



UNIVERSITAS INDONESIA

**PERSEPSI ENGINEER ATAS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA DI MANAGED SERVICES
DEPARTMENT PT ERICSSON INDONESIA**

SKRIPSI

**RIZKA EKAWATI
0606057136**

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



UNIVERSITAS INDONESIA

**PERSEPSI ENGINEER ATAS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA DI MANAGED
SERVICES DEPARTMENT PT ERICSSON INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial Dalam Bidang Ilmu Administrasi**

**RIZKA EKAWATI
0606057136**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM SARJANA EKSTENSI DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN SUMBER DAYA MANUSIA
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 : Rizka Ekawati

NPM : 0606057136

Tanda Tangan : 

Tanggal : 3 Januari 2009

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Rizka Ekawati
NPM : 0606057136
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga
Judul Skripsi : Persepsi *Engineer* Atas Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja di Managed Services Department PT. Ericsson 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 Niaga, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Drs. Muh. Azis Muslim, M.Si. (.....)

Ketua Sidang : Dr. Djaka Permana, M.Si. (.....)

Sekretaris Sidang : Drs. Achmad Fauzi, ME (.....)

Penguji Ahli : Drs. Pantius D. Soeling, M.Si (.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 18 Desember 2008

KATA PENGANTAR/ UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT., 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 Jurusan 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, MSC sebagai Dekan FISIP UI
2. Dr. Drs. Roy V. Salomo, M.Soc.Sc sebagai Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI
3. Drs. Asrori, MA. FLMI sebagai Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi FISIP UI
4. Drs. Muh. Azis Muslim, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Drs. Achmad Fauzi, ME sebagai Penasihat Akademik Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Niaga FISIP UI
6. Bapak Dr. Djaka Permana, M.Si, selaku Ketua Sidang
7. Bapak Drs Pantius D. Soeling, M.Si, selaku penguji ahli
8. Bapak/Ibu Dosen PE FISIP UI yang telah memberikan ilmunya dan kesabarannya dalam membimbing kami khususnya peneliti
9. Bapak Tri Waluyo Sejati, yang telah memberikan pengarahan, ilmu, penjelasan, dan informasi dalam membantu peneliti dalam memperoleh data – data untuk penyusunan skripsi
10. Teman-teman *Engineer Managed Services Department* PT. Ericsson Indonesia yang telah banyak membantu usaha dalam memperoleh data yang saya perlukan.
11. Ayah, Ibu dan kakak-kakak saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.

12. Andika Dwimora, suami tersayang yang selalu memberikan dukungan penuh dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini dan

13. Teman-temen Administrasi Niaga FISIP UI angkatan 2006 yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata , saya berharap Allah SWT., berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Depok, 29 Desember 2008

Rizka Ekawati



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

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

Nama : Rizka Ekawati
NPM : 0606057136
Program Studi : Administrasi Niaga
Departemen : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Skripsi

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

Persepsi *Engineer* Atas Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja di *Managed Services Department* PT. Ericsson 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 : 3 Januari 2009
Yang menyatakan



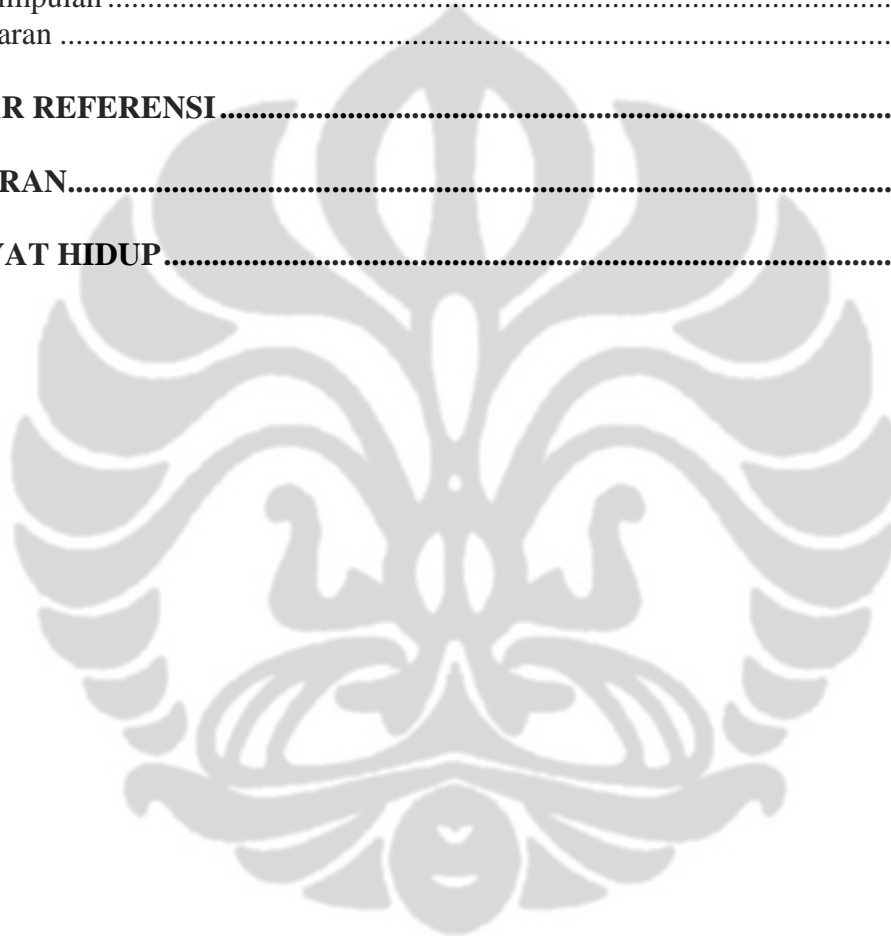
(Rizka Ekawati)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Pokok Permasalahan	4
1.3. Tujuan Penelitian dan Signifikansi Penelitian	4
1.4. Signifikansi penelitian :	4
1.5. Sistematika Penulisan	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Tinjauan Pustaka	7
2.2. Konstruksi Model Teoritis	8
2.2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2.2.1.1. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2.2.2. Kepuasan Kerja	10
2.2.2.1. Pengertian Kepuasan Kerja	10
2.2.2.2. Teori Kepuasan Kerja	12
2.2.2.3. Faktor-Faktor Kepuasan Kerja	16
2.2.2.4. Dampak Dari Kepuasan dan Ketidak Puasan Kerja	21
2.2.3. Persepsi	23
2.2.3.1. Pengertian Persepsi	23
BAB 3 METODE PENELITIAN	25
3.1. Metode Penelitian	25
3.1.1. Pendekatan Penelitian	25
3.1.2. Jenis Penelitian	25
3.1.3. Populasi dan Sampel	26
3.1.4. Lokasi dan Waktu Penelitian	27
3.1.5. Teknik Pengumpulan Data	27
3.1.6. Teknik Analisis Data	27
3.2. Operasionalisasi Konsep	29

BAB 4 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	32
4.1. Profil PT. Ericsson Indonesia	32
4.2. Visi dan Misi.....	32
4.2.1. Visi.....	32
4.2.2. Misi.....	33
4.3. Budaya Kerja dan Kekuatan Perusahaan	33
4.3.1. Budaya Kerja	33
4.3.2. Kekuatan dan Kelebihan PT. Ericsson Indonesia.....	33
4.4. Sumber Daya Manusia Perusahaan.....	34
4.4.1. Karyawan Permanen.....	34
4.4.2. Karyawan <i>Outsourcing</i>	34
4.5. Manajemen dan Organisasi.....	35
4.5.1. <i>Account Division</i>	36
4.5.2. <i>Support Division</i>	36
4.6. Bidang Usaha Perusahaan.....	37
4.7. Pasar PT. Ericsson Indonesia.....	38
4.8. Penerapan Remunerasi.....	38
4.8.1. Pengupahan.....	38
4.8.2. Macam-Macam Tunjangan	39
4.8.2.1. Tunjangan Hari Raya.....	39
4.8.2.2. Jaminan Sosial Tenaga Kerja (Jamsostek)	39
4.8.2.3. Asuransi Kesehatan	39
4.8.2.4. <i>Life insurance</i> / Asuransi Jiwa.....	39
4.8.2.5. Tunjangan Relokasi	40
4.8.2.6. Penunjang Kerja.....	40
4.8.3. Upah Lembur	41
4.8.3.1. Kerja Lembur.....	41
4.8.3.2. <i>Irregular Working Hours</i> (Jam Kerja Tidak Biasa)	41
4.8.4. Cuti	41
4.8.4.1. Izin Meninggalkan Pekerjaan	41
4.8.5. Pelatihan/ Training Karyawan	42
4.8.6. Pemberian Beasiswa	42
4.8.7. <i>Team Building</i>	42
 BAB 5 ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN	
KERJA ENGINEER MANAGED SERVICES DEPARTMENT PT.	
ERICSSON INDONESIA	43
5.1. Karakteristik Responden.....	43
5.1.1. Jenis Kelamin.....	43
5.1.2. Status Perkawinan.....	44
5.1.3. Usia Responden	45
5.1.4. Pendidikan Formal Terakhir	46
5.2. Persepsi Karyawan Atas Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja ...	46
5.2.1. Pencapaian Prestasi (<i>Achievement</i>).....	47
5.2.2. Pengakuan (<i>Recognition</i>).....	51
5.2.3. Tanggung Jawab (<i>Responsibility</i>).....	54

5.2.4. Kesempatan untuk Maju (<i>Advancement</i>).....	57
5.2.5. Pekerjaan itu Sendiri (<i>Work It Self</i>)	60
5.2.6. Supervisi	63
5.2.7. Promosi (<i>Promotion</i>)	66
5.2.8. Upah dan Gaji (<i>Pay</i>)	69
5.2.9. Rekan Kerja (<i>Co-Worker</i>).....	72
5.2.10. Kondisi Kerja (<i>Working Condition</i>)	75
5.3. Perhitungan Skor atas Indikator.....	78
BAB 6 SIMPULAN DAN SARAN.....	81
6.1. Simpulan	81
6.2. Saran	81
DAFTAR REFERENSI.....	82
LAMPIRAN.....	86
RIWAYAT HIDUP.....	93



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasionalisasi Konsep Kepuasan Kerja	29
Tabel 4.1	Status Karyawan Permanen	34
Tabel 5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	44
Tabel 5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 5.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Formal Terakhir.....	46
Tabel 5.5	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Perusahaan Menempatkan Karyawan Pada Posisi/Jabatan Yang Sesuai Dengan Kemampuan.....	47
Tabel 5.6	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Perusahaan Memberikan Penghargaan Yang Layak Bagi Karyawan Berprestasi	49
Tabel 5.7	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Sistem Penilaian Prestasi Dilakukan Secara Objektif.....	50
Tabel 5.8	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Atasan Senantiasa Mengakui Dan Menghargai Hasil Kerja Dari Bawahannya	51
Tabel 5.9	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Keterampilan Dan Keahliannya Dihargai Oleh Atasan.....	52
Tabel 5.10	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Atasannya Mau Menerima Pendapat Dan Masukan Dari Bawahannya	53
Tabel 5.11	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Perusahaan Memberikan Sangsi Yang Tegas Bagi Karyawan Yang Tidak Melaksanakan Tanggung Jawab	54
Tabel 5.12	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Setiap Karyawan Diberikan Kewenangan Dalam Melaksanakan Dan Menyelesaikan Pekerjaannya.....	55
Tabel 5.13	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Tanggung Jawab Yang Diberikan Membuat Karyawan Leluasa Dalam Mengambil Keputusan Untuk Pekerjaannya	56

Tabel 5.14	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Perusahaan Memberikan Kesempatan Bagi Karyawan Untuk Mengikuti Training, Seminar, dll	57
Tabel 5.15	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Perusahaan Memberikan Kesempatan Bagi Karyawan Untuk Melanjutkan Pendidikan	58
Tabel 5.16	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Perusahaan Memberikan Kebebasan Kepada Karyawan Dalam Menentukan Perencanaan Karier Yang Diinginkan.....	59
Tabel 5.17	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Perusahaan Memberikan Penjelasan Sebelumnya Mengenai Uraian Pekerjaan Dengan Lengkap.....	60
Tabel 5.18	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Mereka Sangat Menyukai Bidang Pekerjaan Yang Dilakukan Saat Ini.....	61
Tabel 5.19	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Pekerjaan Yang Dilakukan Cukup Menantang.....	62
Tabel 5.20	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Sistem Kepemimpinan Perusahaan Mendorong Karyawan Untuk Berprestasi.....	63
Tabel 5.21	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Komunikasi Antara Atasan Dan Bawahan Berjalan Dua Arah.....	64
Tabel 5.22	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Atasan Membimbing Dan Mengajarkan Teknik Pekerjaan Yang Baik.....	65
Tabel 5.23	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Perusahaan Membuka Kesempatan Promosi Untuk Setiap Karyawan	66
Tabel 5.24	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Perusahaan Memberikan Promosi Berdasarkan Senioritas Karyawan Dikantor	67
Tabel 5.25	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Perusahaan Memberikan Promosi Berdasarkan Kinerja Karyawan.....	68
Tabel 5.26	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Gaji Yang Diterima Sesuai Dengan Beban Kerja.....	69
Tabel 5.27	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Upah Lembur Yang Diterima Memadai.....	70
Tabel 5.28	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Tunjangan Yang Diberikan Memadai	71

Tabel 5.29	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Kerja Sama Antara Teman Sekerja Berjalan Dengan Harmonis	72
Tabel 5.30	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Teman Sekerja Mau Membantu Menyelesaikan Tugas-Tugas	73
Tabel 5.31	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Mereka Memiliki Kesempatan Untuk Melakukan Acara Sosialisasi Dengan Rekan Kerja Di Luar Jam Kerja	74
Tabel 5.32	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Mereka Puas Dengan Jam Kerja Yang Sudah Diterapkan Oleh Perusahaan.....	75
Tabel 5.33	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Lingkungan Mereka Bekerja Terasa Nyaman.....	76
Tabel 5.34	Pendapat Responden Tentang Pernyataan Karyawan Bahwa Alat-Alat Kerja Diperusahaan Sudah Tersedia Dengan Baik Untuk Menunjang Tugas-Tugas	77
Tabel 5.35	Hasil Perhitungan	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Ericsson Indonesia.....	35
------------------------------------------------------------	----

