuasan Kerja	46
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Kepuasan Kerja	49
Lampiran 5 Uji Normalitas	51
Lampiran 6 Uji Homogenitas	51
Lampiran 7 Uji Beda Anova	52
Lampiran 8 Uji Post Hoc	52
Lampiran 8 Kategorisasi	53
Lampiran 9 Hasil Kuisisioner Skala Kepuasan Kerja	54
Lampiran 10 Surat Ijin Penelitian	57

