



Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Menggunakan Metode *Job Descriptive Index* pada PT Tri Telcon Utama Kota Jakarta Timur

Nazifa Awalia^{1*}, Desy Suryani², Martinus Wahyu Purnomo³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia^{1,2,3}

*Email Korespondensi: nazifaawalia17@gmail.com

Diterima: 12-08-2026 | Disetujui: 17-08-2026 | Diterbitkan: 19-08-2026

ABSTRACT

This study was motivated by the importance of employee job satisfaction in supporting productivity, performance, and employee well-being. PT Tri Telcon Utama needs an objective description of employee satisfaction as a basis for evaluating human resource policies. This study aims to analyze the level of employee job satisfaction using the Job Descriptive Index (JDI), which covers five dimensions: work itself, supervision, salary, promotion, and co-workers. The study used a descriptive quantitative approach with saturated sampling involving 30 internal employees of PT Tri Telcon Utama. Data were collected through questionnaires, observations, interviews, documentation, and literature review. The questionnaire used a five-point Likert scale, and the data were analyzed by comparing actual scores with ideal scores for each JDI dimension and overall. The results show that the overall job satisfaction level was 64.56%, categorized as satisfied. Work itself recorded the highest score at 80.11%, followed by supervision at 70.89% and co-workers at 69.78%. Promotion reached 58.33%, while salary recorded the lowest score at 43.67%. These findings indicate that the company has strengths in job characteristics, supervision, and workplace relationships, while compensation and career advancement require greater attention. The study implies that management should prioritize compensation evaluation and clearer career development mechanisms.

Keywords: Employees; Human Resources; Job Descriptive Index; Job Satisfaction; PT Tri Telcon Utama

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kepuasan kerja karyawan dalam mendukung produktivitas, kinerja, dan kesejahteraan karyawan. PT Tri Telcon Utama memerlukan gambaran objektif mengenai kondisi kepuasan kerja sebagai dasar evaluasi kebijakan sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan menganalisis tingkat kepuasan kerja karyawan menggunakan metode Job Descriptive Index (JDI) yang mencakup lima indikator, yaitu pekerjaan itu sendiri, supervisi, gaji, kesempatan promosi, dan rekan kerja. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik sampel jenuh yang melibatkan 30 karyawan internal PT Tri Telcon Utama. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat, kemudian data dianalisis dengan membandingkan skor aktual dan skor ideal pada setiap indikator serta secara keseluruhan. Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan sebesar 64,56% dan termasuk kategori puas. Indikator pekerjaan itu sendiri memperoleh nilai tertinggi sebesar 80,11%, diikuti supervisi 70,89% dan rekan kerja 69,78%. Sementara itu, kesempatan promosi memperoleh 58,33% dan gaji menjadi indikator terendah sebesar 43,67%. Temuan ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kekuatan pada karakteristik pekerjaan, supervisi, dan hubungan antarpegawai, sedangkan aspek kompensasi dan pengembangan karier masih perlu mendapatkan perhatian. Hasil penelitian mengimplikasikan perlunya evaluasi sistem kompensasi dan penyusunan mekanisme pengembangan karier yang lebih jelas.

Kata kunci: Job Descriptive Index; Karyawan; Kepuasan Kerja; PT Tri Telcon Utama; Sumber Daya Manusia

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Awalia, N. ., Suryani, D. ., & Purnomo, M. W. . (2026). Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Menggunakan Metode Job Descriptive Index pada PT Tri Telcon Utama Kota Jakarta Timur. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen Indonesia*, 2(2), 4534-4540. <https://doi.org/10.63822/vsedyq70>

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia tidak hanya berkaitan dengan pencapaian target organisasi, tetapi juga dengan kondisi psikologis dan pengalaman kerja karyawan. Salah satu aspek yang perlu diperhatikan adalah kepuasan kerja karena karyawan yang merasa puas cenderung menunjukkan sikap yang lebih positif terhadap pekerjaan dan lingkungan kerjanya. Kepuasan kerja juga berkaitan dengan bagaimana karyawan menilai berbagai aspek pekerjaan yang mereka jalankan serta imbalan dan hubungan yang mereka terima dalam organisasi (Burhan et al., 2022)

PT Tri Telcon Utama merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa konstruksi telekomunikasi yang menyediakan layanan pembangunan dan pemeliharaan infrastruktur telekomunikasi. Karakteristik usaha tersebut menjadikan karyawan sebagai salah satu unsur penting dalam penyelesaian pekerjaan. Berdasarkan observasi awal pada Maret 2026, ditemukan beberapa kondisi yang diduga berkaitan dengan kepuasan kerja, antara lain keterlambatan pembayaran gaji, beban kerja yang relatif tinggi, kesempatan promosi yang masih terbatas, serta komunikasi antara atasan dan bawahan yang belum optimal. Kondisi tersebut menunjukkan perlunya pengukuran yang lebih terstruktur agar perusahaan memperoleh gambaran mengenai aspek kepuasan yang telah baik dan aspek yang masih perlu diperbaiki.

Penelitian terdahulu mengenai kepuasan kerja banyak menguji pengaruh kompensasi, lingkungan kerja, motivasi, kepemimpinan, atau faktor pekerjaan lainnya dengan analisis regresi maupun pendekatan struktural. Misalnya, Akbar et al.(2023) mengkaji hubungan pemahaman job description dan kesesuaian job specification dengan kepuasan kerja, sedangkan Zain dan Waluyo (2024) menganalisis pengaruh job description terhadap kepuasan karyawan. Penelitian Fadilah et al. (2024) juga menggambarkan kepuasan kerja berdasarkan beberapa aspek pekerjaan, kompensasi, hubungan dengan atasan, rekan kerja, dan peluang pengembangan.

Berbeda dengan penelitian yang berfokus pada hubungan atau pengaruh antarvariabel, penelitian ini diarahkan untuk menggambarkan tingkat kepuasan kerja secara menyeluruh dengan menggunakan Job Descriptive Index (JDI). JDI merupakan instrumen yang mengukur kepuasan melalui lima aspek utama, yaitu pekerjaan itu sendiri, supervisi, gaji, kesempatan promosi, dan rekan kerja (Syarifah et al., 2025). Penggunaan lima aspek tersebut memungkinkan perusahaan melihat prioritas perbaikan secara lebih spesifik. Dengan demikian, kebaruan penelitian ini terletak pada penerapan JDI untuk memetakan tingkat kepuasan kerja karyawan pada perusahaan jasa konstruksi telekomunikasi, khususnya PT Tri Telcon Utama.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan kerja karyawan PT Tri Telcon Utama berdasarkan lima indikator Job Descriptive Index. Hasil penelitian diharapkan memberikan gambaran empiris yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi manajemen, terutama dalam menentukan prioritas perbaikan pada aspek yang memperoleh tingkat kepuasan relatif rendah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Desain penelitian diarahkan untuk menggambarkan tingkat kepuasan kerja karyawan PT Tri Telcon Utama tanpa menguji hubungan atau pengaruh antarvariabel. Penelitian dilaksanakan di PT Tri Telcon Utama, Jakarta Timur, selama periode 1

*Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Menggunakan Metode Job Descriptive Index
pada PT Tri Telcon Utama Kota Jakarta Timur*
(Awalia, et al.)

Maret sampai 1 April 2026.

Populasi penelitian adalah karyawan internal PT Tri Telcon Utama yang menjadi sasaran penelitian. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh, yaitu seluruh anggota populasi yang memenuhi cakupan penelitian dijadikan responden. Jumlah responden yang diperoleh sebanyak 30 karyawan, terdiri atas 19 laki-laki dan 11 perempuan. Responden berasal dari berbagai divisi perusahaan.

Data primer diperoleh melalui kuesioner tertutup, sedangkan data pendukung diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Instrumen kuesioner terdiri atas 30 pernyataan yang terbagi ke dalam lima indikator JDI, masing-masing enam item. Skala pengukuran menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu sangat puas = 5, puas = 4, cukup puas = 3, tidak puas = 2, dan sangat tidak puas = 1.

Analisis data dilakukan dengan menghitung skor aktual setiap indikator, skor ideal, dan persentase tingkat kepuasan. Skor aktual merupakan jumlah seluruh jawaban responden pada item dalam suatu indikator. Skor ideal dihitung dari jumlah item $\times$ jumlah responden $\times$ skor maksimum. Persentase kepuasan dihitung dengan membandingkan skor aktual dengan skor ideal kemudian dikalikan 100%. Kriteria interpretasi yang digunakan:

Interval (%)	Kriteria
0 – 20 %	Sangat Tidak Puas
21 – 40 %	Tidak Puas
41 – 60 %	Cukup Puas
61 – 80 %	Puas
81 – 100 %	Sangat Puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik dan Proses Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner daring menggunakan Google Forms setelah memperoleh izin dari manajemen PT Tri Telcon Utama. Sebanyak 30 responden mengisi kuesioner dan data tersebut dilengkapi dengan informasi dari wawancara langsung dengan beberapa karyawan. Responden berasal dari berbagai divisi sehingga hasil penelitian memberikan gambaran umum mengenai kondisi kepuasan kerja internal perusahaan. Penggunaan kuesioner memungkinkan setiap responden memberikan penilaian terhadap lima aspek JDI secara konsisten.

Hasil Pengukuran Job Descriptive Index

Hasil pengukuran terhadap lima indikator JDI disajikan pada Tabel 1. Setiap indikator terdiri atas enam item dengan 30 responden dan skor maksimum 5, sehingga skor ideal setiap indikator adalah 900. Secara keseluruhan, skor ideal JDI adalah 4.500.

Tabel 1. Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan Kerja Berdasarkan JDI

Indikator JDI	Skor Aktual	Skor Ideal	Persentase	Kategori
Pekerjaan itu sendiri	721	900	80,11%	Sangat puas
Supervisi	638	900	70,89%	Puas
Gaji	393	900	43,67%	Cukup puas

*Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Menggunakan Metode Job Descriptive Index
pada PT Tri Telcon Utama Kota Jakarta Timur*
(Awalia, et al.)

Kesempatan promosi	525	900	58,33%	Cukup puas
Rekan kerja	628	900	69,78%	Puas
Total	2.905	4.500	64,56%	Puas

Sumber: Diolah peneliti (2026)

Berdasarkan Tabel 1, tingkat kepuasan kerja karyawan secara keseluruhan mencapai 64,56% dengan skor aktual 2.905 dari skor ideal 4.500. Berdasarkan kriteria interpretasi, nilai tersebut berada pada rentang 61–80% sehingga termasuk kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum karyawan memiliki persepsi positif terhadap pekerjaannya, tetapi tingkat kepuasan belum mencapai kategori sangat puas. Perbedaan nilai antarindikator menunjukkan bahwa kebijakan peningkatan kepuasan kerja sebaiknya tidak diterapkan secara seragam, melainkan diarahkan pada aspek yang memiliki skor lebih rendah.

Pekerjaan Itu Sendiri

Indikator pekerjaan itu sendiri memperoleh skor aktual 721 dari skor ideal 900 atau 80,11%, sehingga berada pada kategori sangat puas. Nilai tersebut merupakan skor tertinggi di antara lima indikator. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan merasa pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kemampuan, memberikan tantangan yang positif, serta membantu meningkatkan keterampilan dan pengalaman kerja. Hasil ini sejalan dengan Zain dan Waluyo (2024) yang menunjukkan bahwa kejelasan deskripsi pekerjaan berkaitan dengan kepuasan karyawan. Keyla Larasati et al.(2023) juga menunjukkan pentingnya kesesuaian pekerjaan dengan kemampuan dan kondisi kerja dalam membentuk kepuasan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mempertahankan karakteristik pekerjaan yang sudah dinilai baik dengan tetap memberikan ruang pengembangan kemampuan dan variasi tugas.

Supervisi

Indikator supervisi memperoleh skor aktual 638 dari skor ideal 900 atau 70,89% dan termasuk kategori puas. Hasil tersebut menunjukkan bahwa karyawan menilai atasan telah memberikan arahan, bimbingan, komunikasi, dan dukungan yang cukup baik dalam pelaksanaan pekerjaan. Temuan ini sejalan dengan Fadilah et al. (2024) yang menempatkan hubungan dengan atasan sebagai salah satu aspek penting dalam kepuasan kerja. Luthfiana dan Rianto (2023) juga menekankan pentingnya komunikasi dalam membangun kepuasan kerja. Meskipun telah berada pada kategori puas, kualitas supervisi masih dapat ditingkatkan melalui komunikasi yang lebih terbuka, pemberian umpan balik secara berkala, dan pembinaan yang konsisten.

Gaji

Indikator gaji memperoleh skor aktual 393 dari skor ideal 900 atau 43,67%, sehingga termasuk kategori cukup puas dan menjadi indikator dengan nilai terendah. Hasil tersebut sejalan dengan kondisi observasi awal yang menemukan adanya keluhan terkait pembayaran gaji. Rendahnya kepuasan pada aspek ini dapat berkaitan dengan persepsi mengenai kesesuaian kompensasi dengan beban kerja, kejelasan insentif, ketepatan waktu pembayaran, serta penghargaan finansial atas kinerja. Zai et al. (2025) menegaskan bahwa kompensasi dan tunjangan merupakan aspek penting yang berkaitan dengan kepuasan kerja. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengevaluasi sistem kompensasi, ketepatan pembayaran, dan

mekanisme insentif berbasis kinerja agar persepsi keadilan dan penghargaan terhadap kontribusi karyawan dapat meningkat.

Kesempatan Promosi

Indikator kesempatan promosi memperoleh skor aktual 525 dari skor ideal 900 atau 58,33%, sehingga berada pada kategori cukup puas. Hasil ini menunjukkan bahwa peluang promosi dan pengembangan karier belum sepenuhnya memenuhi harapan sebagian karyawan. Kondisi tersebut perlu diperhatikan karena kejelasan jalur karier dapat memberikan arah bagi karyawan untuk mengembangkan kompetensi dan mencapai jenjang jabatan yang lebih tinggi. Latifah (2025) menempatkan peluang promosi sebagai bagian penting dalam penilaian karier karyawan. Berdasarkan temuan penelitian, perusahaan disarankan menyusun kriteria promosi yang objektif, transparan, dan mudah dipahami serta mengembangkan jalur karier pada masing-masing divisi.

Rekan Kerja

Indikator rekan kerja memperoleh skor aktual 628 dari skor ideal 900 atau 69,78%, sehingga termasuk kategori puas. Hasil ini menunjukkan bahwa hubungan antarkaryawan relatif baik melalui kerja sama, komunikasi, dan sikap saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan. Temuan ini sejalan dengan Fadilah et al. (2024) yang menunjukkan bahwa hubungan kerja yang harmonis dapat mendukung terciptanya lingkungan kerja yang kondusif. Hubungan yang baik perlu dipertahankan melalui komunikasi lintas divisi, kerja sama tim, dan budaya saling mendukung.

Implikasi Hasil Penelitian

Hasil JDI memberikan dasar praktis bagi manajemen untuk menentukan prioritas perbaikan. Pekerjaan itu sendiri merupakan kekuatan utama yang perlu dipertahankan, sedangkan supervisi dan hubungan dengan rekan kerja perlu terus diperkuat. Sebaliknya, gaji dan kesempatan promosi merupakan dua aspek yang memperoleh kategori cukup puas sehingga menjadi prioritas evaluasi. Pendekatan ini memungkinkan perusahaan mengarahkan sumber daya pada aspek yang paling membutuhkan perbaikan tanpa mengabaikan praktik yang sudah berjalan baik. Secara teoritis, temuan penelitian memperkuat penggunaan JDI sebagai alat deskriptif untuk memetakan kepuasan kerja berdasarkan aspek-aspek pekerjaan yang spesifik (Syarifah et al., 2025).

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan PT Tri Telcon Utama secara keseluruhan sebesar 64,56% dengan skor aktual 2.905 dari skor ideal 4.500, sehingga termasuk kategori puas. Berdasarkan lima indikator Job Descriptive Index, pekerjaan itu sendiri memperoleh tingkat kepuasan tertinggi sebesar 80,11% dan termasuk kategori sangat puas. Supervisi memperoleh 70,89% dan rekan kerja 69,78%, keduanya berada pada kategori puas. Sementara itu, kesempatan promosi memperoleh 58,33% dan gaji 43,67%, yang keduanya berada pada kategori cukup puas. Dengan demikian, tujuan penelitian telah tercapai, yaitu memberikan gambaran tingkat kepuasan kerja secara keseluruhan sekaligus mengidentifikasi aspek yang menjadi kekuatan dan prioritas perbaikan.

*Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Menggunakan Metode Job Descriptive Index
pada PT Tri Telcon Utama Kota Jakarta Timur
(Awalia, et al.)*

Berdasarkan hasil tersebut, PT Tri Telcon Utama disarankan melakukan evaluasi sistem kompensasi dengan mempertimbangkan beban kerja, tanggung jawab, ketepatan waktu pembayaran, dan pemberian insentif. Perusahaan juga perlu menyusun jalur karier dan kriteria promosi yang lebih jelas serta objektif pada setiap divisi. Pengukuran kepuasan kerja menggunakan JDI dapat dilakukan secara berkala untuk memantau perubahan kondisi karyawan. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena berfokus pada satu variabel dan satu perusahaan serta menggunakan analisis deskriptif. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan faktor seperti lingkungan kerja, motivasi, atau gaya kepemimpinan dan menggunakan analisis regresi atau SEM untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja secara lebih mendalam.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Universitas Bina Sarana Informatika, PT Tri Telcon Utama, para responden, serta dosen pembimbing yang telah memberikan dukungan selama proses penelitian. Artikel ini merupakan pengembangan dari skripsi penulis berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan Menggunakan Metode Job Descriptive Index pada PT Tri Telcon Utama Kota Jakarta Timur”

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. I., Fajri, N., & Ririh, K. R. (2023). Dampak Pemahaman Job Description Dan Kecocokan Job Specification Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pt. Bas. *Barometer*, 8(1), 29–41. <https://doi.org/10.35261/barometer.v8i1.7013>
- Burhan, I., Kerja, P. L., Pabean, J., Lingkungan, P., Dan, K., Finansial, K., Bantimurung, P. T., Kabupaten, I., & Kurniawan, A. W. (2022). *TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA*. 4(2), 180–193.
- Fadilah, B. S., Anggi, L., & Dewi, P. (2024). *Analisis Tingkat Kepuasan Kerja Pegawai pada PT . Kereta Api Indonesia (Persero) Unit Sarana Depo Kereta Bandung*. 4(2), 798–805.
- Keyla Larasati, Christian Wiradendi Wolor, & Marsofiyati Marsofiyati. (2023). Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT XYZ. *SANTRI: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 1(5), 44–57. <https://doi.org/10.61132/santri.v1i5.43>
- Latifah, M. (2025). *Analisis Kedisiplinan dan Prestasi Kerja Karyawan Generasi Z dalam Menentukan Peluang Promosi Jabatan di Lingkungan Kerja*. 04(09), 1518–1531.
- Luthfiana, H., & Rianto, M. R. (2023). Literature Review terhadap Kepuasan Kerja: Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja. *Studi Ilmu Manajemen dan Organisasi*, 4(1), 27–37. <https://doi.org/10.35912/simo.v4i1.1729>
- Syarifah, L. S., Wijaya, W. M., Uyun, A. S., & Sadiyah, L. (2025). *Analisis Kepuasan Kerja dalam Upaya Peningkatan Kinerja Guru dan Tenaga Kependidikan di Sekolah Swasta*. 13(1), 11–26.
- Zai, J., Nazara, R. R., Lahagu, F., & Sinaga, I. N. (2025). *Pengaruh Kompensasi dan Tunjangan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*. September.
- Zain, E. M. I., & Waluyo, M. (2024). Analisis Pengaruh Job Description Terhadap Kepuasan Karyawan PT. XYZ. *Venus: Jurnal Publikasi Rumpun Ilmu Teknik*, 2(1), 70–76.