

FM.  
331.128.  
5cl.  
h.  
198

**HUBUNGAN PELAYANAN KARYAWAN, KONDISI KERJA DAN  
HUBUNGAN KARYAWAN DENGAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
PADA PT. NITRAYA PLASINDO SEJATI DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Soegijapranata  
Semarang



**PERPUSTAKAAN**

No. INV.	0347/E/C1.
Th. Angg.	Cat : COM 98
Disusun oleh : PARAP.	WAWAN. TGL. 11 Juli 1998

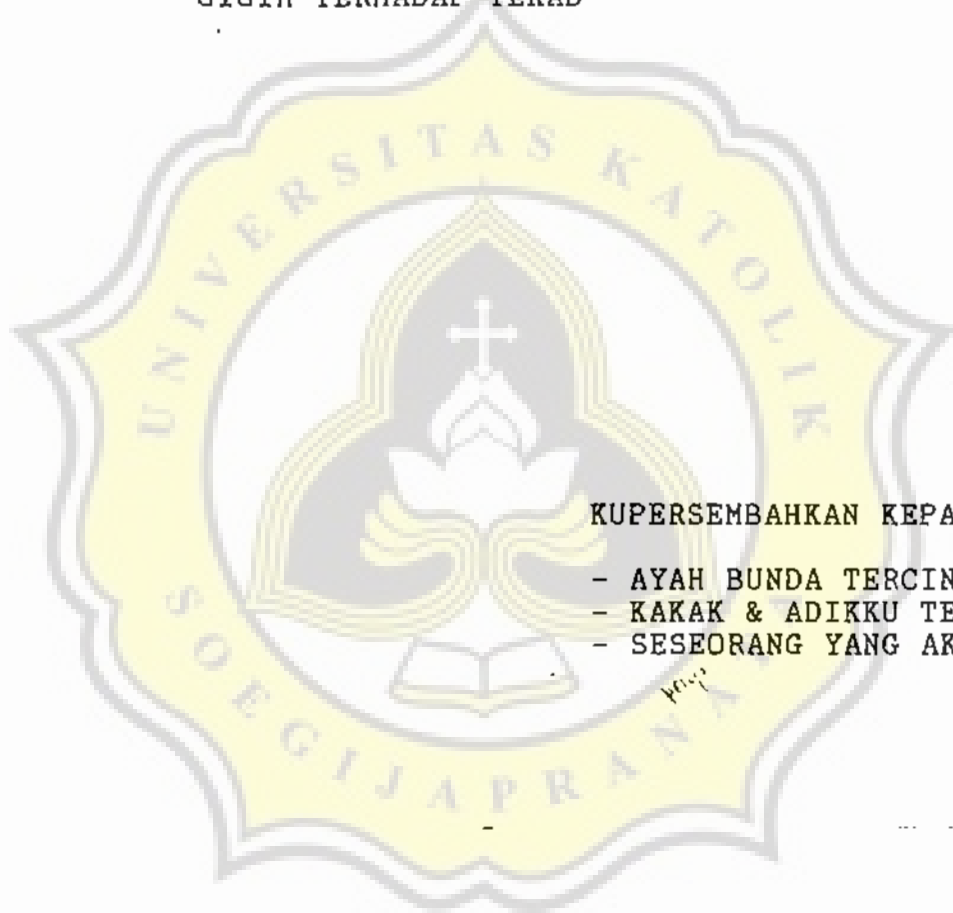
**NAMA : SELMA  
NIM : 93.30.1712  
NIRM : 93.6.111.02016.60216  
JURUSAN : MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
1998**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

- PRESTASI LEBIH UNGGUL DARI PADA GENGSI
- KEBERHASILAN ADALAH HASIL DARI PERHATIAN YANG GIGIH TERHADAP TEKAD



KUPERSEMBAHKAN KEPADA :

- AYAH BUNDA TERCINTA
- KAKAK & ADIKKU TERSAYANG
- SESEORANG YANG AKU KASIHI

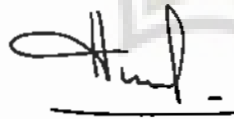
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

N A M A : SELMA  
N I M : 93.30.1712  
N I R M : 93.6.111.02016.50216  
FAKULTAS : EKONOMI  
UNIVERSITAS : UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA  
SEMARANG  
JUDUL : HUBUNGAN PELAYANAN KARYAWAN, KON-  
DISI KERJA DAN HUBUNGAN KARYAWAN  
DENGAN KEPUASAN KERJA KARYAWAN  
PADA PT. MITRAYA PLASINDO SEJATI  
DI SURABAYA  
DOSEN PEMBIMBING I : Drs. HERU SUTANTIO  
DOSEN PEMBIMBING II : FERİYANI, SE. MHRM

SEMARANG, MARET 1998

DOSEN PEMBIMBING I

DOSEN PEMBIMBING II



(Drs. HERU SUTANTIO)



(FERİYANI, SE. MHRM)

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini telah diterima dan disetujui oleh Tim Pen-  
guji dalam sidang yang diadakan pada :

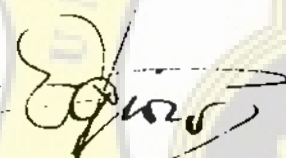

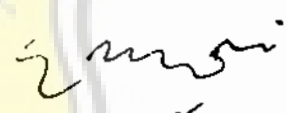
Hari : **Sabtu, 13 juni 1998.**  
Tanggal : **13 juni 1998**  
Jam : **9-sampai dengan selesai.**

Yang bertanda tangan di bawah ini Penitia Penguji :

Penguji I

Penguji II


Penguji III

  
(Drs. Sugiono MSIE) ;  ;   
(Drs. Bowo Harahyo MBA) ; (Drs. Z. Sugiarto.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



  
(Komala Inggarwati, SE, MM)

## A B S T R A K

Semakin berkembangnya keadaan perekonomian dan kemajuan Iptek dewasa ini, perusahaan dituntut untuk selalu meningkatkan kemampuan usahanya. Dalam perusahaan sumber daya manusia merupakan salah satu faktor utama, karena untuk memelihara dan mengembangkan perusahaan sangat ditentukan oleh tenaga kerja yang mendukung tujuan perusahaan. Keberhasilan suatu organisasi tidak mungkin dicapai tanpa peran serta sumber daya manusia dalam organisasi tersebut.

Salah satu masalah utama dalam usaha pengelolaan sumber daya manusia adalah kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja selain penting bagi karyawan juga penting bagi perusahaan. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan akan bekerja dengan lebih giat dan meningkatkan prestasinya sehingga perusahaan diharapkan akan dapat maju dan berkembang. Kepuasan kerja yang tinggi ditandai dengan kesenangan, kegairahan dan mengarah kepada pekerjaan. Di samping itu kepuasan kerja muncul dari kepuasan kerja para karyawan dalam menjalankan pekerjaan dan hubungan-hubungan mereka dengan perusahaan.

Kepuasan kerja adalah sikap mental dari individu maupun kelompok yang ditunjukkan dengan kesediaan untuk bekerja secara lebih giat, lebih cepat dan mendapatkan hasil yang lebih baik.

Banyak faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Dalam penelitian ini diduga ada tiga faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan yaitu : posisi dalam perusahaan, pemberian gaji, sistem pengawasan yang dilakukan oleh pihak perusahaan. Posisi dalam perusahaan yang dimaksud adalah apakah posisi yang diduduki sudah sesuai dengan tingkat pendidikan maupun pengalaman kerja yang dimiliki oleh karyawan.

Pemberian gaji di sini yang dimaksud adalah pemberian gaji baik yang secara bulanan, mingguan maupun harian dan juga termasuk tunjangan-tunjangan antara lain tunjangan hari raya, tunjangan kesehatan dan juga tunjangan lain yang sifatnya memberikan rasa puas dan tenang pada karyawan dalam menjalankan tugasnya. Sistem pengawasan adalah suatu sistem yang diterapkan oleh perusahaan dalam mengawasi pekerjaan para karyawan, dalam hal ini meliputi pengawasan dalam disiplin kerja, mutu pekerjaan dan lain sebagainya.

Lingkungan kerja adalah suasana lingkungan tempat kerja di mana para karyawan melaksanakan tugas-tugas pekerjaannya sehari-hari. Lingkungan kerja dalam perusahaan akan mempunyai dampak langsung terhadap para karya-

wan perusahaan yang bekerja di dalam perusahaan. Lingkungan kerja yang memuaskan bagi para karyawan perusahaan akan dapat meningkatkan kepuasan kerja di dalam perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula sebaliknya, lingkungan kerja sangat tidak memuaskan akan dapat mengurangi kepuasan kerja dan menurunkan kepuasan kerja dari karyawan perusahaan yang bersangkutan.

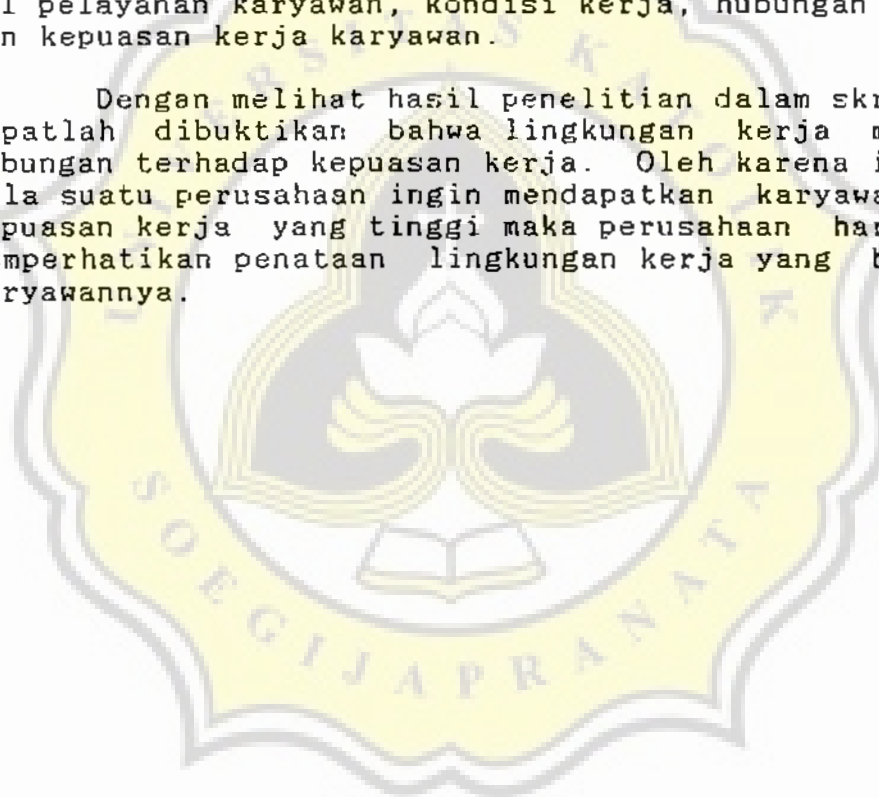
Faktor-faktor lingkungan kerja perlu mendapat perhatian yang khusus, karena faktor-faktor ini mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor lingkungan terdiri dari pelayanan karyawan, kondisi kerja dan hubungan karyawan. Pelayanan karyawan yang kurang pada tempatnya akan mengakibatkan berbagai macam kerugian dari perusahaan yang bersangkutan. Apabila manajemen perusahaan memberikan pelayanan karyawan kurang dari semestinya, menganggap bahwa para karyawan adalah semata-mata faktor produksi, maka para karyawan yang bekerja pada perusahaan yang bersangkutan tersebut akan kehilangan motivasi dan gairah kerja yang baik. Sebagai akibatnya para karyawan akan menyelesaikan beban tugas yang diberikan kepadanya tanpa usaha untuk mengadakan perbaikan terhadap cara kerja dan hasil kerja yang telah dicapainya selama ini, melainkan asal selesai saja. Dengan demikian maka para karyawan di dalam perusahaan yang bersangkutan ini tidak akan mengalami kemajuan atau perkembangan yang positif di dalam pelaksanaan penyelesaian kerja di dalam perusahaan tersebut. Kondisi kerja di dalam perusahaan merupakan faktor yang cukup penting pula. Tujuan perencanaan kondisi kerja ini adalah untuk peningkatan perusahaan dan bukan untuk tujuan yang lain, misalnya kemewahan, gengsi perusahaan dan sebagainya. Faktor yang terakhir adalah hubungan karyawan. Hubungan antara karyawan harus selalu dijaga supaya tercipta suatu hubungan kerja sama yang baik. Agar karyawan dapat bekerja dengan baik dan dapat bekerja sama dengan karyawan lain maka perlu adanya pengarahan dari seorang pemimpin atau atasan. Pemimpin harus selalu menjaga dan memperhatikan serta membimbing dan mengarahkan karyawan dengan baik supaya tenaga karyawan dapat tersalur dengan baik pula.

Berdasarkan pemikiran di atas maka di sini akan diteliti seberapa besar hubungan pelayanan karyawan, kondisi kerja dan hubungan karyawan dengan kepuasan kerja karyawan pada PT. Mitraya Plasindo Sejati di Surabaya. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari pengumpulan data yang dilakukan di PT. Mitraya Plasindo Sejati Surabaya dengan menggunakan daftar pertanyaan yang dibagikan kepada 50 responden. Sedangkan data sekunder diperoleh dari pihak perusahaan yaitu

gambaran umum perusahaan dan literatur-literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif. Analisis kualitatif berupa uraian-uraian yang dapat mendukung pembuktian kuantitatif, sedangkan analisis kuantitatif yang digunakan adalah analisis korelasi dan pengujian hipotesis. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pelayanan karyawan ( $X_1$ ), kondisi kerja ( $X_2$ ) dan hubungan karyawan ( $X_3$ ). Untuk variabel terikatnya adalah kepuasan kerja karyawan ( $Y$ ). Analisis korelasi rank spearman digunakan untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel pelayanan karyawan, kondisi kerja, hubungan karyawan dan kepuasan kerja karyawan.

Dengan melihat hasil penelitian dalam skripsi ini dapatlah dibuktikan bahwa lingkungan kerja mempunyai hubungan terhadap kepuasan kerja. Oleh karena itu apabila suatu perusahaan ingin mendapatkan karyawan dengan kepuasan kerja yang tinggi maka perusahaan harus lebih memperhatikan penataan lingkungan kerja yang baik bagi karyawannya.



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. MITRAYA PLASINDO SEJATI DI SURABAYA.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk melengkapi tugas-tugas bagi setiap mahasiswa guna menempuh dan menyelesaikan Program S1 pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Peneliti menyadari bahwa tersusunnya Skripsi ini tidak akan selesai tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan bantuan berupa apapun baik secara langsung maupun tidak langsung.

Ucapan terima kasih saya haturkan kepada :

1. Ibu Komala Inggarwati, SE, MM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
2. Bapak Drs. Heru Sutantio, selaku Dosen Pembimbing I, yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan pengarahan dan bimbingan dengan penuh perhatian dalam penyusunan skripsi ini.



3. Ibu Feriyani, SE, MHRM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan dengan penuh kesabaran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Para Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah banyak membekali ilmu dan pengetahuan kepada peneliti.
5. Bapak Pimpinan PT. Mitraja Plasindo Sejati Surabaya.
6. Segenap responden yang bekerja pada PT. Mitraja Plasindo Sejati Surabaya.
7. Ayah, Bunda, kakak dan adik tercinta yang telah memberikan dorongan sehingga dapat tersusunnya skripsi ini.

Kiranya Tuhan Yang Maha Esa yang akan membalas semua budi baik yang telah diberikan kepada peneliti.

Akhirnya kata peneliti berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang memerlukannya.

Semarang, Maret 1998

Peneliti

(SELMA)

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL . . . . .	i
HALAMAN MOTTO . . . . .	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI . . . . .	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI . . . . .	iv
ABSTRAK . . . . .	v
KATA PENGANTAR . . . . .	viii
DAFTAR ISI . . . . .	x
DAFTAR TABEL . . . . .	xiii
DAFTAR GAMBAR . . . . .	xv
DAFTAR LAMPIRAN . . . . .	xvi
BAB I : PENDAHULUAN . . . . .	1
1.1. Latar Belakang Penelitian . . . . .	1
1.2. Perumusan dan Pembatasan Masalah . . . . .	4
1.2.1. Perumusan Masalah . . . . .	4
1.2.2. Pembatasan Masalah . . . . .	4
1.3. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian . . . . .	6
1.3.1. Tujuan Penelitian . . . . .	6
1.3.2. Kegunaan Penelitian . . . . .	6
1.4. Sistematika Penulisan . . . . .	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA . . . . .	9
2.1. Lingkungan Kerja . . . . .	9
2.1.1. Pengertian Lingkungan Kerja . . . . .	9
2.1.2. Fungsi Lingkungan Kerja . . . . .	10
2.1.3. Faktor Lingkungan Kerja . . . . .	10

2.2. Kepuasan Kerja . . . . .	25
2.2.1. Pengertian Kepuasan Kerja	25
2.2.2. Faktor-faktor Kepuasan Kerja . . . . .	26
2.2.3. Gejala-gejala Ketidakpuas an Kerja . . . . .	30
2.2.4. Kepuasan Kerja dan Kebu- tuhan Karyawan . . . . .	31
2.3. Kerangka Pemikiran . . . . .	32
2.4. Hipotesis . . . . .	34
2.5. Definisi Operasional . . . . .	35
BAB III : METODE PENELITIAN . . . . .	38
3.1. Lokasi Penelitian . . . . .	38
3.2. Teknik Sampling . . . . .	38
3.3. Data Yang Dipergunakan . . . . .	40
3.4. Teknik Pengumpulan Data . . . . .	41
3.5. Teknik Analisis Data . . . . .	49
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN . . . . .	53
4.1. Gambaran Umum Perusahaan . . . . .	53
4.1.1. Sejarah dan Perkembangan Industri Plastik PT. Mi- traya Plasindo Sejati Su- rabaya . . . . .	53
4.1.2. Penentuan Lokasi Perusaha- an . . . . .	54

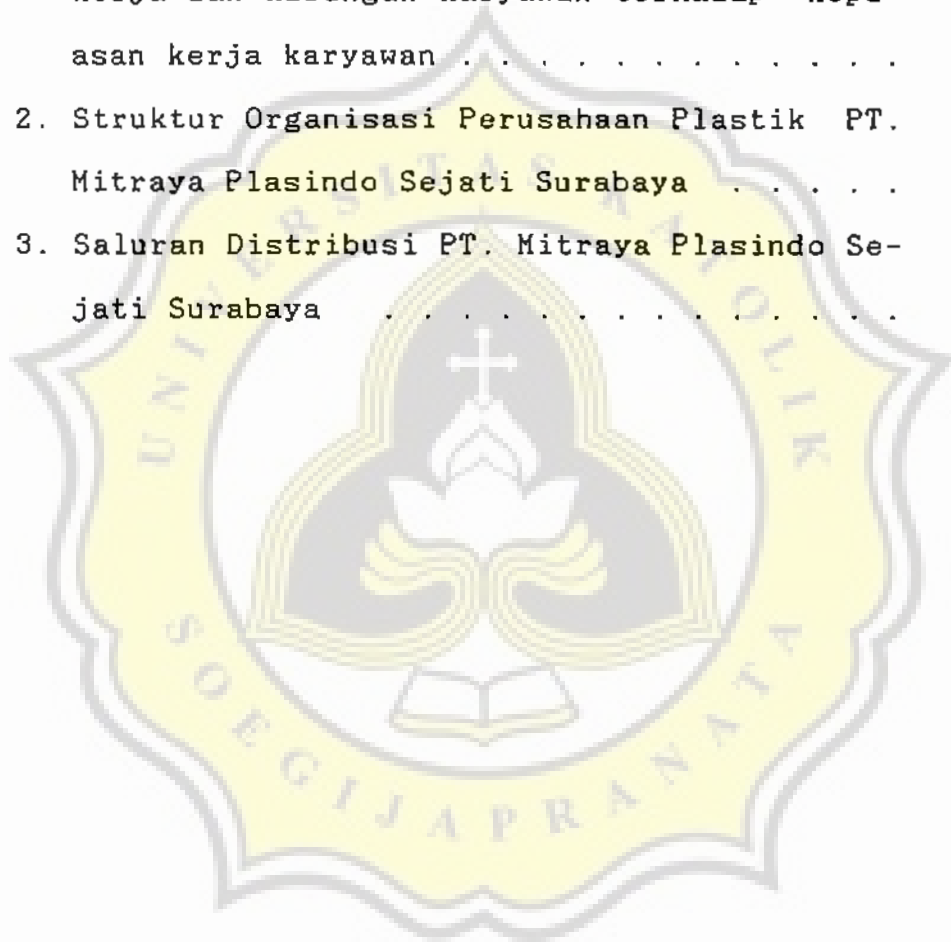
4.1.3. Struktur Organisasi PT. Mitraya Plasindo Sejati Surabaya . . . . .	55
4.1.4. Kegiatan Yang Dilakukan Oleh PT. Mitraya Plasindo Sejati di Surabaya . . . . .	59
4.2. Identitas Responden . . . . .	66
4.2.1. Tingkat Pendidikan Respon den . . . . .	67
4.2.2. Kelompok Umur Dan Jenis Kelamin Responden . . . . .	68
4.2.3. Masa Kerja Karyawan . . . . .	69
4.2.4. Status Marital Responden . . . . .	69
4.3. Analisis Hasil Penelitian . . . . .	70
4.3.1. Pelayanan Karyawan . . . . .	71
4.3.2. Kondisi Kerja . . . . .	72
4.3.3. Hubungan Karyawan . . . . .	76
4.3.4. Kepuasan Kerja Karyawan . . . . .	77
4.4. Analisa Data dan Uji Hipotesis . . . . .	78
BAB V : PENUTUP . . . . .	84
5.1. Kesimpulan . . . . .	84
5.2. Saran-saran . . . . .	87
DAFTAR PUSTAKA . . . . .	89
LAMPIRAN . . . . .	91

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1. Hasil Perhitungan Validitas Kuesioner Pelayanan Karyawan . . . . .	45
3.2. Hasil Perhitungan Validitas Kuesioner Kondisi Kerja . . . . .	46
3.3. Hasil Perhitungan Validitas Kuesioner Hubungan Karyawan . . . . .	47
3.4. Hasil Perhitungan Validitas Kuesioner Kepuasan Kerja Karyawan . . . . .	48
4.1. Tingkat Pendidikan Formal Responden . . . . .	
4.2. Struktur Responden Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin . . . . .	
4.3. Masa Kerja Responden . . . . .	
4.4. Status Marital Responden . . . . .	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Hubungan antara pelayanan karyawan, kondisi kerja dan hubungan karyawan terhadap kepuasan kerja karyawan . . . . .	34
2. Struktur Organisasi Perusahaan Plastik PT. Mitraya Plasindo Sejati Surabaya . . . . .	50
3. Saluran Distribusi PT. Mitraya Plasindo Sejati Surabaya . . . . .	57



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pelayanan Karyawan . . . . .	91
2. Kondisi Kerja . . . . .	93
3. Hubungan Karyawan . . . . .	95
4. Kepuasan Kerja Karyawan . . . . .	97
5. Perhitungan Validitas dan Reliabilitas Pelayanan Karyawan . . . . .	99
6. Perhitungan Validitas dan Reliabilitas Kondisi Kerja . . . . .	104
7. Perhitungan Validitas dan Reliabilitas Hubungan Karyawan . . . . .	109
8. Perhitungan Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Kerja Karyawan . . . . .	114
9. Perhitungan Korelasi Rank-Spearman . . . . .	119
10. Pengujian hitotesis . . . . .	123
11. Daftar Pertanyaan . . . . .	125