

Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan di PT PEI Menggunakan Metode Skala Likert

Mellan Assyahra Shafira¹, Frida Aprilia², Sonny Fransisco Siboro³

Universitas Bina Sarana Informatika¹

Jl. Dewi Sartika No.289 4, Cawang, Kec. Kramat jati, Kota Jakarta Timur, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13630

Email: mellanshafiraassyahra@gmail.com¹, frida.frp@bsi.ac.id², sonny.sof@bsi.ac.id³

Submit:
11-10-2025

Revisi:
14-10-2025

Terima:
16-10-2025

Terbit Online:
18-10-2025

ABSTRAKSI

Abstrak - Penelitian ini mengkaji tingkat kepuasan kerja karyawan di PT Pendanaan Efek Indonesia, mengingat pentingnya kepuasan kerja di tengah 4.0 sebagai fondasi operasional perusahaan. Kepuasan kerja, yang didefinisikan sebagai sikap emosional positif karyawan terhadap pekerjaan mereka, memiliki dampak signifikan terhadap kinerja dan retensi karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk (1) menganalisis tingkat kepuasan kerja karyawan berdasarkan pengukuran Skala Likert, dan (2) mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tersebut. Menggunakan metode kuantitatif non-statistik dengan kuesioner Skala Likert 5 skor, data dikumpulkan langsung dari 50 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan, karyawan PT Pendanaan Efek Indonesia memiliki tingkat kepuasan kerja yang baik, dengan rata-rata persentase faktor intrinsik 86,16% dan faktor ekstrinsik 95,96%. Meskipun demikian, ditemukan beberapa indikator yang masih memerlukan perhatian, seperti peluang pengembangan karir (kurangnya program pelatihan), hubungan antar pribadi (kurangnya komunikasi efektif antar departemen), kondisi kerja (beban kerja tinggi), serta gaji dan kompensasi (di bawah standar industri dan sistem penghargaan yang kurang transparan). Hasil ini mengindikasikan perlunya evaluasi rutin dan kebijakan yang dapat memperkuat motivasi intrinsik karyawan.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja Karyawan, Skala Likert, Teori Dua Faktor Herzberg

ABSTRACT

Abstracts - This research investigates the level of employee job satisfaction at PT Pendanaan Efek Indonesia, recognizing its crucial importance in the middle of 4.0 era as a fundamental aspect of company operations. Job satisfaction, defined as employees' positive emotional attitudes towards their work, significantly impacts performance and retention. This study aims to (1) analyze the level of employee job satisfaction based on Likert Scale measurements, and (2) identify the factors influencing this satisfaction. Employing a non-statistical quantitative method with a 5-score Likert Scale questionnaire, data was directly collected from 50 respondents. The results indicate that, overall, employees at PT Pendanaan Efek Indonesia demonstrate a good level of job satisfaction, with an average percentage of 86.16% for intrinsic factors and 95.96% for extrinsic factors. Nevertheless, several indicators still require attention, such as career development opportunities (lack of training programs), interpersonal relationships (insufficient effective communication across departments), working conditions (high workload), and salary and compensation (below industry standards and a less transparent reward system). These findings suggest the need for regular evaluation and policies that can strengthen employees' intrinsic motivation.

Keywords: Employee Job Satisfaction, Likert Scale, Herzberg's Two-Factor Theory

1. PENDAHULUAN

Kepuasan kerja adalah fondasi yang penting untuk kinerja perusahaan, terutama di tengah revolusi industri 4.0 yang serba cepat. Meskipun sering kali diabaikan, kesejahteraan dan kepuasan karyawan adalah pilar utama yang menentukan keberhasilan sebuah perusahaan. Tanpa karyawan yang merasa puas, perusahaan tidak bisa beroperasi secara optimal. Menurut Sutrisno dan Susanti (dalam Wijaya, Siska, and Indra 2023), kepuasan kerja adalah perasaan

positif yang muncul ketika seorang pekerja merasa nyaman dan aman dalam menjalankan tugasnya. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat memicu peningkatan tingkat pengunduran diri, sering kali disebabkan oleh rendahnya imbalan dan kompensasi yang diterima.

Edy Sutrisno (dalam Toipah et al. 2025) menambahkan bahwa kepuasan kerja mencakup berbagai aspek, seperti suasana kerja, hubungan antartim, dan kompensasi. Karyawan yang merasa nyaman akan memberikan hasil kerja yang optimal,

menyebarluaskan energi positif, dan memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi. Mengabaikan ketidakpuasan karyawan dapat menjadi bumerang bagi perusahaan. Pernyataan ini diperkuat oleh Hasibuan (dalam Akbar, Tulhusnah, and Pramesti 2023) yang mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap emosional yang muncul dari evaluasi terhadap pekerjaan. Di PT Pendanaan Efek Indonesia (PEI), beberapa keluhan terkait gaji, kompensasi, dan kondisi kerja telah muncul, mengindikasikan adanya gap antara harapan karyawan dan realitas perusahaan.

Dalam penelitian ini, menggunakan perspektif *Two-Factor Theory* yang dijelaskan oleh Frederick Herzberg dalam (Mansyur et al. 2025) dijelaskan bahwa dua faktor tersebut terdapat 1) Teori Kepuasan Kerja (*Motivator*) yaitu faktor-faktor intrinsik yang merupakan perasaan positif yang dirasakan oleh karyawan ketika merasakan kenyamanan dan pemenuhan terhadap kebutuhan pribadi di tempat kerja. Faktor-faktornya yaitu Prestasi, Pengakuan, Tanggung jawab, Pekerjaan itu sendiri, Peluang berkembang dan Peluang pribadi. Lalu selanjutnya 2) Teori Ketidakpuasan Kerja (*Hygiene*) adalah faktor ekstrinsik yang dapat membuat karyawan tidak merasakan puas, tetapi jika faktor ini tidak terpenuhi dengan baik dan tepat, akan menyebabkan ketidakpuasan kerja. Faktorfaktor yang meliputi Kebijakan dan Administrasi Perusahaan, Gaya kepemimpinan atasan, Hubungan antar pribadi, Kondisi kerja, Gaji dan kompensasi, Status, dan Keamanan kerja. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan di PT PEI menggunakan faktor Motivator dan Higiene.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan non-statistik melalui Skala Likert, sebuah alat yang sederhana namun efektif untuk mengukur opini secara objektif. Skala Likert terdiri dari empat pertanyaan atau lebih yang hasilnya dapat memberikan informasi berharga mengenai pengetahuan, sikap, dan tindakan seseorang (Nur Nindya Risnina et al. 2023). Dalam penelitian ini, Skala Likert digunakan untuk mengevaluasi empat aspek kunci: kompensasi, beban kerja, hubungan antar karyawan, dan dukungan pimpinan. Tinjauan Pustaka dapat digunakan oleh penulis dalam bab "Pendahuluan" untuk menjelaskan perbedaan penelitian dengan artikel lainnya, bahwa tulisan merupakan inovasi terbaru. Kerangka Berpikir PT Pendanaan Efek Indonesia

Rumusan Masalah

1. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan di PT Pendanaan Efek Indonesia berdasarkan hasil pengukuran dengan Skala Likert?
2. Apa saja Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan di PT Pendanaan Efek Indonesia?

Tujuan Penelitian

1. Menganalisis tingkat kepuasan kerja karyawan di PT Pendanaan Efek Indonesia berdasarkan hasil pengukuran menggunakan Skala Likert.

2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan kerja karyawan di PT Pendanaan Efek Indonesia.



Sumber: (olah data, 2025)

Gambar 1. Kerangka Berpikir

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, menggunakan perspektif *Two-Factor Theory* yang dijelaskan oleh Frederick Herzberg dalam (Mansyur et al. 2025) dijelaskan bahwa dua faktor tersebut terdapat 1) Teori Kepuasan Kerja (*Motivator*) yaitu faktor-faktor intrinsik yang merupakan perasaan positif yang dirasakan oleh karyawan ketika merasakan kenyamanan dan pemenuhan terhadap kebutuhan pribadi di tempat kerja. Faktor-faktornya yaitu Prestasi, Pengakuan, Tanggung jawab, Pekerjaan itu sendiri, Peluang berkembang dan Peluang pribadi. Lalu selanjutnya 2) Teori Ketidakpuasan Kerja (*Hygiene*) adalah faktor ekstrinsik yang dapat membuat karyawan tidak merasakan puas, tetapi jika faktor ini tidak terpenuhi dengan baik dan tepat, akan menyebabkan ketidakpuasan kerja. Faktorfaktor yang meliputi Kebijakan dan Administrasi Perusahaan, Gaya kepemimpinan atasan, Hubungan antar pribadi, Kondisi kerja, Gaji dan kompensasi, Status, dan Keamanan kerja.

Pendekatan kuantitatif non-statistik digunakan dalam penelitian ini, dan hasil pengumpulan data dari responden dilakukan melalui kuesioner dengan Skala Likert. Metode penelitian menurut Sugiyono dalam (Munawwarah, Sa, and Timamah 2025), mengungkapkan bahwa penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang didasari oleh filsafat positivisme untuk menganalisis populasi dan sampel secara acak dengan pengumpulan data menggunakan instrumen, serta analisis data yang bersifat statistic

Studi ini memanfaatkan Emzir dalam (Ph.D. Ummul Aiman, M.Kes. Masita, and M.Pd. Meilida Eka Sari 2022, hlm. 2), menjelaskan bahwa pendekatan kuantitatif merupakan metode yang secara utama mengadopsi hubungan sebab akibat dengan bukti nyata dalam memajukan ilmu pengetahuan dan mengaplikasikan strategi penelitian seperti eksperimen dan survei yang memerlukan data statistik.

Hal tersebut lalu akan diuji menggunakan pengumpulan data di lapangan. Mengumpulkan data yang diperlukan digunakan intrumen penelitian, data yang terkumpul selanjutnya akan diteliti secara kuantitatif deskriptif mengenai SDM. Data dikumpulkan berupa numerik melalui cara Skala Likert yang akan diolah dengan hasilnya yaitu, persentase dan rata-rata.

Dalam studi ini, populasi dan sampel yang dipakai yaitu sebanyak 50 orang karyawan atau seluruh karyawan di dalam perusahaan PT Pendanaan Efek Indonesia, berdasarkan temuan dari Sugiyono dalam (Hadi and Stefanus Lukas 2024), sampel tersebut adalah sampel jenuh (total sampling). Alasan menggunakan sampel jenuh karena jumlah populasi terbatas atau jumlahnya kecil.

Periode penelitian ini dilakukan dari bulan April hingga Juni 2025, sehingga data yang diperoleh mencerminkan kondisi karyawan pada waktu tersebut

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden Penelitian melibatkan 50 responden yang bekerja di PT PEI. Karakteristik responden dibagi ke dalam tiga kategori utama, yakni jenis kelamin, rentang usia, dan tingkat pendidikan terakhir.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Laki-laki	35	70%
2.	Perempuan	15	30%
Total		50	100%

Sumber: (Data diolah penulis, 2025)

Berdasarkan Tabel 1, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 70%. Hal ini memperlihatkan adanya dominasi responden pria di lingkungan penelitian, meskipun distribusi dengan responden perempuan tetap relatif seimbang. Selain itu, distribusi usia menunjukkan bahwa responden didominasi oleh kelompok umur 30-35 tahun (90%) dan lebih dari 45 tahun (8%). Hal ini menandakan bahwa mayoritas partisipan berada dalam usia produktif dengan pengalaman kerja yang relatif matang. Sedangkan pada jenjang pendidikan, sebagian besar responden memiliki pendidikan terakhir sarjana, yang berarti tingkat pemahaman akademik mereka memadai untuk memahami instrumen penelitian.

3.2. Deskripsi Data Penelitian

Analisis deskriptif dilakukan pada satu variabel utama, yaitu Kepuasan Kerja Karyawan.

Sebagai contoh, indikator Prestasi diukur melalui pernyataan memperlihatkan hasil yang relatif tinggi. Misalnya, pernyataan "Saya merasa puas terhadap pekerjaan" memperoleh skor 197 dari 250, yang berarti 78,8% masuk dalam kategori tinggi., menunjukkan mayoritas responden sangat fokus pada prestasi. Lalu terdapat pernyataan dari Indikator Peluang pribadi memperlihatkan hasil yang relative tinggi. Misalnya,

pernyataan Sebaliknya, pernyataan "Peluang yang ada bagi yang bekerja dengan baik lebih memiliki peluang untuk kenaikan" memperoleh skor 180 dari 250, yang berarti 72% masuk dalam kategori tinggi., menunjukkan mayoritas responden sangat bertekad pada peluang pribadi. Namun ada pernyataan yang mendapatkan skor rendah dari Indikator Kondisi kerja. Misalnya, pernyataan "Saya puas terhadap fasilitas perusahaan" memperoleh skor 157 dari 250, yang berarti 62,8% masuk dalam kategori sedang., menunjukkan mayoritas responden kurang puas pada kondisi kerja di dalam perusahaan. Begitupun indikator Gaji dan kompensasi diukur melalui pernyataan memperlihatkan hasil yang relatif rendah. Misalnya, pernyataan "Saya puas karena upah yang sesuai dengan hasil kerja" memperoleh skor 166 dari 250, yang berarti 66,4% masuk dalam kategori rendah., menunjukkan mayoritas responden sangat tidak setuju pada gaji dan kompensasi.

Tabel 2 Perhitungan Data Kuesioner

KOMPONEN	JUMLAH INDIKATOR	SKOR AKTUAL	SKOR IDEAL	PERSENTASE
Faktor Intrinsik	6	2154	2500	86,16%
Faktor Ekstrinsik	7	2399	2500	95,96%
TOTAL	13	4552	5000	91,6%

Sumber: (Data diolah penulis, 2025)

Berdasarkan Tabel diatas ditemukan bahwa Tingkat kepuasan kerja responden secara keseluruhan berada pada kategori "Sangat Tinggi", ditunjang oleh Faktor Intrinsik yang mencapai 86,16% dan Faktor Ekstrinsik yang luar biasa tinggi, yakni 95,96%. Namun, meskipun hasil umum sangat positif, ditemukan dua kelemahan signifikan pada sub-indikator: Gaji dan Kompensasi hanya mencapai 66,4% dan Kondisi Kerja bahkan lebih rendah, yaitu 62,8%. Perbaikan pada kedua aspek ekstrinsik ini sangat krusial untuk menguatkan fondasi kerja dan memastikan kepuasan yang berkelanjutan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan di PT Pendanaan Efek Indonesia berdasarkan teori dua faktor Herzberg. Dengan menggunakan Skala Likert, diperoleh gambaran umum mengenai persepsi karyawan terhadap faktor motivator (intrinsik) dan faktor higienis (ekstrinsik) yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan di perusahaan tersebut. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan antara lain:

- Secara dari keseluruhan, karyawan di PT Pendanaan Efek Indonesia menunjukkan adanya tingkat kepuasan kerja yang baik. Hal tersebut terlihat dari hasil survei kuesioner Skala Likert yang bahwa mayoritas karyawan merasakan puas terhadap berbagai aspek-aspek dari pekerjaan mereka di dalam perusahaan. Nilai

total dari faktor intrinsik 2154 didapatkan rata-rata persentase 86,16% dan faktor ekstrinsik 2399 rata-rata didapatkan rata persentase 95,96%.

2.Walaupun hasil yang diperoleh sangat tinggi tetapi terdapat beberapa indikator-indikator yang hasilnya mayoritas netral atau cenderung rendah, seperti indikator peluang untuk berkembang dikarenakan kurangnya program pleatihan yang diberikan perusahaan , hubungan antar pribadi yang kurangnya komunikasi efektif antar lintas departemen, kondisi kerja yang kurang nyaman dikarenakan/ beban kerja yang tinggi juga, gaji dan kompensasi.karena gaji masih dibawah standar industri dan sistem penghargaan.yang kurang transparan.

4.2 Saran

1. Penelitian ini menjadi pengalaman dalam memahami langsung proses penelitian kuantitatif, memperluas wawasan penulis mengenai pentingnya kepuasan kerja dalam manajemen sumber daya manusia dan penggunaan teori dua faktor Herzberg dalam dunia kerja di perusahaan.
2. Perusahaan perlu secara rutin melakukan evaluasi terhadap aspek-aspek yang dapat mempengaruhi rasa puas pegawai, dan membuat kebijakan yang dapat memperkuat motivasi intrinsik pegawai.
3. Pembaca harus memperluas jumlah partisipan responden yang dijadikan partisipan didalam kuesioner dan wawancara lebih mendalam dengan HRD di perusahaan agar mendapatkan data-data yang lebih lengkap.

REFERENSI

- Akbar, Ilham, Lusiana Tulhusnah, and Riska Ayu Pramesthi. 2023. "Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Non Medis Pada Rsud. Asembagus Situbondo Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening." *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)* 2 (10): 2260. <https://doi.org/10.36841/jme.v2i10.3648>.
- Hadi, Wibowo Anton, and Stefanus Lukas. 2024. "HUBUNGAN PERSEPSI IBU HAMIL TERHADAP BIDAN DENGAN PENCAPAIAN K1 DI PUSKESMAS KAIT-KAIT TAHUN 2024." *Seroja Husada Jurnal Kesehatan Masyarakat* 1 (5): 456. https://jurnal.researchideas.org/index.php/husad_a/article/view/286.
- Hamdani, Hamdani, and M. Saleh. 2024. "Pengaruh Fleksibilitas Jam Kerja , Integritas Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Indonesia." *Ekonis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 26 (1): 107. <https://ejurnal.pnl.ac.id/ekonis/article/view/5023/3609>.
- Mansyur, Yahsyalloh Al, Bagus Nur Alimu, Syamsudin Nawwar Hibatullah, and Mohamad Ali. 2025. "Meriva: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam." *Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam* 02:72. <https://ejournal.merivamedia.com/index.php/meriva/article/view/32/32>.
- Munawwarah, Faiqatul, Halimatus Sa, and Iik Timamah. 2025. "Journal of Qualitative and Quantitative Research Komponen Penting Dalam Penelitian Kuantitatif: Panduan Untuk Peneliti Pemula." *Journal of Qualitative and Quantitative Research* 2 (1): 55. <https://interdisiplin.my.id/index.php/i/article/view/63/55>.
- Nur Nindya Risnina, Septica Tiara Indah Permatasari, Aliyya Zahra Nurulhusna, Febina Mushen Anjelita, Cahya Wulaningtyas, and Nur Aini Rakhmawati. 2023. "Pengaruh ChatGPT Terhadap Proses Pembelajaran Mahasiswa Di Institut Teknologi Sepuluh Nopember." *Jurnal Pendidikan, Bahasa Dan Budaya* 2 (4): 122. <https://doi.org/10.55606/jpbb.v2i4.2364>.
- Ph.D. Ummul Aiman, S.Pd. Dr. Karimuddin Abdullah, M.Pd.I. Ns. Taqwin S.Kep. M.Kes. Masita, and M.Pd.Mat Ketut Ngurah Ardiawan M.Pd. Meilida Eka Sari. 2022. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini. https://repository.ar-raniry.ac.id/28559/1/Buku_Metodologi_Penelitian_Kuantitatif.pdf.
- Sari, Pupung Purnama, Wida Ningsih, and Pelita Bangsa. 2025. "Analisis Perilaku Organisasi: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Karyawan." *Jurnal Manajemen Modern* 7 (1): 66. <https://journalpedia.com/1/index.php/jmm/article/view/3852>.
- Toipah, Siti, Joko Ariawan, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, and Universitas Bina Sarana. 2025. "Pengaruh Beban Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT CityNeon Prima Mandiri Dengan Kurangnya Motivasi Pada Karyawan PT CityNeon Prima Mandiri , Dari Informasi Data Gambar 2 . Rekap SP Karyawan Karyawan . Seringkali Karyawan Merasaka." *Jurnal Bintang Manajemen* 3:21. <https://ejurnal.stie-trianandra.ac.id/index.php/jubima/article/view/3727>.
- Wijaya, Ragil Sena, Elmira Siska, and Natal Indra. 2023. "Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai PT Fasen Creative Quality." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi* 1 (3): 201. <https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.v1i3.296>.