

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, laporan tugas akhir dengan judul “PENGUKURAN KEPUASAN KERJA DI PT TRIPLE FIVE PLASTIC MENGGUNAKAN *LONG FORM MINNESOTA SATISFACTION QUESTIONNAIRE*” dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Laporan tugas akhir ini disusun berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dari Agustus 2017 hingga Desember 2017. Tugas akhir merupakan persyaratan terakhir bagi mahasiswa yang wajib ditempuh sesuai dengan kurikulum Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Pelita Harapan. Skripsi ini juga bermanfaat bagi penulis untuk menerapkan pengetahuan yang telah didapat dan memperoleh pengalaman baru yang tidak dapat diperoleh dari perkuliahan.

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis mendapat dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

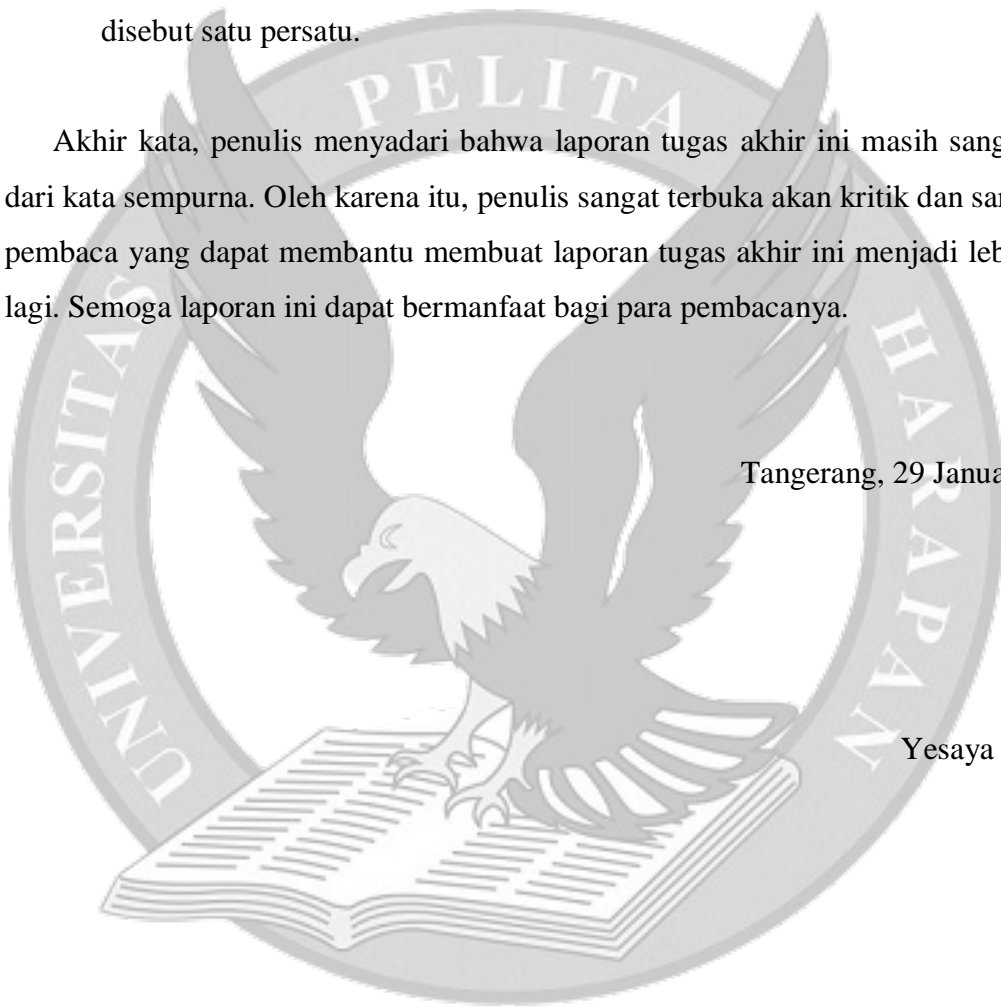
1. Bapak Eric Jobiliong, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
2. Ibu Sunie Rahardja, M.S.CE. selaku Wakil Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Laurence, M.T. selaku Direktur Fakultas Sains dan Teknologi.
4. Bapak Laurence, M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri yang telah membantu perkuliahan saya.
5. Bapak Andry M. Panjaitan, S.T., M.T. selaku pembimbing pertama yang senantiasa memberikan bimbingan, mengarahkan, dan mendukung saya dalam pengerjaan laporan.
6. Ibu Priskila Christine S.Si., M.T. selaku co-pembimbing tugas akhir yang memberikan saran-saran kepada saya dalam pengerjaan laporan.
7. Kedua orang tua saya yang telah memberikan dukungan baik mental dan materi.
8. Seluruh dosen Teknik Industri Universitas Pelita Harapan yang telah membantu peneliti dalam proses pengerjaan laporan ini.

9. Alberta Valerie yang memberikan saran dan bantuan dalam penyelesaian penulisan laporan.
10. Teman – teman dekat saya dan seluruh Mahasiswa Teknik Industri Universitas Pelita Harapan angkatan 2013 yang telah mendukung penulis dalam penyelesaian laporan.
11. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung penuh yang tidak dapat disebut satu persatu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih sangat jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka akan kritik dan saran dari pembaca yang dapat membantu membuat laporan tugas akhir ini menjadi lebih baik lagi. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Tangerang, 29 Januari 2018

Yesaya Yansen



DAFTAR ISI

halaman

| | |
|---|------------|
| HALAMAN JUDUL | |
| PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR | |
| PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING | |
| PERSETUJUAN TIM PENGUJI | |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.4 Pembatasan Masalah | 4 |
| 1.5 Sistematika Penulisan Laporan..... | 5 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 6 |
| 2.1 Organisasi | 6 |
| 2.2 Perilaku Organisasi..... | 6 |
| 2.3 Sikap | 9 |
| 2.3.1 Kepuasan Kerja | 10 |
| 2.3.2 Ketidakpuasan Kerja | 15 |
| 2.3.3 Sikap Mempengaruhi Perilaku..... | 16 |
| 2.4 Motivasi..... | 17 |
| 2.4.1 Teori Kepuasan | 18 |
| 2.5 Kepuasan Kerja dan Kinerja Pekerja..... | 18 |
| 2.6 Manual Minnesota Satisfaction Questionnaire..... | 19 |
| 2.7 Nilai Kepuasan Kerja | 23 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 24 |
| 3.1 Penelitian Pendahuluan | 24 |
| 3.2 Identifikasi Masalah | 24 |
| 3.3 Tujuan Penelitian..... | 25 |
| 3.4 Kajian Pustaka | 25 |
| 3.5 Persiapan dan Rencana Kuesioner MSQ dan Penilaian Kinerja . | 25 |
| 3.6 Pengumpulan Data dan Pengolahan Data..... | 26 |
| 3.7 Uji Reliabilitas | 27 |
| 3.8 Analisis Data dan Pembahasan..... | 27 |
| 3.9 Penarikan Kesimpulan dan Saran | 28 |
| BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN | 30 |
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan | 30 |

| | | |
|--------|--|-----|
| 4.1.1 | Sejarah Perusahaan | 30 |
| 4.1.2 | Struktur Perusahaan | 31 |
| 4.2 | Minnesota Satisfaction Questionnaire | 35 |
| 4.3 | Uji Reliabilitas | 36 |
| 4.4 | Pengumpulan dan Pengolahan Data Kuesioner MSQ | 38 |
| 4.5 | Pengumpulan dan Pengolahan Data Kuesioner Performa | 48 |
| 4.6 | Pengolahan Data Kepentingan, Harapan, dan Realita | 50 |
| 4.7 | Analisis Data | 57 |
| 4.7.1 | Perbandingan Antara Tingkat Kepuasan Secretaries, Engineers, Packers, Warehousemen, Truck Drivers dan Laborers | 57 |
| 4.7.2 | Penilaian Kepuasan Kerja <i>Secretaries</i> dengan <i>Percentile</i> | 58 |
| 4.7.3 | Penilaian Kepuasan Kerja <i>Secretaries</i> dengan Nilai Kepuasan Pekerja | 63 |
| 4.7.4 | Penilaian Kepuasan Kerja Engineers dengan <i>Percentile</i> | 65 |
| 4.7.5 | Penilaian Kepuasan Kerja Engineers dengan Nilai Kepuasan Pekerja | 70 |
| 4.7.6 | Penilaian Kepuasan Kerja <i>Packers</i> dengan <i>Percentile</i> .. | 72 |
| 4.6.7 | Penilaian Kepuasan Kerja <i>Packers</i> dengan Nilai Kepuasan Pekerja | 76 |
| 4.7.8 | Penilaian Kepuasan Kerja <i>Warehousemen</i> dengan <i>Percentile</i> | 78 |
| 4.7.9 | Penilaian Kepuasan Kerja <i>Warehousemen</i> dengan Nilai Kepuasan Pekerja | 82 |
| 4.7.10 | Penilaian Kepuasan Kerja <i>Truck Drivers</i> dengan <i>Percentile</i> | 84 |
| 4.7.11 | Penilaian Kepuasan Kerja <i>Truck Drivers</i> dengan Nilai Kepuasan Pekerja | 88 |
| 4.7.12 | Penilaian Kepuasan Kerja <i>Laborers</i> dengan <i>Percentile</i> | 89 |
| 4.7.13 | Penilaian Kepuasan Kerja <i>Laborers</i> dengan Nilai Kepuasan Pekerja | 94 |
| 4.7.14 | Perbandingan Penilaian Kepuasan Kerja dengan Menggunakan <i>Percentile</i> dan Nilai Kepuasan Pekerja .. | 96 |
| 4.7.15 | Hubungan Kepuasan dengan Performa <i>Secretaries</i> | 97 |
| 4.7.16 | Hubungan Kepuasan dengan Performa Engineers | 99 |
| 4.7.17 | Hubungan Kepuasan dengan Performa <i>Packers</i> | 100 |
| 4.7.18 | Hubungan Kepuasan dengan Performa <i>Warehousemen</i> | 102 |
| 4.7.19 | Hubungan Kepuasan dengan Performa <i>Truck Drivers</i> .. | 103 |
| 4.7.20 | Hubungan Kepuasan dengan Performa <i>Laborers</i> | 105 |
| 4.7.21 | Hubungan Kepuasan dengan Performa Keseluruhan... | 106 |
| 4.7.22 | Perbaikan Kepuasan Kerja pada Pekerja PT Triple Five Plastic | 117 |

| | |
|--|------------|
| BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN..... | 119 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 119 |
| 5.2 Saran..... | 119 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 121 |
| LAMPIRAN..... | 123 |



DAFTAR GAMBAR

halaman

| | | |
|-------------|---|-----|
| Gambar 2.1 | Gambar Model Dasar Perilaku Organisasi..... | 9 |
| Gambar 2.2 | Teori Perilaku Terencana Ajzen | 16 |
| Gambar 2.3 | Model Teori Motivasi Kepuasan..... | 18 |
| Gambar 3.1 | Skema Metode Penelitian..... | 29 |
| Gambar 4.1 | Struktur Perusahaan PT Triple Five Plastic | 34 |
| Gambar 4.2 | Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan | 57 |
| Gambar 4.3 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Moral Values</i> Pada <i>Secretaries</i> | 59 |
| Gambar 4.4 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Creativity</i> Pada <i>Secretaries</i> | 60 |
| Gambar 4.5 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Variety</i> Pada <i>Secretaries</i> | 61 |
| Gambar 4.6 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Security</i> Pada <i>Secretaries</i> | 62 |
| Gambar 4.7 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Supervision Human Relation</i> Pada <i>Secretaries</i> | 63 |
| Gambar 4.8 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Security</i> Pada <i>Engineers</i> | 65 |
| Gambar 4.9 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Moral Values</i> Pada <i>Engineers</i> | 66 |
| Gambar 4.10 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Variety</i> Pada <i>Engineers</i> | 67 |
| Gambar 4.11 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Achievement</i> Pada <i>Engineers</i> | 68 |
| Gambar 4.12 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Social Service</i> Pada <i>Engineer</i> | 69 |
| Gambar 4.13 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Social Status</i> Pada <i>Packers</i> | 72 |
| Gambar 4.14 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Moral Values</i> Pada <i>Packers</i> | 73 |
| Gambar 4.15 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Activity</i> Pada <i>Packers</i> | 74 |
| Gambar 4.16 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Responsibility</i> Pada <i>Packers</i> | 75 |
| Gambar 4.17 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Social Service</i> Pada <i>Packers</i> | 76 |
| Gambar 4.18 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Moral Values</i> Pada <i>Warehousemen</i> | 78 |
| Gambar 4.19 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Activity</i> Pada <i>Warehousemen</i> | 79 |
| Gambar 4.20 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Security</i> Pada <i>Warehousemen</i> | 80 |
| Gambar 4.21 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Achievement</i> Pada <i>Warehousemen</i> | 81 |
| Gambar 4.22 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Independence</i> Pada <i>Warehousemen</i> | 82 |
| Gambar 4.23 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Achievement</i> Pada <i>Truck Drivers</i> | 84 |
| Gambar 4.24 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Activity</i> Pada <i>Truck Drivers</i> | 85 |
| Gambar 4.25 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Moral Values</i> Pada <i>Truck Drivers</i> | 86 |
| Gambar 4.26 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Responsibility</i> Pada <i>Truck Drivers</i> | 87 |
| Gambar 4.27 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Variety</i> Pada <i>Truck Driver</i> | 88 |
| Gambar 4.28 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Security</i> Pada <i>Laborers</i> | 90 |
| Gambar 4.29 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Moral Values</i> Pada <i>Laborers</i> | 91 |
| Gambar 4.30 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Activity</i> Pada <i>Laborers</i> | 92 |
| Gambar 4.31 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Compensation</i> Pada <i>Laborers</i> | 93 |
| Gambar 4.32 | <i>Pie Chart</i> Skala <i>Social Status</i> Pada <i>Laborers</i> | 94 |
| Gambar 4.33 | Hubungan Kepuasan dengan Performa <i>Secretaries</i> | 97 |
| Gambar 4.34 | Hubungan Kepuasan dengan Performa <i>Engineers</i> | 99 |
| Gambar 4.35 | Hubungan Kepuasan dengan Performa <i>Packers</i> | 100 |
| Gambar 4.36 | Hubungan Kepuasan dengan Performa <i>Warehousemen</i> | 102 |

Gambar 4.37 Hubungan Kepuasan dengan Performa *Truck Drivers* 103
Gambar 4.38 Hubungan Kepuasan dengan Performa *Laborers* 105
Gambar 4.39 Hubungan Kepuasan dengan Performa Keseluruhan..... 106



DAFTAR TABEL

halaman

| | | |
|------------|---|-----|
| Tabel 2.1 | Tabel Penomoran Skala MSQ..... | 21 |
| Tabel 3.1 | Indikator Tingkat Reliabilita..... | 27 |
| Tabel 4.1 | Karakteristik Responden | 40 |
| Tabel 4.2 | Rangkuman Data <i>Percentile</i> untuk <i>Secretaries</i> | 42 |
| Tabel 4.3 | Rangkuman Data <i>Percentile</i> untuk <i>Engineers</i> | 43 |
| Tabel 4.4 | Rangkuman Data <i>Percentile</i> untuk <i>Packers</i> | 44 |
| Tabel 4.5 | Rangkuman Data <i>Percentile</i> untuk <i>Warehousemen</i> | 45 |
| Tabel 4.6 | Rangkuman Data <i>Percentile</i> untuk <i>Truck Drivers</i> | 46 |
| Tabel 4.7 | Rangkuman Data <i>Percentile</i> untuk <i>Laborers</i> | 47 |
| Tabel 4.8 | Ringkasan Hasil Kuesioner Performa | 49 |
| Tabel 4.9 | Ringkasan Nilai Kepuasan Kerja pada <i>Secretaries</i> di PT Triple Five Plastic | 51 |
| Tabel 4.10 | Ringkasan Nilai Kepuasan Kerja pada <i>Engineers</i> di PT Triple Five Plastic | 52 |
| Tabel 4.11 | Ringkasan Nilai Kepuasan Kerja pada <i>Packers</i> di PT Triple Five Plastic | 53 |
| Tabel 4.12 | Ringkasan Nilai Kepuasan Kerja pada <i>Warehousemen</i> di PT Triple Five Plastic | 54 |
| Tabel 4.13 | Ringkasan Nilai Kepuasan Kerja pada <i>Truck Drivers</i> di PT Triple Five Plastic | 55 |
| Tabel 4.14 | Ringkasan Nilai Kepuasan Kerja pada <i>Laborers</i> di PT Triple Five Plastic | 56 |
| Tabel 4.15 | Ranking Nilai Kepuasan Pekerja pada <i>Secretaries</i> di PT Triple Five Plastic | 64 |
| Tabel 4.16 | Ranking Nilai Kepuasan Pekerja pada <i>Engineers</i> di PT Triple Five Plastic | 70 |
| Tabel 4.17 | Ranking Nilai Kepuasan Pekerja pada <i>Packers</i> di PT Triple Five | 77 |
| Tabel 4.18 | Ranking Nilai Kepuasan Pekerja pada <i>Warehousesmen</i> di PT Triple Five Plastic | 83 |
| Tabel 4.19 | Ranking Nilai Kepuasan Pekerja pada <i>Truck Drivers</i> di PT Triple Five Plastic | 89 |
| Tabel 4.20 | Ranking Nilai Kepuasan Pekerja pada <i>Laborers</i> di PT Triple Five Plastic | 95 |
| Tabel 4.21 | Perbedaan Ranking 5 Skala Terendah pada <i>Secretaries</i> , <i>Engineers</i> , <i>Packers</i> , <i>Warehousemen</i> , <i>Truck Drivers</i> , dan <i>Laborers</i> | 96 |
| Tabel 4.22 | Hasil Kuesioner Performa | 108 |
| Tabel 4.23 | Hasil Kuesioner Realita Kepuasan (<i>General Satisfaction</i>)..... | 109 |
| Tabel 4.24 | Pembahasan dan Usulan kepada PT Triple Five Plastic | 110 |

DAFTAR LAMPIRAN

halaman

Lampiran A

| | |
|---|-----|
| Tabel <i>Percentile Secretaries</i> | A-1 |
| Tabel <i>Percentile Engineers</i> | A-2 |
| Tabel <i>Percentile Packers</i> | A-3 |
| Tabel <i>Percentile Warehousemen</i> | A-4 |
| Tabel <i>Percentile Truck Drivers</i> | A-5 |
| Tabel <i>Percentile Laborers</i> | A-6 |

Lampiran B

| | |
|----------------------------|-----|
| <i>Secretaries</i> | B-1 |
| <i>Engineers</i> | B-2 |
| <i>Packers</i> | B-3 |
| <i>Warehousemen</i> | B-4 |
| <i>Truck Drivers</i> | B-5 |
| <i>Laborers</i> | B-6 |

Lampiran C

| | |
|--|-----|
| Hasil Evaluasi Performa <i>Secretaries</i> | C-1 |
| Hasil Evaluasi Performa <i>Engineers</i> | C-2 |
| Hasil Evaluasi Performa <i>Packers</i> | C-3 |
| Hasil Evaluasi Performa <i>Warehousemen</i> | C-4 |
| Hasil Evaluasi Performa <i>Truck Drivers</i> | C-5 |
| Hasil Evaluasi Performa <i>Laborers</i> | C-6 |

Lampiran D

| | |
|------------------------------------|-----|
| Pembagian Jabatan Sesuai MSQ | D-1 |
|------------------------------------|-----|

Lampiran E

| | |
|--------------------------|-----|
| Kuesioner Performa | E-1 |
| Kuesioner MSQ | E-2 |

Lampiran F

| | |
|--|-----|
| Uji Realibilitas <i>Supervision Human Relation</i> | F-1 |
| Uji Reliabilitas <i>Achievement</i> | F-2 |
| Uji Reliabilitas <i>Variety</i> | F-3 |
| Uji Reliabilitas <i>Social Services</i> | F-4 |
| Uji Reliabilitas <i>Co-Workers</i> | F-5 |
| Uji Reliabilitas <i>Authority</i> | F-6 |
| Uji Reliabilitas <i>Responsibility</i> | F-7 |
| Uji Reliabilitas <i>Advancement</i> | F-8 |
| Uji Reliabilitas <i>Ability Utilization</i> | F-9 |

| | |
|--|------|
| Uji Reliabilitas <i>Activity</i> | F-10 |
| Uji Reliabilitas <i>Independence</i> | F-11 |
| Uji Reliabilitas <i>Recognition</i> | F-12 |
| Uji Reliabilitas <i>Social Status</i> | F-13 |
| Uji Reliabilitas <i>Working Condition</i> | F-14 |
| Uji Reliabilitas <i>Compensation</i> | F-15 |
| Uji Reliabilitas <i>Creativity</i> | F-16 |
| Uji Reliabilitas <i>Moral Values</i> | F-17 |
| Uji Reliabilitas <i>Supervision Technical</i> | F-18 |
| Uji Reliabilitas <i>Company Policies and Practices</i> | F-19 |
| Uji Reliabilitas <i>Security</i> | F-20 |

