



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA  
DENGAN KINERJA KARYAWAN  
PADA PT ASURANSI JIWasRAYA (PERSERO)  
KANTOR CABANG JAKARTA TIMUR**

**SKRIPSI**

**WIDIANA SASTI KIRANA**

**0806379872**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM SARJANA EKSTENSI  
DEPOK  
JUNI 2010**



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA  
DENGAN KINERJA KARYAWAN  
PADA PT ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO)  
KANTOR CABANG JAKARTA TIMUR**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana**

**WIDIANA SASTI KIRANA**

**0806379872**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM SARJANA EKSTENSI PROGRAM STUDI ILMU  
ADMINISTRASI NIAGA  
DEPOK  
JUNI 2010**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Widiana Sasti Kirana  
NPM : 0806379872  
Tanda Tangan :  
Tanggal: : Juni 2010



## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : Widiana Sasti Kirana  
NPM : 0806379872  
Program Studi : Administrasi Niaga  
Judul Skripsi : Hubungan antara Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan Pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero) Kantor Cabang Jakarta Timur

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

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing :  
**Drs. Heri Fathurahman, Msi** ( )

Penguji :  
**Drs. Asrori MA, FLMI** ( )

Ketua Sidang :  
**Ir. Bernardus Y.N, MSM, Ph.D** ( )

Sekretaris Sidang :  
**Dra. Fibria Indriati, M.Si** ( )

Ditetapkan di : Depok  
Tanggal : 5 Juli 2010

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah SWT Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah mencurahkan karunia dan rahmat-Nya, sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat menyelesaikan program pendidikan Strata Satu (S-1) di Universitas Indonesia.

Dalam penulisan skripsi yang berjudul Hubungan Antara Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan Pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero) (Studi kasus pada agen kantor cabang Jakarta Timur), Penulis mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesarnya kepada :

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, M.Sc, selaku Dekan FISIP UI.
2. Dr. Roy Valiant Salomo, M.Soc.Sc, selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi.
3. Dra. Fibria Indriati, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Niaga.
4. Drs. Asrosi MA, FLMI, selaku Ketua Program Sarjana Ekstensi.
5. Drs. Heri Fathurahman, Msi. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, dukungan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh dosen pengajar jurusan administrasi niaga yang telah mengajar dan mendidik penulis dengan ketulusan
7. Seluruh staff perpustakaan FISIP UI yang senantiasa menanti para mahasiswa yang ingin menggali ilmu lebih dalam dari pagi hingga malam.
8. Secara khusus Penulis juga mengahaturkan terima kasih yang tak terhingga kepada Ibu, Bapak dan mas Bayu yang selalu mendukung penuh cinta dan kasih sayang, selalu mendoakan setiap saat, selalu memberikan nasihat yang menyejukkan hati sehingga membuat Penulis merasa yakin untuk terus maju.

9. Karyawan-Karyawan PT Asuransi Jiwasraya (Persero) kantor cabang Jakarta Timur yang telah membantu penulis untuk mengisi kuesioner dan mendapatkan data.
10. Kepada seseorang yang telah memenuhi separuh hidup penulis, terimakasih atas semua bantuan, dukungan, kritik, saran dan kasih sayang yang telah diberikan selama ini.
11. Praningtyas P.H terimakasih atas *gadget* nya yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Teman-teman seperjuangan satu bimbingan : Wenny, Mumuth, Nala, Nana dan Wendy. Terimakasih atas kerjasamanya selama masa bimbingan.
13. Sahabat-Sahabat jurusan Administrasi, khususnya Mira, Mia, Mita, Ucil, Indah, Desi, Uthie, Maheka, Santo, Riski Hilmawan yang telah memberikan dukungan dan keceriaan kepada penulis serta membantu sehingga skripsi ini selesai.
14. Dan semua teman-teman Administrasi Niaga yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas kerjasama dan kenangannya selama ini.

Pada akhirnya, Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih ada kekurangan dan untuk itu diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini berguna bagi setiap pembaca.

Depok, Juni 2010

Widiana Sasti Kirana

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

---

---

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

Nama : Widiana Sasti Kirana  
NPM : 0806379872  
Program Studi : Administrasi Niaga  
Departemen : Ilmu Administrasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Skripsi

demikian 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:

**Hubungan antara Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan Pada PT Asuransi Jiwasraya (Persero) (Studi kasus pada agen kantor cabang Jakarta Timur).**

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), 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 sebenar-benarnya.

Dibuat di: Depok

Pada Tanggal : Juni 2010

Yang menyatakan

Widiana Sasti Kirana

## DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
<b>BAB I       PENDAHULUAN</b>	
1.1    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2    Pokok Permasalahan.....	6
1.3    Tujuan Penelitian.....	7
1.4    Signifikansi Penelitian.....	8
1.4.1   Signifikansi Praktis.....	8
1.4.2   Signifikansi Akademis.....	8
1.5    Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II      TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1    Penelitian Terdahulu.....	10
2.2    Konstruksi Model Teoritis.....	13
2.2.1   Kinerja Karyawan.....	13
2.2.1.1   Dimensi-dimensi Kinerja.....	14
2.2.1.2   Penilaian Kinerja Karyawan.....	15
2.2.2   Kepuasan Kerja.....	18



	2.2.2.1 Dimensi-dimensi Kepuasan Kerja....	20
	2.2.2.2 Mengukur Kepuasan Kerja.....	22
	2.2.3 Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan.....	23
2.3	Model Analisis.....	24
2.4	Hipotesis Penelitian.....	25
2.5	Operasionalisasi Konsep.....	25
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
3.1	Pendekatan Penelitian.....	30
3.2	Tipe Penelitian.....	30
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4	Populasi dan Sampel.....	31
3.5	Teknik Analisis Data.....	32
	3.5.1 Distribusi Frekuensi.....	32
	3.5.2 Analisis Korelasi.....	32
<b>BAB IV</b>	<b>HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN PADA PT ASURANSI JIWASRAYA (PERSERO) KANTOR CABANG JAKARTA TIMUR</b>	
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	36
	4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	36
	4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	37
	4.1.3 Nilai-nilai Utama Perusahaan.....	38
4.2	Pembahasan Statistik Deskriptif.....	38
	4.2.1 Karakteristik Responden.....	39
	4.2.1.1 Jenis Kelamin Responden.....	39
	4.2.1.2 Pendidikan Terakhir Responden.....	40
	4.2.1.3 Lama Bekerja Responden.....	41
	4.2.2 Analisis Kepuasan Kerja.....	41
	4.2.2.1 Analisis Dimensi Pekerjaan Itu	42

	Sendiri.....	
4.2.2.2	Analisis Dimensi Upah.....	46
4.2.2.3	Analisis Dimensi Promosi.....	50
4.2.2.4	Analisis Dimensi Supervisi.....	53
4.2.2.5	Analisis Dimensi Rekan Kerja.....	59
4.2.3	Analisis Kinerja Karyawan.....	64
4.2.3.1	Analisis Dimensi Kualitas Hasil Kerja.....	65
4.2.3.2	Analisis Dimensi Kuantitas Hasil Kerja.....	67
4.2.3.3	Analisis Dimensi Pengetahuan Pekerjaan.....	68
4.2.3.4	Analisis Dimensi Kreatifitas.....	71
4.2.3.5	Analisis Dimensi Kerjasama.....	73
4.2.3.6	Analisis Dimensi Inisiatif.....	75
4.2.3.7	Analisis Dimensi Ketergantungan...	77
4.2.3.8	Analisis Dimensi Kualitas Personal.....	79
4.2.4	Analisis Korelasi.....	82
4.2.4.1	Korelasi Rank Spearman.....	82
4.2.4.2	Uji Signifikansi Korelasi Rank Spearman.....	84
BAB V	PENUTUP	
5.1	Kesimpulan.....	86
5.2	Saran.....	86

DAFTAR REFERENSI

LAMPIRAN-LAMPIRAN

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Analisis.....	24
Gambar 4.1 Kurva Uji Z.....	85



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1	Perbandingan Peneitian Terdahulu..... 11
Tabel 3.1	Interval Nilai Koefisien Korelasi dan Kekuatan Hubungan.. 33
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden..... 39
Tabel 4.2	Pendidikan Terakhir Responden..... 40
Tabel 4.3	Lama Bekerja Responden..... 41
Tabel 4.4	Jawaban Responden Untuk Indikator Menyelesaikan Pekerjaan Yang Diberikan Dengan Baik..... 42
Tabel 4.5	Jawaban Responden Untuk Indikator Menyukai Setiap Hasil Pekerjaan Yang telah Diselesaikan..... 43
Tabel 4.6	Jawaban Responden Untuk Indikator Adanya Kesempatan Menggunakan Metode Kerja Sendiri Dalam Menyelesaikan Pekerjaan..... 44
Tabel 4.7	Jawaban Responden Untuk Indikator Merasa Terdorong Untuk Mencapai Target Pekerjaan..... 45
Tabel 4.8	Jawaban Responden Untuk Indikator Sistem Imbalan Yang Ditetapkan Oleh Perusahaan Sudah Sesuai Dengan Beban Pekerjaan..... 46
Tabel 4.9	Jawaban Responden Untuk Indikator Merasa Senang Dengan Gaji Yang Diterima Saat Ini..... 47
Tabel 4.10	Jawaban Responden Untuk Indikator Mendapatkan Bonus Atau Hadiah Apabila Berprestasi..... 48
Tabel 4.11	Jawaban Responden Untuk Indikator Tunjangan-Tunjangan Yang Diterima Saat Ini Sudah Sesuai Dengan Ketentuan Perusahaan..... 49
Tabel 4.12	Jawaban Responden Untuk Indikator Perusahaan Memberikan Kesempatan Bagi Karyawan Untuk Promosi... 50
Tabel 4.13	Jawaban Responden Untuk Indikator Promosi Yang Diberikan Oleh Perusahaan Sudah Sesuai Dengan Harapan. 51

Tabel 4.14	Jawaban Responden Untuk Indikator Promosi Yang Dilakukan Oleh Perusahaan Berdasarkan Kinerja Yang Telah Dilakukan.....	52
Tabel 4.15	Jawaban Responden Untuk Indikator Atasan Memiliki Kepedulian Terhadap Pekerjaan Yang Dilakukan Oleh Agen.....	53
Tabel 4.16	Jawaban Responden Untuk Indikator Atasan Memiliki Kepedulian Terhadap Pekerjaan Yang Dilakukan Oleh Agen.....	54
Tabel 4.17	Jawaban Responden Untuk Indikator Atasan Mampu Memberikan Pengarahan Sesuai Dengan Kemampuan Dan Keterampilan Agen.....	55
Tabel 4.18	Jawaban Responden Untuk Indikator Atasan Memberikan Masukan Terhadap Masalah Yang Dihadapi Oleh Agen Dalam Pekerjaan.....	56
Tabel 4.19	Jawaban Responden Untuk Indikator Atasan Membantu Agen Dalam Mencapai Target Pekerjaan.....	57
Tabel 4.20	Jawaban Responden Untuk Indikator Atasan Mengikutsertakan Agen Dalam Mengambil Keputusan.....	58
Tabel 4.21	Jawaban Responden Untuk Indikator Memiliki Rekan Kerja Yang Solid (Kuat) Dalam Bekerja Sama.....	59
Tabel 4.22	Jawaban Responden Untuk Indikator Adanya Sikap Saling Membantu Antar Rekan Kerja.....	60
Tabel 4.23	Jawaban Responden Untuk Indikator Adanya Komunikasi Yang Baik Dengan Rekan Kerja.....	61
Tabel 4.24	Jawaban Responden Untuk Indikator Rekan Kerja Selalu Memberikan Dukungan Dan Nasihat Terkait Dengan Pekerjaan .....	62
Tabel 4.25	Jawaban Responden Untuk Indikator Rekan Kerja Bertanggung Jawab Terhadap Pekerjaan Yang Dilakukan Bersama-Sama Atau Kerja Tim.....	63
Tabel 4.26	Jawaban Responden Untuk Indikator Agen Merasa Nyaman	64

	Dengan Lingkungan Kerja Saat Ini.....	
Tabel 4.27	Jawaban Responden Untuk Indikator Siap Atau Mampu Menyelesaikan Pekerjaan Yang Diberikan.....	65
Tabel 4.28	Jawaban Responden Untuk Indikator Melakukan Pekerjaan Sesuai Dengan Prosedur Atau Aturan Yang Berlaku.....	66
Tabel 4.29	Jawaban Responden Untuk Indikator Menyelesaikan Pekerjaan Tepat Pada Waktunya.....	67
Tabel 4.30	Jawaban Reponden Untuk Indikator Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai Dengan Target Yang Ingin Dicapai.....	68
Tabel 4.31	Jawaban Responden Untuk Indikator Memiliki Pengetahuan Yang Baik Terhadap Pekerjaan Yang Dilakukan.....	69
Tabel 4.32	Jawaban Responden Untuk Indikator Memiliki Keterampilan Yang Dibutuhkan Dalam Menyelesaikan Pekerjaan.....	70
Tabel 4.33	Jawaban Responden Untuk Indikator Memiliki Pengetahuan Yang Cukup Untuk Mengatasi Masalah Yang Dihadapi Dalam Menyelesaikan Pekerjaan.....	71
Tabel 4.34	Jawaban Responden Untuk Indikator Memiliki Kreatifitas Dalam Menciptakan Gagasan-Gagasan Yang Baik Bagi Perusahaan.....	72
Tabel 4.35	Jawaban Responden Untuk Indikator Selalu Mengambil Tindakan Dalam Menghadapi Masalah Pekerjaan Sesuai Dengan Pengetahuan Yang Dimiliki.....	73
Tabel 4.36	Jawaban Responden Untuk Indikator Mampu Bekerja Sama Dengan Rekan Kerja Dalam Menyelesaikan Pekerjaan Yang Harus Diselesaikan Bersama.....	74
Tabel 4.37	Jawaban Responden Untuk Indikator Memiliki Sikap Terbuka Terhadap Pendapat Atau Masukan Dari Rekan Kerja.....	75
Tabel 4.38	Jawaban Responden Untuk Indikator Memiliki Ide-Ide	76

	Yang Mampu Perusahaan Dalam Menyelesaikan Masalah...	
Tabel 4.39	Jawaban Responden Untuk Indikator Memiliki Inovasi Yang Mampu Memberikan Keuntungan Bagi Perusahaan Dimasa Mendatang.....	77
Tabel 4.40	Jawaban Responden Untuk Indikator Memiliki Kesadaran Kehadiran Yang Tinggi Dalam Perusahaan.....	78
Tabel 4.41	Jawaban Responden Untuk Indikator Mampu Memberikan Penjelasan Mengenai Pekerjaan Yang Dilakukan.....	79
Tabel 4.42	Jawaban Responden Untuk Indikator Memiliki Sikap Jujur Dalam Bekerja.....	80
Tabel 4.43	Jawaban Responden Untuk Indikator Selalu Berpenampilan Baik Bila Ke Kantor.....	81
Tabel 4.44	Jawaban Responden Untuk Indikator Bersedia Bila Atasan Meminta Untuk Memimpin Suatu Pekerjaan.....	81
Tabel 4.45	Korelasi Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan.....	83



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Perhitungan Manual Rank Spearman
- Lampiran 3 Tabel Z

