

**PENERAPAN METODE *ANALYTICAL HIERARCHY  
PROCESS (AHP)* SEBAGAI SISTEM PENDUKUNG  
KEPUTUSAN STRATEGI PENINGKATAN KEPUASAN  
KERJA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
mencapai derajat Sarjana Teknik Industri



**Mario Fajar Gumilang**

**12 06 06920**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA**

**2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir

**PENERAPAN METODE ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)  
SEBAGAI SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN STRATEGI PENINGKATAN  
KEPUASAN KERJA**

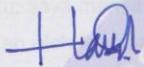
Disusun oleh

**Mario Fajar Gumilang**

12 06 06920

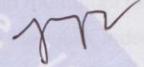
Telah diuji dan disetujui pada tanggal 15 Februari 2018

Pembimbing I,



Theodorus B. Hanandoko, S.T., M.T.

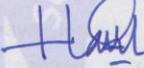
Dosen Pembimbing II,



Ririn Diar Astanti, ST., M.MT., D.Eng

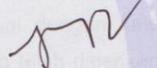
Susunan Penguji,

Ketua,



Theodorus B. Hanandoko, S.T., M.T

Sekretaris



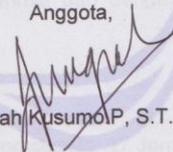
Ririn Diar Astanti, ST., M.MT., D.Eng

Anggota,



Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc

Anggota,



Anugrah Kusumol P, S.T.,M.T

Yogyakarta, 15 Februari 2018

Universitas Atma Jaya Yogyakarta,

Fakultas Teknologi Industri,

Dekan,



Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Mario Fajar Gumilang

Program Studi : Teknik Industri

NPM : 120606920

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian yang berjudul "Identifikasi Variabel Kepuasan Kerja dan Penerapan Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) Sebagai Sistem Pendukung Keputusan Untuk Peningkatan Kepuasan Kerja" merupakan hasil penelitian saya pada Tahun Akademik 2017/2018 yang bersifat original dan tidak mengandung *plagiasi* dari karya manapun.

Selain itu, saya menyatakan bahwa saya mengerti dan mematuhi peraturan yang ditetapkan oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, sesuai dengan ketentuan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme di Perguruan Tinggi.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku termasuk untuk dicabut gelar Sarjana yang telah diberikan Universitas Atma Jaya Yogyakarta kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar benarnya.

Yogyakarta, 17 Januari 2018

Yang menyatakan,



Mario Fajar Gumilang

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Teknik Industri di Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Judul skripsi yang diajukan adalah “Identifikasi Variabel Kepuasan Kerja dan Penerapan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) Untuk Pengambilan Keputusan Peningkatan Kepuasan Kerja”

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis akan menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak V.Ariyono, S.T.,M.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah mengesahkan secara resmi judul penelitian sebagai bahan penulisan skripsi sehingga penulisan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
2. Bapak Theodorus. B.Hanandoko, S.T.,M.T. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan waktu, bimbingan dan arahan sehingga dapat terselesaikannya dengan lancar penelitian dan penulisan skripsi ini.
3. Ibu Ririn Diar Astanti, S.T.,M.MT.,D.Eng. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan waktu, bimbingan dan arahan sehingga dapat terselesaikannya dengan lancar penelitian dan penulisan skripsi ini.
4. Bapak Irvan Rully Santoso, S.E. selaku pemilik Rumah Makan “X” yang telah membantu dan memberikan izin untuk melakukan kegiatan penelitian sehingga dapat berjalan dengan lancar.
5. Seluruh Karyawan Rumah Makan “X” yang telah membantu jalannya proses penelitian sehingga dapat berjalan dengan lancar.
6. Bapak Bambang Hermanto, S.H.,M.Hum dan Ibu Linda Bhidari, S.H. selaku orang tua penulis yang telah memberikan doa, dukungan dan motivasi mulai dari awal hingga akhir penelitian sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini.

7. Ibu Nadia Larasati P.R, S.E. dan Bapak Reza Erlangga Ludwian, S.E. selaku saudara dari penulis yang telah memberikan dukungan serta motivasinya selama proses penelitian hingga penulisan skripsi ini selesai.
8. Yunita Mokoginta selaku teman seperjuangan yang telah memberikan semangat dan bantuannya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
9. Seluruh teman-teman dan sahabat dari penulis khususnya keluarga besar mahasiswa Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta angkatan 2012 yang telah memberikan bantuan dan dukungan untuk penulis sehingga dapat terselesaikannya penelitian dan penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan Rahmat dan Karunia yang berlimpah kepada semuanya. Sebagai evaluasi dan perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan diterima dengan senang hati. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan khususnya bagi penulis.

Yogyakarta, 17 Januari 2017

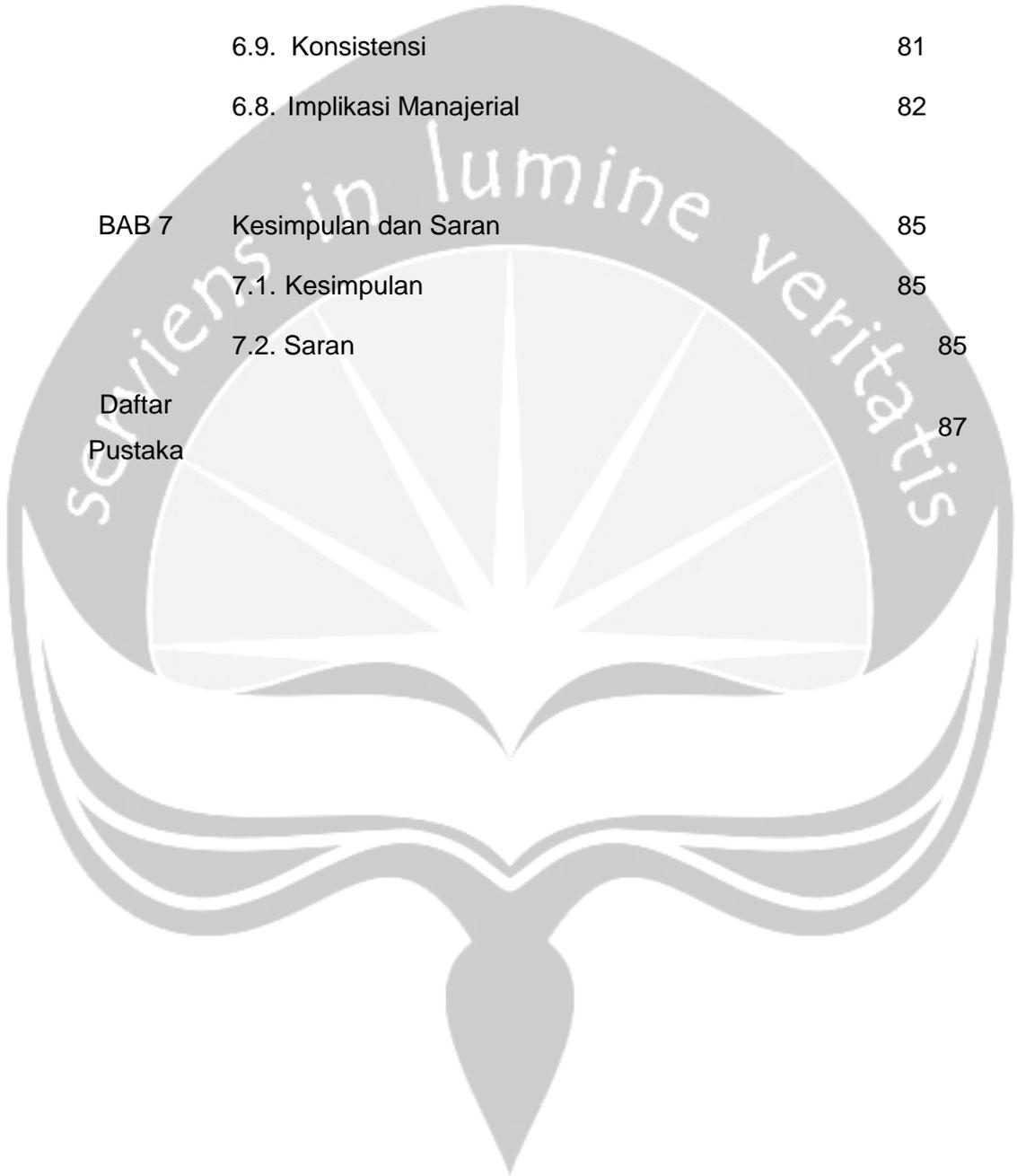
Mario Fajar Gumilang

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Bebas Plagiarisme	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	xii
Lampiran	xiii
Intisari	xiv
BAB 1	
Pendahuluan	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Batasan Masalah	5
BAB 2	
Tinjauan Pustaka	6
2.1. Penelitian Terdahulu	6
2.2. Kepuasan Kerja	7
2.3. <i>Turnover</i>	8
2.4. Konsekuensi yang diakibatkan dari <i>Turnover</i>	9
2.5. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap <i>Turnover</i>	10
2.6. Analisis Deskriptif	11

	2.7. Uji Validitas	12
	2.8. Uji Reliabilitas	12
	2.9. Analisis Faktor	13
	2.10. Tahap-Tahap Analisis Faktor	14
	2.11. <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP)	17
BAB 3	Metodologi	23
	3.1. Metodologi Penelitian	23
BAB 4	Data	32
	4.1. Deskripsi Objek Penelitian	32
BAB 5	Analisis Faktor	36
	5.1. Analisis Demografi	36
	5.2. Pengujian Instrumen	42
	5.3. Hasil Analisis Faktor	44
	5.4. Pembahasan Analisis Faktor	53
BAB 6	Peningkatan Kepuasan Kerja	56
	6.1. Pembentukan Hierarki	56
	6.2. Menentukan Faktor, Sub-Faktor, dan Strategi	56
	6.3. Membuat Matriks Perbandingan Berpasangan	58
	6.4. Menghitung Bobot Prioritas Masing-Masing Faktor	58
	6.5. Menghitung Bobot Prioritas Masing-Masing Sub-Faktor	62

6.6. Menghitung Bobot Prioritas Masing-Masing Strategi	65
6.7. Penentuan Strategi Yang Sesuai	75
6.8. Pembahasan	77
6.9. Konsistensi	81
6.8. Implikasi Manajerial	82
BAB 7 Kesimpulan dan Saran	85
7.1. Kesimpulan	85
7.2. Saran	85
Daftar Pustaka	87



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Tabel Pairwise Comparison Matrix	19
Tabel 2.2. Skala Penilaian Perbandingan	20
Tabel 2.3. Nilai Random Index	22
Tabel 3.1. Bobot Kriteria Skala Likert	25
Tabel 3.2. Desain Instrumen Penelitian	26
Tabel 3.3. Pairwise Comparison Matrix Faktor Kepuasan Kerja	28
Tabel 3.4. <i>Pairwise Comparison Matrix</i> Antar Sub-Faktor Pada Faktor Lingkungan dan Beban Kerja	28
Tabel 3.5. <i>Pairwise Comparison Matrix</i> Antar Sub-Faktor Pada Faktor Gaji dan Keuntungan	28
Tabel 3.6. <i>Pairwise Comparison Matrix</i> Antar Sub-Faktor Pada Faktor Dukungan Manajemen dan Rekan Kerja	28
Tabel 3.7. <i>Pairwise Comparison Matrix</i> Antar Sub- Faktor Pada Faktor Karir	29
Tabel 3.8. <i>Pairwise Comparison Matrix</i> Strategi	29
Tabel 3.9. Skala Penilaian Perbandingan	29
Tabel 4.1. Visi dan Misi Perusahaan	32
Tabel 4.2. Data Jumlah Karyawan	33
Tabel 4.3. Data Turnover Karyawan Rumah Makan “X”	35
Tabel 5.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 5.2. Responden Berdasarkan Usia	37
Tabel 5.3. Responden Berdasarkan Lama Kerja	38
Tabel 5.4. Responden Berdasarkan Shift Kerja	39
Tabel 5.5. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	40
Tabel 5.6. Responden Berdasarkan Departemen Kerja	42

Tabel 5.7.	Hasil Uji Validitas	43
Tabel 5.8.	Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 5.9.	Indikator Kepuasan Kerja Karyawan Rumah Makan “X”	51
Tabel 5.10.	Nama Faktor Kepuasan Kerja	52
Tabel 6.1.	Faktor Utama Berdasarkan Hasil Analisis Faktor	56
Tabel 6.2.	Sub-Faktor Peningkatan Kepuasan Kerja	57
Tabel 6.3.	Alternatif Strategi Peningkatan kepuasan Kerja	57
Tabel 6.4.	Matriks Perbandingan Berpasangan Tujuan Utama Antar Faktor	59
Tabel 6.5.	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub-Faktor Pada Faktor Lingkungan dan Beban Kerja	59
Tabel 6.6.	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub-Faktor Pada Faktor Gaji dan Keuntungan	59
Tabel 6.7.	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub-Faktor Pada Faktor Dukungan Manajemen dan Rekan Kerja	60
Tabel 6.8.	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub-Faktor Pada Faktor Karir	60
Tabel 6.9.	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Strategi dalam Peningkatan Kepuasan Kerja	60
Tabel 6.10.	Penilaian Prioritas Faktor Peningkatan Kepuasan Kerja Karyawan	61
Tabel 6.11.	Prioritas Kepentingan Faktor Peningkatan Kepuasan Kerja Karyawan	61
Tabel 6.12.	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub-Faktor Dalam Faktor Lingkungan dan Beban Kerja	62
Tabel 6.13.	Prioritas Kepentingan Sub-Faktor Lingkungan dan Beban Kerja	62
Tabel 6.14.	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub-Faktor Dalam Faktor Gaji dan Keuntungan	63

Tabel 6.15.	Prioritas Kepentingan Sub-Faktor Gaji dan Keuntungan	63
Tabel 6.16.	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub-Faktor Dalam Faktor Dukungan Manajemen dan Rekan Kerja	64
Tabel 6.17.	Prioritas Kepentingan Sub-Faktor Dukungan Manajemen dan Rekan Kerja	64
Tabel 6.18.	Matriks Perbandingan Berpasangan Antar Sub-Faktor Dalam Faktor Karir	65
Tabel 6.19.	Prioritas Kepentingan Sub-Faktor Karir	65
Tabel 6.20.	Bobot Kepentingan Strategi Ditinjau Berdasarkan Sub-Faktor Beban Pekerjaan	66
Tabel 6.21.	Prioritas Kepentingan Strategi Sub-Faktor Beban Pekerjaan	66
Tabel 6.22.	Bobot Kepentingan Strategi Ditinjau Berdasarkan Sub-Faktor Kondisi Kerja	67
Tabel 6.23.	Prioritas Kepentingan Strategi Sub-Faktor Kondisi Kerja	67
Tabel 6.24.	Bobot Kepentingan Strategi Ditinjau Berdasarkan Sub-Faktor Besifat Adil dan Layak	68
Tabel 6.25.	Prioritas Kepentingan Strategi Sub-Faktor Besifat Adil dan Layak	68
Tabel 6.26.	Penilaian Prioritas Kepentingan Strategi Ditinjau Berdasarkan Sub-Faktor Sesuai Dengan Peraturan Yang Ditetapkan	69
Tabel 6.27.	Prioritas Kepentingan Strategi Sub-Faktor Sesuai Dengan Peraturan Yang Ditetapkan	69
Tabel 6.28.	Penilaian Prioritas Kepentingan Strategi Ditinjau Berdasarkan Sub-Faktor Sesuai Kemampuan Perusahaan	70
Tabel 6.29.	Prioritas Kepentingan Strategi Sub-Faktor Sesuai Kemampuan Perusahaan	70
Tabel 6.30.	Penilaian Prioritas Kepentingan Strategi Ditinjau	71

	Berdasarkan Sub-Faktor Kemudahan Bekerjasama	
Tabel 6.31.	Prioritas Kepentingan Strategi Sub-Faktor Kemudahan Bekerjasama	71
Tabel 6.32.	Penilaian Prioritas Kepentingan Strategi Ditinjau Berdasarkan Sub-Faktor Apresiasi Kerja	72
Tabel 6.33.	Prioritas Kepentingan Strategi Berdasarkan Sub-Faktor Apresiasi Kerja	72
Tabel 6.34.	Penilaian Prioritas Kepentingan Strategi Ditinjau Berdasarkan Sub-Faktor Kepercayaan	73
Tabel 6.35.	Prioritas Kepentingan Strategi Berdasarkan Sub-Faktor Kepercayaan	73
Tabel 6.36.	Penilaian Prioritas Kepentingan Strategi Ditinjau Berdasarkan Sub-Faktor Performansi Kerja	74
Tabel 6.37.	Prioritas Kepentingan Strategi Sub-Faktor Performansi Kerja	74
Tabel 6.38.	Penilaian Prioritas Kepentingan Strategi Ditinjau Berdasarkan Sub-Faktor Lama Kerja	75
Tabel 6.39.	Prioritas Kepentingan Strategi Berdasarkan Sub-Faktor Lama Kerja	75
Tabel 6.40.	<i>Global Priority</i>	76
Tabel 6.41.	Bobot Prioritas Alternatif Strategi Secara Keseluruhan	77
Tabel 6.42.	<i>Concistency Ratio</i> (CR) Penilaian Responden	82

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Struktur Hirarki AHP	19
Gambar 3.1. Flowchart Metodologi	23
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	34
Gambar 5.1. Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Gambar 5.2. Persentase Responden Berdasarkan Usia	38
Gambar 5.3. Persentase Responden Berdasarkan Lama Bekerja	39
Gambar 5.4. Persentase Responden Berdasarkan Shift Kerja	40
Gambar 5.5. Persentase Responden Berdasarkan Shift Kerja	41
Gambar 5.6. Persentase Responden Berdasarkan Shift Kerja	42
Gambar 5.7. Hasil Statistik Deskriptif	45
Gambar 5.8. KMO dan <i>Bartlett's Test</i>	46
Gambar 5.9. <i>Communalities</i>	47
Gambar 5.10. <i>Total Variance Explained</i>	48
Gambar 5.11. <i>Component Matriks</i>	49
Gambar 5.12. <i>Rotated Component Matriks</i>	50
Gambar 6.1. Hirarki Utama Strategi Peningkatan Kepuasan Kerja	58
Gambar 6.2. Hasil Bobot Penilaian Keseluruhan	84

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner Penelitian 93
Lampiran 2	Hasil Kuesioner Penelitian 97
Lampiran 3	Hasil Analisis Faktor 100
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 105
Lampiran 5	Hasil Olah Data <i>Expert Choice</i> 106
Lampiran 6	Kuesioner Penetapan Bobot / Prioritas Penentuan Strategi Peningkatan Kepuasan Kerja 110

## INTISARI

*Turnover* karyawan banyak berkaitan dengan ketidakpuasan karyawan terhadap pekerjaannya dalam suatu perusahaan. Dengan tingkat *turnover* yang tinggi akan menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan. Oleh karena itu, sangat penting bagi manajemen untuk memastikan kepuasan kerja karyawan dapat terpenuhi dengan baik sehingga dapat memberikan manfaat bagi individu dan perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor pembentuk kepuasan kerja karyawan di Rumah Makan "X". Metode analisis faktor dengan menggunakan faktor utama atau *principal componet analysis* dengan rotasi faktor yang digunakan adalah *varimax rotation* dan hasilnya dapat mengidentifikasi empat faktor pembentuk kepuasan kerja karyawan yaitu: 1) Lingkungan dan Beban Kerja; 2) Gaji dan Keuntungan; 3) Dukungan Manajemen dan Rekan Kerja; 4) Karir. Kuesioner penelitian dibagikan kepada 58 karyawan Rumah Makan "X" di Yogyakarta.

Selain itu penelitian ini juga menggunakan metode AHP sebagai sistem pendukung keputusan dalam upaya peningkatan kepuasan kerja karyawan di Rumah Makan "X" dengan menentukan beberapa faktor, sub-faktor, dan strategi. Setelah itu dilakukan penilaian pembobotan menggunakan *pairwise comparions matrix* terhadap masing-masing elemen sehingga diperoleh bobot prioritasnya. Dari hasil penerapan metode AHP diperoleh hasil bahwa faktor yang paling berpengaruh dalam peningkatan kepuasan kerja karyawan Rumah Makan "X" adalah gaji dan keuntungan dengan bobot 0,443, prioritas kedua yang berpengaruh adalah faktor lingkungan dan beban pekerjaan dengan bobot 0,218, prioritas ketiga yaitu faktor dukungan manajemen dan rekan kerja dengan bobot 0,180 dan prioritas keempat yaitu faktor karir dengan bobot 0,158 Selanjutnya hasil pengolahan AHP juga diperoleh prioritas yang dapat diterapkan sebagai upaya peningkatan kepuasan kerja secara berurutan yaitu strategi kesejahteraan karyawan sebagai prioritas utama dengan nilai bobot 0,447. Prioritas kedua strategi evaluasi pekerjaan dengan nilai bobot 0,331 dan prioritas ketiga strategi membina komunikasi dengan nilai bobot 0,221.

Kata kunci : Kepuasan Kerja, *Turnover*, Analisis Faktor, *Analytical Hierarchy Process*, AHP