



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS KEPUASAN TERHADAP FAKTOR-FAKTOR  
YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA  
BERDASARKAN PERSEPSI KARYAWAN TETAP  
BAGIAN OPERASIONAL DI WISMA MAKARA  
UNIVERSITAS INDONESIA**

**SKRIPSI**

**AGUSNAWATI  
0905230913**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM SARJANA ILMU ADMINISTRASI  
DEPOK  
DESEMBER 2008**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**ANALISIS KEPUASAN TERHADAP FAKTOR-FAKTOR  
YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA  
BERDASARKAN PERSEPSI KARYAWAN TETAP  
BAGIAN OPERASIONAL DI WISMA MAKARA  
UNIVERSITAS INDONESIA**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Sosial dalam bidang Ilmu Administrasi**

**AGUSNAWATI  
0905230913**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI  
KEKHUSUSAN ILMU ADMINISTRASI NIAGA  
DEPOK  
DESEMBER 2008**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,  
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk  
telah saya nyatakan dengan benar.**

**Nama : Agusnawati**

**NPM : 0905230913**

**Tanda Tangan :**



**Tanggal : 24 Desember 2008**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Agusnawati  
NPM : 0905230913  
Program Studi : Ilmu Administrasi  
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Terhadap Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Berdasarkan Persepsi Karyawan Tetap Bagian Operasional di Wisma Makara Universitas Indonesia

**Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.**

### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Drs. Muh. Azis Muslim, M.Si (.....)

Sekretaris Sidang: Umanto Eko P., S.Sos, M.Si. (.....)

Pembimbing : Drs. Heri Fathurahman, M.Si (.....)

Penguji Ahli : Dra. Eva Andayani, M.Si (.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 24 Desember 2008

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah Yang Maha Kuasa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sosial dalam bidang Ilmu Administrasi Niaga pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
- 2) Drs. Asrori, M.A, FLMI selaku Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
- 3) Drs. M. Azis Muslim, M.Si, selaku Sekretaris Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, serta Ketua Sidang dalam sidang skripsi ini.
- 4) Drs. Achmad Fauzi, M.E, selaku Ketua Program Studi Administrasi Niaga Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
- 5) Drs. Heri Fathurahman, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
- 6) Seluruh staf sekretariat Ekstensi dan seluruh staf perpustakaan FISIP dan Pusat yang telah banyak membantu penulis dalam mencari bahan penulisan maupun mencari dosen.
- 7) Prof. dr. Asman Boedisantoso R. dan staf Yayasan Beasiswa Prof. Asman Boedisantoso yang telah memberikan bantuan beasiswa untuk mengikuti pendidikan di FISIP UI.

- 8) Pengelola dan Karyawan Wisma Makara Universitas Indonesia, yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
- 9) Suami, anak serta keluarga besar saya yang telah memberikan bantuan, dukungan material dan moral; dan
- 10) Rekan-rekan seangkatan di FISIP dan rekan-rekan sekantor yang selalu memberikan semangat dan telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, saya berharap Allah S.W.T. berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Depok, 24 Desember 2008

Agusnawati

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agusnawati  
NPM : 0905230913  
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga  
Departemen : Ilmu Administrasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**ANALISIS KEPUASAN TERHADAP FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA BERDASARKAN PERSEPSI  
KARYAWAN TETAP BAGIAN OPERASIONAL  
DI WISMA MAKARA UNIVERSITAS INDONESIA**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada tanggal : 24 Desember 2008

Yang menyatakan



(Agusnawati)

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
ABSTRAK .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Pokok Permasalahan .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.5 Sistematika Penulisan .....	11
<b>2. KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>13</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	13
2.2 Kontruksi Model Teoritis .....	15
2.2.1 Peranan dan Pengelolaan Sumber Daya Manusia.....	15
2.2.2 Kepuasan Kerja .....	17
2.2.3 Sikap dan Persepsi .....	22
2.2.4 Pentingnya Kepuasan Kerja .....	23
2.2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	25
2.3 Operasionalisasi Konsep .....	31
2.4 Metode Penelitian .....	33
2.4.1 Pendekatan Penelitian .....	33
2.4.2 Jenis/Tipe Penelitian .....	33
2.4.3 Teknik Pengumpulan Data .....	34
2.4.4 Lokasi Penelitian .....	35
2.4.5 Populasi dan Sampel Penelitian .....	35
2.4.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	36
<b>3. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>
3.1 Latar belakang berdirinya Wisma Makara .....	39
3.2 Tujuan dan Perkembangan Wisma Makara ....	41
3.3 Bidang Usaha, Fasilitas dan Layanan Wisma Makara .....	42
3.4 Manajemen Wisma Makara .....	43
3.4.1 Struktur organisasi, Tugas dan Wewenang .....	43
3.4.2 Karakteristik Sumber daya manusia .....	48
3.7 Implementasi pemenuhan kepuasan kerja karyawan Wisma Makara.	50



<b>4. ANALISIS KEPUASAN TERHADAP FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA .....</b>	<b>53</b>
4.1 Analisis Karakteristik Responden .....	53
4.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
4.1.2 Berdasarkan Usia .....	54
4.1.3 Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	55
4.1.4 Berdasarkan Masa Kerja .....	56
4.1.5 Berdasarkan Status Pernikahan .....	57
4.2 Analisis Statitik Persepsi Kepuasan Karyawan Terhadap Faktor- faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	57
4.2.1 Dimensi Karakteristik Pekerjaan .....	58
4.2.2 Dimensi Ganjaran yang Diterima .....	64
4.2.3 Dimensi Kondisi Kerja .....	76
4.2.4 Dimensi Rekan Kerja .....	80
4.2.5 Dimensi Penyeliaan .....	84
4.2.6 Dimensi Kesesuaian Kepribadian-Pekerjaan .....	88
4.3 Perhitungan Skala Penilaian atas Indikator .....	88
<b>5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>98</b>
5.1 Kesimpulan .....	98
5.2 Saran .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>101</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Referensi Penelitian .....	13
Tabel 2.2.	Operasionalisasi Konsep .....	32
Tabel 2.3.	Skor Kepentingan Tiap Indikator .....	37
Tabel 3.1.	Fasilitas dan Layanan Wisma Makara .....	43
Tabel 3.2.	Distribusi Karyawan Wisma Makara .....	53
Tabel 4.1.	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
Tabel 4.2.	Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	54
Tabel 4.3.	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	55
Tabel 4.4.	Distribusi Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	56
Tabel 4.5.	Identitas Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....	57
Tabel 4.6.	Jawaban Responden untuk Dimensi Karakteristik Pekerjaan (Pekerjaan cukup menarik sehingga tidak bosan).....	58
Tabel 4.7	Jawaban Responden untuk Dimensi Karakteristik Pekerjaan (Pekerjaan menantang secara mental).....	59
Tabel 4.8	Jawaban Responden untuk Dimensi Karakteristik Pekerjaan (Pekerjaan memberi peluang terhadap beragam keterampilan yang dimiliki) .....	60
Tabel 4.9	Jawaban Responden untuk Dimensi Karakteristik Pekerjaan (Pekerjaan menawarkan beragam tugas) .....	61
Tabel 4.10	Jawaban Responden untuk Dimensi Karakteristik Pekerjaan (Pekerjaan menawarkan peluang untuk berfikir & bertindak mandiri) .....	62
Tabel 4.11	Jawaban Responden untuk Dimensi Karakteristik Pekerjaan (Peluang menyelesaikan pekerjaan dari awal sampai akhir) .....	63
Tabel 4.12	Jawaban Responden untuk Dimensi Ganjaran yang Diterima (Perbandingan dengan rekan kerja pada posisi yang sama) .....	64
Tabel 4.13	Jawaban Responden untuk Dimensi Ganjaran yang Diterima (Kesesuaian pendapatan dengan harapan) .....	65
Tabel 4.14	Jawaban Responden untuk Dimensi Ganjaran yang Diterima (Kesesuaian pendapatan yang diterima dengan tuntutan pekerjaan) .....	66
Tabel 4.15	Jawaban Responden untuk Dimensi Ganjaran yang Diterima (Kesesuaian pendapatan dengan ketrampilan yang dimiliki .....	67
Tabel 4.16	Jawaban Responden untuk Dimensi Ganjaran yang Diterima (Kesesuaian dengan yang diberikan perusahaan sejenis) .....	68
Tabel 4.17	Jawaban Responden untuk Dimensi Ganjaran yang Diterima (Pendapatan yang diterima di atas standar) .....	69
Tabel 4.18	Jawaban Responden untuk Dimensi Ganjaran yang Diterima (Perusahaan menawarkan peluang promosi secara reguler dan adil) .....	71
Tabel 4.19	Jawaban Responden untuk Dimensi Kondisi Kerja (Kebersihan dan kenyamanan tempat bekerja) .....	72
Tabel 4.20	Jawaban Responden untuk Dimensi Kondisi Kerja (Ruang kerja memberi ketenangan untuk menyelesaikan pekerjaan) .....	73

Tabel 4.21	Jawaban Responden untuk Dimensi Kondisi Kerja (Kemudahan memperoleh dan ketersediaan sarana kerja) .....	74
Tabel 4.22	Jawaban Responden untuk Dimensi Kondisi Kerja (Keadaan sekitar memberikan keamanan & tidak merepotkan) .....	75
Tabel 4.23	Jawaban Responden untuk Dimensi Rekan Kerja (Dukungan teknis yang diberikan rekan kerja membantu pekerjaan) .....	77
Tabel 4.24	Jawaban Responden untuk Dimensi Rekan Kerja (Dukungan sosial: kesediaan membicarakan masalah kerja & pribadi) .....	78
Tabel 4.25	Jawaban Responden untuk Dimensi Rekan Kerja (Rekan kerja memiliki keramahan dan mau bekerjasama) .....	79
Tabel 4.26	Jawaban Responden untuk Dimensi Penyeliaan (Adanya informasi dari atasan berkaitan dengan prestasi kerja) .....	81
Tabel 4.27	Jawaban Responden untuk Dimensi Penyeliaan (Atasan memuji hasil kerja yang bagus) .....	81
Tabel 4.28	Jawaban Responden untuk Dimensi Penyeliaan (Atasan memberi cukup bimbingan) .....	83
Tabel 4.29	Jawaban untuk Dimensi Kesesuaian Kepribadian-Pekerjaan (Pekerjaan sesuai dengan kepribadian yang dimiliki) .....	84
Tabel 4.30	Jawaban untuk Dimensi Kesesuaian Kepribadian-Pekerjaan (Pendidikan dan keterampilan memberi andil dalam pekerjaan) ....	85
Tabel 4.31	Jawaban untuk Dimensi Kesesuaian Kepribadian-Pekerjaan (Kepuasan penempatan pada posisi yang sesuai dengan minat) .....	86
Tabel 4.32	Skor dan Skala Penilaian Dimensi Karakteristik Pekerjaan .....	89
Tabel 4.33	Skor dan Skala Penilaian Dimensi Ganjaran yang Diterima .....	90
Tabel 4.34	Skor dan Skala Penilaian Dimensi Kondisi Kerja .....	92
Tabel 4.35	Skor dan Skala Penilaian Dimensi Rekan Kerja .....	93
Tabel 4.36	Skor dan Skala Penilaian Dimensi Penyeliaan .....	94
Tabel 4.37	Skor dan Skala Penilaian Dimensi Kesesuaian Kepribadian- Pekerjaan .....	95
Tabel 4.38	Rekapitulasi nilai skor dan persepsi karyawan terhadap dimensi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Kerja .....	96

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Wisma Makara UI..... 44



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuisisioner
Lampiran 2	Pedoman Wawancara
Lampiran 3	Transkrip Wawancara

