



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN
PT SAI INDONESIA**

TESIS

MATIAS MELADO SIHOMBING

0606161634

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
JAKARTA
DESEMBER 2009**



UNIVERSITAS INDONESIA

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN
PT SAI INDONESIA**

TESIS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen

MATIAS MELADO SIHOMBING

0606161634

**FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
KEKHUSUSAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
JAKARTA
DESEMBER 2009**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Matias Melado Sihombing

NPM : 0606161634

Tanda Tangan :

Tanggal : 18 Desember 2009



HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Matias Melado Sihombing
NPM : 060616634
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : Analisis Kepuasan Kerja Karyawan PT SAI Indonesia

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Yanki Hartijasti, MBA (.....)

Penguji : Avanti Fontana, Ph.D., CF, CPBC (.....)

Penguji : Dr. Tengku Ezni Balqiah (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 31 Desember 2009

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Allah Bapa, Putera, dan Roh Kudus yang telah memberi berkat dan kekuatan sehingga karya akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Karya akhir ini disusun sebagai salah satu kewajiban untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna mencapai gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana, Program Studi Magister Manajemen, Universitas Indonesia. Untuk tujuan tersebut, “Analisis Kepuasan Kerja Karyawan PT SAI Indonesia,” dipilih sebagai judul karya akhir.

Untuk menyelesaikan penelitian ini, bantuan dan bimbingan yang amat berharga diberikan oleh berbagai pihak atas segala pengorbanan, kesediaan waktu dan tenaganya. Oleh karena itu, peneliti selayaknya menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya.

1. Prof. Rhenald Kasali, Ph.D., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Indonesia yang memberi kesempatan menuntut ilmu di Universitas Indonesia.
2. Dr. Tengku Ezni Balqiah, selaku Sekretaris Program Bidang Akademik Program Studi Magister Manajemen Universitas Indonesia yang memberikan bimbingan Akademis selama masa perkuliahan.
3. Dr. Yanki Hartijasti, MBA., selaku pengajar dan secara khusus sebagai pembimbing penulisan karya akhir ini, yang telah meluangkan waktunya yang amat berharga dan perhatiannya yang mendalam untuk membimbing dan mengarahkan serta memeriksa secara cermat dan teliti dalam proses penelitian dan penyelesaian karya akhir ini.
4. Avanti Fontana, Ph.D., CF, CPBC; Dr Tengku Ezni Balqiah, dan Dr. Yanki Hartijasti, MBA., selaku tim penguji. Terimakasih atas masukan dan pertanyaannya yang tajam dan kritis.

5. Betty Budiman, selaku Direktur Citra Mandiri dan Yongki Budiman selaku komisaris Citra Mandiri, yang memberikan kesempatan untuk mengikuti tugas belajar pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Indonesia.
6. Harianto Prasetia selaku Direktur Utama PT SAI Indonesia yang memberikan ijin melakukan penelitian di PT SAI Indonesia dan yang bersedia meluangkan waktunya yang berharga dalam proses penelitian ini.
7. Dr. L. Retno Adisoebagy, MM., dan Retno Adisoebagy MM yang senantiasa memberi dukungan dan nasehatnya untuk menyelesaikan proses Studi Magister Manajemen ini.
8. Lily Toli selaku sekretaris PT SAI Indonesia dan Ibu Henny dari departemen HRD & GA PT SAI Indonesia yang dengan penuh kesabaran membantu proses pengumpulan data untuk keperluan penelitian ini.
9. Seluruh dosen Program Studi Magister Manajemen Universitas Indonesia yang telah membimbing selama masa perkuliahan.
10. Kepada seluruh karyawan PT SAI Indonesia yang telah meluangkan waktunya yang berharga untuk memberikan data yang diperlukan untuk penelitian ini.
11. Seluruh staf perpustakaan Program Studi Magister Manajemen Universitas Indonesia yang telah melayani dengan baik untuk menyediakan buku-buku dan bahan acuan selama perkuliahan dan penulisan karya akhir.
12. Seluruh staf administrasi Program Studi Magister Manajemen Universitas Indonesia.
13. Kedua orang tua: Hasiholan Sihombing (alm) dan Maya Napitupulu, yang telah melahirkan, membesarkan dan memberikan semangat dan kasih sayangnya, serta adek-adek dengan segala dukungannya.
14. Teman-teman mahasiswa angkatan 2006 yang telah banyak membantu proses pembelajaran dalam perkuliahan Program Magister Manajemen Universitas Indonesia, khususnya kepada M. Iman Djumaedi atas keteladanan dan semangatnya yang tak pernah pudar.

Akhirnya, ungkapan terimakasih disampaikan kepada siapa saja yang pernah turut serta dalam proses pembelajaran dalam hidup ini, khususnya dalam studi di Universitas Indonesia, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Sangat disadari bahwa masih terdapat kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam karya akhir ini. Oleh karena itu, segala saran dan kritiknya sangat dihargai. Semoga penelitian ini berguna bagi siapa saja yang mau memanfaatkannya, demi perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 18 Desember 2009

Matias Melado Sihombing



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

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

Nama : Matias Melado Sihombing
NPM : 0606161634
Program Studi : Magister Manajemen
Departemen :
Fakultas : Ekonomi
Jenis Karya : Tesis

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

Analisis Kepuasan Kerja Karyawan PT SAI Indonesia

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 31 Desember 2009

Yang menyatakan

(Matias Melado Sihombing)

vii

ABSTRAK

Nama : Matias Melado Sihombing
Program Studi : Magister Manajemen
Judul : Analisis Kepuasan Kerja Karyawan PT SAI Indonesia

Tujuan studi ini adalah meneliti kepuasan kerja karyawan PT SAI Indonesia, cabang Jakarta. PT SAI Indonesia merupakan bagian dari Martha Tilaar Group. Instrumen survei yang digunakan adalah *Job Satisfaction Survey* (Spector, 1997). Analisis data menggunakan statistik deskriptif, analisis regresi berganda dan uji perbedaan rerata. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa kategori skor rerata tingkat kepuasan secara umum adalah memuaskan. Delapan dimensi kepuasan kerja adalah memuaskan, sementara dimensi tunjangan tidak memuaskan. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa empat dimensi kepuasan kerja, yakni dimensi promosi, penghargaan, rekan kerja, dan pekerjaan, memiliki pengaruh signifikan untuk memprediksi kepuasan kerja secara umum. Lima dimensi lainnya tidak berpengaruh secara signifikan. Hasil uji perbedaan rerata menunjukkan perbedaan signifikan tingkat kepuasan kerja berdasarkan faktor usia, posisi jabatan, dan status perkawinan terhadap beberapa dimensi kepuasan kerja.

Kata kunci:

Kepuasan kerja, imbalan, promosi, supervisi, tunjangan, penghargaan, kondisi kerja, rekan kerja, pekerjaan, komunikasi.

ABSTRACT

Name : Matias Melado Sihombing
Study Program : Master of Management
Title : Analysis of Employee Job Satisfaction at PT SAI Indonesia

The goal of this study was to investigate employee job satisfaction at PT SAI Indonesia, Jakarta. PT SAI Indonesia is part of Martha Tillaar Group. The instrument of survey was Job Satisfaction Survey (Spector, 1997). Analysis of data used descriptive statistic, regression analysis and test of mean difference. Based on the result of this study suggests that mean score of general job satisfaction was satisfied. The eight facets were satisfied and contingent benefits was not satisfied. The result of regression analysis showed that the four facets, namely promotion, contingent rewards, coworkers, and nature of work have significant effect to predict on overall employee job satisfaction. The five other facets were not significant. The result of mean score of difference showed significant differences in job satisfaction between age, job level, and marriage status of some facets of job satisfaction.

Key words:

Job satisfaction, pay, promotion, supervision, fringe benefits, contingent rewards, operating conditions, nature of work, coworkers, and communication.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Kepuasan Kerja	6
2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja	6
2.1.2 Latar Belakang Sejarah Kepuasan Kerja	7
2.1.3 Teori-Teori Kepuasan Kerja	10
2.1.4 Dimensi Kepuasan Kerja	13
2.1.4.1 Imbalan (<i>Pay</i>)	14
2.1.4.2 Promosi (<i>Promotions</i>)	16
2.1.4.3 Supervisi (<i>Supervision</i>)	17
2.1.4.4 Tunjangan (<i>Fringe Benefits</i>)	19

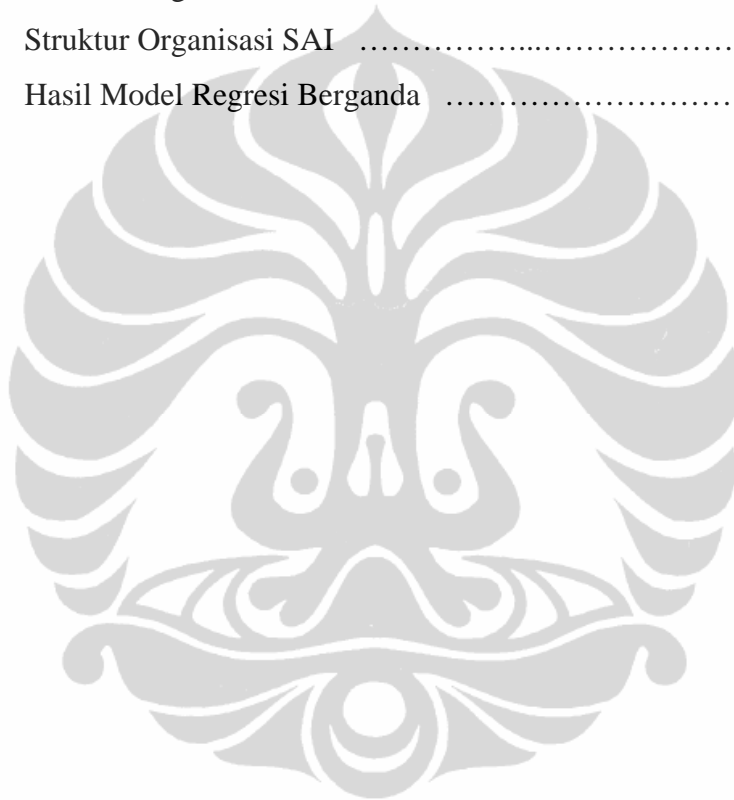
2.1.4.5 Penghargaan (<i>Contingent Rewards</i>)	20
2.1.4.6 Kondisi Kerja (<i>Operating Conditions</i>)	20
2.1.4.7 Rekan Kerja (<i>Coworkers</i>)	21
2.1.4.8 Pekerjaan (<i>Nature of Work</i>).....	22
2.1.4.9 Komunikasi (<i>Communication</i>)	23
2.1.5 Hasil Penelitian Kepuasan Kerja	25
2.1.6 Model Penelitian	27
2.2 Faktor Demografi dan Kepuasan Kerja	27
2.2.1 Gender	28
2.2.2 Usia	29
2.2.3 Jenjang Pendidikan	30
2.2.4 Masa Kerja	31
2.2.5 Posisi Jabatan	31
2.2.6 Status Perkawinan	32
2.2.7 Jumlah Tanggungan	32
BAB 3 GAMBARAN UMUM SUBYEK PENELITIAN	33
3.1 Sejarah Singkat Organisasi.	33
3.2 Visi dan Misi MTG	34
3.2.1 Visi	35
3.2.2 Misi	35
3.3 Produk Perusahaan	35
3.4 Struktur Organisasi	37
3.4.1 Struktur Organisasi Induk, MTG	37
3.4.2 Struktur Organisasi SAI	39
3.5 Data Sumber Daya Manusia	39
3.6 Prestasi dan Penghargaan	41
BAB 4 METODOLOGI PENELITIAN	42
4.1 Disain Penelitian	42
4.2 Metode Pengumpulan Data	42

4.2.1 Data Primer	42
4.2.2 Data Sekunder	43
4.3 Metode Pengambilan Sampel	43
4.4 Kuesioner	43
4.4.1 Disain Kuesioner	43
4.4.2 Format Pertanyaan dan Jawaban	48
4.4.3 Skala Pengukuran Kuesioner	48
4.5 Pengujian Alat Ukur Penelitian	49
4.5.1 Instrumen Penelitian	49
4.5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	49
4.5.2.1 Validitas	50
4.5.2.2 Reliabilitas	55
4.6 Metode Analisis Data	56
4.6.1 Analisis Deskriptif	56
4.6.2 Analisis Regresi Berganda	57
4.6.2 Uji T dan ANOVA	58
4.7 Definisi Operasional	60
BAB 5 ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	64
5.1 Subyek Penelitian	64
5.1.1 Data Responden	64
5.1.2 Deskripsi Responden	64
5.2 Deskripsi Kepuasan Kerja PT SAI Indonesia	67
5.2.1 Kepuasan terhadap Pekerjaan (<i>Nature of Work</i>)	68
5.2.2 Kepuasan terhadap Rekan Kerja (<i>Coworkers</i>)	69
5.2.3 Kepuasan terhadap Supervisi (<i>Supervision</i>)	70
5.2.4 Kepuasan terhadap Komunikasi (<i>Communication</i>)	71
5.2.5 Kepuasan terhadap Promosi (<i>Promotion</i>)	73
5.2.6 Kepuasan terhadap Imbalan (<i>Pay</i>)	74
5.2.7 Kepuasan terhadap Kondisi Kerja (<i>Operating Conditions</i>)	75
5.2.8 Kepuasan terhadap Promosi (<i>Contingent Rewards</i>)	76

5.2.9 Kepuasan terhadap Tunjangan (<i>Fringe Benefits</i>)	77
5.3 Prediktor Kepuasan Kerja	80
5.4 Tingkat Kepuasan Kerja dan Faktor Demografi	82
5.4.1 Gender	82
5.4.2 Usia	83
5.4.3 Masa Kerja	86
5.4.4 Posisi Jabatan	86
5.4.5 Status Perkawinan	88
5.6 Diskusi	91
5.6.1 Gambaran Umum Kepuasan Kerja	91
5.6.2 Dimensi yang Memengaruhi Kepuasan Kerja	100
5.6.3 Kepuasan Kerja dan Faktor Demografi	103
BAB 6 KESIMPULAN, SARAN DAN PENELITIAN SELANJUTNYA	105
6.1 Kesimpulan	105
6.2 Saran	106
6.3 Penelitian Selanjutnya	109
DAFTAR PUSTAKA	111
Lampiran	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Conceptual Framework Of Factors Affecting Job Satisfaction/Dissatisfaction</i>	13
Gambar 2.2	Model Penelitian: Hubungan Sembilan Dimensi Kepuasan Kerja terhadap Kepuasan Kerja secara Umum	27
Gambar 3.1	Struktur Organisasi MTG	38
Gambar 3.2	Struktur Organisasi SAI	39
Gambar 5.1	Hasil Model Regresi Berganda	81



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Komposisi Karyawan SAI, Cabang Jakarta	40
Tabel 4.1	Penomoran Skor <i>Job Satisfaction Survey</i>	47
Tabel 4.2	Skala Likert Empat <i>point</i>	48
Tabel 4.3	Rangkuman Instrumen Penelitian	54
Tabel 4.4	Reliabilitas Konsistensi SAI, Spector, Franek, dan Kaltenbaugh	56
Tabel 4.5	Klasifikasi <i>Mean Score Average</i>	57
Tabel 4.6	Uraian Sembilan Dimensi Kepuasan Kerja	60
Tabel 5.1	Tingkat Pengembalian Kuesioner	64
Tabel 5.2	Gambaran Umum Responden	65
Tabel 5.3	Deskripsi Kepuasan Kerja PT SAI Indonesia	67
Tabel 5.4	Rerata Pernyataan Dimensi Pekerjaan	68
Tabel 5.5	Rerata Pernyataan Dimensi Rekan Kerja	69
Tabel 5.6	Rerata Pernyataan Dimensi Supervisi	70
Tabel 5.7	Rerata Pernyataan Dimensi Komunikasi	72
Tabel 5.8	Rerata Pernyataan Dimensi Promosi	73
Tabel 5.9	Rerata Pernyataan Dimensi Imbalan	74
Tabel 5.10	Rerata Pernyataan Dimensi Kondisi Kerja	75
Tabel 5.11	Rerata Pernyataan Dimensi Penghargaan	77
Tabel 5.12	Rerata Pernyataan Dimensi Tunjangan	78
Tabel 5.13	Gender dan Kepuasan Kerja	83
Tabel 5.14	Usia dan Kepuasan Kerja	84
Tabel 5.15	Masa Kerja dan Kepuasan Kerja	86
Tabel 5.16	Posisi Jabatan dan Kepuasan Kerja	87
Tabel 5.17	Status Perkawinan dan Kepuasan Kerja	89
Tabel 5.18	<i>The Top Five Contributors to Job Satisfaction</i>	98
Tabel 5.19	Skor Rerata Kepuasan Kerja SAI, Spector, Franek, dan Kaltenbaugh	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Instrumen Penelitian	
	A. Surat Permohonan	L-1
	B. Data Responden	L-2
	C. Lembar Kuesioner	L-3
Lampiran 2	Uji Validitas Variabel	L-6
Lampiran 3	Uji Reliabilitas Variabel	L-27
Lampiran 4	Hasil Model Regresi Berganda	L-31
Lampiran 5A	Uji T dan ANOVA, Perbedaan Tingkat Kepuasan Kerja Berdasarkan Faktor Demografi terhadap Sembilan Sembilan Dimensi Kepuasan Kerja	L-32
Lampiran 5B	Uji T dan ANOVA, Perbedaan Tingkat Kepuasan Kerja Berdasarkan Faktor Demografi terhadap Kepuasan Kerja secara Umum	L-61
Lampiran 6A	Struktur Organisasi Sub <i>Division Trade Marketing</i>	L-67
Lampiran 6B	Struktur Organisasi <i>Sales Promotion</i>	L-68
Lampiran 6C	Struktur Organisasi <i>Sales & Distribution</i>	L-69
Lampiran 6D	Struktur Organisasi <i>Commercial Division Organization</i>	L-70