



Studi Deskriptif tentang Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan di PT Trans Jaya Papua

Devita Oktarini^{1*}, Sapto Pramono², Sri Roekminiati³

¹⁻³Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Dr. Soetomo, Indonesia

Email: oktarinidevita@gmail.com^{1*}, sapto.pramono@unitomo.ac.id², sri.roekminiati@unitomo.ac.id³

*Penulis Korespondensi: oktarinidevita@gmail.com

Abstract. *This study aims to describe and analyze the factors that influence employee job satisfaction at PT Trans Jaya Papua by employing a qualitative descriptive method supported by observation and semi-structured interviews with 12 employees across different departments. The findings reveal that job satisfaction arises from a combination of internal and external factors that interact to shape employees' overall perceptions of their work. Internal factors consist of individual attitudes, motivation, and the quality of interpersonal relationships, all of which determine how employees respond to daily tasks and workplace dynamics. External factors include leadership style, salary, work environment, and organizational support, each playing a crucial role in shaping employees' sense of stability and fairness. The results highlight that positive work attitudes and effective communication are the most dominant contributors to employee satisfaction, strengthened by adequate compensation and supportive supervision from leaders. The study concludes that job satisfaction can be further improved through transparent communication, equitable reward systems, and consistent leadership involvement in employee development. These findings provide practical implications for management, particularly in formulating more responsive human resource strategies aimed at enhancing employee performance and organizational effectiveness.*

Keywords: *Attitude; Job Satisfaction; Leadership; Motivation; Work Environment.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan di PT Trans Jaya Papua dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif yang didukung oleh observasi dan wawancara semi-terstruktur dengan 12 karyawan dari berbagai departemen. Temuan menunjukkan bahwa kepuasan kerja muncul dari kombinasi faktor internal dan eksternal yang berinteraksi untuk membentuk persepsi keseluruhan karyawan terhadap pekerjaan mereka. Faktor internal terdiri dari sikap individu, motivasi, dan kualitas hubungan interpersonal, yang semuanya menentukan bagaimana karyawan menanggapi tugas sehari-hari dan dinamika tempat kerja. Faktor eksternal meliputi gaya kepemimpinan, gaji, lingkungan kerja, dan dukungan organisasi, yang masing-masing memainkan peran penting dalam membentuk rasa stabilitas dan keadilan karyawan. Hasil penelitian menyoroti bahwa sikap kerja yang positif dan komunikasi yang efektif merupakan kontributor paling dominan terhadap kepuasan karyawan, yang diperkuat oleh kompensasi yang memadai dan pengawasan yang mendukung dari para pemimpin. Studi ini menyimpulkan bahwa kepuasan kerja dapat ditingkatkan lebih lanjut melalui komunikasi yang transparan, sistem penghargaan yang adil, dan keterlibatan kepemimpinan yang konsisten dalam pengembangan karyawan. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen, khususnya dalam merumuskan strategi sumber daya manusia yang lebih responsif yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan efektivitas organisasi.

Kata kunci: Kepemimpinan; Kepuasan Kerja; Lingkungan Kerja; Motivasi; Sikap Kerja.

1. LATAR BELAKANG

Kepuasan kerja merupakan aspek fundamental dalam pengelolaan sumber daya manusia yang menentukan tingkat komitmen, loyalitas, serta kualitas kinerja pegawai. (Robbins and Judge 2019) menyatakan bahwa “kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif mengenai pekerjaan seseorang sebagai hasil dari evaluasi karakteristiknya.” Pernyataan ini menegaskan bahwa kepuasan kerja merupakan indikator penting kesejahteraan psikologis karyawan dan berkaitan erat dengan produktivitas organisasi.

Menurut (Luthans 2017), kepuasan kerja merupakan sikap umum terhadap pekerjaan yang dipengaruhi oleh pengalaman kerja serta terpenuhinya harapan individu. Ia menegaskan bahwa *“job satisfaction is a result of employees’ perception of how well their job provides those things that are viewed as important.”* Perspektif ini memperlihatkan bahwa kepuasan kerja muncul dari kesesuaian antara harapan dan realitas kerja. Dalam konteks organisasi modern, faktor-faktor psikologis seperti makna kerja, motivasi, dan hubungan sosial menjadi semakin dominan.

Dalam perkembangan penelitian terkini, (Firdaus, Abadiyah, and Adji 2024) menemukan bahwa *“leadership, career development, and intrinsic motivation all have significant positive effects on job satisfaction.”* Temuan ini relevan bagi organisasi yang menghadapi tantangan dinamika kepemimpinan dan struktur karier, termasuk PT Trans Jaya Papua yang memiliki sistem kerja lapangan intensif. Faktor kepemimpinan dan peluang pengembangan karier menjadi variabel penting yang dapat menentukan apakah karyawan merasa dihargai dan berkembang di tempat kerja.

Penelitian terbaru lainnya menunjukkan bahwa lingkungan kerja turut memainkan peran signifikan terhadap kepuasan kerja. (Mantrawan, Rahmawati, and Sinarwati 2024) menegaskan bahwa *“motivation, work environment, and work competence positively affect employee job satisfaction,”* yang menandakan pentingnya atmosfer kerja yang kondusif untuk mendorong kepuasan. Dalam kondisi operasional PT Trans Jaya Papua, khususnya di bagian teknis lapangan, lingkungan kerja yang kurang memadai dapat menghambat kenyamanan dan semangat kerja pegawai.

Selain itu, (Dinda 2024) memperkuat temuan tersebut dengan menyatakan bahwa *“the main factors influencing job satisfaction include human resources, employee relations, and work environment.”* Artinya, hubungan antarpegawai serta pengelolaan SDM yang baik menjadi elemen penting dalam menciptakan iklim kerja positif. Jika komunikasi antardepartemen tidak berjalan efektif, maka ketidakpuasan mudah muncul seperti yang teridentifikasi dalam observasi awal di PT Trans Jaya Papua.

Dari sisi kompensasi dan komitmen organisasi, (Suprihatini et al. 2023) mengemukakan bahwa *“organizational commitment and salary have a considerable impact on employee job satisfaction.”* Pernyataan ini memperlihatkan bahwa keadilan kompensasi dan rasa memiliki terhadap organisasi sangat menentukan tingkat kepuasan kerja. Kondisi ini sangat berkaitan dengan keluhan sebagian karyawan PT Trans Jaya Papua terkait penghargaan prestasi dan beban kerja yang tidak sebanding.

Beban kerja sendiri merupakan sumber ketidakpuasan kerja yang umum dalam industri jasa dan transportasi. Andianto (Hulu and Farida 2025) menegaskan bahwa “*workload, compensation and work environment ... influence employee job satisfaction,*” khususnya pada instansi transportasi. Beban kerja tinggi yang tidak diimbangi dengan kompensasi dan fasilitas memadai dapat memicu kelelahan, penurunan motivasi, hingga meningkatnya tingkat absensi gejala yang juga terjadi pada sebagian karyawan PT Trans Jaya Papua.

Fenomena di PT Trans Jaya Papua menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara harapan karyawan dan kondisi kerja aktual (Saragih & Lestari, 2021). Keluhan mengenai fasilitas kerja yang terbatas, komunikasi internal yang kurang lancar, serta minimnya penghargaan bagi karyawan berprestasi mengindikasikan adanya masalah manajerial yang memengaruhi kepuasan kerja (Prabowo & Hidayat, 2022). Situasi ini menimbulkan dampak nyata seperti turunnya semangat kerja, meningkatnya keluhan, serta absensi yang lebih tinggi (Nugroho & Astuti, 2020).

Dengan mempertimbangkan berbagai temuan empiris tersebut, jelas bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari gabungan faktor internal dan eksternal seperti motivasi, kompensasi, beban kerja, hubungan sosial, dan kepemimpinan (Farhan & Yusuf, 2023). Dalam konteks PT Trans Jaya Papua, identifikasi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan kerja menjadi sangat penting agar organisasi dapat merancang strategi perbaikan berbasis bukti dan meningkatkan kesejahteraan karyawan (Putri & Rachman, 2024).

Oleh karena itu, penelitian deskriptif ini menjadi relevan untuk menggambarkan secara komprehensif faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan di PT Trans Jaya Papua. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar perumusan kebijakan perbaikan lingkungan kerja, peningkatan sistem kompensasi, serta penguatan komunikasi dan kepemimpinan dalam organisasi.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep Kepuasan Kerja

Menurut (Robbins and Judge 2019), kepuasan kerja adalah perasaan positif tentang pekerjaan yang dihasilkan dari evaluasi karakteristik pekerjaan tersebut. (Locke 1976) menyebutnya sebagai “*a pleasurable or positive emotional state resulting from the appraisal of one’s job or job experiences.*”

Sedangkan menurut (Hasibuan 2019), kepuasan kerja mencakup perasaan dan sikap seseorang terhadap pekerjaan, yang dipengaruhi oleh gaji, kondisi kerja, dan hubungan sosial

di tempat kerja. Kepuasan kerja memiliki hubungan erat dengan produktivitas dan retensi pegawai.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Menurut teori dua faktor (Herzberg 1959) terdapat motivator (faktor intrinsik) dan hygiene factors (faktor ekstrinsik). Faktor intrinsik mencakup pencapaian, pengakuan, tanggung jawab, dan pertumbuhan pribadi, sedangkan faktor ekstrinsik mencakup kebijakan perusahaan, supervisi, gaji, hubungan kerja, dan kondisi kerja.

Selain itu, penelitian oleh (Bakotic 2016) menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik dan non-fisik yang kondusif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Sementara menurut (Robbins and Judge 2019), gaya kepemimpinan yang partisipatif dapat meningkatkan rasa memiliki dan keterlibatan karyawan dalam organisasi.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan di PT Trans Jaya Papua. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memahami fenomena secara holistik berdasarkan perspektif subjek penelitian. Metode deskriptif digunakan untuk menyajikan temuan secara rinci, apa adanya, dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel penelitian. Dengan pendekatan ini, pengalaman, persepsi, dan pemaknaan karyawan terhadap kepuasan kerja dapat digali lebih komprehensif sehingga menghasilkan pemahaman yang mendalam mengenai faktor-faktor yang berpengaruh.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Sebanyak 12 orang karyawan dipilih sebagai informan utama karena dianggap memiliki pengalaman dan pemahaman yang representatif mengenai kondisi kerja serta dinamika kepuasan kerja di PT Trans Jaya Papua. Informan tersebut berasal dari tiga bagian utama, yaitu:

- a. **Bagian Operasional** – yang bertanggung jawab atas aktivitas lapangan, pengiriman, dan koordinasi teknis.
- b. **Bagian Administrasi** – yang menangani pencatatan, pengelolaan dokumen, dan aktivitas perkantoran.

- c. **Bagian Logistik** – yang terkait dengan penyediaan, pengaturan, dan distribusi perlengkapan serta kebutuhan operasional.

Pembagian ini memungkinkan penelitian memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai kepuasan kerja di berbagai fungsi organisasi, baik bidang fisik lapangan maupun administratif.

Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian ini diperoleh melalui dua teknik utama, yaitu wawancara semi-terstruktur dan observasi langsung.

- 1) Wawancara semi-terstruktur digunakan untuk menggali informasi mendalam namun tetap fleksibel, sehingga peneliti dapat menanyakan pertanyaan lanjutan sesuai perkembangan percakapan. Wawancara dilakukan secara tatap muka di tempat kerja dan berlangsung rata-rata 30–45 menit untuk setiap informan.
- 2) Observasi langsung dilakukan untuk melihat situasi kerja aktual, interaksi antarpegawai, kondisi fasilitas, serta dinamika aktivitas harian karyawan. Observasi dilaksanakan selama tiga minggu, yaitu pada periode April–Mei 2025, sehingga peneliti dapat memperoleh data yang cukup kaya dan menggambarkan pola-pola yang konsisten.

Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan model (Miles and Huberman 2014) yang meliputi tiga tahap utama, yaitu:

- a. Reduksi data – proses menyeleksi, menyederhanakan, dan memfokuskan data mentah hasil wawancara dan observasi agar lebih terstruktur. Tahap ini mencakup pemberian kode (coding), pengelompokan tema, serta pemilahan informasi yang relevan dengan fokus penelitian.
- b. Penyajian data (data display) – hasil reduksi kemudian disajikan dalam bentuk matriks, kategori tematik, dan deskripsi naratif yang memudahkan peneliti melihat pola-pola yang muncul terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja.
- c. Penarikan kesimpulan – tahap akhir berupa pemaknaan terhadap data yang telah tersusun untuk menghasilkan temuan penelitian. Kesimpulan ini bersifat tentative dan terus ditinjau ulang selama proses analisis sampai peneliti yakin atas konsistensi datanya.

Untuk memastikan validitas data, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi dari informan yang berbeda guna melihat konsistensi jawaban. Selain itu, dilakukan member check, yaitu pengembalian hasil sementara kepada informan untuk memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh informan. Validitas ini penting untuk menjaga keakuratan dan kredibilitas temuan penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor Internal: Sikap dan Motivasi Kerja

Dari hasil wawancara, mayoritas karyawan menyatakan bahwa sikap positif terhadap pekerjaan menjadi kunci utama kepuasan kerja. Salah satu responden menyatakan: “Kalau kita punya semangat dan rasa tanggung jawab, pekerjaan berat pun terasa ringan karena kita niat dari hati.” (Wawancara, 10 Mei 2025).

Motivasi kerja juga muncul dari keinginan untuk berkembang. Karyawan yang merasa dihargai dan diberikan kesempatan pelatihan menunjukkan tingkat kepuasan lebih tinggi. Hal ini mendukung temuan (Luthans 2017) bahwa motivasi intrinsik meningkatkan rasa puas dan keterikatan terhadap pekerjaan.

Faktor Eksternal: Kepemimpinan, Lingkungan, dan Gaji

Faktor eksternal yang paling berpengaruh adalah gaya kepemimpinan partisipatif. Pemimpin yang terbuka terhadap saran dan mau turun langsung ke lapangan meningkatkan semangat kerja karyawan.

Seorang karyawan menyampaikan: “Kalau atasan ikut membantu dan mau dengar pendapat, kita merasa dihargai dan kerja pun jadi semangat.”

Lingkungan kerja fisik yang nyaman dan fasilitas yang memadai juga berperan penting. Hal ini sejalan dengan penelitian (Bakotic 2016) yang menyimpulkan bahwa kondisi kerja yang baik meningkatkan kepuasan kerja dan menurunkan stres karyawan. Selain itu, kompensasi dan penghargaan yang adil memperkuat rasa kepuasan. Menurut (Hasibuan 2019), keseimbangan antara gaji dan beban kerja merupakan aspek penting dari kepuasan kerja.

Pembahasan Umum

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja di PT Trans Jaya Papua dipengaruhi oleh kombinasi faktor ekonomi, psikologis, dan sosial. Faktor ekonomi, seperti gaji dan kompensasi, tetap menjadi dasar penting yang memengaruhi motivasi karyawan. Karyawan yang menerima kompensasi yang adil cenderung merasa dihargai dan lebih

termotivasi untuk bekerja dengan baik. Hal ini sejalan dengan temuan (Hasibuan 2019) bahwa keseimbangan antara gaji dan beban kerja merupakan aspek penting dalam kepuasan kerja.

Selain faktor ekonomi, faktor psikologis juga memainkan peran signifikan. Sikap positif, tanggung jawab, serta motivasi intrinsik karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerja meskipun kondisi ekonomi tidak selalu ideal. Karyawan yang merasa pekerjaan mereka berarti dan diakui cenderung memiliki keterikatan yang lebih tinggi terhadap organisasi. Hal ini mendukung penelitian (Luthans 2017) tentang pentingnya motivasi intrinsik dalam meningkatkan rasa puas dan loyalitas kerja.

Faktor sosial di lingkungan kerja juga tidak kalah penting. Komunikasi yang terbuka antara atasan dan bawahan, hubungan harmonis antar rekan kerja, serta pengakuan atas prestasi karyawan terbukti meningkatkan kepuasan kerja. Lingkungan kerja yang mendukung interaksi sosial yang positif menciptakan rasa memiliki dan meminimalkan konflik. Seperti yang diungkapkan oleh beberapa responden, keterlibatan pimpinan yang partisipatif dan perhatian terhadap aspirasi karyawan membuat mereka merasa dihargai.

Selain itu, suasana kerja yang kondusif dan fasilitas yang memadai juga berkontribusi pada kepuasan kerja. Kondisi fisik kantor yang nyaman, peralatan kerja yang lengkap, dan ruang kerja yang aman dapat mengurangi stres dan meningkatkan produktivitas. Penelitian (Bakotic 2016) menegaskan bahwa lingkungan kerja yang baik secara signifikan mendukung tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi.

Secara keseluruhan, kepuasan kerja merupakan hasil interaksi kompleks antara faktor internal dan eksternal. Karyawan tidak hanya membutuhkan gaji yang layak, tetapi juga motivasi, dukungan sosial, dan lingkungan kerja yang nyaman. Kombinasi faktor-faktor ini membentuk kepuasan kerja yang berkelanjutan, yang pada gilirannya berkontribusi pada loyalitas dan kinerja karyawan.

Dengan demikian, manajemen PT Trans Jaya Papua dapat meningkatkan kepuasan kerja dengan strategi yang terpadu, meliputi peningkatan kompensasi, pengembangan motivasi intrinsik, komunikasi efektif, dan penyediaan lingkungan kerja yang mendukung. Pendekatan holistik ini diyakini akan memperkuat keterikatan karyawan sekaligus mendorong produktivitas jangka panjang.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian di PT Trans Jaya Papua, kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi sikap positif terhadap pekerjaan, motivasi, dan hubungan antarpegawai. Faktor eksternal mencakup gaya

kepemimpinan, lingkungan kerja, fasilitas, dan sistem kompensasi. Sikap kerja yang baik, komunikasi yang efektif, dan penghargaan yang adil menjadi faktor dominan yang meningkatkan kepuasan karyawan.

Untuk meningkatkan kepuasan kerja, manajemen disarankan untuk memperkuat komunikasi, memberikan penghargaan dan kompensasi yang adil, memperhatikan kondisi lingkungan kerja, serta menerapkan kepemimpinan yang partisipatif. Dengan perhatian terhadap faktor-faktor ini, diharapkan karyawan merasa dihargai, semangat kerja meningkat, dan kinerja organisasi menjadi lebih optimal.

DAFTAR REFERENSI

- Bakotic, D. (2016). Relationship between job satisfaction and organizational performance. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 29(1), 118–130. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2016.1163946>
- Dinda, R. (2024). Human resources, employee relations, and work environment as factors influencing job satisfaction. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5(3), 201–212.
- Farhan, A., & Yusuf, M. (2023). Determinants of employee job satisfaction: A multivariable analysis in Indonesian companies. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 14(2), 101–115.
- Firdaus, A., Abadiyah, R., & Adji, S. (2024). The influence of leadership, career development, and intrinsic motivation on employee job satisfaction. *Journal of Human Resource Development*, 12(2), 145–158.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara. <https://doi.org/10.31219/osf.io/x3j64>
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.
- Hulu, A., & Farida, N. (2025). The effect of workload, compensation, and work environment on job satisfaction in transportation institutions. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 10(1), 55–67.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297–1349). Rand McNally.
- Luthans, F. (2017). *Organizational behavior: An evidence-based approach* (13th ed.). McGraw-Hill Education.
- Mantrawan, I. G., Rahmawati, N., & Sinarwati, N. K. (2024). Motivation, work environment, and competence as determinants of job satisfaction. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Terapan*, 8(1), 33–47.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Nugroho, B., & Astuti, S. (2020). Workplace constraints and their impact on employee morale and attendance. *Journal of Organizational Studies*, 8(1), 55–67.

- Prabowo, R., & Hidayat, A. (2022). Internal communication, recognition systems, and managerial challenges in employee satisfaction. *Jurnal Administrasi Bisnis Indonesia*, 9(3), 188–199.
- Putri, D., & Rachman, F. (2024). Identifying dominant factors affecting job satisfaction in transportation companies. *Jurnal Riset Manajemen Terapan*, 6(1), 44–57.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Saragih, Y., & Lestari, P. (2021). Mismatch between employee expectations and workplace realities: A qualitative study. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 5(2), 72–85.
- Suprihatini, T., Widodo, A., Putra, M., & Lestari, D. (2023). Organizational commitment, salary, and their impact on employee job satisfaction. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Modern*, 4(4), 88–99.