

**PENGARUH FAKTOR FISIK, PSIKOLOGIS DAN SOSIAL  
TERHADAP KEPUASAN KERJA PT. KAI (PERSERO) DIVRE III  
PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Nama : Isaura Laprilia**

**NIM : 212021303**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2025**

**SKRIPSI**  
**PENGARUH FAKTOR FISIK, PSIKOLOGIS DAN SOSIAL**  
**TERHADAP KEPUASAN KERJA PT. KAI (PERSERO) DIVRE III**  
**PALEMBANG**

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi Pada**  
**Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
**Universitas Muhammadiyah Palembang**



**Nama : Isaura Laprilia**

**NIM : 212021303**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**2025**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Isaura Laprilia  
Nim : 212021303  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Kosentrasi : Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : Pengaruh Faktor Fisik, Psikologis dan Sosial Terhadap Kepuasan Kerja PT. KAI (Persero) DIVRE III Palembang.

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik dalam Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya ini terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi penyimpangan akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Palembang, Mei 2025

  
Isaura Laprilia

Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palembang

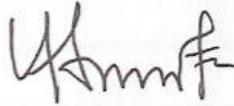
**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : Pengaruh Faktor Fisik, Psikologis dan Sosial Terhadap Kepuasan Kerja  
PT. KAI (Persero) DIVRE III Palembang

Nama : Isaura Laprilia  
Nim : 212021303  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Kosentrasi : Sumber Daya Manusia

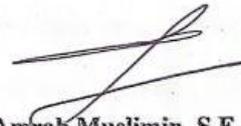
Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal, Mei 2025

Pembimbing I



Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si.CHRO  
NIDN : 0229057501

Pembimbing II



Amrah Muslimin, S.E., M.Si.  
NIDN : 0286128102

Mengetahui,

Dekan

u.b Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si.CHRO  
NIDN : 0229057501

## **MOTTO**

“Apabila yang ada didepan membuatmu takut,  
dan yang dibelakang membuatmu terluka,  
lihatlah ke atas, sungguh Allah tak pernah gagal menolongmu”

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan Syukur Alhamdulillahirobbilalamiin, sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang telah penulis lalui untuk sampai dititik ini. Rasa Syukur dan Bahagia ini kupersembahkan kepada orang – orang yang kusayangi dan berarti dalam hidupku :

- Cinta pertamaku Ayahanda Alm. Dya Ramond Steel yang telah menemani perkuliahan ini sampai semester 7 sebelum akhirnya berpulang ke pangkuan Allah SWT. Rasa iri dan rindu yang tak pernah tersampaikan, pelukan yang tak ada balasan sering membuat saya terjatuh, tapi itu semua tidak mengurangi rasa sayang dan bangga saya kepadamu. Sesuai keinginan papa ingin melihat anaknya sarjana walaupun papa sudah tidak ada didunia, saya harap papa tenang disurga dan Bahagia melihat anaknya dapat melewati masa perkuliahan. Terimakasih karna telah mengajarkanku untuk selalu tetap kuat.
- Bidadari surgaku, ibu Saudatun, seseorang yang biasa saya sebut mama. Perempuan hebat yang menjadi tulang punggung keluarga sekaligus menjalankan dua peran orang tua bagi anak-anaknya. Tak kenal Lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan kepada penulis.

Skripsi ini penulis persembahkan untuk beliau. Terimakasih sudah melahirkan, berjuang sekuat tenaga untuk memberikan kehidupan yang layak untuk saya hingga akhirnya saya tumbuh dewasa dan bisa berada diposisi ini. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan penulis dapatkan adalah karena beliau. Tolong hidup lebih lama didunia ini, izinkan saya mengabdikan dan membalas segala pengorbanan yang mama lakukan selama ini.

- Abangku tercinta M. Marchel Laprido dan adikku tersayang Achmad Kevin Al-hakim. Terima kasih atas doa, dukungan dan semangat kepada penulis, mungkin penulis tidak akan termotivasi sampai sejauh ini tanpa bantuan kalian.
- Seluruh keluarga besarku, terimakasih atas dukungan dan bantuan yang sangat berharga kepada penulis.
- Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri, Isaura Laprilia. Apresiasi sebesar-besarnya karna telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Sulit bisa bertahan sampai detik ini, terimakasih karna memutuskan tidak menyerah sesulit apapun perjalanan kuliah dan kerja. Walaupun sering kali putus asa atas apa yang sedang diusahakan. Tetaplah jadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba.

*God thank you for being me independent women, i know there are more great ones but i'm proud of this achievement.*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Allah Swt, yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Faktor Fisik, Psikologis dan Sosial terhadap Kepuasan Kerja PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang”. Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen strata satu pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada orang tua tercinta, papa Dya Ramond Steel (alm) dan mama Saudatun, saudaraku M. Marchel Laprido dan Achmad Kevin Alhakim serta keluarga besar yang telah memberikan dorongan semangat yang luar biasa kepada penulis dengan penuh cinta dan kasih sayang.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis sangat menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan. Hal ini mengingat keterbatasan yang dimiliki penulis, baik dari segi ilmu ataupun pengalaman. Selesaiannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dorongan serta motivasi dari beberapa pihak, maka dengan kesempatan yang didapat penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Tri Handayani, S.E., M.Si dan Bapak Mister Candra, S.Pd., M.Si selaku Ketua Program dan Sekretaris Program studi Manajemen FEB Universitas Muhammadiyah Palembang
4. Ibu Dr. Zaleha Tri Handayani, S.E., M.Si dan Bapak Amrah Muslimin S.E., M.Si selaku Pembimbing Skripsi.
5. Ibu Ervita Safitri, S.E., M.Si selaku Pembimbing Akademik
6. Ibu Nadia Afriliana, S.E., M.Si dan Ibu Yunita Febrianti, S.E., M.Si selaku penelaah 1 dan 2 dalam seminar proposal. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan nasehat kepada penulis selama belajar di Universitas Muhammadiyah Palembang. Serta seluruh Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah membantu kelancaran administrasi.
8. Pimpinan dan Staf beserta Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.
9. Keluarga Besar penulis yang telah banyak memberikan semangat, do'a dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

10. Sahabatku tersayang Nabila Putri Maulida yang selalu memberikan semangat kepada penulis dan selalu menghibur penulis sewaktu penulis sedih.
11. Sahabat seperjuangan Angkatan 2021 Tiara Febianti yang sudah menemani penulis selama masa kuliah, yang selalu siap menjadi pendengar dan selalu siap kapanpun penulis butuh.
12. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi di Universitas Muhammadiyah Palembang.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. maka saran dan kritik yang konstruktif dari semua pihak sangat diharapkan demi penyempurnaan selanjutnya.

Akhirnya hanya kepada Allah SWT kita kembalikan semua urusan dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi penulis dan para pembaca pada umumnya, semoga Allah SWT meridhoi dan dicatat sebagai ibadah di sisi-Nya, Aamiin.

Palembang, Maret 2025

Isaura Laprilia

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR .....</b>	<b>.....</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN USULAN PENELITIAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN</b>	
<b>HIPOTESIS.....</b>	<b>12</b>
A. Landasan Teori .....	12
B. Penelitian Sebelumnya.....	21
C. Kerangka Pemikiran .....	25
D. . Hipotesis .....	28
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Jenis Penelitian .....	29
B. Lokasi Penelitian .....	30
C. Operasionalisasi Variabel .....	31
D. Populasi dan sampel .....	32
E. Data Yang Diperlukan .....	34
F. Metode Pengumpulan Data .....	35
G. Analisis Data Dan Teknik Analisis.....	36

H. Uji Hipotesis .....	45
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
<b>A. Hasil Penelitian .....</b>	<b>29</b>
1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	51
2. Uji Intrumen.....	
3. Gambaran Umum Karakteristik Responden.....	58
4. Gambaran Umum Frekuensi Jawaban Responden.....	62
5. Hasil Analisis.....	73
<b>B. Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>73</b>
1. Pengaruh Faktor Fisik, Faktor Psikologis dan Faktor Sosial terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	73
2. Pengaruh Faktor Fisik terhadap Kepuasan Kerja Karyawan .....	75
3. Pengaruh Faktor Psikologis terhadap Kepuasan Kerja Karyawan .....	77
4. Pengaruh Faktor Sosial terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....	78
<b>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>80</b>
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pelaksanaan Pekerjaan Karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang Tahun 2019 – 2023.....	5
Tabel 1.2 Hasil Pra Riset Jawaban Responden PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.....	7
Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya.	30
Tabel III.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	37
Tabel III.3 Populasi dan Sampel berdasarkan bidang pekerjaan karyawan kantor PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.....	39
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas.....	57
Tabel IV.2 Uji Reliabilitas.....	58
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Unit (Bagian).....	60
Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	61
Tabel IV.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	61
Tabel IV.7 Kepuasan Kerja (Y).....	62
Tabel IV.8 Faktor Fisik (X1).....	64
Tabel IV.9 Faktor Psikologis (X2).....	65
Tabel IV.10 Faktor Sosial (X3).....	67
Tabel IV.11 Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
Tabel IV.12 Uji F.....	71
Tabel IV.13 Uji t (Parsial).....	71
Tabel IV.14 Koefisien Determinasi.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Tabel II.2 Kerangka Pemikiran .....	33
-------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian
- Lampiran 2 : Jadwal Penelitian
- Lampiran 3 : Tabulasi Data Ordinal dan Interval
- Lampiran 4 : Frekuensi Identitas Responden
- Lampiran 5 : Frekuensi Deskriptif Jawaban Responden Variabel Y
- Lampiran 6 : Uji Validitas
- Lampiran 7 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 8 : Analisis Regresi Linear Berganda
- Lampiran 9 : Tabel t
- Lampiran 10 : Tabel F
- Lampiran 11 : Tabel r
- Lampiran 12 : Sertifikat AIK
- Lampiran 13 : Sertifikat SKPI
- Lampiran 14 : Turnitin
- Lampiran 15 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 16 : Kartu Bimbingan
- Lampiran 17 : Perbaikan Skripsi
- Lampiran 18 : BPP
- Lampiran 19 : Biodata
- Lampiran 20 : Jurnal

## ABSTRAK

### **Isaura Laprilia/212021303/2025/Pengaruh Faktor Fisik, Psikologis dan Sosial Terhadap Kepuasan Kerja PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.**

Tujuan penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui Pengaruh faktor Fisik, Psikologis, dan Sosial terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, 2) Untuk mengetahui Pengaruh faktor Fisik terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, 3) Untuk mengetahui Pengaruh faktor Psikologis terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang. Penelitian ini dilakukan dengan hipotesis 4) untuk mengetahui Pengaruh faktor Sosial terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang. 1) Ada Pengaruh faktor Fisik, Psikologis, dan Sosial terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, 2) Ada Pengaruh faktor Fisik terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, 3) Ada Pengaruh faktor Psikologis terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, 4) Ada Pengaruh faktor Sosial terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang. Jenis penelitian ini bersifat Asosiatif. Sampel yang diambil sebanyak 111 karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang dengan teknik menggunakan *probability sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan melalui Kuesioner (Angket) dan Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan 1) Ada Pengaruh positif signifikan faktor Fisik, Psikologis, dan Sosial terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, 2) Ada Pengaruh positif signifikan faktor Fisik terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, 3) Ada Pengaruh positif signifikan faktor Psikologis terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, 4) Ada Pengaruh positif signifikan faktor Sosial terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.

**Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Faktor Fisik, Faktor psikologis, Faktor Sosial**

## **ABSTRACT**

***Isaura Laprilia/212021303/2025/The Influence of Physical, Psychological and Social Factors on Job Satisfaction of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.***

*The purpose of this study is 1) To determine the influence of physical, psychological, and social factors on employee job satisfaction of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, 2) To determine the influence of physical factors on employee job satisfaction of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, 3) To determine the influence of psychological factors on employee job satisfaction of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang. This study was conducted with hypothesis 4) to determine the influence of social factors on employee job satisfaction of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang. 1) There is an influence of physical, psychological, and social factors on the job satisfaction of employees of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, 2) There is an influence of physical factors on the job satisfaction of employees of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, 3) There is an influence of psychological factors on the job satisfaction of employees of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, 4) There is an influence of social factors on the job satisfaction of employees of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang. This type of research is associative. The sample taken was 111 employees of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang using probability sampling techniques. The data used in this study are primary and secondary data. The data collection method used is through Questionnaires and Documentation. The data analysis technique used is Multiple Linear Regression Analysis and Hypothesis Testing. The results of this study indicate 1) There is a significant positive influence of Physical, Psychological, and Social factors on the job satisfaction of employees of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, 2) There is a significant positive influence of Physical factors on the job satisfaction of employees of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, 3) There is a significant positive influence of Psychological factors on the job satisfaction of employees of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, 4) There is a significant positive influence of Social factors on the job satisfaction of employees of PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.*

***Keywords: Job Satisfaction, Physical Factors, Psychological Factors, Social Factors***

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Manajemen sumber daya manusia (human resources management) adalah suatu kegiatan pengolaan yang meliputi pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa bagi manusia sebagai individu anggota organisasi atau perusahaan bisnis. Manajemen sumber daya manusia juga menyangkut cara-cara mendesain sistem perencanaan, penyusunan karyawan, pengolaan karir, evaluasi kinerja, kompensasi karyawan, dan hubungan ketenagakerjaan. Manajemen sumber daya manusia melibatkan semua praktik manajemen yang dapat mempengaruhi secara langsung terhadap organisasi. Manajemen sumber daya manusia terdiri dari serangkaian kebijakan yang terintegrasi tentang hubungan ketenagakerjaan yang mempengaruhi orang-orang dan organisasi. Menurut Bintoro dan Daryanto (2017:15) menyatakan bahwa Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal.

Ketersediaan SDM yang kompeten adalah kunci keberhasilan. Keterlibatan penuh karyawan dalam operasional perusahaan sangat diperlukan. Karyawan adalah aset perusahaan yang perlu dijaga dan dikembangkan agar dapat memberikan yang terbaik. Salah satu cara untuk memaksimalkan kontribusi karyawan adalah dengan memastikan kepuasan kerja mereka. Kepuasan kerja

adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya ganjaran yang mereka yakini seharusnya mereka terima (Busro, 2018:101).

Kepuasan kerja merupakan situasi terpenuhinya kebutuhan kebutuhan seperti kebutuhan pekerjaan, tingkat supervise, hubungan antara karyawan, kesempatan untuk berkarier serta kenaikan pangkat dan upah yang sesuai. Ketidakpuasan karyawan terhadap perusahaan akan berdampak negatif terhadap perilaku karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan. (Nasution 2019:56). Kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Ketika harapan pegawai terpenuhi, mereka cenderung bekerja dengan lebih baik. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. Kepuasan kerja mencerminkan keadaan emosional pegawai, baik positif maupun negatif, terhadap pekerjaan mereka.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu faktor psikologis, faktor sosial, faktor fisik dan faktor finansial (Sutrisno, 2017:80). Faktor fisik merupakan faktor yang berhubungan dengan kondisi fisik karyawan, yang meliputi jenis pekerjaan, pengaturan waktu dan waktu istirahat, perlengkapan kerja, keadaan ruangan, suhu, penerangan, pertukaran udara, kondisi kesehatan karyawan, umur, dan sebagainya (Sutrisno, 2017:80). Faktor fisik sangat mempengaruhi kepuasan karyawan, karena faktor tersebut berhubungan langsung dengan kondisi fisik karyawan dan kondisi fisik lingkungan kerja.

Faktor sosial merupakan faktor yang berhubungan dengan interaksi sesama karyawan, interaksi dengan atasan maupun interaksi dengan sesama karyawan yang

berbeda jenis pekerjaan (Bintoro dan Daryanto, 2017:92). Faktor tersebut mempengaruhi terhadap kepuasan kerja karyawan, karena dengan adanya hubungan yang harmonis maka karyawan dapat merasakan kenyamanan dalam bekerja.

Faktor psikologis merupakan faktor yang berhubungan dengan kejiwaan karyawan yang meliputi minat, ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan (Sutrisno, 2017:80). Faktor psikologi sangat dibutuhkan bagi para karyawan, tanpa adanya minat dalam bekerja, tanpa adanya ketentraman dalam bekerja, sikap terhadap kerja, bakat dan keterampilan maka tidak menutup kemungkinan akan terjadi kesalahan dalam melakukan pekerjaan.

Beberapa tahun terakhir, penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja telah menunjukkan bahwa faktor psikologis, sosial, dan fisik, memiliki peran yang signifikan. Faktor psikologis, seperti motivasi dan kepuasan kerja, yang menyatakan bahwa motivasi dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan kinerja pengemudi Go-Jek. Penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi intrinsik dan dukungan sosial di tempat kerja dapat meningkatkan kepuasan kerja, yang berimplikasi pada kinerja individu, penelitian ini telah dibahas oleh Lebang & Paulina, (2022).

Faktor sosial juga berkontribusi terhadap kepuasan kerja. Penelitian oleh Nurdin et al., (2023) menunjukkan bahwa disiplin kerja dan kompensasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini mencerminkan bahwa interaksi sosial dan dukungan dari rekan kerja serta atasan dapat

meningkatkan kepuasan kerja. Di sisi lain, penelitian oleh Amalia Hamka et al., (2023) mengungkapkan bahwa lingkungan kerja non-fisik, termasuk aspek sosial, berpengaruh terhadap kepuasan kerja dosen di masa pasca-pandemi COVID-19. Penelitian ini menyoroti pentingnya dukungan sosial dan budaya organisasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif.

Faktor fisik juga tidak kalah penting dalam mempengaruhi kepuasan kerja. Faktor fisik lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai, yang menunjukkan bahwa kondisi fisik yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja. Narasiang et al., (2023). Penelitian lain oleh Kurniawan & Pratiwi, (2022) lingkungan kerja fisik berkontribusi terhadap kepuasan kerja, yang menunjukkan bahwa kenyamanan fisik di tempat kerja sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pegawai. Secara keseluruhan, penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh kombinasi faktor psikologis, sosial, dan finansial. Lingkungan kerja yang mendukung, baik secara fisik maupun sosial, serta kompensasi yang adil, adalah elemen-elemen kunci yang dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja pegawai di berbagai sektor.

PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak pada bidang jasa dan transportasi kereta api. Memiliki visi misi yaitu menjadi Solusi ekosistem transportasi yang aman, efisien, berbasis digital dan berkembang pesat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, untuk mengembangkan Solusi transportasi massal yang terintegrasi melalui investasi dalam sumber daya manusia. Maka dari itu sudut pandang pribadi dan interaksi sosial karyawan baru

ataupun lama dalam perusahaan adalah salah satu kegiatan dalam rangka mencapai kesuksesannya, sehingga dapat tercapai dengan baik.

Berdasarkan hasil pra riset awal yang dilakukan oleh penulis, ditemukan bahwa sejumlah karyawan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang masih mengalami kekurangan dalam hal Faktor Fisik, Psikologis dan Sosial. Hal ini berpotensi menyebabkan penurunan kepuasan karyawan. Penulis memperoleh pernyataan tersebut melalui pengamatan terhadap beberapa masalah yang dihadapi dalam menjalankan tugas mereka. Berikut Pra Riset pada tabel 1.1 yaitu :

**Tabel 1.1**  
**Hasil Pelaksanaan Pekerjaan Karyawan PT. KAI (Persero) Divre III**  
**Palembang**  
**Tahun 2019 – 2023 (dalam triliun)**

<b>Tahun</b>	<b>Target</b>	<b>Terealisasi</b>	<b>Persentase yang sudah tercapai</b>	<b>Persentase yang belum tercapai</b>
2018	Rp 28.476	Rp 28.006	99%	1,6%
2019	Rp 31.357	Rp 30.958	98%	1,2%
2020	Rp 28.672	Rp 24.464	85%	14,6%
2021	Rp 33.427	Rp 31.899	95%	4,5%
2022	Rp 34.673	Rp 32.768	94%	5,4%

*Sumber : PT Kereta Api Indonesia (Persero ) Divre III Palembang, 2024*

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang belum memenuhi ekspektasi, karena pencapaian target yang ditetapkan setiap tahunnya

masih kurang memuaskan. Hal ini terlihat dari tujuan perusahaan yang belum berhasil dicapai. Ketidakberhasilan dalam mencapai kepuasan dapat dilihat dari standar yang belum terpenuhi oleh perusahaan. Selain itu, kurangnya kerjasama yang baik antar karyawan menjadi penghalang dalam proses kerja.

Kepuasan kerja yang rendah dapat merugikan perusahaan. Di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, tingkat kepuasan kerja karyawan tergolong kurang baik. Hal ini disebabkan oleh ketidaksesuaian antara pekerjaan yang diberikan dengan kemampuan dan karakteristik karyawan, yang berdampak pada kinerja yang kurang optimal. Selain itu, kemampuan kepemimpinan yang kurang memadai serta kurangnya kepedulian dan kerjasama antar rekan kerja juga memperburuk situasi ini.

Dalam penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan kerja dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, penulis menggunakan metode survei dengan kuesioner. Temuan dari survei ini kemudian disajikan dalam bentuk tabel pada bagian 1.2.

**Tabel 1.2**  
**Hasil Pra Riset Jawaban Responden**  
**PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang**

	Pernyataan	Ya	Tidak
<b>Kepuasan Kerja</b>			
1	Karyawan telah diberikan tugas yang sesuai dengan jabatan dan tanggung jawab yang diembannya.	13	17
2	Karyawan dapat mengembangkan kreatifitas untuk menyelesaikan pekerjaan.	11	19
3	Prosedur dan peraturan kerja yang diterapkan diikuti dengan baik oleh para pegawai.	14	16
<b>Faktor Fisik</b>			
1	Sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan sudah memadai.	10	20
2	Penerangan di tempat kerja sudah memenuhi standar yang ditetapkan.	11	19
3	Pemimpin telah memperhatikan penataan barang di ruang kerja, sehingga ruangan terlihat rapi.	14	16
<b>Faktor Psikologis</b>			
1	Karyawan telah merasakan kenyamanan dalam bekerja di perusahaan.	13	17
2	Karyawan menunjukkan sikap yang baik selama bekerja di perusahaan.	12	18
3	Kebijakan perusahaan dalam penempatan karyawan sudah sejalan dengan kemampuan yang dimiliki.	14	16
<b>Faktor Sosial</b>			
1	Hubungan antar karyawan di perusahaan terjalin dengan baik.	11	19
2	Hubungan antara karyawan dan atasan di perusahaan berlangsung dengan baik.	14	16
3	Kebijakan perusahaan dalam penempatan karyawan sudah sejalan dengan kemampuan yang dimiliki.	12	18

*Sumber : PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, 2024.*

Berdasarkan tabel 1.2 kepuasan kerja PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang masih tergolong rendah dilihat dari hasil survey yang

melibatkan 30 karyawan. Sebanyak 17 karyawan menyatakan bahwa pekerjaan yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki. Selain itu, 19 karyawan menyatakan bahwa karyawan tidak dapat mengembangkan kreatifitas untuk menyelesaikan pekerjaan, sementara 16 karyawan tidak menjalankan Prosedur dan peraturan kerja yang diterapkan. Dapat disimpulkan bahwa terdapat ketidakpuasan di kalangan karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, yang berpotensi mengurangi efektivitas kerja mereka.

Faktor fisik PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang, Secara keseluruhan, kondisi yang ada masih dianggap belum memenuhi harapan. Sebanyak 20 karyawan merasa bahwa perusahaan belum menyediakan perlengkapan kerja yang memadai. Sementara itu, 19 karyawan menilai bahwa perusahaan kurang memperhatikan penerangan di lingkungan kerja. Selain itu, 16 karyawan merasa bahwa pemimpin kurang memperhatikan penataan barang di ruangan, sehingga terkesan sempit. Hal ini berdampak pada dukungan terhadap pekerjaan karyawan, sehingga tingkat kepuasan kerja yang dihasilkan kurang optimal.

Faktor Psikologis berdasarkan tabel 1.2, sebanyak 17 karyawan merasa kurang mendapatkan ketenangan dalam bekerja. Sementara itu, 18 karyawan sering merasa bahwa jika mereka terlalu baik, maka orang lain akan memanfaatkan mereka, sehingga penting bagi karyawan untuk dapat membedakan antara sikap profesional dan bersikap baik. Selain itu, 16 karyawan merasa bahwa terdapat ketidaksesuaian antara kemampuan dan penempatan mereka. Hal ini menunjukkan

bahwa faktor psikologis di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang masih perlu diperbaiki.

Faktor Sosisal Berdasarkan Tabel 1.4, terlihat bahwa 19 karyawan merasa kurangnya interaksi antar sesama karyawan. Sebanyak 16 karyawan merasakan kurangnya interaksi dengan atasan, dan 18 karyawan merasa kurang berinteraksi dengan rekan kerja yang memiliki jenis pekerjaan berbeda. Hal ini menyebabkan kerjasama dan kualitas kerja antara karyawan dengan jenis pekerjaan yang berbeda menjadi kurang harmonis. Situasi ini menunjukkan bahwa faktor sosial di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang masih perlu diperbaiki.

Berdasarkan fenomena yang diuraikan diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **Pengaruh Faktor Fisik, Psikologis dan Sosial Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Adakah pengaruh faktor Fisik, Psikologis, dan Sosial terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang?
2. Adakah pengaruh faktor Fisik terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang?
3. Adakah pengaruh faktor Psikologi terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang?
4. Adakah pengaruh faktor Sosial terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh faktor Fisik, Psikologis dan Sosial secara bersama-sama terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh faktor Fisik terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh faktor Psikologi terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang
4. Untuk mengetahui pengaruh faktor Sosial terhadap kepuasan kerja karyawan PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Penulis**

Dapat memberikan pengetahuan dan wawasan serta ilustrasi praktik dari teori yang telah dipelajari selama perkuliahan, serta memberikan pengalaman dalam dunia kerja, terutama terkait dengan kepuasan karyawan.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divre III Palembang dalam merumuskan kebijakan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Hal ini termasuk meningkatkan dan memperbaiki faktor fisik, psikologis, dan sosial demi mencapai tujuan perusahaan.

### **3. Bagi Almamater**

Hasil penelitian ini dapat meningkatkan referensi, dan penulis berharap bahwa dengan adanya penelitian ini, informasi dan wawasan pengetahuan tentang penelitian dapat ditingkatkan, terutama untuk membantu mahasiswa Universitas Muhammadiyah Palembang dalam menulis skripsi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, H. &. (2023). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Islami Dalam Pengelolaan Kelembagaan Pada LAZISMU Kota Medan. ... *Bisnis Manajemen Dan Akuntansi (EBMA)*, 4(July), 1–23.
- Amalia Hamka, R., Widhi Kurniawan, A., Tahir, T., Nurhaedah, N., & Sutrisno, S. (2023). Faktor-Faktor Lingkungan Kerja Non Fisik Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Dosen di Masa Pasca Pandemi COVID-19. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(3), 1383–1391. <https://doi.org/10.52644/joeb.v12i3.238>
- As'ad. (2015). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Bintoro. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Busro. (2018). *Teori Teori Sumber Daya Manusia* . Jakarta: Prenada Media Group.
- Daryanto dan Suryanto, Bambang (2022). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Cetakan Pertama. Yogyakarta: Gava Media.
- Dewi, N. N., & Fitriya, N. L. (2021). Pengabdian Kepada Masyarakat Pengelolaan Keuangan Bagi Usaha Kecil Menengah Di Desa Wonoayu Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Karya Abdi Masyarakat*, 5(1), 139–145.
- Dr. Kasmir, S.E., M. . (2022). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Rajagrafindo Persada, 2022.
- Hasan, M. I. (2016). *pokok-pokok materi statistik II (statistik deskriptif)*. Jakarta: PT. Buma Aksara.
- Hasibuan. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia ( Edisi Revisi, Cetakan Kedua Puluh Dua)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Heriyana. (2020). Pengaruh Faktor Psikologis, Faktor Sosial dan Faktor Fisik Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pioner Graha Palembang. *Kolegial* , 271-285
- Herzberg. (2017). *Work and The nature Of Man* . New York: Jhon Wiley and Sons.
- Kasmir. (2022). *Pengantar Metodologi Penelitian (Untuk Ilmu Manajemen, Akuntansi, Dan Bisnis)*. Cetakan Pertama. Depok: Rajagrafindo Persada
- Kiftiyah, I., & Banin, Q. Al. (2023). *Pengaruh Self Efficacy Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja*.
- Kurniawan, I. S., & Pratiwi, S. (2022). Komitmen Afektif: Peran Motivasi Intrinsik, Lingkungan Kerja Fisik, dan Kepuasan Kerja pada Dinas Kukm &

- Perindustrian Bantul. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(4), 961–977. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i4.765>
- Kusmawan, D., Izhar, D., Aswin, B., Reskiaddin, L.O., & Mawarti, S. 2024. *Buku Ajar Dasar Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3)*. Yogyakarta: Deepublish Digital.
- Kotler. (2016). *Marketing Management*. London: Pearson Education.
- Lebang, D. G., & Paulina, P. (2022). Analisis Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja, Kompetensi, dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja pada Driver GO-JEK. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Perbankan (Journal of Economics, Management and Banking)*, 3(3), 137. <https://doi.org/10.35384/jemp.v3i3.242>
- Liawati. 2024. *Dinamika Organisasi Pengaruh alingkungan Kerja, Fisik dan Displin Terhadap Kinerja Karyawan. Cetakan Pertama*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- Manajemen Sumber Daya Manusia. (2020). In *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Mulyana, d. (2020). Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan PT. Riade Sumber Energi. *jurnal Wacana Ekonomi*, 001-008.
- Marliana, R. 2022. *Psikologi Industri dan Organisasi. Cetakan Ketiga*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Nasution. (2019). Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Terhadap Intensi Trunover Call Center Telkomsel di Medan. *Jurnal Mandiri*.
- Narasiang, B. R., Kristanto, E. G., & Wungouw, H. I. S. (2023). Analisis Pengaruh Faktor-faktor Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai di RSUD Kota Manado. *Medical Scope Journal*, 5(2), 159–168. <https://doi.org/10.35790/msj.v5i2.49220>
- Nurdin, A., Valentino, F., Baskoro, E., Semarang, U., Semarang, K., Semarang, U., Semarang, K., Semarang, U., Semarang, K., Kerja, D., & Kerja, K. (2023). Kerja Karyawan Pada Pt Indomarco Prismatama. *Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi*, 21(2), 623–630.
- Prof. Dr. H. Edy Sutrisno, M. S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (PRENADAMEDIA GROUP (ed.)). KENCANA*.
- Ruki, M.N. 2024. *Faktor-Faktor Kunci Dalam Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai*. Yogyakarta: Deepublish Digital.
- Saad, d. (2020). Analisi Faktor Sosial, Faktor Fisik dan Faktor Psikologis terhadap Kepuasan Kerja Pegawai. *MM Journal*, 197-205.

- Sedarmayanti. (2017). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2019). *Statistiska untuk Penelitian* . Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R dan D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Cetakan Keempat. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Sutrisno. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 11*. Jakarta: Prananda Media Group.
- Tanto, H. (2021). *1139-4261-2-Pb. 01(01)*.
- Trihandayani, Z., & Fawwaz, A. D. (2024). Implementation of Intrinsic Factors of Human Resource Performance in Palembang Water Tourism. *International Journal of Management Science and Information Technology*, 4(1), 155-160.
- Trihandayani, Z., & Yamaly, F. (2022). The Matrix of Human Resources Development Factors in Small and Medium Enterprises of Local Wisdom Products In Palembang. *Matrix*, 5(3).
- Wahyuni. (2023). Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi 6(2) (2023) | 142. *PARADOKS Jurnal Ilmu Ekonomi*, 6(3), 144.
- Wibowo. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.