

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA PT. FEDERAL INTERNATIONAL
FINANCE (FIF GROUP) CABANG PALEMBANG**



Skripsi Oleh:

**RATNA KURNIASIH
0101118162012**

Manajemen

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana
Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE (FIF GROUP)
CABANG PALEMBANG**

Disusun oleh :

Nama : Ratna Kurniasih
NIM : 01011181621012
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif.

Tanggal persetujuan

Tanggal : Dosen Pembimbing
Ketua



10 Maret 2020

Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, M.B.A., Ph.D
NIP. 195307071979032001

Tanggal : Anggota



10 Mei 2020

Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M
NIP. 195607011985031003

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE (FIF GROUP)
CABANG PALEMBANG**

Disusun oleh :

Nama : Ratna Kurniasih
NIM : 01011181621012
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 28 Juli 2020 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Palembang, 28 Juli 2020
Panitia Ujian Komprehensif

Ketua



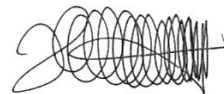
Prof. Badia Perizade, M. B.A., Ph.D
NIP.198104012014092001

Anggota



Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M
NIP. 195607011985031003

Anggota



Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M
NIP. 198907112018031001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D
NIP. 197509011999032001

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Ratna Kurniasih
NIM : 01011181621012
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul:

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE (FIF GROUP) CABANG PALEMBANG

Pembimbing

Ketua : Prof. Badia Perizade, M. B.A.,Ph.D
Anggota : Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M
Tanggal Ujian : 28 Juli 2020

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila pernyataan saya ini tidak benar di kemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Palembang, 28 Juli 2020
Pembuat pernyataan



Ratna Kurniasih
NIM. 01011181621012

SURAT PERNYATAAN ABSTRAK

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa Abstrak Skripsi dalam Bahasa Inggris dari mahasiswa:

Nama : Ratna Kurniasih
NIM : 01011181621012
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Bidang Kajian/Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi :

**PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE (FIF GROUP)
CABANG PALEMBANG**

Telah kami periksa penulisan *grammar*, maupun susunan *tenses* nya dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Pembimbing Skripsi,

Ketua

Anggota



Prof. Badia Perizade, M. B.A., Ph.D
NIP.198104012014092001



Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M
NIP. 195607011985031003

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen



Isni Andriana, S.E., M.Fin., Ph.D

NIP. 197509011999032001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya” (Qs. Al Baqarah : 286)

Dengan mengucapkan Alhamdulillah

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Universitas Sriwijaya
- Kedua Orang Tua
- Saudara/i ku
- Keluarga Besar dan orang-orang terdekat yang selalu memberi semangat
- Sahabat dan Teman Seperjuangan
- Guru dan Dosen yang telah berjasa selama ini
- Almamater

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam penulis ucapkan kepada nabi besar, Nabi Muhammad SAW. Penulisan skripsi ini mengambil Judul **“KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE (FIF GROUP) CABANG PALEMBANG”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam meraih gelar sarjana Ekonomi Starata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa dalam penulisan terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan guna menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Inderalaya, 28 Juli 2020

Penulis,



Ratna Kurniasih
01011181621012

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah Swt yang telah melipahkan rahmat dan karunia-Nya, serta memberikan nikmat kesehatan, kelancaran dan keteguhan hati, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.
2. Keluarga, terutama kepada kedua orang tua penulis yang telah memberikan dukungan dan semangat melalui doa, cinta dan kasih sayang serta dukungan baik materi maupun non materi. Saudara dan saudari yang telah memberikan semangat kepada penulis selama ini.
3. Ibu Prof. Badia Perizade, M.B.A., P.hD dan Bapak Drs. Yuliansyah M Diah, M.M selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing dengan tulus dan sabar serta memberikan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Ibu Wita Farla WK, S.E., M.M dan bapak Dr. M. Ichsan Hadjri, S.T., M.M selaku Dosen Penguji Seminar Proposal Skripsi dan Penguji Sidang Komprehensif yang telah menyempatkan diri untuk hadir selama proses ujian serta memberikan saran dan masukan yang sangat berguna dalam penulisan skripsi ini.
5. Rektor Universitas Sriwijaya yaitu bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaff, MSCE.
6. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, bapak Prof. Dr. Taufiq Marwah, M.Si.

7. Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, ibu Isni Andriana S.E, M.Fin, Ph.D.
8. Sekretaris Jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, bapak Dr. Kemas Muhammad Husni Thamrin, S.E., M.M.
9. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, atas segala ilmu dan dedikasinya yang tulus selama perkuliahan
10. Seluruh pegawai Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya, terutama Kak Helmi, Mbak Ambar dan Kak Erwin yang telah membantu penulis baik selama masa perkuliahan maupun dalam proses penyelesaian skripsi.
11. Pihak PT. Federal International Finance (FIF GROUP) Cabang Palembang yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabat seperjuangan semasa kuliah, Geng Read, Nadia, Windi, Vien, Aldi, Zuhri, Kowi, Hendra, Erief, Rohim, Ridho dan Yogi yang telah berjasa dalam memberi keceriaan serta pengalaman berkesan disetiap harinya selama 4 tahun ini, serta telah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan. Semoga kita sukses menggapai impian masing-masing dan tali persaudaraan ini akan tetap terjalin dengan baik.
13. Sahabat-sahabatku semasa SMA Geng Nourak, Ganna, Destia, Devi, Ayu, Suci, Vira, Dira dan Wiwik yang telah memberikan semangat, saran serta hiburan keceriaan bagi penulis selama proses penyelesaian skripsi ini.
14. Untuk teman baikkku Merry Febriana, Dilla Ardila, Indah Ayu yang telah banyak membantu selama masa perkuliahan dan pengerjaan skripsi ini.

15. Teman Seperbimbingan penulis, Dinda Kartika, Ria Alisa, Lidia Damanik yang telah banyak membantu dan berbagi pengalaman serta saran dalam proses penulisan skripsi ini.
16. Rekan-rekan di Ikatan Mahasiswa Manajemen (IMAJE) yang telah memberikan penulis pelajaran dan pengalaman berharga dalam berorganisasi selama masa perkuliahan.
17. Ikatan Bujang Gadis Unsri (IBGU) yang telah menjadi wadah bagi penulis dalam mengembangkan softskill dan memperluas *networking*.
18. Serta teman-teman seperjuangan Manajemen 2016 kampus Indralaya yang telah jatuh-bangun menjalani masa perkuliahan bersama-sama demi mendapatkan gelar S.E, semoga tetap kompak, sampai bertemu kesuksesan masing-masing.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan dan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Indralaya, 22 September 2020

Penulis,



Ratna Kurniasih

01011181621012

ABSTRAK

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE (FIF GROUP) CABANG PALEMBANG

Oleh :

Ratna Kurniasih

Prof. Badia Perizade,. M.B.A., Ph.D; Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini mengambil lokasi di PT. Federal International Finance (FIF Group) Cabang Palembang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Federal International Finance (FIF Group) yaitu sebanyak 135 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability* sampling dengan menggunakan metode *purposive sampling*, dengan mengambil 63 karyawan sebagai responden dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi linier sederhana. Kesimpulan pada penelitian ini adalah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Federal International Finance (FIF Group) Cabang Palembang. Perusahaan sebaiknya memberikan gaji yang sesuai dengan standar upah minimum kota dan melakukan transparansi dalam promosi jabatan agar tingkat kepuasan kerja karyawan meningkat. Karyawan juga diharapkan dapat meningkatkan kedisiplinan dan kualitas dalam bekerja.

Kata kunci : Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF JOB SATISFACTION ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN PT. FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE (FIF GROUP) PALEMBANG BRANCH

By:

Ratna Kurniasih

Prof. Badia Perizade,. M.B.A., Ph.D; Drs. Yuliansyah M. Diah, M.M

This study aimed to determine the effect of job satisfaction on employee performance. This study took place in PT. Federal International Finance (FIF Group) Cabang Palembang. The population in this study are all employee of PT. Federal International Finance (FIF Group) Cabang Palembang that is 135 people. The sampling technique used is non-probability sampling using purposive sampling method, by taking 63 employee as respondents on this study. This research used primary data was obtained through questionnaires. The data analysis technique used is the simple regression analysis method. The conclusion in this study is job satisfaction has a positive and significant effect on employee performance in PT. Federal International Finance (FIF Group) Palembang Branch. The company ought to give a better salary which according to the minimum wage and committing transparency while doing the job promotion so that the job satisfaction of the employee could increase. Employees are also should improve discipline and quality of work.

Keywords : Job Satisfaction, Employee Performance

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Ratna Kurniasih
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/tanggal lahir : Palembang, 28 Oktober 1998
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah : Jl. Mayor Zen Lr. Asli No. 149 Rt. 04 Rw. 02, Sei Selincih,
Kalidoni, Sumatera Selatan
No. Hp : 082180785028
Alamat Email : ratnakurniasih61@gmail.com

Pendidikan Formal

2004-2010 : SD Pusri Palembang
2010-2013 : SMP Negeri 8 Palembang
2013-2016 : SMA Pusri Palembang

Pendidikan Non Formal

Lembaga Bahasa LIA Palembang

Pengalaman Organisasi

2016-2017 : Anggota Entrepreneur Department IKAMMA FE UNSRI
2017-2018 : Anggota Divisi Akademik IMAJE FE UNSRI
2017-2018 : Anggota KDU Ikatan Bujang Gadis UNSRI
2018-2018 : Volunteer Forum Mahasiswa Ekonomi Indonesia
2019-2019 : Penanggung Jawab Sriwijaya Entrepreneur Competition
2019-2019 : Volunteer Connex Conference Young On Top Palembang

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH.....	iv
SURAT PERNYATAAN ABSTRAK.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xiii
DAFTAR ISI	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	11
1.4. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II.....	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Landasan Teori	12
2.1.1. Kepuasan Kerja.....	12
2.1.2. Teori Kepuasan Kerja	13
2.1.3. Indikator Kepuasan Kerja	15
2.2. Kinerja Karyawan.....	16
2.2.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	18
2.2.2. Indikator Kinerja.....	19
2.3. Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja	20
2.4. Penelitian Terdahulu.....	22

2.5.	Kerangka Konseptual	23
2.6.	Hipotesis	23
BAB III.	24
METODE PENELITIAN	24
3.1.	Ruang Lingkup Penelitian	24
3.2.	Rancangan Penelitian	24
3.3.	Jenis dan Sumber Data	25
3.4.	Populasi dan Sampel	26
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	27
3.6.	Uji Instrumen.....	28
3.6.1.	Uji Validitas	28
3.6.2.	Uji Reliabilitas	29
3.7.	Teknik Analisis Data	29
3.7.1.	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	29
3.7.2.	Analisis Koefisien Korelasi (r)	30
3.7.3.	Koefisien Determinasi (r ²).....	31
3.7.4.	Uji Parsial (Uji t).....	31
3.8.	Definisi Operasional Variabel	32
BAB IV	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian	36
4.1.1.	Profil Perusahaan	36
4.1.2.	Visi dan Misi.....	36
4.2.	Hasil Penelitian.....	37
4.2.1.	Deskripsi Profil Responden	37
4.2.2.	Deskripsi Frekuensi Variabel Penelitian.....	40
4.2.2.1.	Analisis Deskripsi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja (X).....	41
4.3.	Hasil Uji Instrumen Penelitian	52
4.3.1.	Hasil Uji Validitas.....	52
4.3.2.	Hasil Uji Reliabilitas.....	55
4.4.	Hasil Teknik Analisis Data.....	56
4.4.1.	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	56

4.4.2. Hasil Analisis Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (r^2).....	57
4.4.3. Uji Parsial (Uji t).....	58
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian.....	59
BAB V	62
KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1. Kesimpulan.....	62
5.2. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64

LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2 Data Karakteristik Responden.....	71
Lampiran 3 Data Validitas dan Reliabilitas.....	72
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	80
Lampiran 5 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	82
Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Sederhana dan Uji t.....	82
Lampiran 7 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Gaji Karyawan Bidang Penagihan Kredit.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Promosi Jabatan Karyawan Bidang Penagihan Kredit.....	4
Tabel 1.3 Pencapaian Jumlah Nasabah FIF Group Cabang Palembang	6
Tabel 1.4 Target dan Realisasi Kinerja Karyawan Bidang Penagihan Kredit	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Jumlah Karyawan PT. FIF Group Cabang Palembang.....	26
Tabel 3.2 Skala Pengukuran	28
Tabel 3.3 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	31
Table 3.4 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	37
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Usia Responden	38
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Pengalaman Kerja Responden.....	39
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Status Perkawinan Responden.....	40
Tabel 4.5 Kesimpulan Analisis Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Kerja	41
Tabel 4.6 Kesimpulan Analisis Frekuensi Tanggapan Responden Mengenai Kinerja	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (X).....	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	54
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Instrumen Variabel Penelitian	55
Tabel 4.10 Hasil Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	56
Tabel 4.11 Hasil Perhitungan Koefisien Korelasi (r) dan Koefisien Determinasi (r ²)	57
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual	23
---	-----------

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya teknologi saat ini, maka semakin tinggi pula tingkat persaingan yang terjadi. Sumber daya manusia yang berada pada usia produktif untuk bekerja telah tersedia sangat banyak, namun pada kenyataannya kualitas mereka masih tergolong rendah. Sumber daya manusia yang berkompeten sangat bermanfaat untuk menciptakan dampak positif bagi perusahaan. Sumber daya manusia yang berkualitas sangat dibutuhkan oleh perusahaan karena merupakan unsur penting bagi kemajuan sebuah perusahaan dalam menghadapi persaingan. Sehingga sudah menjadi kewajiban perusahaan untuk lebih memperhatikan kebutuhan sumber daya manusia yang ada.

Tingkat kepuasan kerja sumber daya manusia juga tidak bisa dikesampingkan. Kepuasan kerja erat kaitannya dengan kinerja karyawan. Sehingga dengan adanya tingkat kepuasan kerja diharapkan dapat meningkatkan kinerja agar perusahaan mampu mencapai tujuan yang diharapkan dalam memperoleh hasil kerja yang maksimal. Perusahaan yang memberikan kepuasan bagi para karyawannya maka akan mendapatkan sebuah kinerja yang memuaskan. Hal ini juga didukung dengan adanya penelitian yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja sebagai salah satu variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan, seperti penelitian yang dilakukan oleh Lund (2003) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan kerja yang digambarkan pada kepuasan gaji, promosi, supervisi dan kerja sama antar pekerja sangat besar pengaruhnya dalam meningkatkan

kinerjanya. Sejalan dengan penelitian tersebut, Parwanto dan Wahyudin (dalam Indrawati 2013) yang mengkaji tentang pengaruh faktor-faktor kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut memperoleh hasil bahwa faktor kepuasan kerja yang meliputi gaji, kepemimpinan, sikap rekan sekerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2005) (dalam Muhammad Fauzi, Moch Mukeri Warso 2016) kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respon emosional terhadap aspek pekerjaan. Kepuasan menunjukkan sebuah sikap seorang individu terhadap pekerjaannya. Luthans (2006) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu emosi yang merupakan respon terhadap situasi kerja, sehingga kepuasan kerja tidak dapat dilihat namun bisa dirasakan dan akan tercermin dalam sikap karyawan itu sendiri seperti semakin loyal pada organisasi, bekerja dengan maksimal dan mematuhi peraturan yang ada dalam organisasi. Karyawan yang merasa puas dan menyenangkan pekerjaannya akan bekerja lebih semangat untuk menunjukkan prestasi yang lebih baik dalam bekerja.

Khan et. al (2012) menyatakan bahwa semakin besar tingkat kepuasan karyawan, maka semakin tinggi *return* yang didapatkan bagi organisasi. Namun sebaliknya, apabila tingkat kepuasan kerja karyawan rendah maka akan menimbulkan berbagai masalah dalam setiap proses yang ada pada perusahaan. Berdasarkan informasi dari hasil wawancara peneliti pada tanggal 16 Agustus 2019 pada beberapa karyawan Bidang Penagihan Kredit FIF Group, peneliti menemukan gejala masalah yang di latarbelakangi oleh kepuasan kerja, yaitu karyawan mengeluhkan jumlah gaji yang diberikan oleh FIF Group dinilai masih rendah.

Seperti yang tertera dalam tabel jumlah gaji karyawan bidang penagihan kredit di bawah ini :

Tabel 1.1
Jumlah Gaji Karyawan Bidang Penagihan Kredit
FIF Group Cabang Palembang
Tahun 2019

Bidang	Gaji (Juta Rp)	UMK Palembang (Juta Rp)	Selisih (Juta Rp)
Penagihan Kredit	2,5	2,9	(0,4)

Sumber: Personalia FIF Group

Tabel 1.1 memberikan informasi terkait jumlah besaran gaji yang diterima oleh karyawan di Bidang Penagihan Kredit yakni sebesar Rp2.500.000,-. Nominal tersebut tergolong rendah karena masih dibawah jumlah Upah Minimum Kota (UMK) Palembang tahun 2019 sebesar Rp2.917.260,- sehingga dampak dari gaji karyawan yang masih rendah mengakibatkan karyawan merasa malas dan tidak bersemangat untuk bekerja memenuhi target perusahaan. Hal inilah yang menyebabkan penurunan kinerja pada karyawan FIF Group.

Gaji merupakan hal yang sangat penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Karyawan membutuhkan imbalan balas jasa dalam bentuk gaji yang adil dan layak serta sesuai dengan ketetapan upah minimum yang telah ditetapkan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Gaji yang tepat dan layak dapat meningkatkan semangat kerja karyawan, dengan begitu karyawan akan termotivasi untuk bekerja dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab penuh atas

pekerjaannya. Robbins dan Judge (2009) (dalam Febriyana, 2015) mengatakan ketika produktivitas dan kepuasan secara keseluruhan dikumpulkan untuk organisasi, kita menemukan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang lebih puas cenderung lebih efektif bila dibandingkan organisasi yang mempunyai karyawan yang kurang puas.

Tabel 1.2
Jumlah Promosi Jabatan Karyawan Bidang Penagihan Kredit
FIF Group Cabang Palembang
Periode Tahun 2017 s/d 2019

Tahun	Jumlah Karyawan (orang)	Presentase Target Promosi Jabatan (%)	Jumlah Promosi Jabatan (Orang)	Presentase Realisasi Promosi Jabatan (%)
2017	69	10	5	7,24
2018	72	10	5	6,94
2019	63	10	5	7,93

Sumber: Personalia FIF Group

Berdasarkan data tersebut, peneliti juga menemukan gejala masalah lain yang menyebabkan tingkat kepuasan karyawan masih rendah, yakni masalah kesempatan promosi jabatan yang dirasakan oleh karyawan. Seperti yang terlihat pada tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa kesempatan karyawan penagihan kredit dalam merasakan promosi jabatan masih terbatas, presentase realisasi promosi jabatan bahkan tidak mencapai angka 10% dari jumlah karyawan yang ada dalam tiga tahun terakhir.

Perusahaan memberikan kesempatan promosi pada karyawan dengan jumlah yang terbatas yaitu hanya lima orang pertahun yang direkomendasikan oleh perusahaan itu sendiri. Hal ini membuat karyawan merasa hanya memiliki kesempatan yang kecil dan terbatas untuk peningkatan karirnya dalam bekerja. Selain itu, kesempatan promosi dalam PT. Federal International Finance (FIF Group) Cabang Palembang juga tidak didasari atas periode waktu atau lamanya bekerja seorang karyawan tersebut melainkan atas dasar rekomendasi dari perusahaan terhadap karyawan yang dinilai memiliki kinerja yang baik dan mampu mencapai target perusahaan dalam periode waktu tertentu.

Munculnya masalah yang di latarbelakangi oleh kepuasan kerja tersebut juga dibarengi dengan kinerja karyawan yang menurun. Kinerja karyawan yang menurun disebabkan oleh kepuasan dari segi gaji yang mereka terima masih dibawah apa yang diharapkan dan juga rendahnya kesempatan karyawan dalam peningkatan karir pada perusahaan. Tentunya bila dibiarkan terus-menerus terjadi, hal ini akan berdampak pada kinerja perusahaan itu sendiri. Apabila karyawan memiliki kepuasan kerja tinggi maka akan menghasilkan kinerja yang tinggi pula, demikian sebaliknya apabila kepuasan kerja karyawan rendah maka kinerjanya pun akan rendah. Kondisi kepuasan ataupun ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya akan sangat mempengaruhi kinerja mereka dalam bekerja.

Tabel 1.3

**Pencapaian Jumlah Nasabah FIF Group Cabang Palembang
Periode Bulan Mei s/d Bulan Oktober 2019**

Bulan	MPF	NMC	UMC	REFI	Total
Mei	17819	25985	1507	14436	59742
Juni	17808	25867	1484	14114	59273
Juli	17564	25447	1557	13933	58501
Agustus	17651	25505	1519	14124	58799
September	17573	24575	1587	14359	58094
Oktober	16885	25138	1620	13793	57436

Sumber: Personalia FIF Group

Keterangan jenis pembiayaan :

MPF (/orang) : pembiayaan multiguna seperti alat elektronik, gadget dll

NMC (/orang) : pembiayaan sepeda motor honda baru

UMC (/orang) : pembiayaan sepeda motor honda bekas berkualitas

REFI (/orang) : pembiayaan dana tunai

Total (/orang) : jumlah nasabah

Pada tabel 1.3 terlihat bahwa pencapaian jumlah nasabah mengalami penurunan. Semula di bulan Mei, pencapaian nasabah untuk beberapa pembiayaan yang tertera dalam tabel berjumlah 59.742 orang nasabah. Pada bulan Juni, pencapaian nasabah yang dihasilkan oleh karyawan mengalami penurunan sekitar 469 orang nasabah sehingga total nasabah mencapai 59.273 nasabah dari beberapa jenis pembiayaan. Pada bulan Juli, kembali terjadi penurunan pencapaian nasabah.

Jumlah ini lebih besar dari penurunan sebelumnya yakni sekitar 772 orang nasabah sehingga hanya mencapai 58.501 nasabah. Pencapaian karyawan pada bulan Agustus sempat mengalami sedikit kenaikan yakni sebesar 298 nasabah, karyawan berhasil mencapai jumlah 58.799 orang nasabah.

Namun kenaikan jumlah pencapaian nasabah ini tidak bertahan lama, sebab pada bulan September sampai Oktober kembali terjadi penurunan pencapaian nasabah. Bulan September jumlah nasabah menurun sebesar 705 orang, jumlah keseluruhan pencapaian nasabah pada bulan ini sebanyak 58.094 orang dan pada bulan Oktober penurunan nasabah mencapai 658 orang, keseluruhan pencapaian nasabah bulan ini ialah 57.436 orang nasabah. Apabila penurunan ini terus menerus terjadi bahkan dengan jumlah yang semakin besar tentu akan berdampak buruk bagi kinerja perusahaan. Jumlah nasabah yang semakin menurun akan mempengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Tabel 1.4

**Target dan Realisasi Kinerja Karyawan
Bidang Penagihan Kredit FIF Group
Periode Bulan Juni hingga Bulan Oktober 2019**

Bulan	Jumlah Target (Miliar Rp)	Jumlah Target yang Terselesaikan (Miliar Rp)	Presentase Realisasi Kinerja Karyawan (%)
Juni	35,732,664,342	30,916,512,823	86,52
Juli	37,855,944,483	31,920,877,404	84,32
Agustus	39,795,983,581	32,999,296,253	82,92
September	31,250,763,232	24,966,424,587	79,89
Oktober	35,612,645,221	27,324,126,332	76,72

Sumber: Personalia FIF Group

Berdasarkan dari tabel 1.4 dapat dijelaskan bahwa kinerja karyawan bidang penagihan kredit dari bulan Juni hingga Oktober mengalami penurunan. Dari jumlah target yang ditetapkan perusahaan, karyawan belum berhasil untuk menyelesaikan semua pekerjaan tepat sesuai target. Penurunan kinerja karyawan juga dapat dilihat dari jumlah presentase kinerja yang berhasil dicapai karyawan pada bulan Juni yaitu sebesar 86,52% sedangkan pada bulan Juli sebesar 84,32% sehingga terjadi penurunan sekitar 2,2%. Pada bulan Agustus terjadi penurunan kinerja karyawan sebesar mencapai 82,92%. Tidak hanya sampai di bulan Agustus saja, penurunan juga terus terjadi hingga bulan September sebesar 3.03% sehingga presentase kinerja yang telah dicapai karyawan pada bulan September turun

mencapai 79,89%. Tidak sampai disitu, penurunan kinerja juga terjadi pada bulan Oktober yaitu sebesar 76,72% sehingga selisih 3,17% dari bulan September.

Dari beberapa uraian yang telah penulis jelaskan sebelumnya, dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Untuk itu setiap organisasi atau perusahaan akan selalu melakukan upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan agar perusahaan berhasil mencapai tujuannya. Dessler (2009) berpendapat bahwa kinerja (prestasi kerja) karyawan adalah prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Prestasi kerja yang diharapkan adalah prestasi standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat melihat kinerja karyawan sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang dibuat. Bangun (2012) (dalam Abdul Kadir 2014) mengatakan kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan hasil akhir yang telah dicapai oleh karyawan dalam bekerja.

Kinerja karyawan sangat diperlukan, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja karyawan adalah faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi. Kinerja mempengaruhi berlangsungnya suatu kegiatan dalam organisasi ataupun perusahaan, semakin baik kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan maka akan semakin membantu proses perkembangan suatu organisasi atau perusahaan menuju kemajuan. Dinilai dari tabel kinerja per tiga bulan yang menurun maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja karyawan

berpengaruh pada tingkat keberhasilan suatu perusahaan. Manajemen perusahaan perlu memperhatikan hal-hal yang menjadi faktor kepuasan karyawan, sebab kemajuan perusahaan bergantung pada sumber daya manusia yang bekerja didalamnya.

Dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Federal International Finance (FIF Group) Cabang Palembang. PT. Federal International Finance atau lebih dikenal dengan FIF Group merupakan salah satu perusahaan pembiayaan yang ada di Indonesia. Ada empat jenis pembiayaan yang ditawarkan oleh FIFGROUP, diantaranya adalah FIFASTRA melayani pembiayaan sepeda motor honda, SPEKTRA melayani pembiayaan multiguna mulai dari barang elektronik, perabotan rumah tangga dan sebagainya, DANASTRA melayani pembiayaan untuk mengembangkan bisnis dan AMITRA melayani pembiayaan syariah seperti perjalanan Umroh dan Haji. Dalam kesempatan kali ini, peneliti lebih fokus terhadap populasi karyawan pada Bidang Penagihan Kredit FIF Group. Penelitian ini berjudul **“Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Federal International Finance (FIF Group) Cabang Palembang”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah **Bagaimana pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Federal International Finance (FIF Group) Cabang Palembang?**

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan pada penelitian ini adalah untuk **Mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Federal International Finance (FIF Group) Cabang Palembang.**

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- Bagi akademisi, penelitian ini dapat menyajikan informasi mengenai hubungan antara kepuasan kerja karyawan terhadap kinerja karyawan.
- Bagi peneliti, penelitian ini dapat dijadikan bahan literatur atau referensi atau rujukan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- Bagi perusahaan, penelitian ini mempunyai implikasi sebagai bahan pertimbangan kebijaksanaan dalam menghadapi dan memahami masalah kinerja karyawan yang dapat mempengaruhi efektifitas perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir, M. dan M. (2014). Pengaruh Ability, Motivasi Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Redaksi PT. Riau Pos Intermedia Pekanbaru, *Jurnal Ekonomi*, Volume 22, Nomor 2 Juni 2014, 22, 42–58.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dessler, G. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Indeks.
- Febriyana, W. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kabepe Chakra 2015. *E-Proceeding of Management*, 2(3), 1–8.
- Ghazali, I. (2012). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrawati, A. D. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dan Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 7(2), 135–142.
- Isnaini, F. Z., Sunuharyo, B. S., & Aini, E. K. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Variabel Mediator Organizational Citizenship Behavior (OCB) (Studi Pada Karyawan Hotel Sahid Montana Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 61(3).
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Praktik)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- Khan, A. H., Nawaz, M. M., Aleem, M., & Hamed, W. (2012). Impact of job satisfaction on employee performance: An empirical study of autonomous Medical Institutions of Pakistan. *African Journal of Business Management*, 6(7), 2697–2705. <https://doi.org/10.5897/AJBM11.2222>
- Lund, D. B. (2003). Organizational Culture And Job Satisfaction, *Journal Of Business & Industrial Marketing*, 18(3), 219–236.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi* (Kesepuluh). Yogyakarta: Peerbit Andi.
- Mathis, R. L., & Jackson, dan J. H. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Buku Kedua.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Pert). Jakarta: Salemba Empat.
- Muhammad Fauzi, Moch Mukeri Warso, A. T. H. (2016). Pengaruh Budaya Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada PT. Toys Games Indonesia Semarang). Vol 02 No 02. Universitas Pandanaran Semarang. *Journal of Management* , 02(02).
- Pio, C. G. M. R. J., & Sumampouw, H. J. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT BPR Prisma Dana Manado.
- Priansa, D. J. (2014). P. dan P. S. D. M. B. A. D. J. (2014). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Ri Yuri Renata, A. W. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Dapensi Dwikarya Bandung, (November 2018).
- Riski Damayanti, Agustina Hanafi, & A. C. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja

- Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Non Medis RS Islam Siti Khadijah Palembang), *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan*, (2), 75–86.
- Robbins, Judge, & Timothy. (2016). *Perilaku Organisasi* (4th ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Robbins, S. (2015). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sari, O. R. (2018). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan PTPN X - Unit Usaha Pabrik Gula Modjopangoong Tulungagung), *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 64(1), 28–35.
- Sekaran, & Roger Bougie. (2013). *Research Methods for Business*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Buku Seru.
- Waterkamp, C. I. A., Tawas, H., & Mintardjo, C. (2017). Pengaruh Profesionalisme, Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Manado, *Jurnal EMBA* 5(2), 2808–2818