



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA**

T E S I S

**KEPUASAN KERJA KARYAWAN
PDAM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR
Pada Kecamatan Bogor Timur Kota Bogor
(Pada Karyawan Tetap dan Kontrak)**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Magister Sains (M.Si) dalam Ilmu Administrasi**

Oleh :

**Nama: Wahyudi Utomo
NIM : 0606038906
Program Studi : Ilmu Administrasi
Kekhususan : Administrasi dan Pengembangan SDM**

JAKARTA

2008



**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA**

T E S I S

**KEPUASAN KERJA KARYAWAN
PDAM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR
PADA KECAMATAN BOGOR TIMUR KOTA BOGOR
(Pada Karyawan Tetap dan Kontrak)**

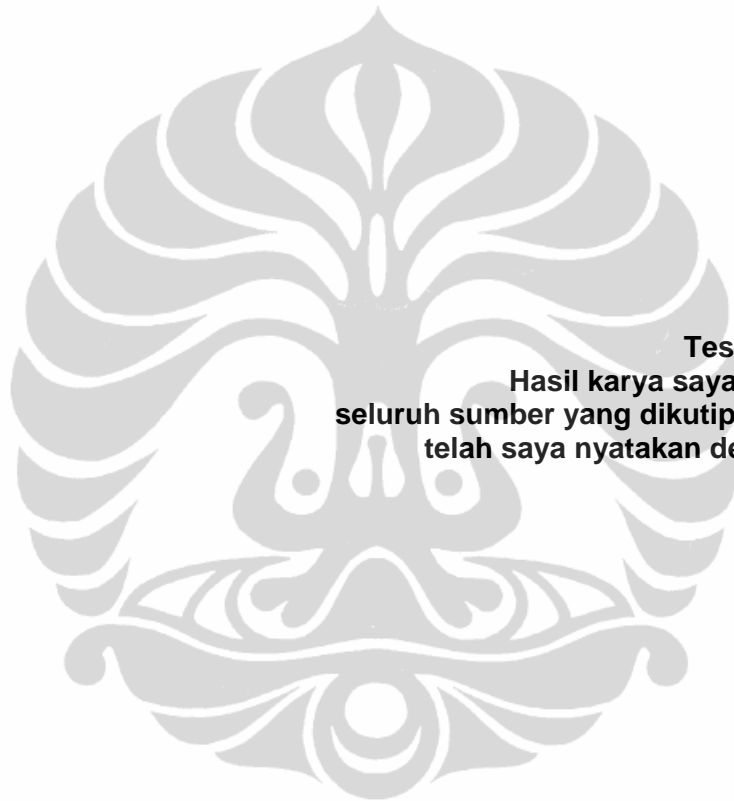
**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Magister Sains (M.Si) dalam Ilmu Administrasi**

Oleh :

**Nama: Wahyudi Utomo
NIM : 0606038906
Program Studi : Ilmu Administrasi
Kekhususan : Administrasi dan Pengembangan SDM**

JAKARTA

2008



**Tesis ini adalah
Hasil karya saya sendiri dan
seluruh sumber yang dikutip dan dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

(WAHYUDI UTOMO)

**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING TESIS

Nama : Wahyudi Utomo
NPM : 0606038906
Program Studi : Ilmu Administrasi
Kekhususan : Administrasi dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Judul Tesis : Kepuasan Kerja Karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor
(Pada Karyawan Tetap dan Kontrak)

Pembimbing Tesis.

(Ir. Ihsanuddin Usman, MBA)

**UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA
MANUSIA**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Nama : Wahyudi Utomo
NPM : 0606038906
Judul Tesis : Kepuasan Kerja Karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor
(Pada Karyawan Tetap dan Kontrak)

Tesis ini telah dipertahankan di hadapan Sidang Penguji Tesis Program Pascasarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia pada tanggal 01, bulan Juli, tahun Dua Ribu Delapan dan telah dinyatakan: LULUS.

Tim Penguji:

Ketua Sidang

Prof. Dr. Azhar Kasim, MPA (.....)

Pembimbing

Ir. Ihsanuddin Usman, MBA (.....)

Pembaca Ahli

Drs. Pantius D. Soeling, M. Si (.....)

Sekretaris Sidang

Drs. Achmad Lutfi, M. Si (.....)

**UNIVERSITY OF INDONESIA
FACULTY OF SOCIAL AND POLITIC SCIENCE
DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE SCIENCE
POSTGRADUATE PROGRAM
MAJOR IN ADMINISTRATION AND HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT**

ABSTRACT

**WAHYUDI UTOMO
NPM : 0606038906**

**WORK SATISFACTION OF TIRTA PAKUAN MUNICIPAL WATERWORKS
EMPLOYEES IN EAST BOGOR SUBDISTRICT, BOGOR (PERMANENT STAFF
AND CONTRACT)**

xvi + 107 pages + 31 tables + 3 figures + 5 exhibits

Bibliography : 45 literature books, 3 journals and artikels, 8 theses, 1 monthly report (1968-2008)

As work satisfaction value is considered more and more important for companies., it surely needs some research in the field. Besides, work satisfaction has significant roles both directly and indirectly. The increase in employees' work satisfaction also will have positive effects in enhancing companies' productivity as whole.

The research aims to identify how work satisfaction of employees of Tirta Pakuan Municipal Waterworks Bogor based on motivator factors of two factors theory of Herzberg. The motivator factors include achievement factor, recognition factor, the work factor it self, responsibility factor, advancement factor, and possibility of growth factor.

The Subjects of this research is as much 99 respondents, that are samples from employee population of Tirta Pakuan Municipal Waterworks. The method applied to take the sampling is proportionate stratified random sampling. The measure uses likert behavior scale ranging from 1 (one) to 6 (six).

Based on the research result, it can be stated that work satisfaction of the employees of Tirta Pakuan Municipal Waterworks Bogor based on achievement factor, recognition factor, the work factor it self, responsibility factor, advancement factor, and possibility of growth factor tends to be satisfied. Based on the percentage, there is a tendency that 50% of the respondents state their maximum satisfaction toward the question instrument because the mode value is 4 (tend to be satisfied)

In order to increase the work satisfaction of the employees of Tirta Pakuan Municipal Waterworks Bogor, then the management should take saome actions such as recognizing employees' work achievement, improving employees' knowledge and skills, giving serious attention in promotion and job rotation mechanism.

For further research, it can be done similar research in different companies, for example comparing other factors which influence work satisfaction in private companies and non private companies or comparing national and multinational private companies.



UNIVERSITAS INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN IMU POLITIK
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
KEKHUSUSAN ADMINISTRASI DAN PSDM

ABSTRAK

WAHYUDI UTOMO

0606038906

KEPUASAN KERJA KARYAWAN PDAM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR PADA KECAMATAN BOGOR TIMUR , BOGOR (Pada Karyawan Tetap dan Kontrak)

xvi + 107 halaman + 31 Tabel + 3 Gambar + 5 Lampiran

Daftar Pustaka : 45 buku + 3 jurnal dan artikel + 8 tesis + 1 Laporan Bulanan (1968-2008)

Dengan semakin dianggap pentingnya nilai kepuasan kerja karyawan bagi suatu perusahaan, tentu saja perlu dikaji dilapangan. Disamping itu kepuasan kerja mempunyai peranan yang cukup besar secara langsung ataupun tidak langsung. Peningkatan kepuasan kerja karyawan juga akan berdampak positif pada peningkatan produktifitas perusahaan secara keseluruhan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan kerja Karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor menurut faktor motivator dari teori dua faktor Herzberg. Faktor-faktor motivator tersebut meliputi faktor *achievement*, faktor *recognition*, faktor *the work it self*, faktor *responsibility*, faktor *advancement*, dan faktor *possibility of growth*.

Subyek penelitian ini berjumlah 99 responden yang merupakan sampel dari populasi Karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *proportionate stratified random sampling*. Pengukuran menggunakan skala sikap likert, dengan skala 1 (satu) sampai 6 (enam).

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikemukakan bahwa kepuasan kerja Karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor menurut faktor prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, kemajuan dan pertumbuhan keseluruhannya adalah cenderung puas. Berdasarkan prosentase, 50% kecenderungan responden menyatakan maksimal cenderung puas terhadap instrumen pertanyaan karena nilai modus 4 (cenderung puas).

Dalam rangka meningkatkan kepuasan kerja Karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, maka Pimpinan disarankan untuk masih perlu mengambil langkah-langkah antara lain mengakui hasil kerja karyawan, meningkatkan kapasitas pengetahuan dan keterampilan karyawan, memperhatikan pelaksanaan promosi, rotasi.

Untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan penelitian yang serupa pada perusahaan yang berbeda, misalnya membandingkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja pada perusahaan swasta dengan non swasta atau dengan membandingkan antara perusahaan swasta nasional dengan swasta asing.



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas kehendak-Nya maka akhirnya penulisan tesis ini dapat terselesaikan. Tujuan dari penulisan tesis ini adalah Penulisan tesis ini merupakan sebagian persyaratan mencapai gelar Magister Sains (M.Si.) dalam ilmu administrasi.

Penulis sangat menghargai segala bantuan dan dukungan yang tidak ternilai dari semua pihak sehingga semua hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi dapat diatasi. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Ir. Ihsanuddin Usman, MBA. yang telah dengan ikhlas mengarahkan dan mendorong dari awal hingga selesai penulisan ini.
2. Bapak Prof. Dr. Bhenyamin Hoessein selaku ketua Program Studi Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia yang telah memberikan bekal akademis bagi penulis selama mengikuti perkuliahan di lembaga yang beliau pimpin.
3. Para Bapak/Ibu Dosen dan staf di lingkungan Program Studi Ilmu Administrasi Program Pascasarjana Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia yang telah memberi tambahan ilmu pengetahuan dan bantuan selama penulis mengikuti kegiatan perkuliahan.
4. Kedua Orang tua dan adik-adik yang selalu bersemangat untuk memberikan dorongan kepada penulis dalam penyelesaian tulisan ini
5. Teman-teman kuliah di PSDM angkatan X yang telah banyak membantu memberi bahan pustakaan dan waktu untuk berdiskusi selama penyelesaian tulisan ini.
6. Bapak H. Memet Gunawan yang telah banyak memberikan bantuan dan pengarahan dalam pembuatan tulisan ini.
7. Seluruh Karyawan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor yang telah membantu sebagai responden dalam tulisan ini.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih belum sempurna. Kritik dan saran untuk perbaikan akan penulis terima dengan senang hati. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak lainnya.

Penulis

Wahyudi Utomo



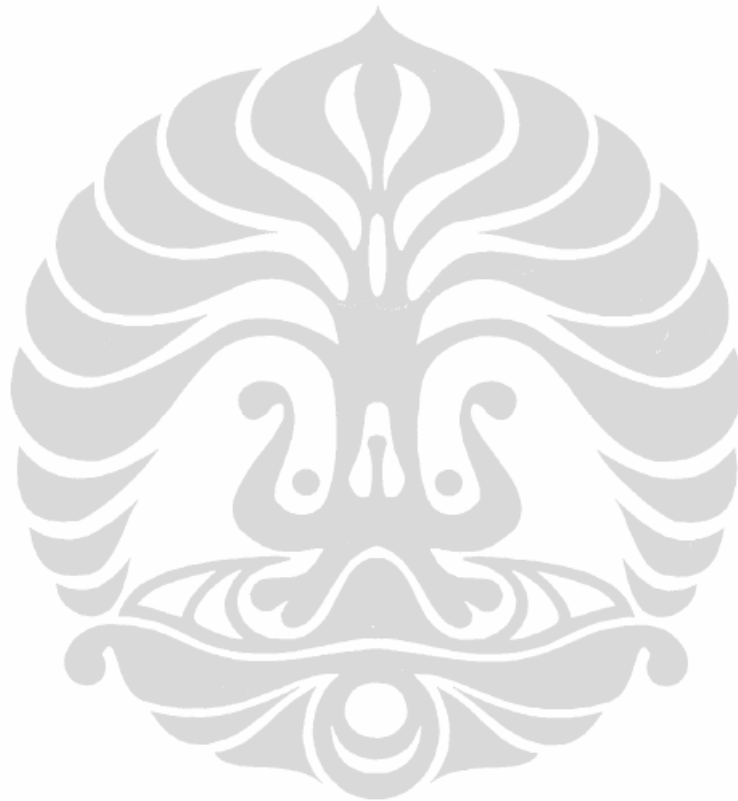
DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah Penelitian	8
C. Tujuan dan Signifikansi Penelitian	9
D. Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN LITERATUR DAN METODE PENELITIAN	
A. Pengertian Kepuasan Kerja	12
B. Teori Kepuasan Kerja	15
C. Teori dua Faktor Herzberg Sebagai Landasan Teori	22
D. Pengukuran Kepuasan Kerja	47
E. Dampak Kepuasan Kerja	48
F. Faktor-faktor Kepuasan Kerja	50
G. Operasionalisasi Konsep	60
H. Metode Penelitian	65
1. Pendekatan Penelitian	65
2. Jenis Penelitian	65
3. Teknik Pengumpulan Data	65
4. Populasi Penelitian	67

5. Teknik Pengambilan Sampel	67
6. Teknik Analisis Data	68
7. Keterbatasan Penelitian	70
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Singkat	71
B. Aktivitas Perusahaan	73
1. Era Proyek K3KT	75
2. Layanan Internal dan Eksternal	76
C. Tarif Dasar Air	78
D. Program – Program	79
BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN	
A. Karakteristik Sampel Penelitian	81
1. Jenis Kelamin Responden	81
2. Usia Responden	82
3. Status Karyawan	82
4. Masa Kerja Responden	83
5. Pendidikan Terakhir Responden	83
6. Status Pernikahan	84
B. Analisis Tabulasi Silang Kepuasan Kerja Karyawan	84
1. Tabulasi Silang Jenis Kelamin dengan Kepuasan Kerja	85
2. Tabulasi Silang Usia Responden dengan Kepuasan Kerja	86
3. Tabulasi Silang Status Karyawan dengan Kepuasan Kerja	87
4. Tabulasi Silang Masa Kerja dengan Kepuasan Kerja	87
5. Tabulasi Silang Pendidikan Terakhir dengan Kepuasan Kerja.	88
6. Tabulasi Silang Status Pernikahan dengan Kepuasan Kerja ..	89
C. Distribusi Frekuensi Faktor Kepuasan Kerja Karyawan	89
1. Distribusi Frekuensi Faktor <i>The work it self</i>	89
2. Distribusi Frekuensi Faktor <i>Achievement</i>	91
3. Distribusi Frekuensi Faktor <i>Responsibility</i>	93
4. Distribusi Frekuensi Faktor <i>Recognition</i>	94
5. Distribusi Frekuensi Faktor <i>Advancement</i>	96

6. Distribusi Frekuensi Faktor <i>The possibility of growth</i>	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	99
B. Saran	100
Daftar Pustaka	103



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kepuasan kerja menurut pandangan Tradisional vs Herzberg.....	25
Gambar 2.2	Hubungan antara prestasi dan kepuasan kerja.....	35
Gambar 2.3	Repon terhadap ketidakpuasan kerja.....	49



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Hirarki Kebutuhan Maslow	17
Tabel 2.2 Indikator Penelitian	64
Tabel 2.3 Skala Likert	66
Tabel 2.4 Populasi Karyawan	67
Tabel 3.1 Modal Perusahaan	71
Tabel 3.2 Sumber Mata Air	72
Tabel 3.3 Kapasitas Produksi	73
Tabel 3.4 Tarif Dasar Air	78
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	81
Tabel 4.2 Usia Responden	82
Tabel 4.3 Status Karyawan	82
Tabel 4.4 Masa Kerja.....	83
Tabel 4.5 Pendidikan	83
Tabel 4.6 Status Pernikahan	84
Tabel 4.7 Tabulasi Silang Jenis Kelamin dan Kepuasan Kerja	85
Tabel 4.8 Tabulasi Silang Usia Respondent dan Kepuasan Kerja	86
Tabel 4.9 Tabulasi Silang Status Karyawan dengan Kepuasan Kerja	87
Tabel 4.10 Tabulasi Silang Masa Kerja dengan Kepuasan Kerja	87
Tabel 4.11 Tabulasi Silang Pendidikan dengan Kepuasan Kerja	88
Tabel 4.12 Tabulasi Silang Status Pernikahan dengan Kepuasan Kerja	89
Tabel 4.13 Statistik frekuensi <i>The work it self</i>	89
Tabel 4.14 Distribusi frekuensi <i>The work it self</i>	90
Tabel 4.15 Statistik frekuensi <i>Achievement</i>	91
Tabel 4.16 Distribusi frekuensi <i>Achievement</i>	92
Tabel 4.17 Statistik frekuensi <i>Responsibility</i>	93
Tabel 4.18 Distribusi frekuensi <i>Responsibility</i>	93
Tabel 4.19 Statistik frekuensi <i>Recognition</i>	94
Tabel 4.20 Distribusi frekuensi <i>Recognition</i>	95
Tabel 4.21 Statistik frekuensi <i>Advancement</i>	96

Tabel 4.22 Distribusi frekuensi <i>Advancement</i>	96
Tabel 4.23 Statistik frekuensi <i>The possibility of growth</i>	97
Tabel 4.24 Distribusi frekuensi <i>The possibility of growth</i>	98



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 Kuesioner Kepuasan Kerja
- Lampiran 3 Tabel Profil Responden
- Lampiran 4 Tabel Populasi Silang
- Lampiran 5 Tabel Distribusi Frekuensi
- Lampiran 6 Struktur Organisasi PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor

