



**UNIVERSITAS INDONESIA**

**PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN PADA DEPARTEMEN 4W KLAIM PT  
ASURANSI ASTRA BUANA**

**SKRIPSI**

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

**Andhika Irawan  
1006815764**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM SARJANA EKSTENSI  
ILMU ADMINISTRASI NIAGA  
DEPOK  
JUNI 2012**

**HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS**

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

**Nama : Andhika Irawan**

**NPM : 1006815764**

**Tanda Tangan : **

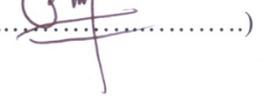
**Tanggal : Juni 2012**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
 Nama : Andhika Irawan  
 NPM : 1006815764  
 Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga  
 Judul Skripsi : Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja  
 Karyawan Pada Departemen 4W Klaim PT  
 Asuransi Astra Buana

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

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing	: Dra. Tutie Hermiati, MA	 (.....)
Penguji	: Drs. Pantius D. Soeling M.Si	 (.....)
Ketua Sidang	: Fibria Indriati S.Sos., M.Si	 (.....)
Sekretaris Sidang	: Nurul Safitri, S.Sos., MA	 (.....)

Ditetapkan di : FISIP Universitas Indonesia, Depok  
 Tanggal : Juni 2012

## KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat ALLAH SWT atas segala rahmat dan karunia yang telah diberikan dalam penyusunan skripsi ini. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana sosial dalam bidang Ilmu Administrasi Niaga di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan-kekurangan baik pada teknik penulisan maupun materi, mengingat akan kemampuan yang dimiliki dan serangkaian waktu penyusunan skripsi ini merupakan waktu yang tidak mudah bagi penulis. Dapat diselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Indonesia
2. Drs. Asrori, MA, FLMI, selaku Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia
3. Fibria Indriati S.Sos, M.Si, selaku ketua Jurusan Program Ekstensi Administrasi Niaga Universitas Indonesia dan selaku ketua sidang skripsi
4. Dra. Tutie Hermiati, MA, selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan serta masukan bagi penulis dalam proses penyusunan skripsi ini dari mulai awal hingga selesai.
5. Drs. Pantius D. Soeling M.Si, selaku penguji ahli dalam sidang skripsi;
6. Nurul Safitri S.Sos, MA, selaku sekretaris sidang skripsi;
7. Para karyawan Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana atas waktu dan kesediannya dalam proses pengisian kuesioner.
8. Keluarga penulis, bapak, ibu, abang, dan adik atas do'a, dukungan dan motivasi yang diberikan.

9. Teman-teman skripsi seperjuangan, Anggun, Didi, Dita R, Dita J, Fitri, Mega, Gera, dan Sasha.
10. Teman-teman Ekstensi jurusan Ilmu Administrasi Niaga angkatan 2010. Terima kasih atas segala hal yang membantu, dukungan, hingga akhirnya dapat lulus pada semester ini.
11. Nona Yulita, Amd, atas bantuan, dukungan, serta do'a yang diberikan.
12. Sahabat-sahabat yang telah memeberikan dukungannya disaat suka dan duka penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Akhir kata saya sangat berharap ALLAH SWT memberikan rahmat dan berkah-Nya kepada mereka semua yang telah membantu. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu, terutama dapat menjadi tambahan pengetahuan pada bidang studi sumber daya manusia.

Depok, Juni 2012

Andhika Irawan

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA  
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

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

Nama : Andhika Irawan  
NPM : 1006815764  
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 (*Nonexclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Departemen 4W  
Klaim PT Asuransi Astra Buana

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir karya 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 : Juni 2012

Yang Menyatakan,



(Andhika Irawan)

**ABSTRAK**

**Nama** : **Andhika Irawan (1006815764)**  
**Program Studi** : **Ilmu Administrasi Niaga**  
**Judul** : **Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 54 orang karyawan Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana dengan menggunakan metode *Total Sampling*. Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner dan dianalisis menggunakan *linear regression*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi memiliki pengaruh yang kuat menuju sangat kuat terhadap kepuasan kerja karyawan pada Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana. Saran dari peneliti untuk perusahaan yaitu agar perusahaan dapat meningkatkan beberapa hal untuk menciptakan kepuasan kerja pada karyawannya.

Kata kunci :  
Motivasi, Kepuasan Kerja

**ABSTRACT**

**Name** : **Andhika Irawan (1006815764)**  
**Study Program** : **Ilmu Administrasi Niaga**  
**Title** : **Effect of Motivation Toward Employee Job Satisfaction at 4W Claim Department PT Astra Buana Insurance**

The objective of this research is to analyze the effect of motivation toward employee job satisfaction. This research applied quantitative approach. The sample of this research is 49 employee of 4W Claim Department PT Astra Buana Insurance, collected using total sampling. This research used questionnaire as research instrument and analyzed with linear regression. The result of this research indicates that motivation have a strong to very strong effect toward job satisfaction at 4W Claim Dept. PT Astra Buana Insurance. Researcher suggests that company should improve several things to increase job satisfaction of every employee.

Key words:  
Motivation, Job Satisfaction

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Pokok Permasalahan .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Batasan Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penelitian .....	9
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Kontruksi Model Teoritis .....	16
2.2.1 Konsep Kepuasan Kerja .....	16
2.2.2 Konsep Motivasi .....	18
2.2.3 Teori Motivasi .....	19
2.3 Hubungan Motivasi dengan Kepuasan Kerja .....	28
2.4 Model Analisis .....	29
2.5 Hipotesis .....	29
2.6 Operasionalisasi Konsep .....	30
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Pendekatan Penelitian .....	33
3.2 Jenis Penelitan .....	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian .....	35
3.5 Lokasi Penelitian.....	36
3.6 Uji Realibilitas .....	36
3.7 Uji Validitas .....	37
3.8 Teknik Analisis Data .....	38
3.8.1 Pengukuran .....	38
3.8.2 Analisis Statistik Deskriptif .....	39
3.8.3 Analisis Regresi.....	40
3.9 Keterbatasan Penelitian .....	41

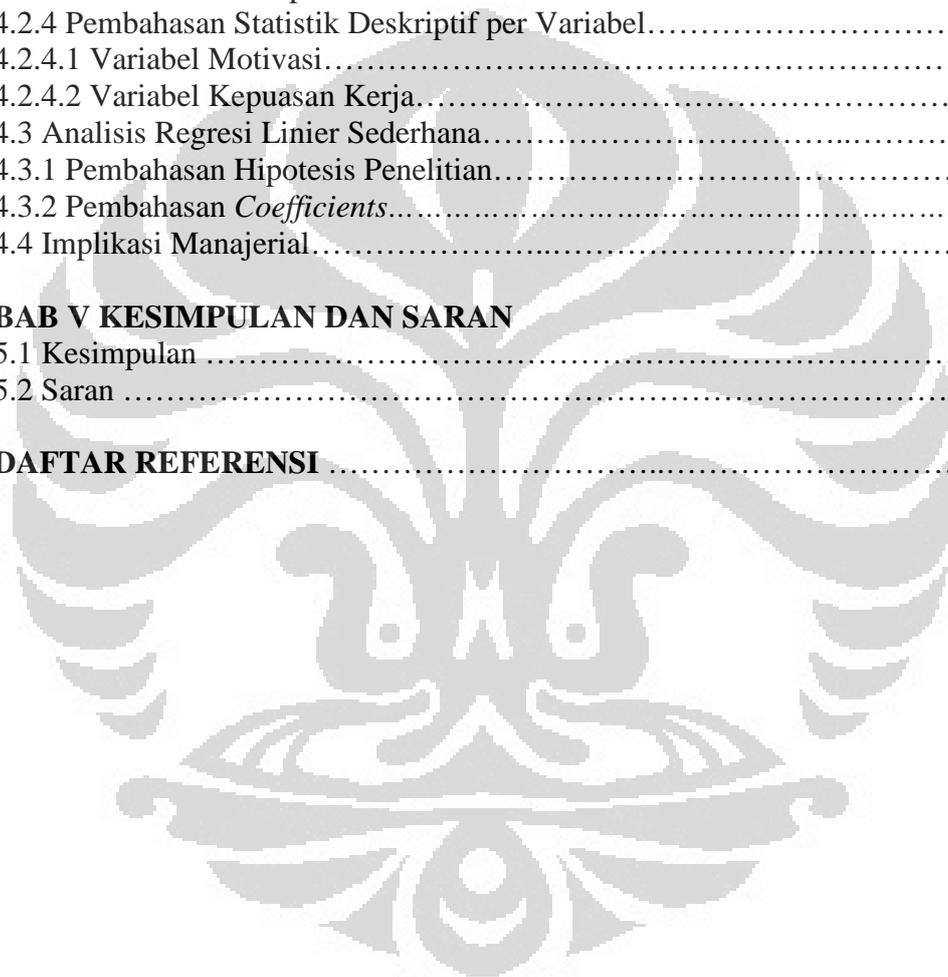
## **BAB IV. PEMBAHASAN**

4.1 Sejarah Perkembangan PT Asuransi Astra Buana .....	43
4.1.1 Bidang Usaha .....	43
4.1.2 Fungsi Ekonomi dan Sosial .....	45
4.2 Pembahasan.....	47
4.2.1 Uji Validitas.....	47
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	54
4.2.3 Karakteristik Responden .....	55
4.2.4 Pembahasan Statistik Deskriptif per Variabel.....	54
4.2.4.1 Variabel Motivasi.....	60
4.2.4.2 Variabel Kepuasan Kerja.....	73
4.3 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	76
4.3.1 Pembahasan Hipotesis Penelitian.....	77
4.3.2 Pembahasan <i>Coefficients</i> .....	78
4.4 Implikasi Manajerial.....	79

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

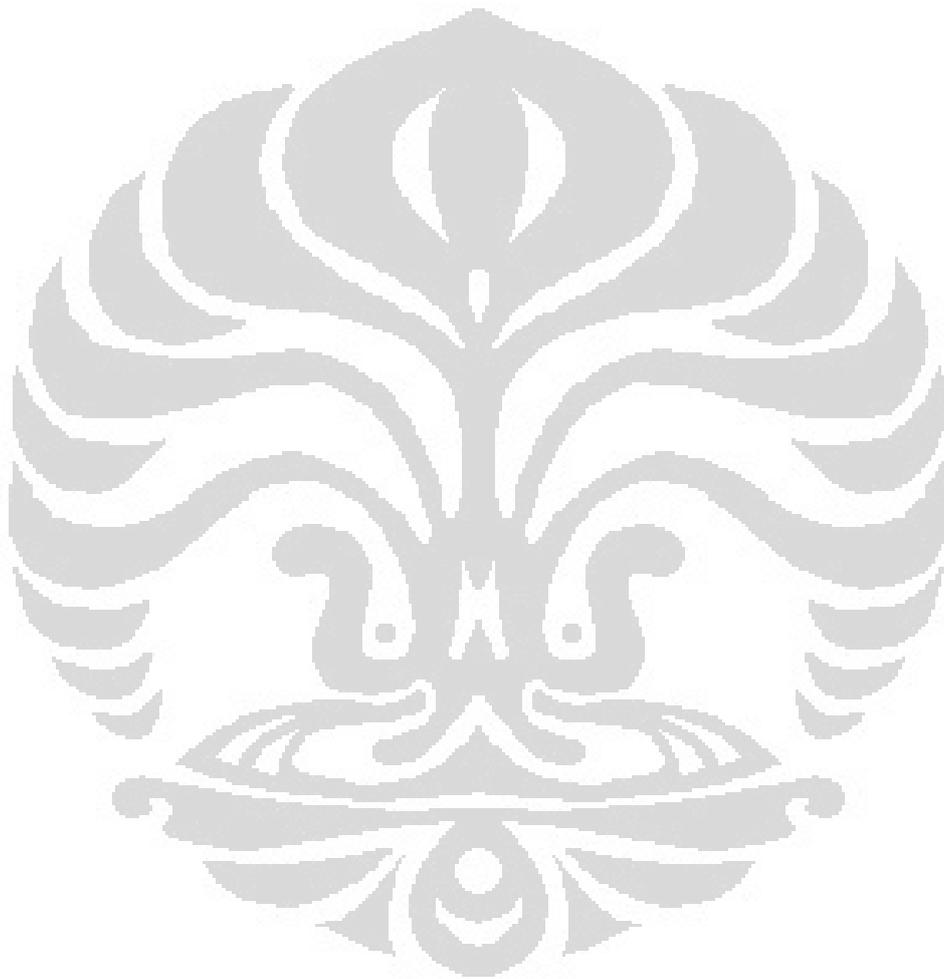
5.1 Kesimpulan .....	81
5.2 Saran .....	81

<b>DAFTAR REFERENSI</b> .....	83
-------------------------------	----



## DAFTAR GAMBAR

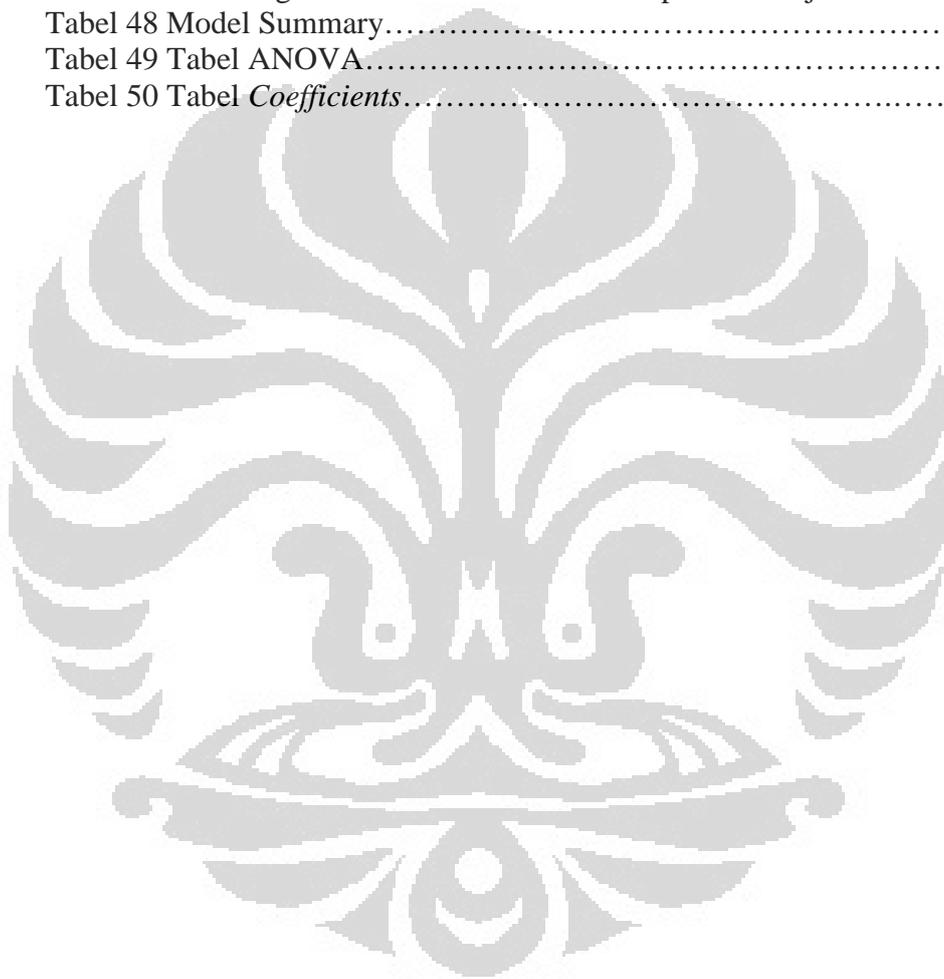
Gambar 1. Model Hirarki Kebutuhan Maslow.....	20
Gambar 2. Perbandingan antara Kepuasan dan Ketidakpuasan Herzberg...22	
Gambar 3. Model Analisis .....	29
Gambar 4. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Gambar 5. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	58
Gambar 6. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Lama Kerja.....	59



## DAFTAR TABEL

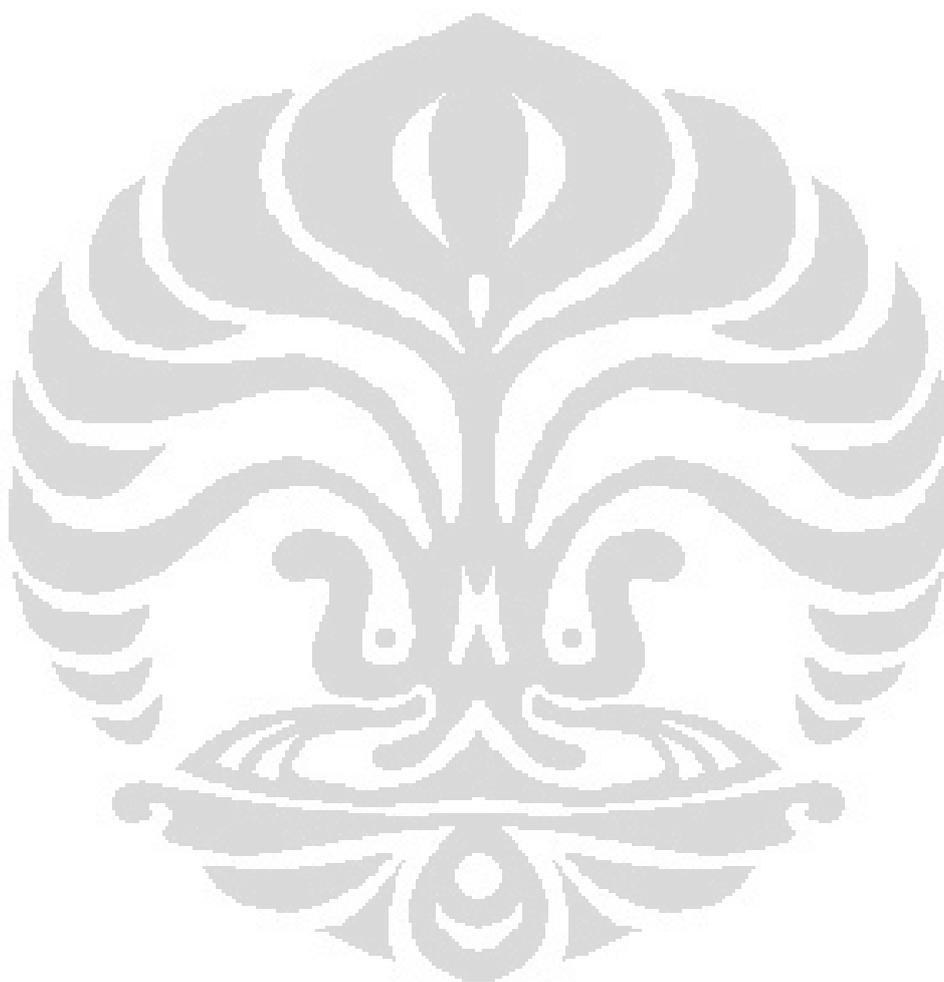
Tabel 1. Kategori Asuransi Mobil.....	4
Tabel 2. Data Karyawan Keluar Pada Tahun 2008-2012.....	6
Tabel 3. Perbandingan Penelitian .....	13
Tabel 4. 2 Faktor Herzberg .....	24
Tabel 5. Operasionalisasi Konsep .....	30
Tabel 6 Ukuran Validitas.....	37
Tabel 7. Pengukuran Likert .....	39
Tabel 8. Pembagian Kelas Analisis Deskriptif <i>Mean</i> .....	40
Tabel 9. Kekuatan Hubungan.....	41
Tabel 10. KMO dan Bartlett's Variabel Motivasi.....	48
Tabel 11 KMO dan Bartlett's Variabel Kepuasan Kerja.....	47
Tabel 12 Anti-Image Indikator <i>Salary</i> .....	49
Tabel 13 Anti-Image Indikator <i>Working Condition</i> .....	49
Tabel 14 Anti-Image Indikator <i>Supervision</i> .....	50
Tabel 15 Anti-Image Indikator <i>Company and Administrative Policies</i> .....	50
Tabel 16 Anti-Image Indikator <i>Interpersonal Relation</i> .....	51
Tabel 17 Anti-Image Indikator <i>Achievement</i> .....	51
Tabel 18 Anti-Image Indikator <i>Recognition</i> .....	52
Tabel 19 Anti-Image Indikator <i>Responsibility</i> .....	52
Tabel 20 Anti-Image Indikator <i>Work it Self</i> .....	53
Tabel 21 Anti-Image Indikator <i>Advancement</i> .....	53
Tabel 22 Anti-Image Variabel Kepuasan Kerja.....	54
Tabel 23 Reliabilitas Variabel Motivasi.....	54
Tabel 24 Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja.....	55
Tabel 25 Distribusi Frekuensi Usia .....	56
Tabel 26. Distribusi Frekuensi Gaji Diberikan Secara Adil Sesuai Pekerjaan .....	60
Tabel 27 Distribusi Frekuensi Kondisi Fisik Kantor Nyaman.....	61
Tabel 28 Distribusi Fasilitas Kantor Menunjang Pekerjaan.....	62
Tabel 29. Distribusi Frekuensi Atasan Dapat Membantu Karyawan.....	62
Tabel 30 Distribusi Frekuensi Atasan Adil Kepada Karyawan .....	63
Tabel 31 Distribusi Frekuensi Kebijakan Perusahaan Menguntungkan.....	64
Tabel 32 Distribusi Frekuensi Kebijakan Perusahaan Tidak Merugikan...65	65
Tabel 33. Distribusi Frekuensi Rekan Kerja Bersedia Membantu.....	65
Tabel 34 Distribusi Frekuensi Rekan Kerja Selalu Memberikan Dorongan..66	66
Tabel 35 Distribusi Frekuensi Dapat Menyelesaikan Masalah.....	67
Tabel 36 Distribusi Frekuensi Keterampilan dan Keahlian di Hargai Oleh Atasan.....	67
Tabel 37 Distribusi Frekuensi Diberikan Pujian Setelah Menyelesaikan Suatu Pekerjaan.....	68
Tabel 38 Distribusi Frekuensi Keleluasaan dan Wewenang.....	69
Tabel 39 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Sesuai Kemampuan.....	69
Tabel 40 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Memiliki Tantangan.....	70
Tabel 41 Distribusi Frekuensi Kesempatan Mempelajari Hal Baru.....	71

Tabel 42 Distribusi Frekuensi Kesempatan Meningkatkan Kemampuan.....	71
Tabel 43 Perhitungan <i>Mean</i> Dalam Variabel Motivasi.....	72
Tabel 44 Distribusi Frekuensi Setelah Mempertimbangkan Segala Hal, Saya Merasa Puas Dengan Pekerjaan Saya.....	74
Tabel 45 Distribusi Frekuensi Secara Umum, Saya Tidak Menyukai Pekerjaan Saya.....	74
Tabel 46 Distribusi Frekuensi Secara Umu, Saya Senang Bekerja di Perusahaan ini.....	75
Tabel 47 Perhitungan <i>Mean</i> Dalam Variabel Kepuasan Kerja.....	75
Tabel 48 Model Summary.....	76
Tabel 49 Tabel ANOVA.....	78
Tabel 50 Tabel <i>Coefficients</i> .....	78



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Skripsi
- Lampiran 2 Hasil Perhitungan SPSS
- Lampiran 3 Struktur Organisasi Retail Operations



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Perekonomian Indonesia saat ini mengalami perubahan yang cepat. Hal ini diakibatkan karena adanya globalisasi dan perkembangan teknologi informasi. Globalisasi selain menimbulkan ancaman, juga menimbulkan peluang ekonomi baru ([www.wartaekonomi.co.id](http://www.wartaekonomi.co.id), diunduh pada tanggal 2 April 2012) Kondisi seperti ini tentu membuat perusahaan harus mencari cara-cara baru sehingga perusahaan dapat tetap bertahan dalam persaingan. Penekanan akan makin pentingnya kualitas sumber daya manusia merupakan salah satu tanggapan dalam menyikapi perubahan tersebut, dan ini tentu saja memerlukan upaya-upaya untuk meningkatkan dan mengembangkan sumber daya manusia. Salah satu masalah nasional yang dihadapi oleh bangsa Indonesia saat ini adalah penanganan terhadap rendahnya kualitas sumber daya manusia ([www.nasional.kompas.com](http://www.nasional.kompas.com), diunduh pada tanggal 2 April 2012).

Kemajuan bangsa-bangsa sangat ditentukan oleh sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas ([www.investor.co.id](http://www.investor.co.id), diunduh pada tanggal 2 April 2012). Peningkatan kualitas sumber daya manusia ditentukan antara lain oleh pendidikan ([www.bkkbn.go.id](http://www.bkkbn.go.id), diunduh pada tanggal 17 juni 2012). Sehingga pendidikan merupakan alternatif investasi jangka panjang dalam pengembangan sumber daya manusia yang tidak ternilai harganya. Disamping keterbatasan sumber daya manusia dan rendahnya kualitas sumber daya manusia di Indonesia merupakan sebuah tantangan yang harus dihadapi. Seiring waktu persaingan antar perusahaan semakin ketat dimana perusahaan berupaya melakukan efisiensi dalam mengolah optimalisasi sumber daya manusia yang merupakan suatu tuntutan yang tidak dapat dihindari.

Bagi perusahaan yang ingin terus menjadi yang terbaik harus mempunyai keunggulan kompetitif tidak hanya dalam produk akan tetapi juga dalam pasar

tenaga kerja. Banyak perusahaan yang mencoba menjadi pilihan para pencari kerja, dimana perusahaan tersebut dapat menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang memiliki talenta. Perusahaan yang besar tentu memiliki sumber daya yang baik dan manajemen yang baik pula.

Manajemen harus berusaha memahami mengapa para anggota organisasi berperilaku tertentu dan faktor-faktor apa saja yang turut berpengaruh (Siagian, Sondang P. 1989, p.73). Untuk meningkatkan kinerja karyawan agar mampu bersaing dengan perusahaan lainnya, maka pengembangan sumber daya manusia semakin memegang peranan penting karena sumber daya manusia merupakan salah satu unsur strategis dalam meningkatkan produktivitas perusahaan. Banyak ahli telah menekankan peran strategis yang mengikat para karyawan bermain dalam membantu perusahaan dalam mencapai keunggulan bersaing (Dessler, Gary. 1997, p.9). Oleh karena itu kebutuhan akan sumber daya manusia yang ahli, trampil dan berkualitas sesuai dengan tuntutan zaman dan teknologi semakin meningkat. Penggunaan sumber daya manusia yang efektif dan efisien merupakan suatu hal yang penting dan banyak menentukan keberhasilan perusahaan karena manusia yang mengelola semua faktor-faktor produksi yang ada dan dengan adanya sumber daya manusia ini merupakan aset perusahaan yang cukup penting, yaitu karyawan profesional yang mendorong perusahaan menjadi berkembang.

*Turnover* bagi karyawan merupakan salah satu jalan keluar untuk mendapatkan keadaan yang lebih baik, namun bagi perusahaan hal ini dapat menjadi suatu kerugian tersendiri, apalagi jika karyawan yang keluar memiliki keterampilan yang dibutuhkan perusahaan. Beberapa alasan bagi karyawan yang berkeinginan untuk pindah, umumnya disebabkan faktor manajemen yang kurang baik dan adanya ketidakpuasan terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah perasaan positif mengenai suatu pekerjaan dari hasil evaluasi karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya, sedangkan seseorang yang merasa tidak puas memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya (Robbins, 2007, p.73).

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam mempertahankan karyawan agar tidak terjadi *turnover*. Ada konsekuensi ketika

karyawan menyukai pekerjaan mereka, dan ada konsekuensi ketika karyawan tidak menyukai pekerjaan mereka, salah satunya adalah meninggalkan perusahaan (Robbins, 2007, p.83). Menurut Herzberg Karyawan yang merasa senang mengenai pekerjaannya cenderung menghubungkan ketidakpuasan ini dengan diri mereka sendiri (intrinsik), seperti prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, kemajuan dan pertumbuhan. Dipihak lain bila mereka tak terpuaskan, mereka cenderung mengutip faktor dari luar diri (ekstrinsik), seperti kebijakan dan administrasi perusahaan, gaji kondisi kerja, penyeliaan, hubungan antar pribadi, (Robbins 2007, p.170). Dengan pendekatan yang diterapkan pada manajemen sumber daya manusia, maka cara-cara yang digunakan untuk membuat karyawan dapat bekerja dengan lebih baik diantaranya yaitu dengan memberikan pemuasan terhadap kebutuhan karyawan sehingga karyawan dapat termotivasi untuk bekerja dengan lebih baik dan akhirnya tujuan perusahaan dapat tercapai. Pada hakikatnya, motivasi adalah suatu proses psikologis yang sangat mendasar sifatnya. Akan sangat sukar untuk menyanggah bahwa motivasi merupakan proses yang amat penting dalam memahami sebab akibat perilaku orang-orang tertentu dalam organisasi (P.Siagian, p.92).

Motivasi setiap orang dalam bekerja tentunya berbeda-beda, oleh karena itu perusahaan harus dapat memberikan motivasi kepada karyawan yang dapat berupa kebutuhan fisik, kebutuhan rasa aman dan sebagainya. Apabila karyawan termotivasi untuk bekerja maka karyawan akan merasa puas dengan pekerjaannya sedangkan apabila karyawan tidak mendapat motivasi dari perusahaan yang dapat berupa kebutuhan fisik, kebutuhan rasa aman dan sebagainya dan merasakan kepuasan kerja, maka motivasi dia untuk bekerja akan menurun. Motivasi kerja sangat penting bagi perusahaan. Jika motivasi kerja karyawan tinggi, maka kinerjanya juga akan menjadi tinggi. Karyawan tersebut akan menyelesaikan tugas dengan cepat dan baik. Sedangkan apabila motivasi kerja karyawan sangat rendah maka kinerja karyawan tersebut akan terganggu dan menurun. Karyawan yang tidak lagi memiliki motivasi untuk bekerja di perusahaan tempat dia bekerja akan cenderung untuk mencari pekerjaan di perusahaan lain yang dapat

memberikan keuntungan lebih bagi karyawan tersebut atau akan tidak memiliki semangat dalam bekerja sehingga dapat menurunkan kinerja perusahaan.

Kini masyarakat mulai sadar pentingnya berasuransi, tidak sekedar instrumen perlindungan dan investasi, tetapi asuransi sudah menjadi bagian kebutuhan gaya hidup. Hal tersebut, membuat pertumbuhan industri asuransi Tanah Air kian pesat ([www.koran-jakarta.com](http://www.koran-jakarta.com), diunduh pada tanggal 3 April 2012). Perkembangan industri otomotif nasional dalam kurun waktu 2 tahun belakangan ini telah mencatat kemajuan yang berarti sehingga mendorong pertumbuhan premi kendaraan bermotor selama dua tahun terakhir. Data Asosiasi Asuransi Umum Indonesia (AAUI) mencatat, perolehan premi bruto asuransi umum masih didominasi oleh asuransi kendaraan bermotor dengan komposisi hingga 31,3% ([www.infobanknews.com](http://www.infobanknews.com), diunduh pada tanggal 3 April 2012). Pertumbuhan tersebut memberikan peluang yang tinggi bagi perusahaan asuransi kendaraan bermotor agar lebih meningkatkan penjualan produknya. PT Asuransi Astra Buana merupakan sebuah perusahaan asuransi kerugian yang memiliki nama sangat baik di Indonesia. Dengan produk unggulannya yaitu Garda Oto, PT Asuransi Astra Buana selama 6 tahun mendapat penghargaan dan menjadi Top Brand untuk kategori Car Insurance yang diberikan oleh majalah Marketing dan Frontier Consulting Group.

**Tabel 1**  
**Kategori Asuransi Mobil**

No.	Merek	TBI	
1	Astra Buana (Garda Oto)	36.0 %	TOP
2	Adira Insurance (Autocillin)	32.5 %	TOP
3	ACA-Asurasnsi Central Asia (ACA Motor Insurance)	10.1 %	TOP
4	Asuransi Sinar Mas (Simas Mobil)	8.6 %	
5	Allianz Utama Indonesia (Mobilku)	3.1 %	
6	Jasaraharja Putera	2.4 %	

Sumber: Majalah Marketing Februari 2012

PT Asuransi Astra Buana sebagai salah satu perusahaan asuransi kerugian yang memulai usahanya sejak tahun 1956, mulai mengantisipasi perubahan yang terjadi. Tingginya tingkat persaingan pada industri asuransi serta lingkungan yang semakin dinamis mengakibatkan perusahaan yang bergerak di bidang ini harus menentukan langkah strategis untuk dapat memberikan kepuasan pelayanan klaim terhadap Pelanggan.

PT Asuransi Astra Buana dengan produknya Garda Oto, sebagai pemegang penghargaan Top Brand Car Insurance tentu memiliki nasabah produk asuransi kendaraan yang cukup banyak. Nasabah yang cukup banyak ini tentunya harus dapat diatur oleh karyawan-karyawan yang memiliki kemampuan SDM profesional. SDM yang profesional harus didukung dengan SDM yang baik dan memiliki profesionalisme yang sesuai. Asuransi merupakan perusahaan yang menjual produk berupa jasa dan janji, sehingga dalam menghadapi klaim dari nasabah harus cepat, tanggap, dan memiliki kinerja yang bagus agar dapat menepati janjinya.

Departemen 4W (*4 Wheeler*) klaim merupakan departemen di PT Asuransi Astra Buana yang khusus menangani klaim kendaraan roda empat atau mobil. Salah satu strategi pelayanan departemen 4W klaim PT Asuransi Astra Buana adalah proses pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor dalam waktu yang relatif cepat yaitu 14 (empat belas) hari kalender. Dengan cepatnya proses pembayaran klaim asuransi kendaraan bermotor maka akan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu pihak bengkel dan pelanggan itu sendiri. Untuk dapat menjalankan proses pembayaran yang cepat yaitu 14 (empat belas) hari kalender dan dapat memuaskan pelanggan maka dibutuhkan SDM yang memiliki kemampuan yang profesional dan memiliki motivasi tinggi dalam bekerja. Jumlah SDM yang ada di departemen 4W Klaim pada bulan Maret 2012 yaitu berjumlah 60 orang, dari sebelumnya 75 orang pada bulan Januari 2011. Jumlah karyawan pada tahun 2011 menurun sebanyak 15 orang. Berikut data jumlah karyawan yang keluar pada tahun 2008-2012 :

**Tabel 2**  
**Data Karyawan Keluar Pada Tahun 2008-2012**

No.	Tahun	Jumlah
1	2008	5
2	2009	8
3	2010	14
4	2011	26
5	2012	9
	Total	64

Sumber : Data processing 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana diolah oleh penulis

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa pada tahun 2008 terjadi pengunduran diri karyawan sebanyak 5 orang dimana pada tahun 2009 karyawan yang mengundurkan diri meningkat menjadi 8 orang kemudian pada tahun 2010 meningkat menjadi 14 orang, kemudian pada tahun 2011 jumlah karyawan yang mengundurkan diri meningkat menjadi 26 orang karyawan, pada tahun 2011 sampai dengan bulan April tercatat sebanyak 9 orang karyawan yang mengundurkan diri. Perputaran karyawan yang tinggi ini menjadi indikasi apakah karyawan di Departemen 4W Klaim tidak memiliki motivasi untuk bekerja dan tidak puas dengan pekerjaannya. Perputaran karyawan yang tinggi tentu akan mengganggu kinerja perusahaan dan proses pembayaran klaim ke customer dan bengkel.

Kepuasan kerja yang baik dan motivasi yang tinggi berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dan mempengaruhi tingkat *turnover* karyawan. Pentingnya peran motivasi agar karyawan dapat bekerja lebih baik membuat atasan seharusnya lebih memperhatikan motivasi karyawan karena motivasi juga dapat menentukan kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang merasa puas dalam pekerjaannya tentunya tidak akan mempunyai niat untuk keluar dari perusahaan. Maka dari itu motivasi dan kepuasan kerja karyawan harus diperhatikan.

## 1.2 Pokok Permasalahan

Sejalan dengan berkembangnya perusahaan dan semakin banyaknya pemegang polis asuransi, maka semakin banyaknya klaim kendaraan yang terjadi pada Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana. Tuntutan pekerjaan terhadap karyawan pun semakin tinggi dalam menangani klaim dari customer dan pembayaran klaim ke bengkel rekanan. Hal ini membuat kendala dimana karyawan menuntut perusahaan agar dapat memperhatikan dan lebih mensejahterakan karyawan.

Sumber daya manusia seharusnya menjadi perhatian serius bagi perusahaan besar seperti PT Asuransi Astra Buana. Motivasi merupakan alasan mengapa seseorang melakukan suatu aktivitas atau perilaku, misalnya saja bergabungnya seseorang dalam organisasi didorong oleh keinginan untuk memenuhi kebutuhan, berupa penghasilan yang akan digunakan untuk mencukupi kebutuhannya. Secara psikologis, kegairahan semangat seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sangat dipenuhi oleh motivasi kerja yang mendorongnya. Setiap karyawan memerlukan motivasi yang kuat agar bersedia melaksanakan pekerjaannya secara bersemangat, bergairah, dan berdedikasi.

Motivasi seorang karyawan melibatkan faktor-faktor yang berasal dari luar individu, yaitu motivasi yang bersifat ekstrinsik (gaji, kebijakan dan administrasi perusahaan, suasana kerja, dan hubungan antar personal di dalam perusahaan) dan faktor-faktor yang berasal dari dalam individu, yaitu motivasi yang bersifat intrinsik (prestasi kerja, pengakuan, tanggung jawab dan promosi). Karyawan yang memiliki motivasi tinggi tentunya akan merasa nyaman untuk bekerja di perusahaan. Karyawan yang memiliki motivasi kerja yang rendah tentunya akan tidak bersemangat dalam bekerja.

Salah satu teori motivasi yang menjelaskan mengenai motivasi ekstrinsik dan intrinsik adalah teori motivasi 2 faktor dari Frederick Herzberg (1966). Ia menggolongkan berbagai kebutuhan yang ia dapati dalam apa yang ia sebut faktor-faktor hygiene (faktor-faktor yang akan mencegah ketidakpuasan) dan motivator (faktor-faktor yang memberikan kepuasan). Menurut Herzberg,

mencegah atau mengurangi ketidakpuasan dalam keadaan pekerjaan tidak sama dengan memberikan kepuasan positif. Keduanya itu segi-segi motivasi kerja yang berbeda secara kualitatif. Menurut Herzberg, motivasi bisa diberikan jika digunakan motivator yang berfungsi.

Sesuai dengan latar belakang masalah yang penulis paparkan di atas, maka pokok permasalahan dalam Skripsi ini adalah “Bagaimana pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana? “

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penulisan skripsi ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut :

#### **1. Akademis**

- Untuk mengetahui hubungan dan pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan
- Untuk menambah ilmu, terutama dalam bidang manajemen sumber daya manusia

#### **2. Praktis**

- Untuk mengetahui seberapa besar hubungan teori motivasi terhadap kepuasan kerja
- Sebagai acuan untuk menentukan skala prioritas dalam menentukan perbaikan atau peningkatan agar karyawan lebih lama bertahan dan merasa nyaman di perusahaan

## **1.5 Batasan Penelitian**

Pada PT Asuransi Astra Buana terdapat banyak Divisi dan Departemen akan tetapi penulis hanya membatasi penelitian pada Departemen 4W Klaim. Peneliti melihat bahwa di bagian inilah kepuasan kerja karyawan perlu lebih diperhatikan karena Departemen ini memiliki tekanan kerja dan kuantitas pekerjaan yang tinggi.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk memperoleh gambaran umum yang sistematis dalam penulisan skripsi ini, maka pembahasan terbagi menjadi 5 (lima) bab yang terdiri dari :

### **Bab 1 : PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan digambarkan secara umum mengenai latar belakang permasalahan, pokok permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini.

### **Bab 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai tinjauan literature terhadap penelitian-penelitian teoritis yang pernah dilakukan sebelumnya, teori-teori yang berkaitan dengan penelitian dan operasionalisasi konsep.

### **Bab 3 : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai metode penelitian secara keseluruhan, mencakup pendekatan yang digunakan, jenis penelitian berdasarkan tujuan, manfaat, waktu, dan lokasi, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

#### Bab 4 : PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pengujian dan hasil analisis data, pembuktian hipotesis, pembahasan hasil analisis, jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang disebutkan dalam perumusan masalah.

#### Bab 5 : KESIMPULAN DAN SARAN

dalam bab terakhir ini berisi kesimpulan dan saran mengenai upaya pemberian motivasi kerja yang ideal dan dapat memberikan manfaat terhadap kepuasan kerja karyawan untuk meminimalisir tingkat *turnover* karyawan pada perusahaan tersebut.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

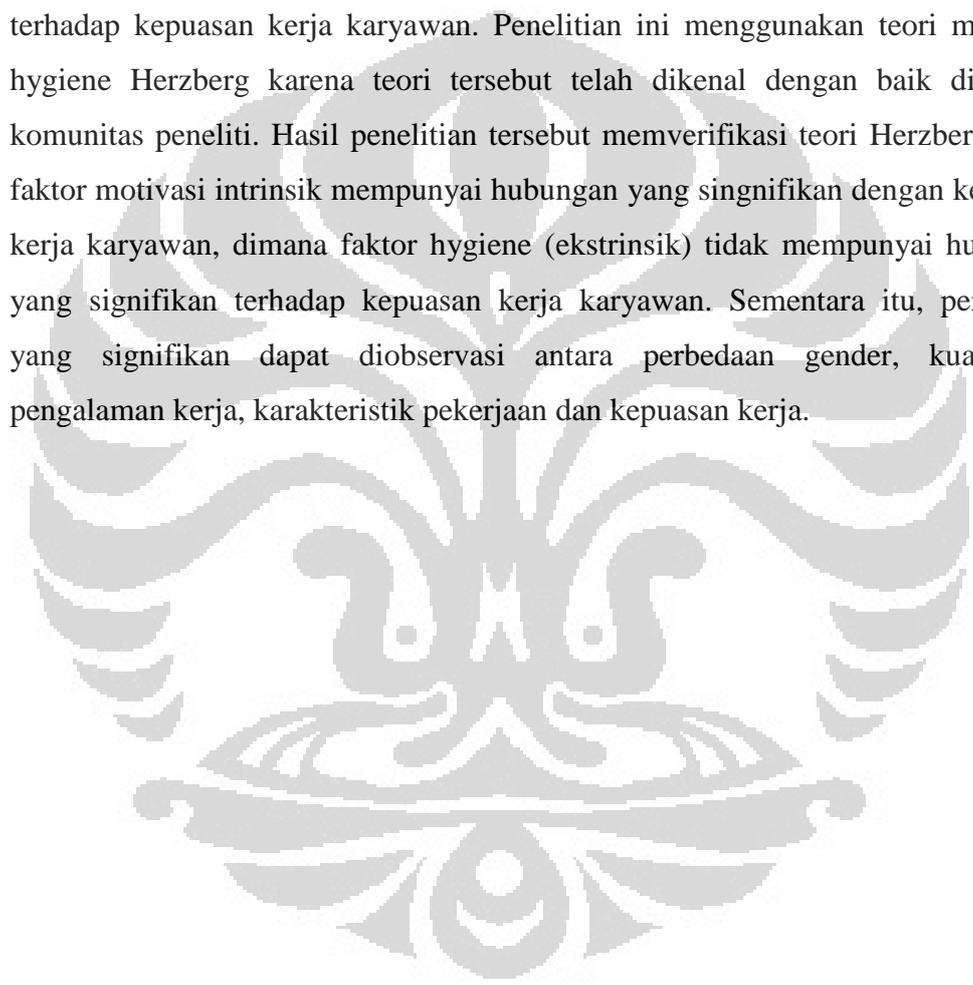
#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian tentang motivasi pernah dilakukan oleh Tri Hanurawati pada tahun 1991 dengan skripsinya yang berjudul “Pengaruh Motivasi Terhadap Semangat Kerja Pegawai Biro Kepegawaian Sekretaris Jendral Depdikbud” memberikan hasil bahwa rendahnya semangat kerja pegawai Kepegawaian Jendral Depdikbud dipengaruhi oleh rendahnya tingkat pemenuhan kebutuhan akan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri. Sedangkan tingkat pemenuhan kebutuhan fisiologis yang diperkirakan ikut mempengaruhi semangat kerja pegawai pada instansi tersebut ternyata di dalam pengujian hipotesa tidak terbukti memiliki hubungan. Hal ini terjadi karena banyak pegawai yang memiliki tingkat pemenuhan kebutuhan fisiologis yang tergolong rendah memiliki semangat kerja yang tergolong tinggi atau sebaliknya. Tri berkesimpulan bahwa pendapat Frederick Herzberg ada benarnya, dimana menurut Herzberg kebutuhan akan kesehatan meliputi kebutuhan fisiologis, sosial, dan kebutuhan akan keamanan tidak akan merangsang motivasi seseorang untuk semangat bekerja, semangat kerja seseorang akan terangsang oleh kebutuhan akan motivasinya yang terdiri atas kebutuhan akan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri.

Penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa pascasarjana FISIP UI, Arkian Zebua pada tahun 2001 dalam tesisnya mengenai “Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai Universitas Kristen Indonesia-Jakarta berdasarkan teori motivasi dua faktor Frederick Herzberg” pada penelitian tersebut dianalisis faktor-faktor motivasi yang mengacu pada teori dua faktor dari Herzberg. Hasil penelitian yaitu bahwa ada hubungan antara faktor Motivator dan faktor *Hygiene* terhadap kepuasan kerja. Dari hasil penelitian juga ditemukan bahwa faktor-faktor motivasi yang cukup signifikan mempengaruhi kepuasan kerja pegawai adalah seluruhnya faktor *Hygiene* dan tidak ada satupun faktor

motivator, padahal menurut teori dua faktor dari Herzberg menjelaskan bahwa justru faktor motivator bukan faktor *hygiene*.

Penelitian tentang motivasi kerja pernah dilakukan dalam jurnal yang berjudul “*Effect of Motivational Factors on Employees Job Satisfaction a Case Study of University of The Punjab, Pakistan*” oleh Ishfaq Ahmed pada tahun 2010, penelitian tersebut dilakukan untuk melihat pengaruh dari faktor motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini menggunakan teori motivasi-hygiene Herzberg karena teori tersebut telah dikenal dengan baik di dalam komunitas peneliti. Hasil penelitian tersebut memverifikasi teori Herzberg, yaitu faktor motivasi intrinsik mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja karyawan, dimana faktor hygiene (ekstrinsik) tidak mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Sementara itu, perbedaan yang signifikan dapat diobservasi antara perbedaan gender, kualifikasi, pengalaman kerja, karakteristik pekerjaan dan kepuasan kerja.



**Tabel 3**  
**Perbandingan Penelitian**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Tujuan Penelitian	Sampel	Hasil Penelitian
1.	Tri Hanurawati	Pengaruh Motivasi Terhadap Semangat Kerja Pegawai Biro Kepegawaian Sekretaris Jendral Depdikbud	Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap semangat kerja pegawai	Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 60 orang pegawai Biro Kepegawaian Sekretaris Jendral Depdikbud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendahnya tingkat pemenuhan kebutuhan akan penghargaan dan kebutuhan aktualisasi diri.</li> <li>• Tingkat pemenuhan kebutuhan fisiologis yang diperkirakan ikut mempengaruhi semangat kerja pegawai pada instansi tersebut ternyata tidak terbukti memiliki hubungan</li> </ul>
2.	Arkian Zebua	Faktor-faktor yang mempengaruhi	1.Untuk mengetahui apakah ada faktor motivator atau	Sampel yang digunakan yaitu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ada hubungan antara faktor Motivator dan faktor Hygiene terhadap kepuasan kerja.</li> </ul>

		kepuasan kerja pegawai Universitas Kristen Indonesia- Jakarta berdasarkan teori motivasi dua faktor Frederick Herzberg	faktor hygiene yang signifikan mempengaruhi kepuasan kerja pegawai 2.Untuk menjelaskan pengaruh faktor-faktor motivator terhadap kepuasan kerja 3.Untuk mendalami mengapa faktor-faktor tertentu signifikan berpengaruh dan mengapa faktor-faktor lain kurang signifikan mempengaruhi kepuasan kerja pegawai	sebanyak 300 orang pegawai tetap UKI	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faktor-faktor motivasi yang cukup signifikan mempengaruhi kepuasan kerja pegawai adalah seluruhnya faktor Hygiene dan tidak ada satupun faktor Motivator</li> </ul>
3.	Ishfaq Ahmed	<i>Effect of Motivational Factors on Employees Job</i>	Untuk menganalisa pengaruh dari faktor motivasi terhadap kepuasan kerja pegawai	Pegawai administrasi kampus yang	Faktor motivasi intrinsik mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan

		<i>Satisfaction a Case Study of University of The Punjab, Pakistan</i>		berjumlah 400 orang	kerja karyawan, dimana faktor ekstrinsik tidak mempunyai hubungan yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan
4	Andhika Irawan	Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana	Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana	Karyawan Departemen 4W Klaim sebanyak 54 orang	

Dalam tabel 3 di atas dapat dilihat perbedaan dan persamaan yang terdapat dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan penelitian terdahulu. Perbedaan yang dapat dilihat secara garis besar adalah penulis ingin melihat seberapa besar pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan. Dalam melihat pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja, penulis menggunakan teori motivasi 2 faktor Herzberg dan kepuasan kerja menggunakan faktor-faktor kepuasan kerja Robbins.

## 2.2 Konstruksi Model Teoritis

### 2.2.1. Konsep Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja memiliki banyak pendapat dan definisi, salah satunya dapat didefinisikan sebagai perasaan positif mengenai suatu pekerjaan dari hasil evaluasi karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi memiliki perasaan positif terhadap pekerjaannya, sedangkan seseorang yang merasa tidak puas memiliki perasaan negatif terhadap pekerjaannya. Ketika berbicara mengenai perilaku karyawan, biasanya yang dimaksud adalah kepuasan kerja. (Robbins, 2007, p.73).

Kepuasan kerja biasanya merefleksikan individu apakah menyukai pekerjaannya atau tidak. Kepuasan kerja juga didefinisikan respon perasaan terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Definisi ini menyiratkan bahwa kepuasan kerja bukan merupakan suatu kesatuan. Agaknya seseorang dapat merasa puas dengan sebuah aspek dari pekerjaannya akan tetapi juga dapat merasa tidak puas akan aspek-aspek lain (Kreitner and Kinicki, p.202).

Faktor-faktor yang menyebabkan Kepuasan Kerja menurut Kreitner dan Kinicki:

a. **Kebutuhan Terpenuhi**

Kepuasan kerja ditentukan oleh tingkatan dimana sebuah pekerjaan memberikan individu untuk memenuhi kebutuhannya.

b. **Perbedaan**

Kepuasan kerja adalah hasil dari ekspektasi yang terpenuhi. Ekspektasi yang terpenuhi menggambarkan perbedaan antara apa yang seseorang harapkan untuk didapat dari sebuah pekerjaan, seperti upah yang baik, kesempatan promosi dan apa yang akan didapatnya.

c. **Nilai Pencapaian**

Kepuasan kerja dihasilkan dari persepsi bahwa sebuah pekerjaan memberikan dan dapat memenuhi nilai-nilai pekerjaan yang penting bagi individu.

d. Keadilan

Kepuasan kerja adalah bagaimana keadilan diperlakukan bagi individu di dalam pekerjaannya.

e. Disposisi/Komponen Genetik

Kepuasan kerja merupakan sebuah fungsi dari sifat-sifat pribadi dan faktor genetik.

Berikut adalah dampak dari ketidakpuasan karyawan di tempat kerja :

- Keluar (*Exit*)  
Perilaku yang mengarah kepada meninggalkan organisasi, termasuk mencari tempat kerja baru dan berhenti kerja.
- Berpendapat (*Voices*)  
Secara aktif dan konstruktif mencoba untuk meningkatkan kondisi, termasuk memberikan dan menunjukkan kemajuan, mendiskusikan masalah dengan atasan dan organisasi serikat pekerja.
- Loyalitas (*Loyalty*)  
Secara pasif menunggu dengan optimis untuk perubahan dan peningkatan kondisi, termasuk berbicara kepada organisasi mengkritik, dan mempercayai manajemen untuk berbuat hal yang benar.
- Mengabaikan (*Neglect*)  
Secara pasif membiarkan keadaan semakin memburuk, termasuk terus-menerus absen atau terlambat, mengurangi produktifitas, dan meningkatkan tingkat kesalahan.

*Michigan Organizational Assessment Questionnaire* dikembangkan sebagai alternatif dari *Job Diagnostic Survey* dan termasuk didalamnya adalah skala untuk menilai variabel-variabel *Job Characteristic Model* yang diidentifikasi oleh Hackman dan Oldham's (1976). Variabel ini termasuk deskripsi mengenai lingkungan kerja, tingkat psikologi, dan respon karyawan. Akan tetapi di dalam penelitian ini, fokus utama yaitu pada *Job Satisfaction Sub-scale* dari *Michigan*

*Organizational Assessment Questionnaire* yang memiliki 2 item, yaitu *Job in General* dan *Work on Present Job*. Keunggulan dari MOAQ-JSS daripada alat ukur kepuasan kerja lain adalah bahwa MOAQ-JSS adalah alat ukur yang valid untuk komponen afektif dari kepuasan kerja. Hal ini sangat penting karena definisi kepuasan kerja secara umum di deskripsikan dan termasuk di dalam komponen afektif dan emosional.

### **2.2.2. Konsep Motivasi**

Dari segi taksonomi, motivasi berasal dari kata “*movere*” dalam bahasa Latin, yang artinya bergerak. Berbagai hal yang biasanya terkandung dalam berbagai definisi tentang motivasi antara lain adalah keinginan, kebutuhan, tujuan, sasaran, dorongan dan insentif. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa suatu motif adalah keadaan kejiwaan yang mendorong, mengaktifkan atau menggerakkan dan motif itulah yang mengarahkan dan menyalurkan perilaku seseorang yang terarah pada pencapaian tujuannya (P.Siagian, 1996 p.93).

Motivasi merupakan himpunan sikap yang mempengaruhi seseorang untuk bertindak dengan cara yang diarahkan pada tujuan tertentu. Motivasi dengan demikian adalah keadaan batin yang memberi energi, menyalurkan, dan memelihara perilaku manusia untuk mencapai tujuan. Motivasi kerja terhadap pekerjaan dan jauh dari rekreasi atau bidang lainnya (Ivancevich dan Soo Hoon, 2002, p.36).

Motivasi menurut Siagian (1996, p.138) adalah daya pendorong yang mengakibatkan seorang anggota organisasi mau dan rela untuk mengerahkan kemampuan dalam bentuk keahlian atau keterampilan, tenaga dan waktunya untuk menyelenggarakan berbagai kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya dan menunaikan tanggung jawabnya, dalam rangka pencapaian tujuan dan berbagai sasaran organisasi yang telah ditentukan sebelumnya. Sedangkan motivasi seseorang menurut Hersey & Blanchard adalah: “Berpangkal dari motif orang tersebut untuk berbuat sesuatu dalam mencapai tujuannya. Motif berasal dari harapan terpenuhinya kebutuhan seseorang yang dipengaruhi oleh persepsi masa

lalu dan pendapat orang lain serta dipengaruhi persepsi tentang ketersediaan insentif yang menjadi sasaran tujuannya” (Siagian, 1996, p.26). Motivasi sebagai wujud dari keinginan untuk memenuhi kebutuhan yang diwujudkan dalam bentuk tingkah laku yang diarahkan untuk mencapai tujuan tersebut. Motivasi adalah serangkaian proses yang member semangat bagi perilaku seseorang dan mengarahkannya kepada pencapaian beberapa tujuan (Westerman, John., Donoghue, Pauline. (1989). p.125).

### 2.2.3 Teori Motivasi

Ada banyak teori yang menjelaskan tentang motivasi, tetapi hanya teori kebutuhan yang nyata-nyata menjelaskan bahwa motivasi itu berhubungan dengan kepuasan. Itulah sebabnya banyak para penulis menyatakan bahwa teori kebutuhan seperti yang dikemukakan oleh Abraham Maslow, Frederick Herzberg, Alderfer dan Mc. Clelland juga disebut teori kepuasan.

#### a. Teori Hierarki Kebutuhan Maslow

Salah satu model motivasi yang paling awal dan paling populer dikemukakan oleh Maslow (1954). Ia mempertimbangkan beberapa kebutuhan untuk menjelaskan perilaku manusia, dan mengemukakan bahwa kebutuhan-kebutuhan ini mempunyai suatu hirarki; bahwa beberapa kebutuhan berada di tingkat yang lebih rendah daripada kebutuhan lainnya. Ia juga mengemukakan bahwa kecuali jika kebutuhan tingkat lebih rendah itu dipenuhi, kebutuhan yang lebih tinggi tidak akan berfungsi, dan setelah kebutuhan yang lebih rendah dipenuhi, kebutuhan ini tidak lagi akan memotivasi orang. 5 hierarki utama dalam kebutuhan (H. Maslow, Abraham, 1970, p.35-47):

##### 1. Fisiologis (*Physiological needs*)

Kebutuhan manusia yang paling dasar adalah bahwa manusia membutuhkan makanan, minuman, tempat tinggal dan bebas dari rasa sakit (kebutuhan akan kesehatan fisik).

##### 2. Keselamatan dan Keamanan (*Safety and Security*)

Kebutuhan akan kebebasan akan ancaman, baik ancaman dari kejadian yang merugikan atau lingkungannya. Seperti perlindungan atau pun kestabilan atas apa yang telah ia miliki selama ini.

3. Kebutuhan Sosial (*Sosial needs*)

Kebutuhan akan kehidupan sosial sebagai hakekat manusia yang memerlukan rasa cinta, hubungan personal, bekerja sama dan rasa memiliki.

4. Harga Diri (*Self Esteem*)

Kebutuhan akan penghargaan atas dirinya sendiri dan penghargaan yang diberikan kepada orang lain atas dirinya (reputasi).

5. Perwujudan diri (*Self Actualization*)

Kebutuhan akan perwujudan diri adalah tingkatan yang paling tinggi dalam hirarki kebutuhan manusia. Semua manusia yang telah berhasil mewujudkan keempat hirarki sebelumnya sangat menginginkan terwujudnya tingkatan yang paling akhir ini.

**Gambar 1**  
**Model Hirarki Kebutuhan Maslow**



Sumber : A.H. Maslow, *Motivation and Personality*, 3<sup>rd</sup> ed., R.D. Frager and J. Fadiman, 1997

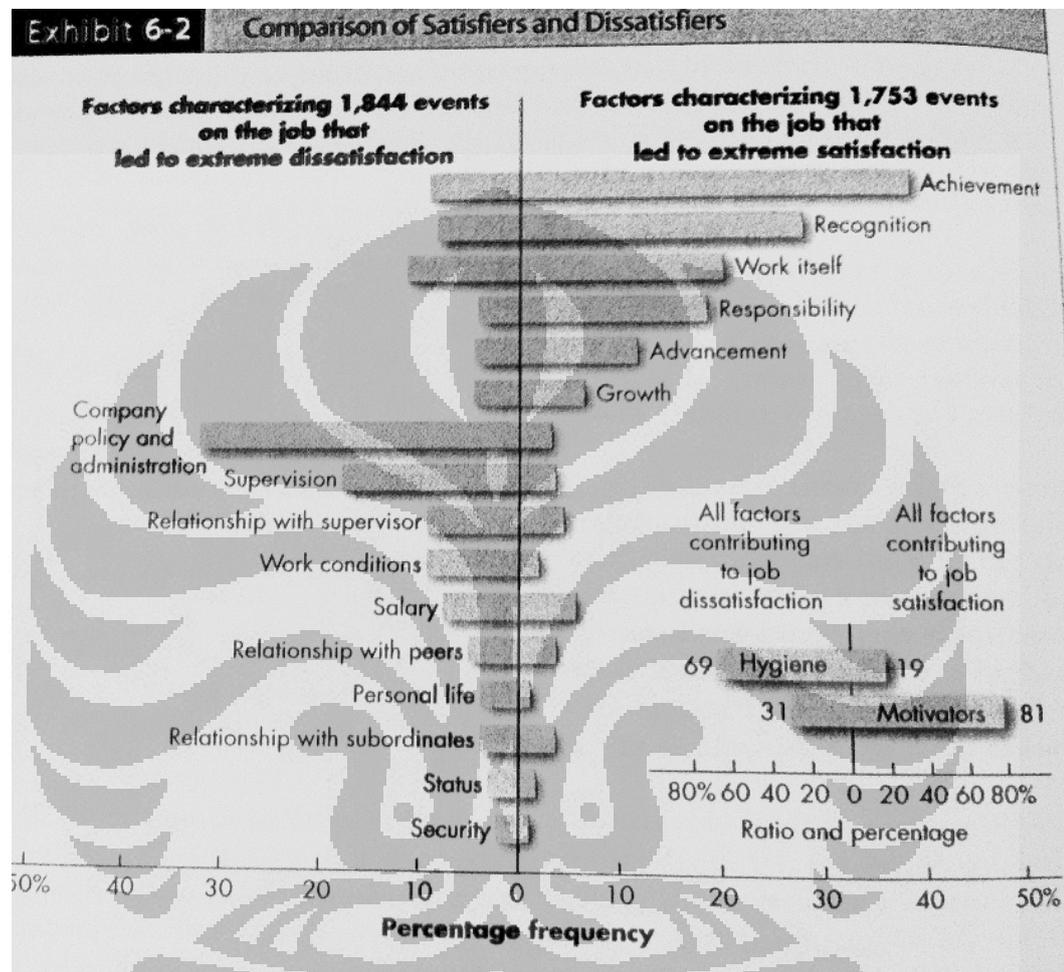
Teori Maslow tentang motivasi secara mutlak membedakan antara perwujudan diri sebagai kebutuhan yang bercirikan pengembangan dan

pertumbuhan individu, sedangkan kebutuhan-kebutuhan lainnya yang mengejar suatu kekurangan. Teori Maslow tidak digunakan dalam penelitian ini karena teori Maslow hanya menggambarkan teori motivasi manusia dan bukan dalam lingkup dunia kerja. Perbedaan ini secara dramatis dipertajam oleh Herzberg (U.Pareek, 1984, p.112).

b. Teori Motivator-Hygiene Herzberg

Teori motivator-*hygiene* dikemukakan oleh Frederick Herzberg (1959) dalam hasil penelitiannya terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Herzberg menyimpulkan bahwa jawaban yang diberikan karyawan ketika merasa senang mengenai pekerjaannya berbeda dari jawaban yang diberikan ketika mereka merasa tidak senang. Faktor-faktor tersebut secara konsisten dikaitkan pada kepuasan kerja, dan pada ketidakpuasan kerja. Karyawan yang merasa senang mengenai pekerjaannya cenderung menghubungkan karakteristik ini ke diri mereka sendiri (intrinsik), seperti prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, kemajuan dan pertumbuhan. Dipihak lain bila mereka tak terpuasakan, mereka cenderung mengutip faktor dari luar diri (ekstrinsik), seperti kebijakan dan administrasi perusahaan, gaji kondisi kerja, penyeliaan, hubungan antar pribadi, (Robbins 2007, p.170).

**Gambar 2**  
**Perbandingan antara Kepuasan dan Ketidakpuasan Herzberg**



Sumber : An exhibit from "One More Time: How Do You Motivate Employees?" By Frederick Herzberg, January 2003.

Gambar diatas menunjukkan bahwa faktor yang diidentifikasi Herzberg adalah faktor-faktor yang dapat menghasilkan kepuasan ekstrim dan faktor-faktor yang dapat menghasilkan ketidakpuasan ekstrim. Menurut Herzberg, kebalikan dari kepuasan bukanlah ketidakpuasan, seperti yang dipercaya secara tradisional. Menghapus karakteristik dari suatu pekerjaan tidak selalu membuat pekerjaan memuaskan. Seperti di ilustrasikan, Herzberg menyatakan bahwa temuannya menunjukkan adanya sebuah kontinum ganda, kebalikan

dari “kepuasan” adalah “tidak ada kepuasan” dan kebalikan dari “ketidakpuasan” adalah “tidak ada ketidakpuasan”.

Herzberg berpendapat bahwa faktor ekstrinsik dapat membuat seorang menjadi tidak puas namun tidak dapat memotivasi sehingga disebut sebagai faktor *hygiene*. Sebaliknya, faktor intrinsik dapat memotivasi seseorang namun tidak dapat membuat seseorang tidak puas, sehingga disebut sebagai faktor motivator. Kritik terhadap teori ini datang dari peneliti yang menemukan bahwa terkadang uang (*extrinsic* faktor) juga dapat memotivasi.

Menurut Herzberg yang paling mencolok dari *Hygiene* factors adalah kompensasi atau gaji. Dalam penelitiannya, Herzberg menemukan bahwa kompensasi atau gaji yang rendah membuat karyawan tidak puas, makin sedikit gaji yang dibayarkan perusahaan kepada mereka makin tidak puas pula mereka akan pekerjaannya. Namun Herzberg juga mengingatkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan adalah tidak hanya dengan menaikkan gaji mereka saja tetapi tergantung bagaimana implementasi dari kedua faktor tersebut diatas.

Herzberg mengemukakan bahwa para manajer hendaknya mendorong motivasi pekerja dengan memberikan pekerjaan yang banyak mengandung varitas, dan tanggung jawab dengan menata kembali tugas-tugas, sehingga para pekerja merasa lebih berarti. Pengayaan pekerjaan (*Job Enrichment*) bukan berarti penambahan penambahan melainkan peningkatan kualitas kerja yang ditugaskan, khususnya berkaitan dengan nilai, arti penting, dan implikasinya bagi otonomi pekerjaan. Peran serta manajer sangat diperlukan untuk menciptakan suasana mendukung yang diharapkan karyawan untuk mencapai kepuasan kerja yang mereka inginkan, dan demi keuntungan perusahaan juga pada akhirnya apabila para karyawan bekerja sebaik mungkin hingga tercipta produktivitas yang diinginkan perusahaan.

Teori dua faktor ini menyatakan apabila kepuasan kerja dan kinerja karyawan terpenuhi dengan baik maka respon yang paling cepat bisa dirasakan pada perbaikan mutu kerja mereka nantinya. Menurut Herzberg

yang termasuk dalam *hygiene* faktor dan motivator faktor adalah sebagaimana dapat terlihat pada tabel berikut :

**Tabel 4**  
**2 Faktor Herzberg**

<b>Faktor <i>Hygiene</i></b>	<b>Faktor Motivator</b>
1. Kompensasi atau gaji ( <i>Salary</i> ) 2. Kondisi kerja ( <i>Working Condition</i> ) 3. Pengawasan ( <i>Supervision</i> ) 4. Kebijakan dan administrasi perusahaan ( <i>Company and Administrative Policies</i> ) 5. Hubungan antar pribadi ( <i>Interpersonal Relation</i> )	1. Pencapaian ( <i>Achievement</i> ) 2. Pengakuan ( <i>Recognition</i> ) 3. Bertanggung jawab ( <i>Responsibility</i> ) 4. Pekerjaan itu sendiri ( <i>Work It Self</i> ) 5. Mengalami peningkatan ( <i>Advancement</i> )

Sumber : Udai Pareek : *Perilaku Organisasi*, 1984 hal.112

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa menurut Herzberg yang termasuk dalam faktor *hygiene* adalah kompensasi, kondisi kerja, pengawasan, kebijakan dan administrasi, hubungan antar pribadi. Sedangkan yang termasuk dalam faktor motivator adalah pencapaian, pengakuan, bertanggung jawab, pekerjaan itu sendiri, mengalami peningkatan. Teori Herzberg merupakan teori yang digunakan dalam penelitian ini karena teori Herzberg yang paling berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan

#### 1. Gaji (*Salary*)

Gaji didefinisikan sebagai remunerasi yang diterima seseorang dari pekerjaannya. Gaji dapat meningkatkan kepuasan kerja apabila gaji yang diterima seseorang dirasakan dapat memenuhi kebutuhan, memenuhi keadilan internal, dan memenuhi keadilan eksternal. Memenuhi kebutuhan dasar yang layak sebagai manusia, yaitu kebutuhan pangan, sandang dan papan. Keadilan internal adalah gaji yang diterima seseorang dirasakan sesuai dengan tingkat usaha yang dilakukan, keahlian yang dimiliki, dan

pengalaman yang dimiliki dibandingkan orang lain. Keadilan eksternal adalah pegawai merasakan jumlah yang diterima sebanding dengan apa yang diterima pihak lain dalam pekerjaan yang sama di perusahaan lain.

2. Kondisi Kerja (*Working Conditions*)

Kondisi kerja mengacu kepada jumlah atau bobot pekerjaan yang aktual, kondisi fisik tempat kerja, dan fasilitas yang tersedia yang dapat menunjang pekerjaan. Kondisi kerja memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja. Jika kondisi kerja baik (misalnya bersih, lingkungan menarik) individu akan lebih mudah menyelesaikan pekerjaannya. Jika kondisi kerja buruk (misalnya udara panas, lingkungan bisisng) individu akan lebih sulit untuk menyelesaikan pekerjaan.

3. Pengawasan (*Supervision*)

Pengawasan mengacu kepada insiden yang melibatkan kemampuan atau ketidakmampuan, keadilan dan ketidakadilan dari atasan.

4. Kebijakan dan Administrasi Perusahaan (*Company and administrative policies*)

Kebijakan dan Administrasi Perusahaan mengacu kepada prosedur dan peraturan SDM. Hal-hal tersebut sangat mempengaruhi hak karyawan, dan disiplin karyawan. Jika kebijakan dan administrasi perusahaan tidak sejalan dengan harapan dan keinginan karyawan maka kepuasan kerja tidak akan tercapai.

5. Hubungan antar pribadi (*Interpersonal Relations*)

Hubungan antar rekan sekerja atau anggota tim yang kooperatif merupakan sumber kepuasan paling sederhana pada karyawan. Rekan kerja yang menyenangkan dapat berupa rekan kerja yang memberikan dorongan, membantu, dan lain-lain.

#### 6. Pencapaian (*Achievement*)

Pencapaian di definisikan sebagai pencapaian dari tujuan, atau sebaliknya adalah kegagalan dalam mencapai tujuan. Setiap perusahaan mencantumkan syarat prestasi kerja untuk promosi. Kesempatan promosi memiliki pengaruh yang berbeda pada kepuasan kerja. Hal ini dikarenakan promosi memiliki sejumlah bentuk yang berbeda dan memiliki berbagai penghargaan.

#### 7. Pengakuan (*Recognition*)

Gaji merupakan bentuk penghargaan penting, akan tetapi selain uang, bentuk penghargaan lain dari kinerja karyawan dapat menjadi hal yang vital, tetapi sering menjadi bagian system penghargaan organisasi yang terabaikan. Penghargaan non finansial misalnya penghargaan antara lain pemberian wewenang.

#### 8. Tanggung jawab (*Responsibility*)

Tanggung jawab mengacu kepada tugas, atau otoritas tanggung jawab pada posisi tertentu. Apabila seorang karyawan memiliki tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan yang kecil, maka demikian juga dalam melakukan penghargaan yang besar. Seseorang akan merasa puas jika dirinya diberikan kepercayaan untuk melakukan pekerjaan dan bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukannya.

#### 9. Pekerjaan itu sendiri (*Work it self*)

Pekerjaan itu sendiri yaitu isi pekerjaan yang dilakukan seseorang yang mungkin terdapat kesesuaian dengan kemampuan, minat, dan lain-lain.

#### 10. Peningkatan (*Advancement*)

Peningkatan mengacu kepada perubahan aktual pada posisi atau status dalam hierarki organisasi. Peningkatan juga dapat berupa kemampuan karyawan dan potensi karyawan. Setiap karyawan mempunyai kesempatan

untuk maju dan memiliki motivasi untuk maju sehingga kepuasan kerja pun tercapai.

c. Teori Kebutuhan Mc.Clelland's

Teori Mc.Clelland's dikembangkan oleh David Mc.Clelland dan asosiasinya. Teori ini memfokuskan pada tiga kebutuhan : pencapaian, kekuasaan, dan afiliasi. Mereka didefinisikan seperti di bawah ini (Winer, Bernard, 1972, p.175) :

- Kebutuhan akan Pencapaian  
Dorongan untuk menjadi unggul, untuk mencapai standar tertentu, berusaha untuk sukses.
- Kebutuhan akan Kekuasaan  
Kebutuhan untuk membuat seseorang berperilaku dengan cara melakukan yang tidak akan mereka lakukan.
- Kebutuhan akan Afiliasi  
Keinginan untuk mempunyai hubungan yang pribadi dan dekat.

Beberapa orang memiliki pendorong untuk sukses. Mereka berjuang untuk prestasi sendiri daripada untuk mendapatkan imbalan dari keberhasilan. Mereka mempunyai keinginan untuk melakukan sesuatu lebih baik dan lebih efisien dari yang sudah pernah dilakukan. Pendorong ini adalah kebutuhan akan pencapaian. Dari penelitian akan kebutuhan pencapaian, Mc.Clelland menemukan bahwa orang yang memiliki prestasi tinggi membedakan diri mereka dari yang lainnya dengan keinginan mereka untuk melakukan sesuatu lebih baik. Mereka mencari situasi dimana mereka dapat mencapai tanggung jawab sendiri untuk menemukan solusi suatu masalah, dimana mereka dapat menerima umpan balik yang cepat dari performa mereka sehingga mereka dapat mereka dapat menentukan apakah mereka mengalami peningkatan atau tidak, dan dimana mereka mendapatkan tujuan yang cukup menantang.

Kebutuhan akan kekuasaan adalah keinginan untuk memiliki dampak, pengaruh, dan mengendalikan orang lain. Individu yang memiliki kebutuhan akan kekuasaan merasa senang menjadi seorang pimpinan, berjuang untuk berpengaruh untuk yang lain, dan lebih suka ditempatkan di tempat yang kompetitif dan berorientasi pada situasi, dan cenderung menjadi lebih perhatian dengan prestasi dan memperoleh pengaruh atas orang lain daripada performa yang efektif (McClelland C, David, 1987, p. 269).

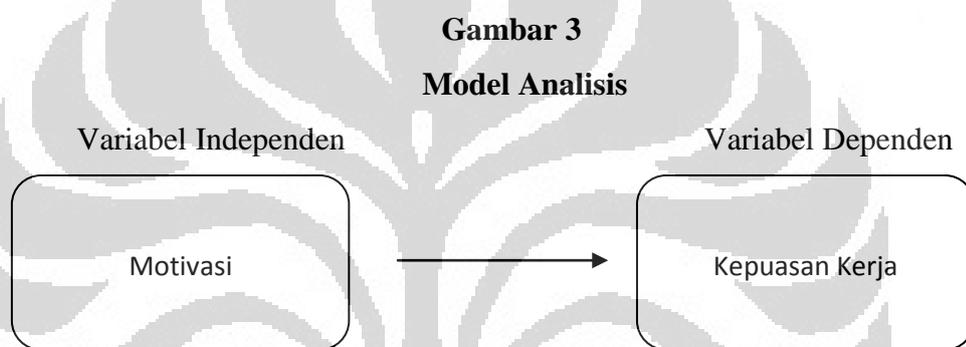
Kebutuhan akan afiliasi, kebutuhan ini menerima perhatian paling sedikit dari para peneliti. Individu dengan motif afiliasi yang tinggi berjuang untuk membuat suatu hubungan, lebih suka situasi kooperatif daripada kompetitif, dan keinginan mempunyai suatu hubungan yang melibatkan pengertian yang tinggi. Teori Mc Clelland tidak akan digunakan di dalam penelitian ini karena tidak terlalu berhubungan dengan kepuasan kerja karyawan.

### **2.3 Hubungan Motivasi dengan Kepuasan Kerja**

Bidang ini memiliki implikasi manajerial yang signifikan karena ribuan studi telah meneliti hubungan antara kepuasan kerja dan variabel organisasi lainnya. Hubungan antara kepuasan kerja dan motivasi dapat positif dan negatif. Kekuatan hubungannya dapat mempunyai rentang dari lemah (hubungan yang sangat lemah) ke kuat. Hubungan yang sangat kuat berarti manajer dapat secara signifikan mempengaruhi variabel lainnya dengan meningkatkan kepuasan kerja. Sebuah analisis sebelumnya dari Sembilan studi dan 1739 pekerja mengungkapkan hubungan positif yang signifikan antara motivasi dan kepuasan kerja karena kepuasan kerja dan atasan berkorelasi secara signifikan dengan motivasi maka manajer disarankan untuk mempertimbangkan bagaimana perilaku mereka akan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Manajer dapat berpotensi untuk meningkatkan motivasi karyawan melalui berbagai upaya untuk meningkatkan kepuasan kerja. (Kreitner and Kinicki, p.212-213).

## 2.4 Model Analisis

Model analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggambarkan suatu hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah variabel Motivasi dan Kepuasan Kerja. Variabel independen yang akan diteliti adalah variabel Motivasi, sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Kerja, pengaruh kedua variabel digambarkan sebagai berikut :



*Sumber : diolah oleh penulis*

## 2.5 Hipotesis

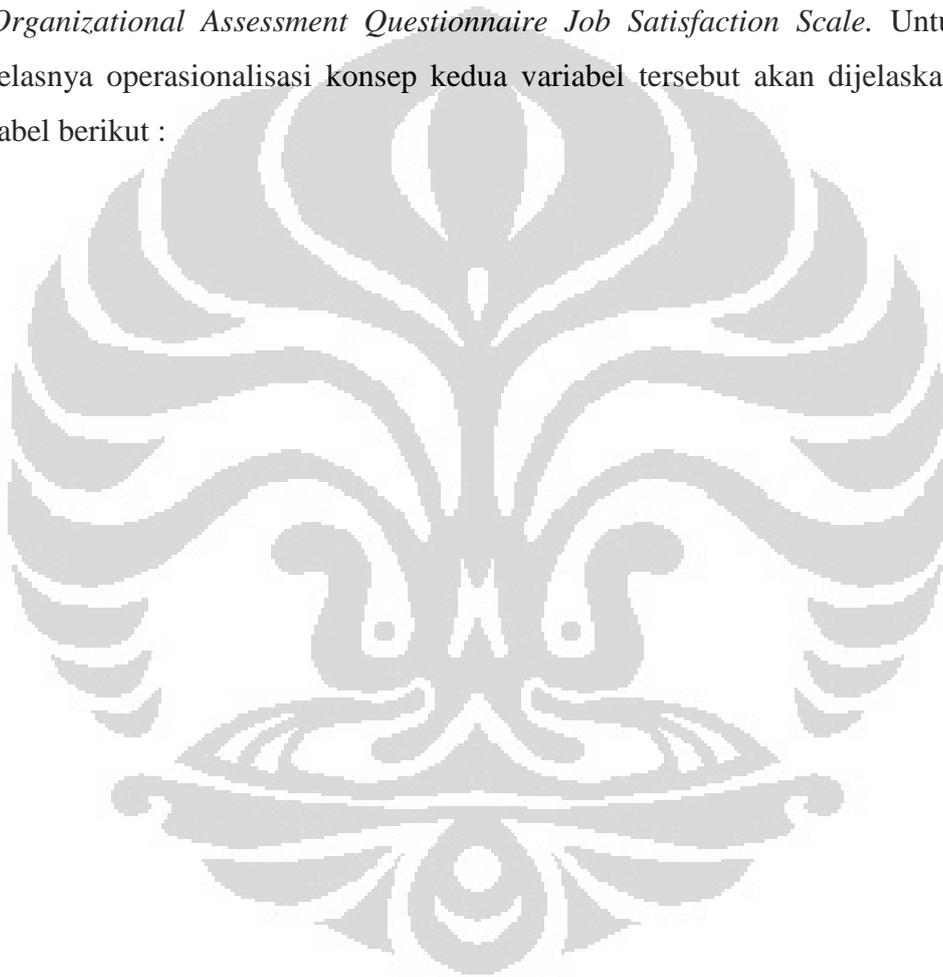
Hipotesis ini merupakan pernyataan yang dirumuskan dan dapat diuji, yang dapat menggambarkan suatu hubungan tertentu antara dua variabel atau lebih. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini adalah :

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh antara variabel motivasi terhadap kepuasan kerja pada karyawan Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana

$H_a$  : Terdapat pengaruh antara variabel motivasi terhadap kepuasan kerja pada karyawan Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana.

## 2.6 Operasionalisasi Konsep

Di dalam penelitian ini akan dilihat pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana. Variabel motivasi diukur dengan menggunakan indikator dari teori 2 faktor Herzberg, sedangkan variabel kepuasan kerja diukur dengan menggunakan *Michigan Organizational Assessment Questionnaire Job Satisfaction Scale*. Untuk lebih jelasnya operasionalisasi konsep kedua variabel tersebut akan dijelaskan dalam tabel berikut :



**Tabel 5**  
**Operasionalisasi Konsep**

Variabel	Indikator	Sub-Indikator	Skala
Motivasi	Kompensasi atau gaji ( <i>Salary</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gaji mencukupi kebutuhan dasar</li> <li>• Gaji diberikan secara adil sesuai dengan pekerjaan</li> </ul>	Interval
	Kondisi Kerja ( <i>Working Condition</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kondisi fisik kantor mendukung</li> <li>• Fasilitas kantor yang menunjang pekerjaan</li> </ul>	
	Pengawasan ( <i>Supervision</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atasan dapat membantu karyawan</li> <li>• Atasan memberikan keadilan kepada karyawan</li> </ul>	
	Kebijakan dan administrasi perusahaan ( <i>Company and Administrative Policies</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebijakan dan administrasi perusahaan bermanfaat bagi karyawan</li> <li>• Prosedur perusahaan tidak memberatkan karyawan</li> </ul>	
	Hubungan antar pribadi ( <i>Interpersonal relation</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rekan kerja dapat saling membantu</li> <li>• Rekan kerja dapat memberikan dorongan</li> </ul>	
	Pencapaian ( <i>Achievement</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelaksanaan kerja dapat mencapai tujuan.</li> <li>• Dapat untuk mempertahankan keberhasilan</li> <li>• Dapat menyelesaikan masalah</li> </ul>	

	Pengakuan ( <i>Recognition</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keterampilan dan keahlian dihargai oleh atasan</li> <li>• Diberikan diperhatikan dan diberi pujian setelah menyelesaikan suatu pekerjaan</li> </ul>	
	Tanggung jawab ( <i>Responsibility</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memiliki rasa tanggung jawab atas pekerjaan</li> <li>• Pemberian wewenang dan keleluasaan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kemampuan.</li> </ul>	
	Pekerjaan itu sendiri ( <i>Work It Self</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jumlah pekerjaan sesuai dengan kemampuan.</li> <li>• Pekerjaan memiliki tantangan</li> </ul>	
	Mengalami peningkatan ( <i>Advancement</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mendapatkan promosi jabatan</li> <li>• Dapat selalu meningkatkan kemampuan</li> </ul>	
Kepuasan Kerja	Pekerjaan Secara Umum ( <i>Job in General</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merasa puas dengan pekerjaan</li> <li>• Menyukai pekerjaan</li> </ul>	Interval
	Bekerja Pada Pekerjaan yang Sekarang ( <i>Work on Present Job</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senang bekerja di perusahaan</li> </ul>	

Sumber : Udai Pareek : *Perilaku Organisasi*, 1984 hal.112 dan Bowling, Nathan A., Hammond Gregory D, *A meta-analytic examination of the construct validity of the Michigan Organizational Assessment Questionnaire Job Satisfaction Subscale*. Journal of Vocational Behavior. Vol.73

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Proses penelitian dimulai dengan menyusun asumsi dasar dan aturan berpikir yang akan digunakan dalam penelitian. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif karena penelitian berdasarkan data-data dan teori-teori. Dalam pendekatan kuantitatif digunakan peranan kerangka teori sebagai dasar untuk mengajukan pertanyaan sementara atas pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan. Menurut Neuman dalam Prasetyo dan Jannah (2005, p.64), “teori merupakan suatu gagasan dan abstraksi yang memadatkan dan mengorganisasi berbagai pengetahuan manusia tentang dunia sosial sehingga mempermudah pemahaman manusia tentang dunia sosial, karena teori memberikan suatu rangka yang membantu dalam melihat permasalahan melalui konsep-konsep yang relevan, asumsi-asumsi dasar yang dapat digunakan, dan mengarahkan pertanyaan penelitian yang diajukan”.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

##### **A. Berdasarkan Tujuan**

Berdasarkan tujuan, penelitian ini merupakan penelitian eksplanatif. Hal ini dikarenakan penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana. Hasil akhir dari penelitian ini adalah gambaran mengenai hubungan sebab akibat (Prasetyo & Jannah, 2005). Penelitian eksplanatif akan mengukur dan menguji hubungan sebab akibat dari beberapa variabel.

## **B. Berdasarkan Manfaat**

Berdasarkan manfaat penelitian ini tergolong dalam penelitian terapan karena penelitian sejenis sudah pernah dilakukan sebelumnya, walaupun dengan objek ataupun sampel yang berbeda. Penelitian dengan jenis terapan bertujuan untuk menyelesaikan masalah tertentu secara spesifik. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memecahkan masalah dan rekomendasi-rekomendasi bagi masalah tertentu (Newman, LW. 1997).

## **C. Berdasarkan Dimensi Waktu**

Berdasarkan dimensi waktu penelitian ini termasuk ke dalam penelitian Cross-sectional yaitu, penelitian yang mengambil satu bagian dari gejala (populasi) pada satu waktu tertentu (Newman, LW. 1997). Peneliti hanya melakukan penelitian dalam satu waktu tertentu, yaitu selama bulan Maret-Juni 2012.

### **3.3. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penyusunan ini, penulis menggunakan dua cara untuk memperoleh data yang dibutuhkan, yaitu :

#### **1. Data Primer**

##### **a. Kuesioner**

Kuesioner dilakukan melalui daftar pertanyaan yang sistematis yang diisi langsung oleh responden. Penyebaran kuisisioner digunakan untuk mendapatkan informasi dari karyawan mengenai motivasi kerja dan untuk mengetahui apakah ada hubungan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

##### **b. Wawancara**

Peneliti melakukan wawancara untuk mendukung hasil kuesioner yang telah diperoleh. Teknik wawancara yang digunakan untuk

mendapatkan informasi dari narasumber, wawancara yang dilakukan secara tatap muka. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan karyawan Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana.

## 2. Data Sekunder

### a. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan sebagai landasan dalam penyusunan kepustakaan penelitian. Melalui studi kepustakaan, penulis melakukan pengumpulan data dengan cara mempelajari buku-buku, literatur karya ilmiah dan sebagainya yang berkaitan dengan penelitian.

## 3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

Dalam menyebarkan kuisisioner untuk mendapatkan informasi, peneliti perlu menentukan responden yang akan menjadi sumber informasi dengan menentukan populasi dan sampel.

### a. Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana. Jumlah total karyawan Departemen 4W Klaim yaitu 60 orang. Karyawan yang tidak memiliki jabatan dan hanya memiliki jabatan sebagai karyawan non-manajerial yaitu berjumlah 54 orang. Dalam penelitian ini populasi yang akan digunakan hanya karyawan biasa karena turnover terjadi pada karyawan biasa atau non-manajerial.

### b. Sampel

Dalam penelitian ini digunakan teknik total sampling, maka jumlah sampel yang dijadikan objek penelitian sama banyaknya dengan jumlah populasi yaitu 54 orang. Dari 54 kuesioner yang disebarkan oleh peneliti,

hanya 49 kuesioner yang berhasil kembali ke peneliti dikarenakan 5 orang karyawan tidak hadir dan sedang pelatihan.

### 3.5 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana yang beralamat di Graha Asuransi Astra, Jl.TB. Simatupang Kav.15, Jakarta 12430.

### 3.6 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menyangkut masalah ketepatan (*accuracy*) alat ukur (daftar pertanyaan, wawancara atau alat-alat penelitian lainnya). Ketepatan ini dapat dinilai dengan analisa statistik untuk mengetahui *measurement error* atau salah ukur. Reabilitas lebih mudah dimengerti dengan memperhatikan tiga aspek dan suatu alat ukur: kemantapan, ketepatan dan homogenitas. Reliabilitas adalah tingkat kemantapan alat ukur, menunjukkan tingkat ketepatan, dan agar suatu karakteristik dapat diketahui secara mendalam diperlukan bermacam-macam keterangan (M.Singarimbun, 1982, p.88-90). Reliabilitas dapat ditunjukkan melalui besarnya nilai Cronbach Alpha ( $\alpha$ ) dengan rumus :

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left( \frac{1 - \sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Keterangan :

- $r_i$  = Keandalan instrument
- $K$  = *Mean* kuadrat antara subjek
- $\sum S_i^2$  = *Mean* kuadrat kesalahan
- $S_t^2$  = Varians Total

### 3.7 Uji Validitas

Dalam mengukur validitas yang dilihat adalah isi dan kegunaan suatu alat ukur. Unsur-unsur apa saja yang terdapat dalam suatu alat ukur. Untuk apa alat ukur diciptakan dan apakah tujuan penciptaan itu tercapai (M.Singarimbun, 1982, p.96). Instrumen yang akan digunakan dalam uji validitas ini menggunakan software SPSS dengan menggunakan pengukuran Kaiser-Meyer-Olkin *Measure of Sampling Adequacy* dan Bartlett's *Test of Sphericity*, *Anti-image Matrices*.

**Tabel 6**  
**Ukuran Validitas**

No	Ukuran Validitas	Nilai yang Disyaratkan
1	<p><b>Kaiser-Meyer-Olkin <i>Measure of Sampling Adequacy</i></b></p> <p>KMO MSA adalah statistic yang mengindikasikan proporsi variasi dalam variabel yang merupakan variasi umum (<i>common variance</i>), yakni variasi yang disebabkan oleh faktor-faktor dalam penelitian</p>	<p>Nilai KMO di atas 0.5 menunjukkan bahwa faktor analisis dapat digunakan.</p>
2	<p><b>Bartlett's <i>Test of Sphericity</i></b></p> <p>Bartlett's <i>Test of Sphericity</i> mengindikasikan bahwa matriks korelasi adalah matriks identitas, yang mengindikasikan bahwa variabel-variabel dalam faktor bersifat <i>related</i> atau <i>unrelated</i>.</p>	<p>Nilai signifikansi adalah hasil uji. Nilai yang kurang dari 0.05 menunjukkan hubungan yang signifikan antar variabel, merupakan nilai yang diharapkan.</p>
3	<p><b><i>Anti-image Matrices</i></b></p> <p>Setiap nilai pada kolom matriks</p>	<p>Nilai diagonal anti-image correlation matrix di atas 0.500</p>

korelasi <i>anti-image</i> menunjukkan <i>Measure of Sampling Adequacy</i> dari masing-masing indikator	menunjukkan variabel cocok/sesuai dengan struktur variabel lainnya di dalam faktor tersebut.
---	--

Sumber: Hair et al, 2007

### 3.8 Teknik Analisis Data

Pengolahan hasil data survey menggunakan program software SPSS 18. Indikator variabel motivasi dan variabel kepuasan kerja dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala interval. Skala interval adalah skala pengukuran yang sudah dapat digunakan untuk menyatakan peringkat antar jarak atau interval antar tingkatan sudah jelas namun belum memiliki nilai 0 (nol) yang mutlak. Skala interval memiliki tingkatan yang lebih tinggi dibandingkan dengan skala ordinal karena tidak hanya menyatakan peringkat saja akan tetapi jarak antar tingkatan juga sudah jelas. (Suliyanto, 2011, p.12).

#### 3.8.1 Pengukuran

Instrumen yang digunakan untuk memperoleh data adalah kuesioner yang dibuat berdasarkan pengukuran model Likert. Pengukuran ini mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap serangkaian pernyataan yang mengukur suatu objek, pengukuran ini digunakan dalam penelitian yang menggunakan metode survey untuk mengukur sikap karyawan, persepsi karyawan, tingkat kepuasan karyawan, atau mengukur perasaan karyawan yang lain (Istijanto, 2008, p.81). Penelitian ini menggunakan pengukuran Likert dengan lima kategori dari “Sangat setuju” sampai “Sangat tidak setuju” dengan cara memberi bobot pada hasil jawaban setiap kategorinya sebagai berikut (Istijanto, 2008, p.83) :

**Tabel 7**  
**Pengukuran Likert**

Jawaban Responden	Bobot
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Cukup Setuju	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber : Diolah oleh penulis

### 3.8.2 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah analisis informasi data mentah ke dalam bentuk yang mudah dipahami atau diinterpretasi. Biasanya bentuk interpretasinya dapat berupa tabel frekuensi, grafik, ataupun teks yang akan memudahkan dalam proses analisis berikutnya. Tujuan utama analisis statistik ini adalah untuk menentukan faktor-faktor penyebab suatu permasalahan dan kemudian membuat program untuk menyelesaikan masalah yang ditemukan di lapangan. Hasil dari analisis statistik deskriptif ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu rangkuman statistik yang menunjukkan karakteristik responden dan rangkuman yang menunjukkan *mean* atau rata-rata. Berdasarkan informasi tersebut, dalam penelitian ini, analisis statistik deskriptif akan memberikan uraian mengenai karakteristik responden dan bagaimana tanggapan responden mengenai motivasi pada Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana terhadap kepuasan kerja di perusahaan tersebut.

Dalam memudahkan penguraian karakteristik responden, pada penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan analisis frekuensi, kemudian untuk mengetahui tanggapan responden terhadap pernyataan yang disampaikan pada kuesioner digunakan *mean* atau rata-rata jawaban responden yang dapat dimanfaatkan untuk melihat kecenderungan penilaian responden terhadap pernyataan yang diberikan. Kecenderungan tersebut dilihat dengan dibuat batas kelas yang digunakan untuk memutuskan apakah nilai *mean* yang diperoleh termasuk ke dalam kategori yang ditentukan.

Dalam penelitian ini, analisis statistik deskriptif dengan *mean* akan dilakukan dengan menghitung batasan-batasan untuk setiap kelas. Nilai *mean* atas jawaban responden yang terkumpul, kemudian dikelompokkan untuk melihat kecenderungan penilaian responden terhadap pernyataan dalam kuesioner. Hal ini dilakukan untuk memudahkan peneliti menginterpretasikan jawaban responden. Pemberian batas kelas dalam kategori baru bertujuan untuk memudahkan peneliti memutuskan pengkategorisasian dari *mean*. Dalam penelitian ini terdapat enam kelas dari 1 sampai 5. Untuk mengetahui batasan nilai untuk setiap kelas maka digunakan rumus di bawah ini :

$$\frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{Banyaknya kelas}} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

**Tabel 8**

**Pembagian Kelas Analisis Deskriptif Mean**

Kategori	Batasan
Sangat Rendah	$1.00 < x \leq 1.80$
Rendah	$1.80 < x \leq 2.60$
Cukup Tinggi	$2.60 < x \leq 3.40$
Tinggi	$3.40 < x \leq 4.20$
Sangat Tinggi	$4.20 < x \leq 5.00$

(Sumber : diolah oleh penulis)

### 3.7.3 Analisis Regresi

Analisis regresi merupakan analisis ketergantungan dari satu atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terganggu, dengan tujuan menduga atau memprediksi nilai rata-rata populasi berdasarkan nilai-nilai variabel bebasnya. Analisis regresi yang digunakan untuk memprediksi satu variabel terganggu berdasarkan pada satu variabel bebas disebut dengan analisis regresi sederhana. Sedangkan analisis regresi yang digunakan untuk memprediksi satu variabel terganggu berdasarkan dua atau lebih variabel bebas disebut dengan analisis

regresi berganda. Perbedaan mendasar antara analisis korelasi dengan analisis regresi adalah bahwa analisis korelasi hanya bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan linier antar dua variabel, sehingga pada analisis korelasi tidak membedakan antara variabel bebas dengan variabel tergantung.

Sedangkan pada analisis regresi, selain untuk mengukur kekuatan hubungan antar dua variabel atau lebih, analisis regresi juga digunakan untuk menunjukkan arah hubungan antara variabel bebas dengan variabel tergantungnya. Istilah lain variabel bebas dan variabel tergantung ada beraneka macam, namun pada prinsipnya variabel bebas adalah variabel yang memengaruhi variasi perubahan pada variabel tergantung. Sebaliknya, variabel tergantung adalah variabel yang dipengaruhi oleh variasi perubahan pada variabel bebas. Dua variabel dalam penelitian ini, yaitu :

- a. Variabel dependen yaitu kepuasan kerja
- b. Variabel independen yaitu motivasi

**Tabel 9**  
**Kekuatan Hubungan**

Kategori	Batasan
Sangat Lemah	0.0-0.2
Lemah	0.2-0.4
Sedang	0.4-0.7
Kuat	0.7-0.9
Sangat Kuat	0.9-1.0

*Sumber : Argyrous, George. 1997.*

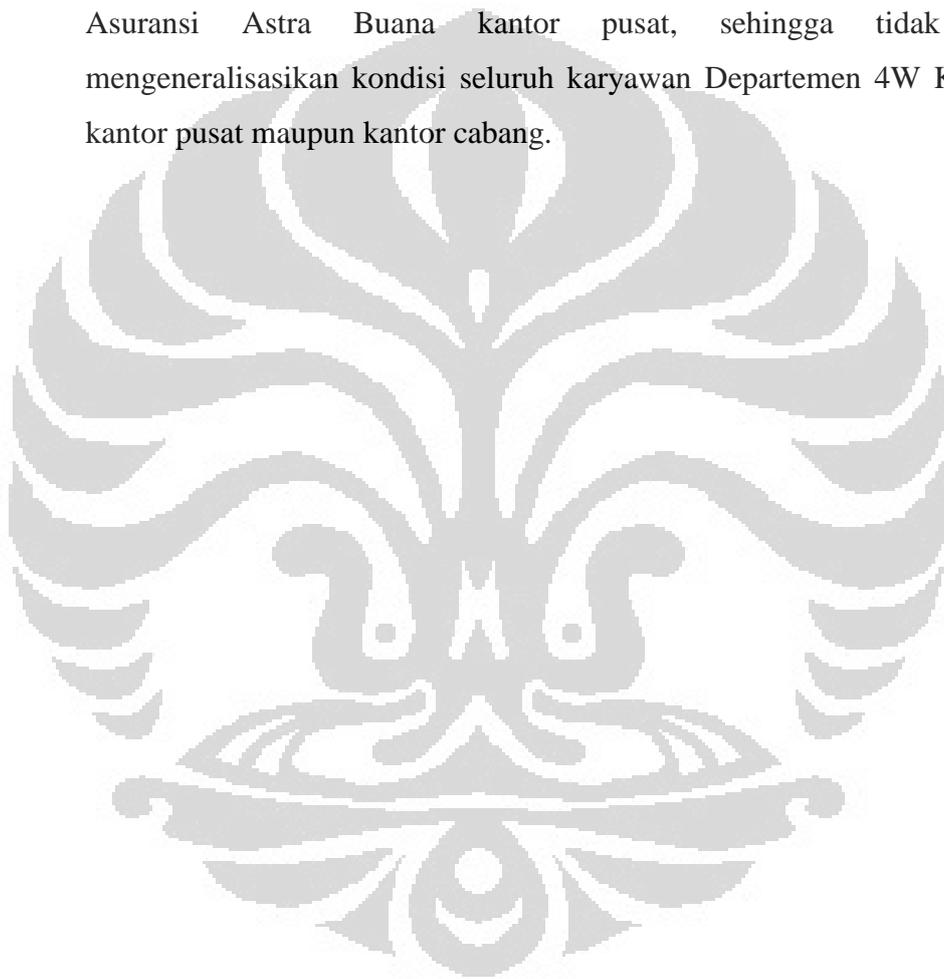
### 3.9 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa batasan sebagai berikut :

1. Batasan waktu dan responden pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu pada bulan Mei 2012 pada karyawan Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana sehingga data yang diperoleh dalam penelitian hanya dapat

digeneralisasikan sesuai dengan data yang di dapat peneliti pada bulan tersebut. Selama bulan tersebut jumlah responden yang harus didapatkan adalah 54 orang. Sedangkan kuesioner yang berhasil kembali ke peneliti yaitu sebanyak 49 kuesioner.

2. Pengambilan responden hanya dilakukan di Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana kantor pusat, sehingga tidak dapat mengeneralisasikan kondisi seluruh karyawan Departemen 4W Klaim di kantor pusat maupun kantor cabang.



## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1 Sejarah Perkembangan PT Asuransi Astra Buana**

PT ASURANSI ASTRA BUANA didirikan pada tanggal 12 September 1956. Pada 1994, 95,7% sahamnya dimiliki oleh Astra International. Kemudian di tahun 1995 setelah modal ditempatkan dan disetor ditingkatkan menjadi 12,1 milyar, saham Astra International menjadi 90%, pada tahun itu pula Asuransi Astra meluncurkan produk asuransi kendaraan bermotor Garda Oto. Anggaran Dasar Perusahaan yang terakhir diaktakan dengan akta notaris Benny Kristianto, SH No 227 tanggal 13 Maret 1998 mengenai antara lain; peningkatan modal dasar perusahaan. Perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI dalam Surat Keputusan No C2-3654.HT.01.04.TH.98 tanggal 16 April 1998. Perusahaan menjalankan usaha dalam bidang asuransi kerugian dan aktivitas kaitannya. Kantor pusat perusahaan terletak di Jalan TB. Simatupang, Jakarta Selatan. Per tanggal 31 Desember 2006 perusahaan memiliki 33 kantor cabang yang tersebar di beberapa kota besar di Indonesia.

##### **4.1.1 Bidang Usaha/Kegiatan**

Produk asuransi yang ada di Asuransi Astra antara lain:

a. *Motor Vehicle*

Menjamin rusak atau hilangnya kendaraan bermotor akibat risiko yang dijamin dalam polis.

b. *Property*

Melindungi semua pihak yang berkepentingan dengan asset perusahaan seperti bangunan, baik bangunan pabrik, apartemen, hotel, gedung, perkantoran tingkat tinggi, termasuk furniture, pabrik, mesin-mesin, persediaan bahan baku, barang dalam proses, barang jadi, serta

perlengkapan tambahan lainnya dengan jaminan kebakaran yang dapat diperluas dengan jaminan huru-hara, banjir, gempa bumi dan pembongkaran, termasuk gangguan usaha atau kehilangan keuntungan yang diakibatkan oleh risiko di atas. Adapun jenis asuransi kategori ini terdiri dari Garda Puri, *Fire, Burglary, Property All Risk, Industrial All Risk*, dan *Earthquake*.

c. *Engineering*

Menjamin kerugian atau kerusakan yang dialami selama pemasangan/ instalasi, kerusakan atas mesin yang telah dioperasikan selama berada di tempat bertanggung, selama masa operasi, jeda, pemeliharaan, overhaul, maupun pergantian shift, kehilangan keuntungan, serta menjamin pula tanggung jawab terhadap pihak ketiga. Jenis-jenis asuransi engineering seperti *Erection All Risk, Machinery Breakdown, Electronic Equipment*, dan *Advanced loss of profit*.

d. *Marine & Aviation*

Memberikan perlindungan atas kehilangan atau kerusakan barang-barang selama pengangkutan melalui transportasi di atas air serta. Menjamin kerusakan atas rangka dan mesin kapal dari segala macam risiko kerusakan pada saat beroperasi, jeda, pemeliharaan, maupun overhaul. Jenis asuransi ini terdiri dari *Marine Cargo, Marine Hull*, dan *Aviation Hull*.

e. *Casualty*

Memberikan jaminan atas kematian, cacat tetap dan biaya perawatan yang disebabkan oleh adanya suatu kecelakaan serta Menjamin kehilangan uang oleh akibat apa saja selain yang dikecualikan. Jenis asuransi ini meliputi *Personal Accident* dan *Money*.

f. *Health*

Menjamin biaya-biaya yang dikeluarkan oleh tertanggung dalam hal terjadi klaim di bidang kesehatan.

g. *Miscellaneous*

Menjamin biaya yang dikeluarkan oleh panitia penyelenggara suatu kompetisi untuk memberikan hadiah kepada peserta yang memenangkan kompetisi tersebut.

h. *Liability*.

Memberikan ganti rugi kepada tertanggung atas tanggung jawab hukum pihak ketiga.

Dari kesemua produk tersebut, produk yang paling populer dan menjadi andalan Asuransi Astra adalah *Motor Vehicle* dengan nama produknya yaitu ***Garda Oto***. Garda Oto merupakan produk asuransi kendaraan bermotor yang ditawarkan Asuransi Astra kepada pelanggan *retail*-nya. Unit bisnis ini berada dibawah pengelolaan divisi *Retail Operations*. Adapun struktur organisasi di *Retail Operations Division* adalah sebagai berikut :

#### 4.1.2 Fungsi Ekonomi dan Sosial

a. Visi dan Misi Asuransi Astra

**VISI**

*We Bring Peace of Mind to millions* (memberikan rasa aman dan nyaman pada jutaan pelanggan)

**MISI**

- *To provide Peace of Mind to our customer* (memberikan rasa aman kepada pelanggan)
- *To make our company a good place to work for those who work with us* (menjadikan perusahaan sebagai tempat yang baik untuk bekerja bagi semua terlibat dengan perusahaan)
- *To ensure that our company is valued as a superior long term investment by the shareholders* (menjadi investasi jangka panjang yang menguntungkan bagi para pemegang saham)

- *To be a good corporate citizen to the communities which we live in* (menjadi warga yang baik bagi komunitas sekitar dimana perusahaan berdiri)

Dengan visi dan misi tersebut di atas Asuransi Astra telah memenuhi fungsi sosial ekonominya yang nilai-nilainya diimplementasikan dengan kerjasama dan bisnis yang dijalankannya.

Dalam menjalankan visi dan misinya Asuransi Astra menjalin kerjasama dengan berbagai pihak seperti :

#### 1) Reasuransi

Adapun dukungan Reasuransi diperoleh dari perusahaan-perusahaan reasuransi terkenal dunia seperti :

- ***Asia Pasifik***

Reindo, Lippo Insurance, Tugu Re, Marine, Malaysian National Reinsurance BHD (MNRB), China International Re, Mitsui Sumitomo Re, Tokio Marine Global, Toa Re, QBE Re

- ***Eropa***

Swiss Re, Caisse Centrale de Reassurance (CCR), XL Re, R&V Re, Convecium, Hannover Re, Allianz, Partner Re, Oddisey Re, Transatlantic Re.

#### 2) Afiliasi

Asuransi Astra bekerja sama dengan perusahaan lain dalam upaya memberikan nilai tambah bagi pelanggannya. Hubungan kerjasama yang sedang berlangsung saat ini yaitu dengan:

- ACC (Astra Credit Company)
- FIF (Federal International Finance)
- Dealer Astra
- Dealer Non Astra
- Amway
- Matahari (Cabang)

- Alfa (Cabang)
- Carrefour

### 3) Keagenan

Agen menjadi mitra perusahaan dalam kegiatan pemasaran Garda Oto, dan perekrutan mitra ini melalui sistem multi level marketing.

## 4.2 Pembahasan

Penelitian ini mengambil lokasi pada PT Asuransi Astra Buana dengan mengkhususkan cakupan penelitan hanya mengambil responden pada karyawan Departemen 4W Klaim kantor cabang utama. Hasil penelitian ini diperoleh berdasarkan jawaban kuesioner penelitian yang telah diberikan kepada responden.

### 4.2.1 Uji Validitas

Pengukuran validitas masing-masing variabel penelitian dilakukan dengan KMO *Measure of Sampling Adequacy*, *Bartlett's Test of Sphericity*, dan *Anti-Image*. Pengukuran kecukupan sampel dilakukan dengan KMO untuk setiap variabel, dimana nilai diatas 0.500 menunjukkan bahwa kecukupan sampel adalah baik. Selanjutnya, uji nilai signifikansi *Bartlett's Test of Sphericity* di bawah 0.05 menunjukkan probabilitas statistic bahwa terdapat korelasi yang signifikan antar indikator di dalam faktor. Kemudian dilakukan pengukuran nilai *Anti-image* dimana nilai yang diharapkan adalah minimum 0.5. Pengolahan dengan menggunakan program SPSS 18 terhadap pernyataan-pernyataan kuesioner untuk variabel motivasi dilakukan menggunakan metode Analisis Faktor menggunakan rumus KMO dan Bartlett, dan hasil yang diperoleh yaitu :

## 1. Validitas

**Tabel 10**  
**KMO dan Bartlett's Variabel Motivasi**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.640
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	690.448
	df	210
	Sig.	.000

Sumber : Data hasil olahan peneliti menggunakan SPSS 18

**Tabel 11**  
**KMO dan Bartlett's Variabel Kepuasan Kerja**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.584
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	23.182
	df	3
	Sig.	.000

Sumber : Data hasil olahan peneliti menggunakan SPSS 18

Pada tabel di atas nilai KMO yang diharapkan yaitu diatas 0.5 dan pada tabel di atas nilai KMO yang diperoleh diatas 0.5, nilai sig yang diharapkan yaitu dibawah 0.05, nilai sig pada tabel di atas yang diperoleh yaitu dibawah 0.05 Dengan demikian seluruh variabel memenuhi persyaratan sehingga dapat diproses lebih lanjut.

Berikutnya, validitas masing-masing indikator penelitian dilakukan dengan melakukan uji *Anti-Image Matrices*. Nilai *Anti-Image* yang diharapkan adalah minimum 0.5. Nilai validitas indikator penelitian disajikan dalam tabel di bawah.

**Tabel 12**  
**Anti-Image Indikator *Salary***

No	Pernyataan	Anti-image	Keterangan
1	Gaji yang diterima dari pekerjaan dapat memenuhi seluruh kebutuhan dasar	.323	Tidak Valid
2	Gaji yang diberikan perusahaan sesuai dengan pekerjaan yang saya lakukan	.502	Valid

Sumber : Data hasil olahan peneliti menggunakan SPSS 18

Dapat dilihat dari tabel diatas untuk nilai *anti image correlation* indikator *Salary* terdapat 1 pernyataan yang tidak valid. untuk menghemat waktu maka pernyataan yang tidak valid dihilangkan sehingga pernyataan yang digunakan dalam indikator ini menjadi 1 pernyataan. Untuk pernyataan no.2 dinyatakan valid karena pernyataan tersebut sudah melebihi 0.5.

**Tabel 13**  
**Anti-Image Indikator *Working Condition***

No	Pernyataan	Anti-image	Keterangan
1	Kondisi fisik tempat saya bekerja nyaman	.558	Valid
2	Fasilitas kantor mendukung pekerjaan saya	.771	Valid

Sumber : Data hasil olahan peneliti menggunakan SPSS 18

Dapat dilihat dari tabel diatas untuk nilai *anti image correlation* indikator *Working Condition* semua pernyataan dinyatakan valid karena pernyataan tersebut sudah melebihi 0.5. Maka untuk indikator ini tidak ada pernyataan yang dihilangkan.

**Tabel 14**  
**Anti-Image Indikator *Supervision***

No	Pernyataan	Anti-image	Keterangan
1	Atasan memberikan bantuan apabila saya mengalami kesulitan dalam bekerja	.709	Valid
2	Atasan adil kepada karyawan	.594	Valid

Sumber : Data hasil olahan peneliti menggunakan SPSS 18

Dapat dilihat dari tabel diatas untuk nilai *anti image correlation* indikator *Supervision* semua pernyataan dinyatakan valid karena pernyataan tersebut sudah melebihi 0.5. Maka untuk indikator ini tidak ada pernyataan yang dihilangkan.

**Tabel 15**  
**Anti-Image Indikator *Company and Administrative Policies***

No	Pernyataan	Anti-image	Keterangan
1	Kebijakan-kebijakan yang dibuat perusahaan menguntungkan	.639	Valid
2	Kebijakan-kebijakan yang dibuat perusahaan tidak merugikan	.710	Valid

Sumber : Data hasil olahan peneliti menggunakan SPSS 18

Dapat dilihat dari tabel diatas untuk nilai *anti image correlation* indikator *Company and Administrative Policies* semua pernyataan dinyatakan valid karena pernyataan tersebut sudah melebihi 0.5. Maka untuk indikator ini tidak ada pernyataan yang dihilangkan.

**Tabel 16**  
**Anti-Image Indikator *Interpersonal Relation***

No	Pernyataan	Anti-image	Keterangan
1	Rekan kerja di perusahaan selalu bersedia memberikan bantuan	.694	Valid
2	Rekan kerja di perusahaan selalu memberikan dorongan	.587	Valid

Sumber : Data hasil olahan peneliti menggunakan SPSS 18

Dapat dilihat dari tabel diatas untuk nilai *anti image correlation* indikator *Interpersonal Relation* semua pernyataan dinyatakan valid karena pernyataan tersebut sudah melebihi 0.5. Maka untuk indikator ini tidak ada pernyataan yang dihilangkan.

**Tabel 17**  
**Anti-Image Indikator *Achievement***

No	Pernyataan	Anti-image	Keterangan
1	Pelaksanaan kerja saya selalu diselesaikan dengan tepat	.263	Tidak Valid
2	Masalah dalam pekerjaan dapat saya selesaikan	.546	Valid
3	Saya dapat mempertahankan prestasi yang telah saya raih	.308	Tidak Valid

Sumber : Data hasil olahan peneliti menggunakan SPSS 18

Dapat dilihat dari tabel diatas untuk nilai *anti image correlation* indikator *Achievement* terdapat 2 pernyataan yang tidak valid. untuk menghemat waktu maka pernyataan yang tidak valid dihilangkan sehingga pernyataan yang digunakan dalam indikator ini menjadi 1 pernyataan. Untuk pernyataan no.2 dinyatakan valid karena pernyataan tersebut sudah melebihi 0.5.

**Tabel 18**  
**Anti-Image Indikator *Recognition***

No	Pernyataan	Anti-image	Keterangan
1	Keterampilan dan keahlian dihargai oleh atasan saya	.733	Valid
2	Saya diberikan pujian setelah menyelesaikan suatu pekerjaan dengan baik	.695	Valid

Sumber : Data hasil olahan peneliti menggunakan SPSS 18

Dapat dilihat dari tabel diatas untuk nilai *anti image correlation* indikator *Recognition* semua pernyataan dinyatakan valid karena pernyataan tersebut sudah melebihi 0.5. Maka untuk indikator ini tidak ada pernyataan yang dihilangkan.

**Tabel 19**  
**Anti-Image Indikator *Responsibility***

No	Pernyataan	Anti-image	Keterangan
1	Saya diberikan tanggung jawab atas pekerjaan yang saya lakukan	.483	Tidak Valid
2	Saya diberi keleluasaan dan wewenang dari atasan untuk menyelesaikan pekerjaan	.617	Valid

Sumber : Data hasil olahan peneliti menggunakan SPSS 18

Dapat dilihat dari tabel diatas untuk nilai *anti image correlation* indikator *Responsibility* terdapat 1 pernyataan yang tidak valid. untuk menghemat waktu maka pernyataan yang tidak valid dihilangkan sehingga pernyataan yang digunakan dalam indikator ini menjadi 1 pernyataan. Untuk pernyataan no.2 dinyatakan valid karena pernyataan tersebut sudah melebihi 0.5.

**Tabel 20**  
**Anti-Image Indikator *Work It Self***

No	Pernyataan	Anti-image	Keterangan
1	Jumlah pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kemampuan saya	.773	Valid
2	Pekerjaan yang diberikan memiliki tantangan	.793	Valid

Sumber : Data hasil olahan peneliti menggunakan SPSS 18

Dapat dilihat dari tabel diatas untuk nilai *anti image correlation* indikator *Work It Self* semua pernyataan dinyatakan valid karena pernyataan tersebut sudah melebihi 0.5. Maka untuk indikator ini tidak ada pernyataan yang dihilangkan.

**Tabel 21**  
**Anti-Image Indikator *Advancement***

No	Pernyataan	Anti-image	Keterangan
1	Perusahaan memberikan saya kesempatan untuk mempelajari hal-hal baru	.771	Valid
2	Perusahaan memberikan saya kesempatan untuk meningkatkan kemampuan	.786	Valid

Sumber : Data hasil olahan peneliti menggunakan SPSS 18

Dapat dilihat dari tabel diatas untuk nilai *anti image correlation* indikator *Work It Self* semua pernyataan dinyatakan valid karena pernyataan tersebut sudah melebihi 0.5. Maka untuk indikator ini tidak ada pernyataan yang dihilangkan.

**Tabel 22**  
**Anti-Image Variabel Kepuasan Kerja**

No	Pernyataan	Anti-image	Keterangan
1	Setelah dipertimbangkan segala hal , saya merasa puas dengan pekerjaan saya	.559	Valid
2	Secara umum, saya tidak menyukai pekerjaan saya	.561	Valid
3	Secara umum, saya senang bekerja di perusahaan ini	.772	Valid

Sumber : Data hasil olahan peneliti menggunakan SPSS 18

Hasil uji validitas di atas menunjukkan bahwa semua *indikator* dalam *pre-test* adalah valid, karena nilai anti-image di atas 0.5, nilai anti-image yang diharapkan adalah di atas 0.5. Dengan demikian jumlah pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini tetap sebanyak 3 pernyataan.

#### 4.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan ukuran konsistensi internal dari indikator yang menunjukkan tingkatan dimana indikator mengindikasikan konstruk laten, Reliabilitas yang tinggi memberikan dasar bagi tingkat keyakinan bahwa masing-masing indikator bersifat konsisten dalam pengukurannya. Nilai batas reliabilitas dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* yang biasanya diterima adalah 0.600.

**Tabel 23**  
**Reliabilitas Variabel Motivasi**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.908	.905	17

Sumber : Data hasil olahan peneliti menggunakan SPSS 18

Pada variabel motivasi nilai Cronbach's Alpha yang diharapkan yaitu diatas 0.6. Nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh yaitu sebesar 0.908 sehingga semua indikator bersifat reliable.

**Tabel 24**  
**Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.649	.639	3

Sumber : Data hasil olahan peneliti menggunakan SPSS 18

Pada variabel motivasi nilai Cronbach's Alpha yang diharapkan yaitu diatas 0.6. Nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh yaitu sebesar 0.649 sehingga semua indikator bersifat reliable.

#### 4.2.3 Karakteristik Responden

Analisis karakteristik responden dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai karakteristik dan latar belakang individu yang mencakup usia, jenis kelamin, lama bekerja, dan pendidikan. Hal ini ditujukan untuk melihat secara kasar, kondisi dan latar belakang karyawan Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana yang bekerja saat penelitian ini dilakukan. Analisis dilakukan terhadap 49 orang responden yang telah menjawab kuesioner penelitian.

##### A. Berdasarkan Usia

Identitas responden berdasarkan usia dicantumkan untuk mengetahui secara mendalam berapa rata-rata usia responden yang menjadi sampel penelitian. Distribusi frekuensi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 25**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Frequency	Percent (%)
20-25	26	53.1
26-30	21	42.8
31-35	2	4.1
Total	49	100.0

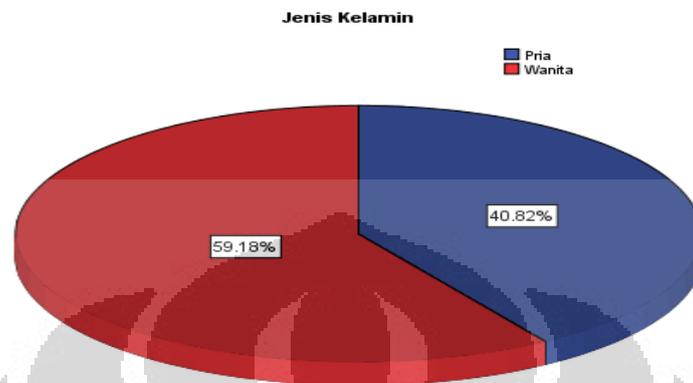
*Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18*

Berdasarkan usia, dapat terlihat secara umum bahwa karyawan di Departemen Klaim PT Asuransi Astra Buana berusia paling banyak di bawah 30 tahun, yaitu sebanyak 45 orang atau 91.8% dan sisanya berusia >30 tahun yaitu sebanyak 4 orang atau 8.2%. Hal tersebut dikarenakan pada umumnya usia tersebut merupakan usia produktif bagi karyawan untuk dapat bekerja dengan maksimal, sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan baik karena kondisi fisik yang prima.

#### **B. Berdasarkan Jenis Kelamin**

Identitas berdasarkan jenis kelamin dipilih untuk mengetahui lebih detail berapa banyak karyawan pria dan wanita yang menjadi responden dalam penelitian. Deskripsi data responden dijelaskan dalam analisis distribusi frekuensi pada gambar berikut :

**Gambar 4**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**



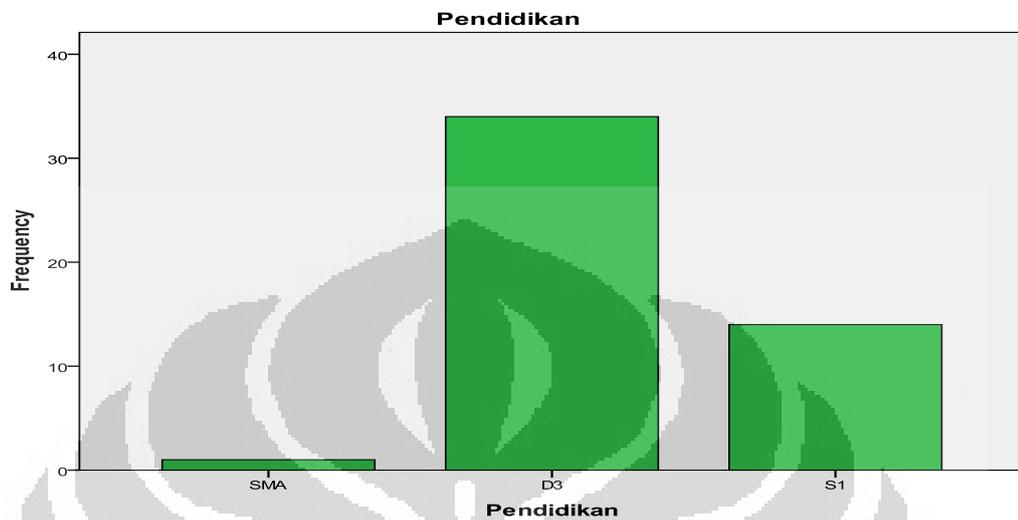
*Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18*

Responden yang terdiri dari karyawan Departemen 4W Klaim mayoritas berjenis kelamin wanita sebanyak 29 orang. Dengan presentase sebesar 59.18% dari total keseluruhan responden. Sedangkan karyawan berjenis kelamin pria sebanyak 20 orang dengan presentase 40.82%.

### **C. Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Identitas berdasarkan tingkat pendidikan dipilih untuk mengetahui lebih jauh bagaimana latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh setiap responden. Deskripsi data responden dijelaskan dalam analisis distribusi frekuensi pada gambar berikut :

**Gambar 5**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**



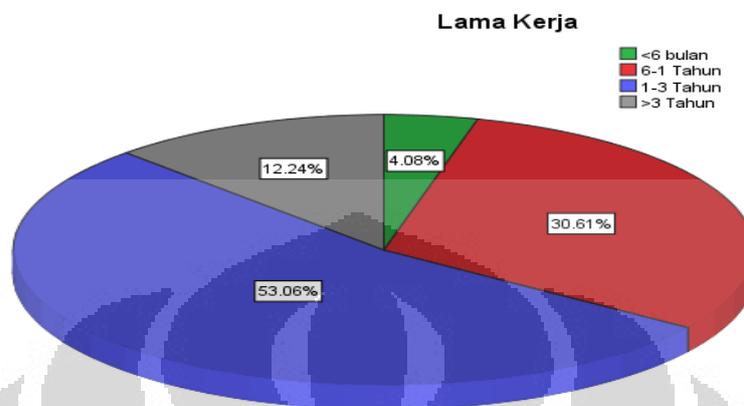
*Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18*

Karakteristik tingkat pendidikan karyawan Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana yaitu pendidikan formal terakhir pada responden umumnya adalah Diploma atau D3 dengan presentase mencapai 69.4% atau 34 orang. Latar belakang pendidikan menjadi salah satu faktor penting dari seorang karyawan untuk dapat kompeten dalam menjalankan pekerjaannya.

#### **D. Berdasarkan Lama Kerja**

Identitas lama bekerjanya seorang karyawan dipilih untuk mengetahui apakah responden tersebut sudah mempunyai masa kerja yang cukup lama atautkah masih baru.

**Gambar 6**  
**Distribusi Responden Berdasarkan Lama Kerja**



*Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18*

Dari gambar di atas dapat dilihat, responden yang telah bekerja selama 1-3 tahun ada pada urutan pertama, yaitu sebanyak 26 orang atau sebesar 53.06%. Kemudian disusul responden dengan masa kerja 6 bulan-1 tahun sebanyak 15 orang atau 30.61%. Responden yang telah bekerja lebih dari 3 tahun sebanyak 6 orang atau 12.24%, dan responden yang bekerja kurang dari 2 bulan sebanyak 2 responden atau 4.08%. Dengan semakin lamanya seorang karyawan bekerja dalam perusahaan maka diharapkan semakin loyal karyawan tersebut terhadap pekerjaannya dan memiliki pemahaman yang baik terhadap pekerjaannya.

#### 4.2.4 Pembahasan Statistik Deskriptif per Variabel

Pembahasan statistik deskriptif per variabel akan dilakukan dengan analisa *mean* dan didukung oleh frekuensi sebaran jawaban responden. Seluruh hasil *mean* dan frekuensi sebaran jawaban responden yang ada dalam penjelasan dari setiap dimensi penelitian bersumber dari pengolahan data yang dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 18.

##### 4.2.4.1 Variabel Motivasi

Manusia digerakkan oleh motivasi. Dalam organisasi, motivasi adalah segala sesuatu yang memberikan keinginan kepada karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawabnya. Berikut merupakan hasil penilaian karyawan terhadap setiap pernyataan pernyataan menyangkut motivasi kerja yang diajukan dalam kuesioner. Untuk motivasi kerja terdiri dari 21 pernyataan dalam kuesioner yang dapat ditampilkan melalui tabel frekuensi untuk mengetahui jumlah frekuensi dan presentase keseluruhan responden.

### 1. Gaji (*Salary*)

Indikator pertama adalah gaji. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 26**  
**Gaji Diberikan Secara Adil Sesuai Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
Tidak Setuju	14	28.6	28.6	30.6
Cukup Setuju	16	32.7	32.7	63.3
Setuju	17	34.7	34.7	98.0
Sangat Setuju	1	2.0	2.0	100.0
Total	49	100.0	100.0	

*Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18*

Gaji yang diberikan oleh perusahaan harus adil sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan. Apabila pekerjaan yang dilakukan salah seorang karyawan lebih berat dibandingkan pekerjaan yang dilakukan karyawan lainnya maka gaji yang diberikan juga harus lebih besar daripada karyawan yang melakukan pekerjaan yang lebih ringan. Berdasarkan tabel di atas sebanyak 34.7% menyatakan setuju dengan gaji yang diberikan sesuai dengan pekerjaan, sebanyak 32.7% karyawan menyatakan cukup setuju, sebanyak 28.6% karyawan menyatakan tidak setuju,

sebanyak 2% karyawan menyatakan sangat tidak setuju dan sebanyak 2% karyawan menyatakan sangat setuju. Dapat dikatakan bahwa sebanyak 69.4% karyawan merasa gaji yang diberikan oleh perusahaan adil dan sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan, dengan demikian gaji merupakan di perusahaan memotivasi karyawan untuk bekerja.

## 2. Kondisi Kerja (*Working Condition*)

Indikator kedua adalah kondisi kerja. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 27**  
**Kondisi Fisik Kantor Nyaman**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	4.1	4.1	4.1
	Tidak Setuju	4	8.2	8.2	12.2
	Cukup Setuju	10	20.4	20.4	32.7
	Setuju	32	65.3	65.3	98.0
	Sangat Setuju	1	2.0	2.0	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

*Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18*

Kondisi fisik kantor yang nyaman akan membuat karyawan merasa nyaman untuk bekerja di kantor. Berdasarkan tabel di atas sebanyak 65.3% karyawan menyatakan setuju, 20.4% karyawan menyatakan cukup setuju, 8.2% karyawan menyatakan tidak setuju, 4.1% karyawan menyatakan sangat tidak setuju, 2% karyawan menyatakan setuju bahwa kondisi bekerja di kantor nyaman. Dapat dikatakan bahwa sebanyak 87.7% karyawan merasa kondisi fisik kantor nyaman, sehingga memotivasi karyawan untuk bekerja di perusahaan.

**Tabel 28**

### Fasilitas Kantor Menunjang Pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Tidak Setuju	5	10.2	10.2	12.2
	Cukup Setuju	16	32.7	32.7	44.9
	Setuju	25	51.0	51.0	95.9
	Sangat Setuju	2	4.1	4.1	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18

Fasilitas kantor yang dapat menunjang pekerjaan akan memberikan manfaat bagi karyawan karena pekerjaan yang dilakukan menjadi lebih terbantu dengan fasilitas tersebut. Berdasarkan tabel di atas sebanyak 51.0% karyawan menyatakan setuju, 32.7% karyawan menyatakan cukup setuju, 10.2% karyawan menyatakan tidak setuju, 4.1% karyawan menyatakan sangat setuju, 2% karyawan menyatakan sangat tidak setuju bahwa fasilitas kantor menunjang pekerjaan. Dapat dikatakan bahwa sebanyak 87.8% karyawan merasa fasilitas kantor menunjang pekerjaan sehingga memotivasi karyawan untuk bekerja di perusahaan.

### 3. Pengawasan (*Supervision*)

Indikator ketiga adalah pengawasan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 29**

### Atasan Dapat Membantu Karyawan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	4.1	4.1	4.1
	Tidak Setuju	7	14.3	14.3	18.4
	Cukup Setuju	20	40.8	40.8	59.2

Setuju	19	38.8	38.8	98.0
Sangat Setuju	1	2.0	2.0	100.0
Total	49	100.0	100.0	

*Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18*

Atasan yang dapat membantu karyawan apabila karyawan mengalami kesulitan dalam bekerja akan membuat karyawan menjadi nyaman bekerja di perusahaan karena mempunyai atasan yang dapat diandalkan. Berdasarkan tabel di atas sebanyak 40.8% menyatakan cukup setuju, sebanyak 38.8% menyatakan setuju, 14.3% menyatakan tidak setuju, 4.1% menyatakan sangat setuju dan 2% menyatakan sangat setuju bahwa atasan dapat membantu karyawan dalam bekerja. Dapat dikatakan bahwa mayoritas karyawan merasa nyaman bekerja di perusahaan karena atasan yang dapat diandalkan sehingga memotivasi karyawan untuk bekerja di perusahaan.

**Tabel 30**  
**Atasan Adil Kepada Karyawan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	7	14.3	14.3	14.3
Tidak Setuju	20	40.8	40.8	55.1
Cukup Setuju	15	30.6	30.6	85.7
Setuju	7	14.3	14.3	100.0
Total	49	100.0	100.0	

*Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18*

Atasan harus adil dalam segala hal kepada karyawan, tidak membedakan karyawan yang satu dengan yang lain. Berdasarkan tabel di atas sebanyak 40.8% karyawan menyatakan tidak setuju, 30.6% menyatakan cukup setuju, 14.3% menyatakan setuju, dan 14.3% menyatakan sangat tidak setuju bahwa atasan adil kepada karyawan. Dapat dikatakan bahwa sebanyak 55.1% karyawan merasa atasan tidak adil kepada karyawan sehingga tidak menimbulkan motivasi dan sebanyak 44.9% menyatakan atasan adil kepada karyawan sehingga memotivasi karyawan.

#### 4. Kebijakan dan Administrasi Perusahaan

Indikator keempat adalah kebijakan dan administrasi perusahaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 31**  
**Kebijakan Perusahaan Menguntungkan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	6	12.2	12.2	12.2
	Tidak Setuju	26	53.1	53.1	65.3
	Cukup Setuju	12	24.5	24.5	89.8
	Setuju	5	10.2	10.2	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

*Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18*

Kebijakan perusahaan harus dapat menguntungkan bagi karyawan, sehingga karyawan merasa perusahaan memberikan manfaat yang lebih bagi karyawan. Berdasarkan tabel di atas sebanyak 53.1% karyawan menyatakan tidak setuju, 12.2% menyatakan sangat tidak setuju, 24.5% menyatakan cukup setuju, 10.2% menyatakan setuju bahwa kebijakan perusahaan menguntungkan. Dapat dikatakan bahwa sebanyak 65.3% karyawan merasa kebijakan perusahaan tidak menguntungkan sehingga membuat kebijakan perusahaan tidak memotivasi karyawan dalam bekerja di perusahaan.

**Tabel 32**  
**Kebijakan Perusahaan Tidak Merugikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	5	10.2	10.2	10.2
Tidak Setuju	21	42.9	42.9	53.1
Cukup Setuju	15	30.6	30.6	83.7
Setuju	8	16.3	16.3	100.0
Total	49	100.0	100.0	

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18

Berdasarkan tabel di atas sebanyak 42.9% karyawan menyatakan tidak setuju, 10.2% karyawan menyatakan sangat tidak setuju, 30.6% karyawan menyatakan cukup setuju, 16.3% karyawan menyatakan setuju bahwa kebijakan perusahaan tidak merugikan karyawan. Dapat dikatakan bahwa sebanyak 53.1% karyawan merasa kebijakan perusahaan merugikan karyawan sehingga tidak mendorong terciptanya motivasi karyawan untuk bekerja di perusahaan.

##### 5. Hubungan Personal (*Interpersonal Relation*)

Indikator kelima adalah hubungan personal. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 33**  
**Rekan Kerja Bersedia Membantu**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	12	24.5	24.5	24.5
Setuju	30	61.2	61.2	85.7
Sangat Setuju	7	14.3	14.3	100.0
Total	49	100.0	100.0	

Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18

Rekan kerja yang baik adalah rekan kerja yang bersedia membantu rekan kerjanya yang lain. Berdasarkan tabel di atas sebanyak 61.2% menyatakan setuju, sebanyak 24.5% karyawan menyatakan cukup setuju, dan sebanyak 14.3%

karyawan menyatakan sangat setuju bahwa rekan kerja bersedia membantu. Dapat dikatakan bahwa seluruh karyawan merasa rekan kerja yang bersedia membantu dapat menciptakan motivasi karyawan untuk bekerja di perusahaan ini.

**Tabel 34**  
**Rekan Kerja Selalu Memberikan Dorongan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	16	32.7	32.7	32.7
Setuju	26	53.1	53.1	85.7
Sangat Setuju	7	14.3	14.3	100.0
Total	49	100.0	100.0	

*Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18*

Berdasarkan tabel di atas sebanyak 53.1% karyawan menyatakan setuju, sebanyak 32.7% karyawan menyatakan cukup setuju, sebanyak 14.3% karyawan menyatakan sangat setuju bahwa rekan kerja selalu memberikan dorongan. Dapat dikatakan bahwa rekan kerja yang selalu memberikan dorongan dapat menciptakan motivasi kerja karyawan untuk bekerja di perusahaan.

#### 6. Pencapaian (*Achievement*)

Indikator yang keenam adalah pencapaian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 35**  
**Dapat Menyelesaikan Masalah**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Setuju	1	2.0	2.0	2.0
	Cukup Setuju	8	16.3	16.3	18.4
	Setuju	37	75.5	75.5	93.9
	Sangat Setuju	3	6.1	6.1	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

*Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18*

Berdasarkan tabel di atas sebanyak 75.5% karyawan menyatakan setuju, 16.3% karyawan menyatakan cukup setuju, 6.1% karyawan menyatakan sangat setuju, 2% karyawan menyatakan kurang setuju bahwa mereka dapat menyelesaikan masalah dalam pekerjaannya. Dapat dikatakan bahwa mayoritas karyawan yaitu sebesar 98%, berusaha untuk menyelesaikan masalah dalam pekerjaannya.

#### 7. Pengakuan (*Recognition*)

**Tabel 36**

**Keterampilan dan Keahlian Dihargai Oleh Atasan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	8	16.3	16.3	16.3
	Kurang Setuju	18	36.7	36.7	53.1
	Cukup Setuju	18	36.7	36.7	89.8
	Setuju	3	6.1	6.1	95.9
	Sangat Setuju	2	4.1	4.1	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

*Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18*

Berdasarkan tabel di atas sebanyak 36.7% karyawan menyatakan kurang setuju, 36.7% karyawan menyatakan cukup setuju, 16.3% karyawan menyatakan sangat tidak setuju, 6.1% karyawan menyatakan setuju, 4.1% karyawan menyatakan sangat setuju, keterampilan dan keahlian karyawan dihargai oleh

atasan. Dapat dikatakan bahwa sebagian karyawan yaitu sebanyak 53.1% karyawan merasa bahwa keterampilan dan keahlian dihargai oleh atasan sedangkan sebagian lainnya yaitu sebesar 46.9% karyawan merasa bahwa keterampilan dan keahlian tidak dihargai oleh atasan. Keterampilan dan keahlian yang dihargai oleh atasan akan menciptakan motivasi karyawan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

**Tabel 37**  
**Diberikan pujian setelah menyelesaikan suatu pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	13	26.5	26.5	26.5
Kurang Setuju	21	42.9	42.9	69.4
Cukup Setuju	11	22.4	22.4	91.8
Setuju	2	4.1	4.1	95.9
Sangat Setuju	2	4.1	4.1	100.0
Total	49	100.0	100.0	

*Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18*

Berdasarkan tabel di atas sebanyak 42.9% karyawan menyatakan kurang setuju, sebanyak 26.5% menyatakan sangat tidak setuju, 22.4% karyawan menyatakan cukup setuju, 4.1% karyawan menyatakan setuju, 4.1% karyawan menyatakan sangat setuju bahwa atasan memberikan pujian setelah menyelesaikan pekerjaan. Dapat dikatakan bahwa mayoritas karyawan yaitu sebanyak 69.4% karyawan merasa tidak diberikan pujian dalam menyelesaikan suatu pekerjaan sehingga tidak mendorong terciptanya motivasi karyawan di perusahaan.

#### 8. Tanggung Jawab *Responsibility*)

**Tabel 38**

**Pemberian Keleluasaan dan Wewenang Untuk Menyelesaikan  
Pekerjaan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Kurang Setuju	10	20.4	20.4	20.4
Cukup Setuju	16	32.7	32.7	53.1
Setuju	21	42.9	42.9	95.9
Sangat Setuju	2	4.1	4.1	100.0
Total	49	100.0	100.0	

*Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18*

Berdasarkan tabel sebanyak 42.9% karyawan menyatakan setuju, 32.7% karyawan menyatakan cukup setuju, 20.4% karyawan menyatakan kurang setuju, 4.1% karyawan menyatakan sangat setuju, bahwa dalam bekerja karyawan perlu diberikan wewenang dan keleluasaan agar dapat menyelesaikan pekerjaan. Dapat dikatakan bahwa sebesar 79.7% karyawan menyatakan mereka diberikan keleluasaan dan wewenang untuk menyelesaikan pekerjaan, hal ini dapat mendorong terciptanya motivasi untuk bekerja di perusahaan.

9. Pekerjaan Itu Sendiri (*Work It Self*)

**Tabel 39**  
**Jumlah Pekerjaan Sesuai dengan kemampuan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	3	6.1	6.1	6.1
Kurang Setuju	13	26.5	26.5	32.7
Cukup Setuju	16	32.7	32.7	65.3
Setuju	15	30.6	30.6	95.9
Sangat Setuju	2	4.1	4.1	100.0
Total	49	100.0	100.0	

*Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18*

Berdasarkan tabel sebanyak 32.7% karyawan menyatakan cukup setuju, 30.6% karyawan menyatakan setuju, 26.5% karyawan menyatakan kurang setuju, 6.1% karyawan menyatakan sangat tidak setuju, 4.1% menyatakan sangat setuju bahwa jumlah pekerjaan sesuai dengan kemampuan. Dapat dikatakan bahwa sebanyak 67.4% karyawan merasa bahwa beban pekerjaan sesuai dengan kemampuan.

**Tabel 40**  
**Pekerjaan Memiliki Tantangan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	2	4.1	4.1	4.1
Kurang Setuju	11	22.4	22.4	26.5
Cukup Setuju	17	34.7	34.7	61.2
Setuju	13	26.5	26.5	87.8
Sangat Setuju	6	12.2	12.2	100.0
Total	49	100.0	100.0	

*Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18*

Berdasarkan tabel di atas sebanyak 34.7% karyawan menyatakan cukup setuju, sebanyak 26.5% karyawan menyatakan setuju, 12.2% karyawan menyatakan sangat setuju, 22.4% karyawan menyatakan kurang setuju, 4.1% karyawan menyatakan sangat tidak setuju bahwa pekerjaan yang diberikan memiliki tantangan. Dapat dikatakan bahwa sebanyak 73.4% karyawan merasa pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan memiliki tantangan sehingga mendorong terciptanya motivasi karyawan untuk bekerja.

#### 10. Peningkatan (*Advancement*)

**Tabel 41**  
**Kesempatan Mempelajari Hal-hal baru**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	4.1	4.1	4.1
	Kurang Setuju	20	40.8	40.8	44.9
	Cukup Setuju	14	28.6	28.6	73.5
	Setuju	9	18.4	18.4	91.8
	Sangat Setuju	4	8.2	8.2	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

*Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18*

Berdasarkan tabel di atas sebanyak 40.8% karyawan menyatakan kurang setuju, 28.6% karyawan menyatakan cukup setuju, 18.4% karyawan menyatakan setuju, 8.2% karyawan menyatakan sangat setuju, 4.1% karyawan menyatakan sangat tidak setuju bahwa karyawan diberikan kesempatan untuk mempelajari hal-hal baru. Dapat dikatakan bahwa sebanyak 55.2% karyawan di perusahaan merasa tidak diberikan kesempatan untuk mempelajari hal-hal baru sehingga tidak mendorong terciptanya motivasi.

**Tabel 42**

**Kesempatan Untuk Meningkatkan Kemampuan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	6.1	6.1	6.1
	Kurang Setuju	21	42.9	42.9	49.0
	Cukup Setuju	16	32.7	32.7	81.6
	Setuju	6	12.2	12.2	93.9
	Sangat Setuju	3	6.1	6.1	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

*Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18*

Berdasarkan tabel di atas sebanyak 42.9% karyawan menyatakan kurang setuju, 32.7% karyawan menyatakan cukup setuju, 12.2% karyawan menyatakan setuju, 6.1% karyawan menyatakan sangat setuju, 6.1% karyawan menyatakan

sangat tidak setuju bahwa karyawan diberikan kesempatan untuk meningkatkan kemampuan. Dapat dikatakan bahwa sebanyak 51% karyawan merasa tidak diberikan kesempatan untuk meningkatkan kemampuan, sedangkan 49% karyawan merasa diberikan kesempatan untuk meningkatkan kemampuan.

**Tabel 43**  
**Perhitungan *Mean* Dalam Variabel Motivasi**

No.	Sub-Indikator	<i>Mean</i>	Kategori	Indikator
1	Rekan kerja bersedia membantu	3.90	Tinggi	Interpersonal Relation
2	Dapat menyelesaikan masalah	3.86	Tinggi	Achievement
3	Rekan kerja selalu memberikan dorongan	3.82	Tinggi	Interpersonal Relation
4	Kondisi fisik kantor nyaman	3.53	Tinggi	Working Condition
5	Fasilitas kantor menunjang pekerjaan	3.45	Tinggi	
6	Pemberian keleluasaan dan wewenang untuk menyelesaikan pekerjaan	3.31	Cukup Tinggi	Responsibility
7	Atasan dapat membantu karyawan	3.20	Cukup Tinggi	Supervision
8	Pekerjaan memiliki tantangan	3.20	Cukup Tinggi	Work it self
9	Gaji diberikan secara adil sesuai pekerjaan	3.06	Cukup Tinggi	Salary
10	Jumlah pekerjaan sesuai dengan kemampuan	3.00	Cukup Tinggi	Work it self
11	Kesempatan mempelajari hal-hal baru	2.86	Cukup Tinggi	Advancement
12	Kesempatan untuk meningkatkan kemampuan	2.69	Cukup Tinggi	
13	Kebijakan perusahaan tidak merugikan	2.53	Rendah	Company and Administrative Policies
14	Atasan adil kepada karyawan	2.45	Rendah	Supervision
15	Keterampilan dan keahlian dihargai oleh atasan	2.45	Rendah	Recognition
16	Kebijakan perusahaan menguntungkan	2.33	Rendah	Company and Administrative Policies
17	Diberikan pujian setelah menyelesaikan suatu pekerjaan	2.16	Rendah	Recognition

(Sumber : hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18)

Dari hasil analisa *mean* dari indikator variabel motivasi yaitu *salary*, *working condition*, *interpersonal relation*, *achievement*, *responsibility*, *work it*

*self*, dan *advancement* dapat dikatakan bahwa pihak manajemen PT Asuransi Astra Buana cukup dapat memberikan dorongan sehingga dapat tercipta motivasi karyawan dalam bekerja. Gaji yang diberikan oleh perusahaan dirasakan karyawan adil sesuai pekerjaan sehingga dapat memotivasi karyawan. Kondisi kerja yang nyaman, fasilitas yang memadai, rekan kerja yang bersedia membantu, dan memberikan dorongan, dirasakan oleh karyawan cukup baik dan dapat mendorong terciptanya motivasi karyawan. Hal inilah yang harus dipertahankan manajemen PT Asuransi Astra Buana dengan selalu memberikan karyawan dorongan dan manfaat-manfaat yang dapat membuat karyawan termotivasi untuk bekerja.

Nilai *mean* terendah di dapat pada indikator *supervision, company and administrative policies* dan *recognition*, sehingga manajemen PT Asuransi Astra Buana sebaiknya lebih memperhatikan kebijakan-kebijakan dan administrasi perusahaan yang diberikan kepada karyawan sehingga karyawan merasa kebijakan perusahaan tidak merugikan dan memberatkan karyawan, pengawasan dan sikap yang ditunjukkan atasan kepada karyawan juga harus lebih diperhatikan agar karyawan merasa nyaman dalam bekerja sama dengan atasan mereka, sehingga membuat karyawan terdorong untuk termotivasi dalam bekerja.

#### **4.2.4.2 Variabel Kepuasan kerja**

Kepuasan kerja biasanya merefleksikan individu apakah menyukai pekerjaannya atau tidak. Kepuasan kerja juga didefinisikan respon perasaan terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya. Definisi ini menyiratkan bahwa kepuasan kerja bukan merupakan suatu kesatuan. Agaknya seseorang dapat merasa puas dengan sebuah aspek dari pekerjaannya akan tetapi juga dapat merasa tidak puas akan aspek-aspek lain (Kreitner and Kinicki, p.202). Indikator yang terdapat dalam kepuasan kerja yaitu kerja yang menantang, penghargaan yang sesuai, kondisi kerja yang mendukung, rekan kerja yang mendukung.

##### **1. Pekerjaan Secara Umum (*Job In General*)**

**Tabel 44**  
**Setelah Mempertimbangkan Segala Hal, Saya Merasa Puas Dengan Pekerjaan Saya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	13	26.5	26.5	26.5
	Kurang Setuju	21	42.9	42.9	69.4
	Cukup Setuju	9	18.4	18.4	87.8
	Setuju	4	8.2	8.2	95.9
	Sangat Setuju	2	4.1	4.1	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

*Sumber: Hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18*

Berdasarkan tabel di atas sebanyak 42.9% karyawan menyatakan kurang setuju, sebanyak 26.5% karyawan menyatakan sangat tidak setuju, 18.4% karyawan menyatakan cukup setuju, 8.2% karyawan menyatakan setuju, 4.1% karyawan menyatakan sangat setuju terhadap kepuasan terhadap pekerjaannya. Dapat dikatakan bahwa sebanyak 69.4% karyawan menyatakan tidak puas dengan pekerjaannya dan sisanya sebanyak 30.6% karyawan menyatakan puas dengan pekerjaannya.

**Tabel 45**  
**Secara Umum, Saya Tidak Menyukai Pekerjaan Saya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	10.2	10.2	10.2
	Kurang Setuju	5	10.2	10.2	20.4
	Cukup Setuju	16	32.7	32.7	53.1
	Setuju	16	32.7	32.7	85.7
	Sangat Setuju	7	14.3	14.3	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas sebanyak 32.7.% menyatakan cukup setuju, sebanyak 32.7.% menyatakan setuju, sebanyak 14.3.% menyatakan sangat setuju, 10.2% karyawan menyatakan sangat tidak setuju dan 10.2% menyatakan kurang setuju. Dapat dikatakan bahwa sebanyak 79.7% karyawan merasa tidak menyukai pekerjaannya, sedangkan sisanya sebanyak 20.3% karyawan merasa menyukai pekerjaannya.

**Tabel 46**  
**Secara Umum, Saya Senang Bekerja di Perusahaan Ini**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	16	32.7	32.7	32.7
	Setuju	21	42.9	42.9	75.5
	Sangat Setuju	12	24.5	24.5	100.0
	Total	49	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas dapat dikatakan bahwa sebanyak 42.9% karyawan menyatakan setuju, 24.5% karyawan menyatakan sangat setuju, 32.7.% karyawan menyatakan cukup setuju. Dapat dikatakan bahwa sebanyak seluruh karyawan merasa senang bekerja di perusahaan ini.

**Tabel 47**  
**Perhitungan *Mean* Dalam Variabel Kepuasan Kerja**

No.	Sub-indikator	<i>Mean</i>	Kategori	Indikator
1	Setelah mempertimbangkan segala hal , saya merasa puas dengan pekerjaan saya	2.20	Rendah	<i>Job in General</i>
2	Secara umum, saya tidak menyukai pekerjaan saya	2.69	Cukup Tinggi	<i>Job in General</i>
3	Secara umum, saya senang bekerja di perusahaan ini	3.92	Tinggi	<i>Work on Present Job</i>

(Sumber : hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18)

Pada variabel kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, Dapat dikatakan bahwa karyawan tidak merasakan kepuasan kerja, dapat dilihat pada tabel pernyataan no.1 dengan nilai *mean* yang rendah. Kemudian karyawan juga tidak menyukai pekerjaannya, dengan nilai *mean* cukup tinggi. Akan tetapi, karyawan merasa senang bekerja di perusahaan, dapat dilihat dari nilai *mean* yang memiliki nilai tinggi. Oleh karena itu, manajemen PT Asuransi Astra Buana seharusnya dapat lebih memperhatikan dan mendengarkan keluhan dari karyawan mengenai kebijakan promosi yang diterapkan.

### 4.3 Analisis Regresi Linier Sederhana

Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengukuran pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja. Variabel motivasi sebagai variabel independen terdiri dari 10 indikator yaitu *Salary, Working Condition, Supervision, Company and Administrative Policies, Interpersonal Relation, Achievement, Recognition, Responsibility, Work it Self, Advancement*. Sedangkan variabel kepuasan kerja sebagai variabel dependen memiliki dua indikator yaitu *Job in General*, dan *Work on Present Job*. Pada tabel di bawah ini dapat diketahui kekuatan hubungan antar variabel dengan angka koefisien sebesar 0.793 menunjukkan kekuatan hubungan antar variabel pada penelitian ini adalah kuat menuju sangat kuat dengan arah positif.

**Tabel 48**

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.793 <sup>a</sup>	.630	.622	1.42413

(Sumber : hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18)

Penambahan poin jawaban terhadap poin di variabel motivasi akan mempengaruhi penambahan poin pada variabel kepuasan kerja karena penambahan point tersebut akan meningkatkan hubungan serta kekuatan antar variabel tersebut. Dengan demikian, kekuatan hubungan antar variabel juga dipengaruhi oleh frekuensi persebaran jawaban yang dilakukan oleh responden.

Semakin responden setuju dengan indikator yang diberikan maka, semakin kuat hubungan yang terbentuk pada variabel kepuasan kerja.

Pada tabel di atas juga terlihat bahwa angka R square atau koefisien determinasi sebesar 0.630. berarti, 63% kepuasan kerja karyawan Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana dipengaruhi oleh motivasi kerja yang dimiliki oleh karyawan. Sisanya yaitu sebesar 37% kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh faktor lain. Peneliti menilai faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah faktor umur, jenis kelamin, pengalaman, masa kerja, dan kepribadian.

#### 4.3.1 Pembahasan Hipotesis Penelitian

Pada penelitian ini terdapat sebuah hipotesis utama yang akan diuji. Pengujian dilakukan dengan menggunakan nilai signifikansi yang terdapat pada tabel ANOVA hasil regresi. Batasan nilai signifikansi yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah 0.05. Ketika nilai signifikansi berada di bawah 0.05 maka  $H_0$  ditolak, sedangkan apabila ketika nilai signifikansi berada di atas 0.05 maka  $H_0$  diterima. Hipotesis utama dalam penelitian ini adalah :

$H_0$ : Tidak terdapat pengaruh antara variabel motivasi dengan kepuasan kerja karyawan pada Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana.

$H_a$ : Terdapat pengaruh antara variabel motivasi dengan kepuasan kerja karyawan pada Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana.

Berdasarkan hasil penelitian, nilai signifikansi menunjukkan nilai 0.000 yang berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini dapat dilihat pada tabel. Jadi, terdapat pengaruh antara pengaruh variabel motivasi dengan variabel kepuasan kerja karyawan Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana.

#### Tabel 49

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1742.521	1	1742.521	159.194	.000 <sup>a</sup>
	Residual	514.459	47	10.946		
	Total	2256.980	48			

a. Predictors: (Constant), Motivasi

b. Dependent Variable: KepuasanKerja

(Sumber : hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18)

### 4.3.2 Pembahasan *Coefficients*

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dapat dilihat melalui nilai t pada tabel *coefficients*. Jika t hitung  $\leq$  t kritis maka  $H_a$  ditolak, dan jika t hitung  $>$  t kritis maka  $H_a$  diterima. Selain itu dapat pula dilihat berdasarkan probabilitas (signifikansi) pada tabel *coefficients*. Jika probabilitas  $>$  0.05 maka  $H_a$  ditolak, dan jika probabilitas  $\leq$  0.05 maka  $H_a$  diterima.

**Tabel 50**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.077	1.125		-.957	.344
	Motivasi	.192	.021	.793	8.938	.000

a. Dependent Variable: KepuasanKerja

(Sumber : hasil pengolahan data menggunakan SPSS 18)

Nilai pada tabel di atas menggambarkan untuk melihat besarnya pengaruh antara kedua variabel pada penelitian ini. Uji t berguna untuk menguji signifikansi koefisien regresi (b), berpengaruh nyata terhadap kepuasan kerja. Dari hasil uji t yang digunakan untuk melihat signifikansi konstanta dari setiap variabel independen, dapat dilihat bahwa variabel independen (bebas) berpengaruh secara signifikan (nilai di atas +1.67 atau di bawah -1.67). Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, variabel motivasi mempunyai nilai t sebesar 8.938. oleh karena

itu, nilai tersebut telah melewati persyaratan yang diharuskan sehingga diambil kesimpulan bahwa  $H_a$  diterima.

Cara lain yang dapat membuktikan  $H_a$  diterima adalah dengan melihat nilai pada kolom signifikansi. Nilai yang dipersyaratkan dimana nilainya  $0.000 < 0.05$  maka  $H_a$  diterima. begitu pula sebaliknya. Pada penelitian ini terdapat nilai sebesar 0.000, yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana.

#### 4.4 Implikasi Manajerial

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana. Motivasi merupakan variabel independen, sedangkan kepuasan kerja sebagai variabel dependen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana, dengan korelasi antar variabel yang kuat menuju sangat kuat yaitu dengan nilai sebesar 79.3%. Melalui hasil penelitian ini diketahui bahwa pengaruh yang terbentuk antara motivasi dengan kepuasan kerja karyawan pada Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana adalah sebesar 63%.

Menurut keterangan dari karyawan melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti, terkait dengan nilai *mean* terendah pada variabel motivasi yaitu indikator *supervision, company and administrative policies* dan *recognition* kemudian pada variabel kepuasan kerja yaitu karyawan tidak merasa puas dan tidak menyukai pekerjaannya: “Di Departemen 4W Klaim itu karyawan banyak, jumlah orangnya beberapa kali lipat dibanding Departemen lain..sehingga atasanpun lebih selektif, lebih memilih, mana yang paling bagus diantara sekian banyak..kesempatan meningkatkan kedudukan kurang, karena kita tidak tahu berdasarkan prestasi atau apa, dan tidak ada parameter yang jelas...”(Wawancara, Juni 2012)

Secara umum manajemen yang diterapkan di PT Asuransi Astra Buana sudah cukup baik, hal ini ditandai dengan terdorongnya motivasi kerja karyawan dan terciptanya kepuasan kerja. Akan tetapi ada faktor-faktor tertentu yang membuat karyawan tidak termotivasi dan tidak merasakan kepuasan kerja. Hal ini akan berdampak buruk bagi motivasi karyawan dalam bekerja dan dapat mengakibatkan ketidakpuasan karyawan, apalagi bila hal ini di biarkan terus menerus. Dalam penelitian ini, faktor yang tidak terpenuhi dari teori motivasi Frederick Herzberg adalah faktor hygiene yaitu *supervision* dan *company policies and administrative*, kemudian faktor motivator yaitu *recognition*. Teori yang dikemukakan Herzberg sesuai dengan hasil yang penelitian ini yaitu dengan faktor hygiene yang tidak terpenuhi maka menimbulkan ketidakpuasan kerja karyawan terutama pada indikator *supervision* dan *company policies and administrative*, kemudian faktor motivator yang tidak terpenuhi diperkirakan dapat menyebabkan karyawan tidak termotivasi dalam bekerja.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini berupaya untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan pada Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana. Berdasarkan hasil pengukuran terhadap 10 indikator motivasi dan 2 indikator kepuasan kerja, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

Dari hasil analisis data menggunakan metode *linear regression* terhadap 49 orang responden pada Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana, membuktikan bahwa terdapat hubungan yang positif antara motivasi dengan kepuasan kerja karyawan dan dapat dikategorikan memiliki tingkat kekuatan hubungan yang kuat. Hasil analisis juga membuktikan bahwa Motivasi mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Hal ini mengindikasikan bahwa motivasi karyawan dalam bekerja mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dan tidak hanya dipengaruhi oleh motivasi kerja saja, tetapi juga dapat dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya, seperti faktor dari diri karyawan berupa kecedasan (IQ), kecakapan khusus, umur, jenis kelamin, kondisi fisik, pendidikan, pengalaman, masa kerja, kepribadian, kematangan emosi, cara berpikir, persepsi, dan sikap kerja. Faktor lainnya yaitu pekerjaan yang meliputi jenis pekerjaan termasuk system kerja yang sederhana, struktur organisasi, pangkat, mutu pengawasan, jaminan finansial. Kesempatan promosi jabatan. Interaksi sosial, dan hubungan kerja.

## **B. Saran**

Dari hasil analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diketahui hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki sebagai bahan pertimbangan perusahaan sebagai berikut :

Hendaknya perusahaan lebih memperhatikan lagi faktor motivasi yaitu *company and administrative policies, supervision* dan *recognition* agar dapat lebih memotivasi karyawan dan kepuasan kerja karyawan agar kepuasan kerja dapat meningkat. Cara yang dapat dilakukan antara lain dengan memperbaiki kebijakan-kebijakan dan administrasi yang diterapkan perusahaan, memberikan

penghargaan kepada karyawan, memberikan pelatihan kepada atasan dan membuat program-program yang dapat meningkatkan hubungan baik antara atasan dengan bawahan sehingga tercipta kerjasama yang baik di perusahaan, memperbaharui fasilitas sarana dan prasarana penunjang bagi karyawan yang sudah ada setiap tahunnya agar karyawan merasa nyaman untuk bekerja, serta mengikutsertakan karyawan ke dalam kegiatan-kegiatan perusahaan sehingga karyawan merasa terlibat dan diakui yang pada akhirnya dapat mewujudkan kepuasan kerja.

## Daftar Referensi

### Buku :

Abraham H, Maslow. (1970). *Motivation and Personality*. New York. Harper & Row

Dessler, Gary. (1997). *Human Resources Management Seventh Edition*. New Jersey: Prentice Hall

Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia. (2001). *Modul metode penelitian sosial*. Depok: Author

Gomes C, Faustino. (1995). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : CV. ANDI OFFSET

Hair, Joseph F. Jr., William C. Black, Barry J. Babin & Roplh E. Anderson (2007). *Multivariate Data Analyst (7<sup>th</sup> Ed)*. New Jersey: Pearson Education Inc

Irawan, Prasetya. (2006). *Penelitian kualitatif dan kuantitatif untuk ilmu sosial*. Depok: FISIP-UI

Istijanto. (2008). *Riset sumber daya manusia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Ivancevich, John M. & Hoon, Lee Soo. (2002). *Human resource management in Asia*. McGraw-Hill Education (Asia).

Kreitner, Robert, & Kinicki, Angelo. *Organizational behavior (sixth edition)*. Jakarta: Salemba empat.

McClelland C, David (1987). *Human Motivation*. New York : Press Syndicate of the University of Cambridge

Mitchell, R. Terence. (1978). *People in organization : understanding their behavior*. McGraw-Hill Inc

Newman, LW. (1997). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Boston: Allyn and Bacon

Pareek, Udai. (1984). *Perilaku Organisasi*. Cetakan pertama. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.

Prasetyo, Bambang, & Jannah, Lina Miftahul. (2005). *Metode penelitian kuantitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

Robbins, Stephen P. (2007). *Organizational Behavior (Twelfth Edition)*. New Jersey: Pearson Education Inc.

Robbins, Stephen P. (1996). *Perilaku organisasi: konsep, kontroversi, aplikasi* (Hadyana Pujaatmaka, Penerjemah). Jakarta: Prenhallindo.

Siagian, Sodang P. (1996). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Siagian, Sodang P. (1989). *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Bina Aksara.

Singarimbun, Masri, dan Effendi, Sofian. (1982). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.

Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan : Teori & Aplikasi*. Yogyakarta : CV. ANDI OFFSET

Weiner, Bernard (1972). *Theories of motivation*. USA : Rand McNally College Publishing Company

Westerman, John., Donoghue, Pauline. (1989). *Managing The Human Resource*. UK : Prentice Hall International

Jurnal:

Ahmed, Ishfaq. (2010). *Effects of Motivational Factors on Employees Job Satisfaction a Case Study of University of the Punjab, Pakistan*. International Journal of Business and Management. Vol.5, No.3.

Bowling, Nathan A., Hammond Gregory D, *A meta-analytic examination of the construct validity of the Michigan Organizational Assessment Questionnaire Job Satisfaction Subscale*. Journal of Vocational Behavior. Vol.73

Saleem, Rizwan. (2010). *Effect of Work Motivation on Job Satisfaction in Mobile Telecommunication Service Organizations of Pakistan*. Journal of Business and Management. Vol.5 No.11

Stringer, Carolyn. *Motivation, pay satisfaction, and job satisfaction of front-line employees*. University of Otago, New Zealand

Majalah

CS. (2012, Februari). Enam Tahun Jadi Top Brand Bukti Garda Oto Terbaik. Marketing.

Wawancara

Karyawan Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana, (2012, Juni). Wawancara Personal

Website

<http://nasional.kompas.com/read/2012/05/01/22312717/8.Persoalan.Ketenagakerjaan.Menurut.Didik.Rachbini> ( 8 Persoalan Ketenagakerjaan Menurut Didik Rachbini) Diakses tanggal 2 April 2012

<http://www.wartaekonomi.co.id/berita-189281292-sby-indonesia-menuju-growth-with-equity.html> ( SBY: Indonesia Menuju Growth with Equity) Diakses tanggal 2 April 2012

<http://www.investor.co.id/home/wapres-kemajuan-bangsa-ditentukan-kualitas-sdm/658> ( Wapres: Kemanjauan Bangsa Ditentukan Kualitas SDM) Diakses tanggal 2 April 2012

<http://koran-jakarta.com/index.php/detail/view01/73870> (Pertumbuhan Asuransi Meningkat Pesat) Diakses tanggal 3 April 2012

<http://www.infobanknews.com/2011/12/pertumbuhan-industri-otomotif-turut-dongkrak-premi-asuransi/> (Pertumbuhan Industri Otomotif Turut Dongkrak Premi Asuransi) Diakses tanggal 3 April 2012

<http://kepri.bkkbn.go.id/berita/1222/> (BKKBN Giat Bangun Kemitraan Sukseskan Program KKB) Diakses pada tanggal 17 Juni 2012

## Kuesioner Skripsi

---

Kepada responden yang terhormat,

Saya Andhika Irawan mahasiswa FISIP UI Jurusan Administrasi Niaga yang sedang melaksanakan penelitian dalam rangka menyelesaikan skripsi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Departemen 4W Klaim PT Asuransi Astra Buana. Pada kesempatan ini saya sangat mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk mengisi daftar pertanyaan yang diajukan berdasarkan pada pendapat pribadi dari apa yang Bapak/Ibu/Saudara rasakan dan alami sendiri. Anda tidak perlu khawatir akan benar atau salahnya jawaban yang diberikan.

Perlu kami tambahkan bahwa identitas Bapak/Ibu/Saudara akan dijamin kerahasiannya dan hasil penelitian ini akan dimanfaatkan semata-mata untuk tujuan akademis.

Atas kebaikan hati dan partisipasi yang telah Bapak/Ibu/Saudara berikan saya sampaikan terima kasih.

---

### Petunjuk pengisian :

- Pada pilihan berganda, beri tanda silang [x] pada jawaban yang paling sesuai
  - Pada kolom titik-titik, isilah dengan jawaban yang paling sesuai
- 

### **I. Karakteristik Responden**

1. Usia : .....

2. Jenis Kelamin :

( ) Pria

( ) Wanita

3. Pendidikan Terakhir :

- SD                       SMA/SLTA                       Sarjana/S1  
 SMP/SLTP                       Diploma/D3                       Pasca Sarjana/S2

4. Lama bekerja di perusahaan ini :

- <6 Bulan                       1-3 tahun  
 6 bulan – 1 tahun                       > 3 tahun

### **Petunjuk Pengisian Kuesioner**

Kuesioner berikut memuat sejumlah pernyataan. Silahkan anda tunjukkan seberapa besar tingkat persetujuan/ketidaksetujuan anda terhadap pernyataan dengan memberi tanda cek (✓) atau (X) pada salah satu kotak yang sesuai dengan pilihan anda di bawah ini.

Keterangan : STS : Sangat Tidak Setuju  
 TS : Tidak Setuju  
 CS : Cukup Setuju  
 S : Setuju  
 SS : Sangat Setuju

#### **A. Motivasi**

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
<b><i>Salary</i></b>						
1.	Gaji yang diterima dari pekerjaan dapat memenuhi seluruh kebutuhan dasar					
2.	Gaji yang diberikan perusahaan sesuai dengan pekerjaan yang saya lakukan					
<b><i>Working Conditions</i></b>						
3.	Kondisi fisik tempat saya bekerja nyaman					
4.	Fasilitas kantor mendukung pekerjaan saya					
<b><i>Supervision</i></b>						
5.	Atasan memberikan bantuan apabila saya mengalami kesulitan dalam bekerja					
6.	Atasan adil kepada karyawan					
<b><i>Company and Administrative Policies</i></b>						

7.	Kebijakan-kebijakan yang dibuat perusahaan menguntungkan					
8.	Kebijakan-kebijakan yang dibuat perusahaan tidak merugikan					
<b><i>Interpersonal Relation</i></b>						
9.	Rekan kerja di perusahaan selalu bersedia memberikan bantuan					
10.	Rekan kerja di perusahaan selalu memberikan dorongan					
<b><i>Achievement</i></b>						
11.	Pelaksanaan kerja saya selalu diselesaikan dengan tepat					
12.	Masalah dalam pekerjaan dapat saya selesaikan					
13.	Saya dapat mempertahankan prestasi yang telah saya raih					
<b><i>Recognition</i></b>						
14.	Keterampilan dan keahlian dihargai oleh atasan saya					
15.	Saya diberikan pujian setelah menyelesaikan suatu pekerjaan dengan baik					
<b><i>Responsibility</i></b>						
16.	Saya diberikan tanggung jawab atas pekerjaan yang saya lakukan					
17.	Saya diberi keleluasaan dan wewenang dari atasan untuk menyelesaikan pekerjaan					
<b><i>Work It Self</i></b>						
18.	Jumlah pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kemampuan saya					
19.	Pekerjaan yang diberikan memiliki tantangan					
<b><i>Advancement</i></b>						
20.	Perusahaan memberikan saya kesempatan untuk					

	mempelajari hal-hal baru					
21.	Perusahaan memberikan saya kesempatan untuk meningkatkan kemampuan					

### Michigan Organizational Assessment Questionnaire Satisfaction Scale

Michigan Organizational Assessment Questionnaire Satisfaction Scale menentukan kepuasan kerja seseorang dengan 3 pernyataan. Silahkan anda tunjukkan seberapa besar tingkat kepuasan anda terhadap pekerjaan saat ini melalui pernyataan berikut, dengan memberi tanda cek ( $\checkmark$ ) atau (**X**) pada salah satu kotak yang sesuai dengan pilihan anda.

Keterangan : STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

CS = Cukup Setuju

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

### B. Kepuasan Kerja

No.	Pernyataan	STS	TS	CS	S	SS
	<b><i>Job in General</i></b>					
1.	Setelah mempertimbangkan segala hal , saya merasa puas dengan pekerjaan saya					
2.	Secara umum, saya tidak menyukai pekerjaan saya					
	<b><i>Work on Present Job</i></b>					
3.	Secara umum, saya senang bekerja di perusahaan ini					

**Lampiran 2 Perhitungan SPSS**

**1. Uji Validitas Variabel Motivasi**

**KMO and Bartlett's Test**

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.640
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	690.448
	df
	210
	Sig.
	.000

**Anti-image Matrices**

	M	M	M		M	M	M		M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	
	1	2	3	M4	5	6	7	M8	9	0	1	2	3	4	5	6	7	M1	8	9	0	1
Anti-image	.28	-.11	-.11	.056	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	.072	-.04	-.04	-.04	-.04
Covariance	.37	.75	.50		.33	.33	.33	.62	.20	.09	.33	.33	.22	.99	.90	.00				.23	.34	.44
M	-.21	.21	.11	.034	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04
M	.17	.17	.22	.40	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.04	.04	.04	.04	.04
M	.73	.73	.72		.66	.66		.96	.67	.70	.44	.44	.44	.44	.44	.44	.44	.55	.55	.55	.55	.55
M	-.11	.12	.30	-.12	.04	.05	.05	.08	.08	.11	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.10	.10	.10	.10	.10
M	.50	.52	.52	.52	.33	.33	.33	.66	.10	.09	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.33	.88	.88	.88	.88	.88
M	.05	.05	-.44	.44	.04	-.04	.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	.08	-.04	-.04	-.04	-.04
M	.55	.64	.62		.67	.67	.67	36E	.55	.55	.05	.05	.05	.05	.05	.05	.05	.17	.66	.66	.66	.66
M	-.04	-.04	.04	.00	.20	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	.11	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04
M	.03	.03	.03	.07	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.03	.00	.00	.00	.00	.00
M	.77	.76			.69				.69	.69	.44	.44	.44	.44	.44	.44	.44	.99	.99	.99	.99	.99
M	.04	-.04	-.04	-.02	.09	.09	.09	.05	-.04	-.04	-.04	.11	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04	-.04
M	.33	.33	.33	.33	.67	.67	.67	.67	.67	.67	.67	.67	.67	.67	.67	.67	.67	.88	.88	.88	.88	.88
M	.66	.66	.66	.66	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99	.99

M	-	.0	.0	.02	.0	-	.1	-	.0	-	.0	-	.0	-	.0	-	.01	-	.0	.0	
7	.0	3	5	4	6	.0	7	.11	3	.0	8	.0	.0	2	.0	7	.0	3	.0	0	2
	3	5	7		9	9	4	5	6	3	8	8	8	9	3	2	9		0	8	9
	8				1					3		1	1		6	4			9		
M	-	-	-	-	.0	-	.22	-	.0	.0	.0	.0	-	.0	-	.0	1.6	.0	-	-	
8	.0	.0	.0	2.0	.0	5	.1	1	.0	4	3	1	2	.0	3	.0	68E	3	.0	.0	
	0	3	8	36E	3	7	1		9	1	0	1	5	6	1	3	1	-5	9	2	0
	6	9	6	-5	5		5		2				0		8				9	9	
M	-	.0	.0	-	.0	-	.0	-	.1	-	.0	.0	.0	.0	.0	.0	-	-	-	.0	-
9	.0	3	8	.05	2	.0	3	.09	8	.1	0	1	0	2	0	2	.0	.08	.0	3	.0
	2	6	1	8	9	1	6	2	7	0	4	5	5	0	4	2	5	7	4	5	2
	6				8				8							4			0		9
M	.0	-	-	.00	-	.0	-	.04	-	.1	-	-	-	.0	.0	-	.0	.07	.0	-	-
1	7	.0	.1	5	.0	2	.0	1	.1	3	.0	.0	.0	0	0	.0	5	8	4	.0	.0
0	0	7	0		3	5	3		0	4	2	1	2	6	5	7	4		7	2	1
		8	0		9		3		8		9	7	4		5				8	0	
M	-	.0	.0	-	.1	-	.0	.03	.0	-	.4	-	-	-	-	.1	-	-	.0	-	.0
1	.0	5	3	.00	4	.0	8	0	0	.0	1	.1	.1	.0	.0	2	.1	.05	2	.0	2
	9	0	9	9	9	8	8		4	2	9	7	6	1	3	6	1	8	7	0	5
	2				4				9		2	0	0	2		2			4		
M	.0	-	.0	-	.0	-	.01	.0	-	-	.5	.0	.0	-	-	.0	-	.0	.0	.0	
1	4	.0	0	.05	.0	3	.0	1	1	.0	.1	4	3	5	.0	.0	0	.04	3	1	1
2	3	4	3	9	4	5	8		5	1	7	0	5	7	5	2	4	7	1	9	2
		3			4		1		7	2				9	0						
M	.0	-	-	-	.1	-	.02	.0	-	-	.0	.4	-	.1	-	.1	-	.0	-	.0	-
1	5	.0	.0	.05	.0	0	.0	5	0	.0	.1	3	2	.1	0	.1	2	.03	1	.0	.0
3	3	1	1	3	7	3	8		5	2	6	5	3	1	5	3	6	9	9	1	4
		4	7		7		1		4	0			0		9				4	4	
M	-	.0	.0	-	-	-	.0	-	.0	.0	-	.0	-	.1	-	.0	-	-	-	.0	-
1	.0	2	4	.03	.0	.0	2	.06	2	0	.0	5	.1	4	.1	4	.0	.01	.0	3	.0
4	2	4	6	2	0	4	9	0	0	6	1	7	1	6	0	9	7	8	1	1	0
	6				7	2				0		0		0		0			8		5
M	.0	-	-	.04	-	.0	-	.03	.0	.0	-	-	.1	-	.1	-	.0	.02	-	-	-
1	7	.0	.0	3	.0	4	.0	1	0	0	.0	.0	0	.1	5	.0	3	3	.0	.0	.0
5	9	2	7		5	6	3		4	5	3	5	5	0	9	9	8		0	2	1
	4	5			3		6			2	9		0		0				1	8	1

M	-	.0	.0	-	.1	-	.0	-	.0	-	.1	-	-	.0	-	.2	-	-	.0	.0	
1	.0	6	9	.01	1	.0	7	.03	2	.0	2	.0	.1	4	.0	4	.1	.05	.0	2	3
6	9	7	8	1	0	8	2	8	2	7	6	2	3	9	9	9	4	0	0	9	2
						6				5		0	9		0	7			8		
M	.0	-	-	.00	-	.0	-	.08	-	.0	-	.0	.1	-	.0	-	.2	.00	.0	-	-
1	5	.0	.0	7	.0	8	.0	1	.0	5	.1	0	2	.0	3	.1	6	0	0	.0	.0
7	0	7	8		8	6	9		5	4	1	4	6	7	8	4	5		6	1	4
		2	3		9		4		4		2			0		7				1	8
M	.0	-	-	.08	-	-	.0	1.6	-	.0	-	-	-	-	.0	-	.0	.33	-	-	.0
1	7	.0	.1	1	.0	.0	1	68E	.0	7	.0	.0	.0	.0	2	.0	0	4	.0	.0	3
8	2	4	0		0	2	3	-5	8	8	5	4	3	1	3	5	0		7	1	9
		5	1		8	8			7		8	7	9	8		0			5	3	
M	-	-	.0	-	.0	.0	-	.03	-	.0	.0	.0	.0	-	-	-	.0	-	.1	-	.0
1	.0	.0	1	.06	0	1	.0	9	.0	4	2	3	1	.0	.0	.0	0	.07	8	.0	0
9	2	1	1	8	2	9	0		4	7	7	1	9	1	0	0	6	5	9	7	6
		4	2				9		0					8	1	8				3	
M	.0	-	.0	-	.0	-	.0	-	.0	-	-	.0	-	.0	-	.0	-	-	-	.0	-
2	1	.0	1	.04	1	.0	0	.02	3	.0	.0	1	.0	3	.0	2	.0	.01	.0	9	.0
0	3	2	6	0	1	1	8	9	5	2	0	9	1	1	2	9	1	3	7	1	7
		8			3				8	4		4		8		1			3		1
M	-	.0	.0	.07	.0	-	.0	-	-	.0	.0	-	-	-	.0	-	.03	.0	-	.1	
2	.0	6	2	2	1	.0	2	.00	.0	.0	2	1	.0	.0	.0	3	.0	9	0	.0	3
1	4	8	0		0	3	9	9	2	1	5	2	4	0	1	2	4		6	7	9
		4			1				9	0			4	5	1	8				1	
Anti- image Corre lation	M	.3	-	-	.15	-	.2	-	-	.3	-	.1	.1	-	.3	-	.1	.23	-	.0	-
	1	2	.6	.5	8	.1	6	.1	.02	.1	5	.2	1	5	.1	7	.3	8	.1	8	.2
	3 <sup>a</sup>	9	1		5	5	7	6	1	8	6	0	3	2	5	5	1		0	3	2
		9	2		1		1		2		7			6		7			5		4
M	-	.5	.4	.11	-	-	.1	-	.1	-	.1	-	-	.1	-	.2	-	-	-	-	.3
2	.6	0	7	1	.0	.2	7	.18	7	.4	6	.1	.0	3	.1	8	.3	.16	.0	.1	9
	9	2 <sup>a</sup>	8		2	5	8	0	7	5	6	2	4	5	2	7	0	7	5	9	1
					9	8				7		6	6		9		0		9	8	
M	-	.4	.5	-	.1	-	.2	-	.3	-	.1	.0	-	.2	-	.3	-	-	.0	.0	.0
3	.5	7	5	.33	7	.3	5	.33	4	.4	1	0	.0	1	.3	5	.2	.31	4	9	9
	1	8	8 <sup>a</sup>	2	3	5	0	5	1	9	0	7	4	8	4	7	9	7	5	9	8
	2				1				5				8		3						

M	.1	.1	-	.77	.0	-	.0	-	-	.0	-	-	-	-	.1	-	.0	.21	-	-	.2
4	5	1	.3	1 <sup>a</sup>	2	.1	8	6.4	.2	1	.0	.1	.1	.1	6	.0	1	0	.2	.1	9
	8	1	3		4	3	7	95E	0	8	2	2	2	2	1	3	9		3	9	1
			2		7			-5	0		2	1	3	4		3			3	8	
M	-	-	.1	.02	.7	-	.3	-	.1	-	.5	-	-	-	-	.4	-	-	.0	.0	.0
5	.1	.0	7	4	0	.5	6	.16	4	.2	0	.1	.2	.0	.2	8	.3	.03	1	8	5
	5	2	3		9 <sup>a</sup>	7	3	5	9	3	7	3	6	3	9	7	8	0	0	2	7
	1	9			7					5		3	2	8	2		0				
M	.2	-	-	-	.5	-	.40	-	.2	-	.1	.5	-	.3	-	.5	-	.1	-	-	
6	6	.2	.3	.13	.5	9	.7	1	.1	2	.4	5	2	.3	7	.5	5	.15	4	.1	.2
	5	5	5	7	7	4 <sup>a</sup>	2		3	9	2	8	7	6	9	7	1	9	2	3	7
		8	1		7		5		7		7			8		4				8	6
M	-	.1	.2	.08	.3	-	.6	-	.2	-	.3	-	-	.1	-	.3	-	.05	-	.0	.1
7	.1	7	5	7	6	.7	3	.58	0	.2	2	.2	.2	8	.2	4	.4	5	.0	6	8
	7	8	0		3	2	9 <sup>a</sup>	7	1	1	5	6	9	3	1	4	4		4	4	6
	1				5					5		5	7		8		0		9		
M	-	-	-	-	.4	-	.71	-	.2	.1	.0	.0	-	.1	-	.3	6.1	.1	-	-	
8	.0	.1	.3	6.4	.1	0	.5	0 <sup>a</sup>	.4	3	0	3	8	.3	6	.1	3	40E	9	.2	.0
	2	8	3	95E	6	1	8		5	6	0	2	2	3	5	6	4	-5	1	0	4
	6	0	5	-5	5		7		6					4		0				6	9
M	-	.1	.3	-	.1	-	.2	-	.6	-	.0	.0	.0	.1	.0	.1	-	-	-	.2	-
9	.1	7	4	.20	4	.1	0	.45	9	.6	1	4	1	1	2	0	.2	.34	.2	7	.1
	1	7	1	0	9	3	1	6	4 <sup>a</sup>	8	5	6	8	9	2	0	4	9	1	2	8
	2				7					1							2		2		2
M	.3	-	-	.01	-	.2	-	.23	-	.5	-	-	-	.0	.0	-	.2	.37	.2	-	-
1	5	.4	.4	8	.2	2	.2	6	.6	8	.1	.0	.0	4	3	.4	8	0	9	.2	.0
0	8	5	9		3	9	1		8	7 <sup>a</sup>	2	6	9	4	4	1	5		3	4	7
		7	5		5		5		1		2	4	9			3				9	6
M	-	.1	.1	-	.5	-	.3	.10	.0	-	.2	-	-	-	-	.3	-	-	.0	-	.1
1	.2	6	1	.02	0	.4	2	0	1	.1	6	.3	.3	.0	.1	9	.3	.15	9	.0	0
1	6	6	0	2	7	2	5		5	2	3 <sup>a</sup>	6	8	4	2	0	3	5	6	2	2
	7				7					2		1	1	0	4		8			1	
M	.1	-	.0	-	-	.1	-	.03	.0	-	-	.5	.0	.2	-	-	.0	-	.0	.0	.0
1	1	.1	0	.12	.1	5	.2	2	4	.0	.3	4	7	0	.2	.0	1	.11	9	8	4
2	0	2	7	1	3	8	6		6	6	6	6 <sup>a</sup>	3	3	0	5	1	2	6	8	5
	6				3		5			4	1				2	4					

M	.1	-	-	-	-	.5	-	.08	.0	-	-	.0	.3	-	.4	-	.3	-	.0	-	-
1	5	.0	.0	.12	.2	2	.2	2	1	.0	.3	7	0	.4	0	.4	7	.10	6	.0	.1
3	3	4	4	3	6	7	9		8	9	8	3	8 <sup>a</sup>	4	6	2	5	4	7	7	8
		6	8		2	7				9	1			4		8				1	1
M	-	.1	.2	-	-	-	.1	-	.1	.0	-	.2	-	.7	-	.2	-	-	-	.2	-
1	.1	3	1	.12	.0	.3	.8	.33	1	4	.0	0	.4	3	.6	5	.3	.08	.1	7	.0
4	2	5	8	4	3	6	3	4	9	4	4	3	4	3 <sup>a</sup>	5	8	5	3	1	1	3
	6				8	8				0		4		7		6			0		5
M	.3	-	-	.16	-	.3	-	.16	.0	.0	-	-	.4	-	.6	-	.1	.09	-	-	-
1	7	.1	.3	1	.2	7	.2	5	2	3	.1	.2	0	.6	9	.4	8	9	.0	.2	.0
5	5	2	4		9	9	1		2	4	2	0	6	5	5 <sup>a</sup>	5	8		0	3	7
		9	3		2	8				4	2		7		5				6	0	5
M	-	.2	.3	-	.4	-	.3	-	.1	-	.3	-	-	.2	-	.4	-	-	-	.1	.1
1	.3	8	5	.03	.8	.5	.4	.16	0	.4	9	.0	.4	5	.4	8	.5	.17	.0	9	7
6	5	7	7	3	7	7	4	0	0	1	0	5	2	8	5	3 <sup>a</sup>	7	2	3	0	4
	7				4					3		4	8		5		3		6		
M	.1	-	-	.01	-	.5	-	.33	-	.2	-	.0	.3	-	.1	-	.6	.00	.0	-	-
1	8	.3	.2	9	.3	5	.4	4	.2	8	.3	1	7	.3	8	.5	1	2	2	.0	.2
7	1	0	9		8	1	4		4	5	3	1	5	5	8	7	7 <sup>a</sup>		8	6	5
		0	3		0	0			2	8			6		3					9	1
M	.2	-	-	.21	-	-	.0	6.1	-	.3	-	-	-	-	.0	-	.0	.77	-	-	.1
1	3	.1	.3	0	.0	.1	5	40E	.3	7	.1	.1	.1	.0	9	.1	0	3 <sup>a</sup>	.3	.0	8
8	5	6	1		3	5	5	-5	4	0	5	1	0	8	9	7	2		0	7	0
		7	7		0	9			9	5	2	4	3		2				0	4	
M	-	-	.0	-	.0	.1	-	.19	-	.2	.0	.0	.0	-	-	-	.0	-	.7	-	.0
1	.1	.0	4	.23	1	4	.0	1	.2	9	9	9	6	.1	.0	.0	2	.30	9	.5	3
9	0	5	5	3	0	2	4		1	3	6	6	7	1	0	3	8	0	3 <sup>a</sup>	6	5
	5	9				9			2				0	6	6					0	
M	.0	-	.0	-	.0	-	.0	-	.2	-	-	.0	-	.2	-	.1	-	-	-	.7	-
2	8	.1	9	.19	.8	.1	6	.20	7	.2	.0	8	.0	7	.2	9	.0	.07	.5	7	.6
0	3	9	9	8	2	3	4	6	2	4	2	8	7	1	3	0	6	4	6	1 <sup>a</sup>	2
		8			8					9	1		1		0	9			0		7
M	-	.3	.0	.29	.0	-	.1	-	-	-	.1	.0	-	-	-	.1	-	.18	.0	-	.7
2	.2	9	9	1	5	.2	8	.04	.1	.0	0	4	.1	.0	.0	7	.2	0	3	.6	8
1	2	1	8		7	7	6	9	8	7	2	5	8	3	7	4	5		5	2	6 <sup>a</sup>
	4				6			2	6				1	5	5		1		7		

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

**Communalities**

	Initial	Extraction
M1	1.000	.802
M2	1.000	.830
M3	1.000	.701
M4	1.000	.733
M5	1.000	.749
M6	1.000	.789
M7	1.000	.727
M8	1.000	.714
M9	1.000	.792
M10	1.000	.838
M11	1.000	.790
M12	1.000	.623
M13	1.000	.585
M14	1.000	.795
M15	1.000	.827
M16	1.000	.654
M17	1.000	.719
M18	1.000	.663
M19	1.000	.843
M20	1.000	.848
M21	1.000	.797

Extraction Method: Principal  
Component Analysis.

#### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Total
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	
1	7.540	35.905	35.905	7.540	35.905	35.905	
2	2.342	11.153	47.058	2.342	11.153	47.058	
3	1.974	9.398	56.456	1.974	9.398	56.456	
4	1.644	7.827	64.283	1.644	7.827	64.283	
5	1.261	6.003	70.286	1.261	6.003	70.286	
6	1.060	5.047	75.333	1.060	5.047	75.333	
7	.832	3.964	79.297				
8	.727	3.464	82.761				
9	.659	3.139	85.900				

10	.536	2.553	88.453		
11	.491	2.336	90.789		
12	.435	2.070	92.859		
13	.385	1.834	94.693		
14	.301	1.431	96.124		
15	.243	1.155	97.279		
16	.159	.758	98.037		
17	.137	.651	98.689		
18	.105	.502	99.191		
19	.081	.383	99.574		
20	.055	.263	99.837		
21	.034	.163	100.000		

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component					
	1	2	3	4	5	6
M1	.146	-.564	.475	-.002	.474	.111
M2	.395	-.531	.516	-.080	.331	-.102
M3	.591	.261	.087	-.075	-.044	.518
M4	.488	.377	-.165	.333	-.055	.460
M5	.732	-.238	-.036	-.341	-.194	-.046
M6	.813	.011	-.097	-.264	-.004	.221
M7	.722	.008	.262	-.313	-.126	.152
M8	.698	-.141	.379	.059	-.189	.156
M9	.655	.169	.348	.459	-.017	-.045
M10	.582	.283	.538	.294	-.184	-.095
M11	-.007	.541	-.215	.033	.669	.044
M12	.045	.531	.344	-.415	.220	.027
M13	.204	.477	.073	.469	.045	-.298
M14	.745	.097	-.353	-.284	-.046	-.151
M15	.732	.154	-.255	-.345	-.181	-.222
M16	.544	.430	.246	-.020	.043	-.332
M17	.696	.025	-.071	-.222	.229	-.356
M18	.620	.075	-.300	-.023	.400	.152
M19	.595	-.395	-.435	.319	.205	.025
M20	.766	-.326	-.230	.318	.008	-.026

M21	.750	-.240	-.239	.299	-.087	-.150
-----	------	-------	-------	------	-------	-------

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 6 components extracted.

**Rotated Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component					
	1	2	3	4	5	6
M1	-.093	.092	-.059	.026	.883	.020
M2	.199	.098	.123	-.026	.868	-.105
M3	.290	-.024	.141	.768	.037	.069
M4	.057	.257	.279	.695	-.248	.203
M5	.746	.188	.010	.227	.202	-.254
M6	.682	.166	.044	.523	.142	.043
M7	.596	-.079	.184	.469	.280	-.181
M8	.333	.149	.362	.466	.364	-.317
M9	.135	.242	.749	.338	.201	-.018
M10	.171	-.040	.804	.319	.164	-.183
M11	-.023	-.134	.089	.057	-.101	.866
M12	.191	-.674	.163	.148	.066	.283
M13	-.041	.083	.687	-.041	-.217	.234
M14	.827	.227	.079	.171	-.112	.112
M15	.866	.106	.150	.139	-.154	-.014
M16	.456	-.156	.630	.061	.030	.142
M17	.734	.146	.250	-.044	.214	.222
M18	.443	.323	.030	.338	.121	.483
M19	.294	.825	-.004	.139	.165	.174
M20	.402	.742	.221	.228	.185	-.027
M21	.453	.688	.295	.142	.075	-.073

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 6 iterations.

**Component Transformation Matrix**

Component	1	2	3	4	5	6
1	.706	.351	.383	.431	.215	.022
2	.033	-.501	.446	.219	-.569	.421

3	-.225	-.516	.458	.097	.603	-.317
4	-.587	.600	.531	.046	-.093	.047
5	-.076	.014	-.077	-.115	.506	.848
6	-.315	-.020	-.395	.861	.042	.028

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

## 2. Uji Validitas Kepuasan Kerja

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	.584
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square
	23.182
	df
	3
	Sig.
	.000

### Anti-image Matrices

		K1	K2	K3
Anti-image Covariance	K1	.647	-.356	-.129
	K2	-.356	.657	-.092
	K3	-.129	-.092	.909
Anti-image Correlation	K1	.559 <sup>a</sup>	-.545	-.168
	K2	-.545	.561 <sup>a</sup>	-.119
	K3	-.168	-.119	.772 <sup>a</sup>

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	1.765	58.833	58.833	1.765	58.833	58.833
2	.813	27.115	85.948			
3	.422	14.052	100.000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
K1	.847
K2	.837
K3	.589

Extraction Method:  
Principal Component  
Analysis.

a. 1 components  
extracted.

### 3. Reliabilitas Variabel Motivasi

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.908	.905	17

#### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
M2	3.06	.899	49
M3	3.53	.844	49
M4	3.45	.818	49
M5	3.20	.866	49
M6	2.45	.914	49
M7	2.33	.826	49
M8	2.53	.892	49
M9	3.90	.621	49
M10	3.82	.667	49
M12	3.57	.577	49
M14	2.45	.980	49
M15	2.16	1.007	49
M17	3.31	.847	49
M18	3.00	1.000	49
M19	3.20	1.060	49
M20	2.86	1.041	49

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
M2	3.06	.899	49
M3	3.53	.844	49
M4	3.45	.818	49
M5	3.20	.866	49
M6	2.45	.914	49
M7	2.33	.826	49
M8	2.53	.892	49
M9	3.90	.621	49
M10	3.82	.667	49
M12	3.57	.577	49
M14	2.45	.980	49
M15	2.16	1.007	49
M17	3.31	.847	49
M18	3.00	1.000	49
M19	3.20	1.060	49
M20	2.86	1.041	49
M21	2.69	.983	49

Inter-Item Correlation M

	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10
M2	1.000	.039	-.095	.412	.270	.337	.400	.273	.332
M3	.039	1.000	.493	.362	.522	.433	.448	.344	.433
M4	-.095	.493	1.000	.192	.393	.241	.266	.420	.344
M5	.412	.362	.192	1.000	.698	.546	.477	.272	.319
M6	.270	.522	.393	.698	1.000	.739	.468	.376	.344
M7	.337	.433	.241	.546	.739	1.000	.693	.391	.412
M8	.400	.448	.266	.477	.468	.693	1.000	.589	.482
M9	.273	.344	.420	.272	.376	.391	.589	1.000	.759
M10	.332	.436	.345	.319	.343	.414	.482	.759	1.000
M12	.052	.134	.063	.012	.056	.212	.006	.050	.221
M14	.086	.386	.315	.651	.654	.510	.437	.248	.162
M15	.104	.435	.263	.630	.575	.485	.365	.260	.321
M17	.303	.322	.188	.510	.465	.450	.332	.378	.281
M18	.162	.370	.331	.361	.570	.353	.304	.369	.091
M19	.271	.156	.349	.362	.398	.208	.280	.317	.051
M20	.366	.301	.371	.519	.550	.394	.465	.461	.381

Inter-Item Correlation M

	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10
M2	1.000	.039	-.095	.412	.270	.337	.400	.273	.33
M3	.039	1.000	.493	.362	.522	.433	.448	.344	.43
M4	-.095	.493	1.000	.192	.393	.241	.266	.420	.34
M5	.412	.362	.192	1.000	.698	.546	.477	.272	.31
M6	.270	.522	.393	.698	1.000	.739	.468	.376	.34
M7	.337	.433	.241	.546	.739	1.000	.693	.391	.41
M8	.400	.448	.266	.477	.468	.693	1.000	.589	.48
M9	.273	.344	.420	.272	.376	.391	.589	1.000	.75
M10	.332	.436	.345	.319	.343	.414	.482	.759	1.00
M12	.052	.134	.063	.012	.056	.212	.006	.050	.22
M14	.086	.386	.315	.651	.654	.510	.437	.248	.16
M15	.104	.435	.263	.630	.575	.485	.365	.260	.32
M17	.303	.322	.188	.510	.465	.450	.332	.378	.28
M18	.162	.370	.331	.361	.570	.353	.304	.369	.09
M19	.271	.156	.349	.362	.398	.208	.280	.317	.05
M20	.366	.301	.371	.519	.550	.394	.465	.461	.38
M21	.210	.300	.278	.516	.550	.382	.450	.494	.38

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
M2	48.45	85.128	.336	.568	.910
M3	47.98	82.687	.528	.559	.904
M4	48.06	84.434	.426	.532	.907
M5	48.31	79.967	.697	.676	.899
M6	49.06	78.142	.775	.835	.897
M7	49.18	80.903	.667	.789	.901
M8	48.98	80.604	.631	.764	.901
M9	47.61	84.492	.581	.809	.904
M10	47.69	84.967	.496	.805	.905
M12	47.94	91.017	.014	.370	.915
M14	49.06	78.559	.690	.799	.899
M15	49.35	78.356	.681	.760	.900
M17	48.20	81.082	.637	.587	.901
M18	48.51	80.297	.570	.621	.903
M19	48.31	79.884	.554	.804	.904

M20	48.65	76.940	.738	.902	.898
M21	48.82	78.403	.697	.850	.899

#### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
51.51	91.505	9.566	17

#### 4. Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.649	.639	3

##### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
K1	2.20	1.060	49
K2	2.69	1.158	49
K3	3.92	.759	49

##### Item-Total Statistics

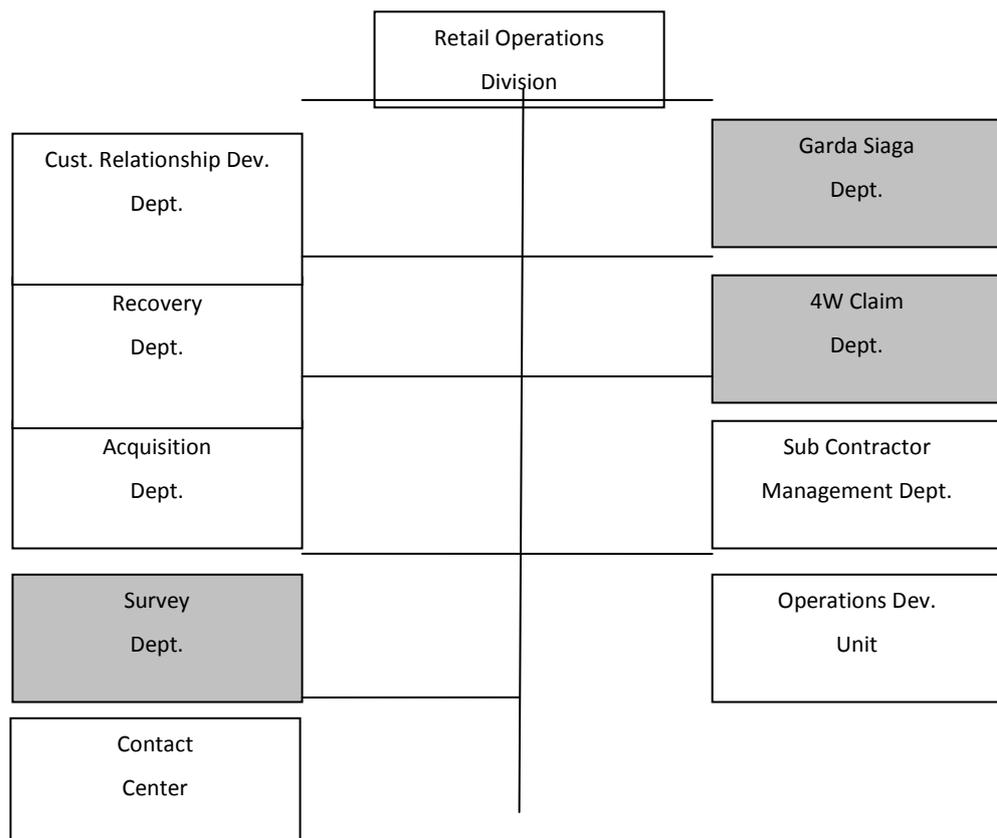
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K1	6.61	2.367	.573	.353	.379
K2	6.12	2.151	.550	.343	.419
K3	4.90	3.885	.301	.091	.731

##### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
8.82	5.361	2.315	3

### 3. Lampiran Struktur Organisasi

#### Struktur Organisasi Retail Operations



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Pribadi

Nama : Andhika Irawan  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta/ 20 Januari 1990  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Jl. AMD VIII No.24 Lenteng Agung, Jagakarsa, Jaksel  
Nomor Telepon : 081280522758  
Email : hhe90x@yahoo.com

### B. Pendidikan Formal

1995 - 2001 : SDN Kertajaya XII, Surabaya  
2000 - 2004 : SMP Yasporbi I, Jakarta Selatan  
2004 - 2007 : SMAN 60, Jakarta Selatan  
2007 - 2010 : Program D3 Administrasi Asuransi dan Aktuaria  
FISIP Universitas Indonesia  
2010 - 2012 : Program S1 Ekstensi Administrasi Niaga FISIP  
Universitas Indonesia