



**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. PLN  
(PERSERO) AREA PELAYANAN DAN  
JARINGAN JEMBER**

**SKRIPSI**

Oleh :  
**FINANCIA MAYASARI**  
NIM. 040810201061

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2008**

## SURAT PERNYATAAN

Nama : Financia Mayasari  
NIM : 040810201061  
Jurusan : MANAJEMEN  
Konsentrasi : M. Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. PLN (PERSERO)  
AREA PELAYANAN DAN JARINGAN JEMBER

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 28 Mei 2008

Yang menyatakan,

Financia Mayasari

NIM.040810201061

## **TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan  
Kerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan  
dan Jaringan Cabang Jember

Nama Mahasiswa : Financia Mayasari

NIM : 040810201061

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : M. Sumber Daya Manusia

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. H. Marjanto, MM.

NIP. 130324100

Purnamie Titisari, SE, Msi.

NIP. 132258070

Ketua Jurusan

Dra. Diah Yulisetiarni, Msi.

NIP. 131624474

Tanggal Persetujuan : Mei 2008

## *PERSEMBAHAN*

### **KARYA KECILKU INI KU PERSEMBAHKAN UNTUK :**

#### **❖ ALLAH SWT**

Terima kasih atas segala kekuatan yang telah engkau berikan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Terima kasih Ya Allah...

#### **❖ AYAH DAN MAMA**

Terima kasih kuucapkan kepada ayah dan mamaku atas segala dukungannya, baik berupa do'a, materi, nasehat dan perhatian. Terima kasih untuk semuanya, aku sayang kalian berdua.

**I LOVE YOU FOREVER.**

#### **❖ ADHEKKU TERCINTA**

Adhekku tersayang dan yang paling aku cintai, Billy Ramadhana yang setia mengantarku kemanapun aku mau.. Kau selalu di hatiku dan kamu adalah "pacar seumur hidupku."

#### **❖ ALMAMATER TERCINTA YANG AKU BANGGAKAN**

Almamater yang telah mewujudkan impianku menjadi Sarjana.

## MOTTO

*“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain). Dan hanya kepada – Ku lah hendaknya kamu berharap.”*

*Qs. Al-Insyiroh: 5 – 8.*

Waktu yang tersedia takkan terlahir kembali, tak akan mengajak kita untuk bersamanya. Ia juga tak diam ditempat, takkan mundur ke belakang tetapi senantiasa bergulir ke depan.

(DR. Awadh Bin Muhammad Al – Qorim)

*“Pengetahuan sedikit asal dipraktikkan, diterjemahkan dalam hidup sehari-hari sewat karya nyata jauh lebih berharga dari pada banyak pengetahuan yang nganggur yang tidak dipraktikkan, tidak diterjemahkan dalam hidup sehari-hari”.*

*(Kahlil Gibran)*

## ABSTRAKSI

Penelitian dengan judul “ Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Cabang Jember “ oleh Financia Mayasari jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh gaji, kondisi kerja, kualitas kepenyeliaan atau supervisi dan hubungan pribadi karyawan dengan rekan sekerja dan atasan terhadap kepuasan kerja karyawan. Pada penelitian ini menggunakan metode survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai pengumpulan data pokok. Metode analisisnya menggunakan Metode Successive Interval (MSI), analisis regresi linier berganda, uji F dan uji t, uji asumsi klasik, dan analisis koefisien determinasi berganda.

Dengan menggunakan analisis regresi berganda diperoleh bahwa faktor gaji, kondisi kerja, kualitas kepenyeliaan atau supervisi dan hubungan pribadi karyawan dengan rekan sekerja dan atasan terhadap kepuasan kerja karyawan yang memiliki pengaruh yang positif yang artinya bahwa kepuasan kerja karyawan berubah seiring dengan perubahan faktor-faktor gaji, kondisi kerja, kualitas kepenyeliaan atau supervisi dan hubungan pribadi karyawan dengan rekan sekerja dan atasan. Hasil analisis koefisien determinasi berganda sebesar 0,748 menunjukkan bahwa keempat faktor tersebut yang terdiri dari gaji, kondisi kerja, kualitas kepenyeliaan atau supervisi dan hubungan pribadi karyawan dengan rekan sekerja dan atasan yang secara keseluruhan berpengaruh nyata terhadap kepuasan kerja karyawan. Pengaruh ini di kategorikan kuat. Analisis koefisien regresi dengan uji F menunjukkan bahwa  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $11,779 > 2,511$ ) yang artinya variabel bebas secara serentak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hasil uji t menunjukkan bahwa  $t_{hitung}$  faktor gaji sebesar 3,270, kondisi kerja sebesar 2,530, kualitas kepenyeliaan atau supervisi sebesar 2,945 dan hubungan pribadi dengan rekan sekerja dan atasan sebesar 2,009 dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1,997. jadi keempat faktor tersebut berpengaruh nyata, dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$ .

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis haturkan Kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Cabang Jember.” Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi dapat terselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. H. Sarwedi, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Dra. Diah Yulisetiarni, M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Drs. Agus Priyono, M.M, Selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
4. Drs. H. Marjanto, M.M, selaku Dosen Pembimbing I dan Purnamie Titisari, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan saran, kritik, petunjuk dan pengarahan.
5. Drs. Kamarul Imam, M.Sc, Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu membimbing dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Segenap Dosen Jurusan Manajemen dan Civitas Akademik Fakultas Ekonomi yang telah memberikan pendidikan, bimbingan dan bantuan kepada penulis selama berkuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
7. Bapak M. Fatkhan dan Ibu Lilik selaku Staff yang bekerja pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Cabang Jember yang telah membantu dalam memperoleh data-data yang diperlukan penulis selama penelitian.

8. Bapak/Ibu/Saudara/I karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Cabang Jember yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
9. Ayahku Drs. M. Syaharudin, M.Si dan Mamaku Tuti Suhardini, S.H yang sangat sabar membimbingku dan menasehati supaya aku cepat lulus.
10. Teman-teman MGT' 04 dan teman-teman Manajemen HRD' 04, Kristian "gendut", Jo, Nugie, nafisah, ko' Adi, Deri, Agung, Pandu makasih untuk semua bantuan yang kalian berikan selama ini dan maaf selama ini aku sering merepotkan kalian semua. **THANK'S A LOT FRIEND'S U ARE THE BEST.**
11. Sahabatku tercinta Ita, makasih banget untuk semua yang sudah kamu korbankan untukku. Budi baikmu enggak akan pernah aku lupakan.
12. Semua teman-temanku MGT' 04 dan Manajemen HRD' 04 yang aku kenal, terima kasih karena kalian semua sudah jadi temanku yang terbaik.
13. Henni, Zuhro dan rini, makasih untuk magangnya. Kenangan ini takkan terlupakan seumur hidupku. Terima kasih juga untuk Mas Yoppi yang mau menerima kita magang di Bondowoso.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian pembuatan skripsi ini.  
Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini belum sempurna. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan penulisan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat luas. Amien...



## DAFTAR ISI

|  | Halaman |
|--|---------|
| HALAMAN JUDUL.....   | i       |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....   | ii      |
| HALAMAN PERSEMBAHAN.....   | iii     |
| HALAMAN MOTTO.....   | iv      |
| ABSTRAKSI.....   | v       |
| KATA PENGANTAR.....  | vi      |
| DAFTAR ISI.....  | viii    |
| DAFTAR TABEL.....  | xi      |
| DAFTAR GAMBAR.....   | xii     |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>   |         |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....  | 1       |
| 1.2 Rumusan Masalah.....   | 3       |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....   | 3       |
| 1.4 Manfaat Penelitian.....  | 4       |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>   |         |
| 2.1 Kajian Teoritis.....   | 5       |
| 2.1.1 Kepuasan Kerja.....  | 5       |
| 2.1.2 Faktor-faktor Dari Kepuasan Kerja.....                               | 7       |
| 2.1.3 Peranan Manajemen Personalia Terhadap<br>Tingkat Kepuasan Kerja..... | 8       |
| 2.1.4 Gaji.....  | 9       |
| 2.1.5 Kondisi Kerja.....   | 10      |
| 2.1.6 Mutu Kepenyeliaan atau Supervisi.....                                | 10      |
| 2.1.7 Hubungan Pribadi dengan Rekan Sekerja dan Atasan.....                | 11      |
| 2.1.8 Tinjauan Tentang Organisasi.....                                     | 12      |
| 2.2 Kajian Empiris.....  | 14      |
| 2.2.1 Penelitian Sebelumnya.....   | 14      |
| 2.3 Kerangka Konseptual Penelitian.....                                    | 15      |

## BAB III METODE PENELITIAN

|   |    |
|---|----|
| 3. Metode Penelitian.....                       | 17 |
| 3.1 Rancangan Penelitian.....                   | 17 |
| 3.2 Jenis dan Sumber Data.....                  | 18 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data.....                | 18 |
| 3.4 Populasi dan Sampel.....                    | 19 |
| 3.5 Definisi Operasional dan Pengukurannya..... | 19 |
| 3.6 Teknik Pengukuran Data.....                 | 20 |
| 3.6 Metode Analisis Data.....                   | 21 |
| 3.7 Hipotesis.....                              | 26 |
| 3.8 Kerangka Pemecahan Makalah.....             | 27 |

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

|   |    |
|---|----|
| 4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....   | 29 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya PT. PLN (Persero).....                                       | 29 |
| 4.1.2 Berdirinya PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan<br>Jaringan Cabang Jember.....          | 33 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan<br>Jaringan Cabang Jember..... | 36 |
| 4.1.4 Uraian Tugas.....   | 39 |
| 4.2 Aktivitas PT. PLN (Persero).....  | 47 |
| 4.3 Personalia.....   | 48 |
| 4.3.1 Karyawan.....   | 48 |
| 4.3.2 Sistem Penggajian.....  | 50 |
| 4.3.3 Kondisi Kerja.....  | 50 |
| 4.3.4 Hari dan Jam Kerja.....   | 51 |
| 4.3.5 Kepenyelaaan atau Supervisi.....  | 52 |
| 4.3.6 Hubungan Antar Karyawan dan Atasannya.....  | 52 |
| 4.4 Uji Instrumen.....  | 53 |
| 4.4.1 Analisis Uji Validitas.....   | 53 |
| 4.4.2 Analisis Uji Reabilitas.....  | 54 |
| 4.5 Metode Successive Interval (MSI).....   | 56 |
| 4.6 Analisis Regresi Linier Berganda.....   | 56 |

|  |    |
|--|----|
| 4.7 Analisis Koefisien Regresi.....              | 57 |
| 4.7.1 Analisis Uji F.....                        | 57 |
| 4.7.2 Analisis Uji t.....                        | 58 |
| 4.8 Analisis Uji Asumsi Klasik.....              | 60 |
| 4.8.1 Analisis Uji Asumsi Multikolinieritas..... | 60 |
| 4.8.2 Analisis Uji Asumsi Heterokedastis.....    | 61 |
| 4.8.3 Analisis Uji Asumsi Normalitas.....        | 62 |
| 4.9 Analisis Koefisien Determinasi Berganda..... | 62 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN                       |    |
| 5.1 Kesimpulan.....                              | 64 |
| 5.2 Saran.....                                   | 65 |
| DAFTAR PUSTAKA.....                              | 67 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN                                |    |

## DAFTAR TABEL

| Tabel  | Halaman |
|--|---------|
| 4.1 Jumlah Karyawan Berdasarkan Tingkat Jabatan.....                           | 48      |
| 4.2 Jumlah Karyawan Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....                        | 49      |
| 4.3 Nilai Hasil Uji Validitas.....   | 54      |
| 4.4 Nilai Hasil Uji Reliabilitas.....  | 55      |
| 4.5 Hasil Uji t Masing-Masing Variabel<br>Bebas Terhadap Variabel Terikat..... | 59      |
| 4.6 Nilai Variance Inflation Factor.....                                       | 61      |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar   | Halaman |
|--|---------|
| 2.1 Kerangka Konseptual Faktor-Faktor<br>yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja..... | 16      |
| 3.1 Alur Kerangka Pemecahan Masalah.....                                       | 27      |
| 4.1 Bagan Susunan Jabatan Area<br>Pelayana dan Jaringan Cabang Jember.....     | 38      |