



**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA OPERATOR BAHAN
BAKAR PADA SPBU PASTI PAS DI KABUPATEN JEMBER**

***INFLUENCE OF INDIVIDUAL CHARACTERISTICS AND WORK
ENVIRONMENT ON JOB SATISFACTION AND PERFORMANCE OF
OPERATORS TO SPBU PASTI PAS IN JEMBER DISTRICT***

TESIS

Oleh :

**NIKE NORMA EPRILIYANA
NIM. 090820101039**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS JEMBER**

2011



**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA OPERATOR BAHAN
BAKAR PADA SPBU PASTI PAS DI KABUPATEN JEMBER**

***INFLUENCE OF INDIVIDUAL CHARACTERISTICS AND WORK
ENVIRONMENT ON JOB SATISFACTION AND PERFORMANCE OF
OPERATORS TO SPBU PASTI PAS IN JEMBER DISTRICT***

TESIS

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen (S2)
dan mendapat gelar Magister Manajemen

Oleh :
NIKE NORMA EPRILİYANA
NIM. 090820101039

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

TESIS

**PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN LINGKUNGAN KERJA
TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA OPERATOR BAHAN
BAKAR PADA SPBU PASTI PAS DI KABUPATEN JEMBER**

***INFLUENCE OF INDIVIDUAL CHARACTERISTICS AND WORK
ENVIRONMENT ON JOB SATISFACTION AND PERFORMANCE OF
OPERATORS TO SPBU PASTI PAS IN JEMBER DISTRICT***

Oleh :

NIKE NORMA EPRILIYANA, S.E.

NIM. 090820101039

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Prof. Dr. Murdijanto Purbanggoro, S.U.
Dosen Pembimbing Anggota : Dr. Siti Komariyah, S.E., M. Si.

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS JEMBER
2011**

LEMBAR PERSETUJUAN

Tesis ini disetujui

Tanggal 23 Mei 2011

Oleh :

Pembimbing Utama

Prof. Dr. Murdijanto Purbangkoro, S.U.

NIP. 19431129 197008 1 001

Pembimbing Anggota

Dr. Siti Komariyah, S.E., M. Si.

NIP. 19710610 200112 2 002

Mengetahui/Menyetujui
Pascasarjana Universitas Jember
Program Magister Manajemen
Ketua Program Studi

Prof. Dr. R. Andi Sularso, M.S.M.

NIP. 19600413 198603 1 002

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Tesis berjudul "*PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDU DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA OPERATOR BAHAN BAKAR PADA SPBU PASTI PAS DI KABUPATEN JEMBER*" telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Hari : Selasa
Tanggal : 7 Juni 2011
Tempat : Gedung Pascasarjana Universitas Jember

Susunan Tim Pembimbing/Penguji
Ketua

Dr. Imam Suroso, S.E., M.Si.
NIP. 19591013 198802 1 001

Anggota I

Anggota II

Prof. Dr. Murdijanto Purbanggoro, S.U
NIP. 19431129 197008 1 001

Dr. Siti Komariyah, S.E., M. Si.
NIP. 19710610 200112 2 002

Mengetahui/Menyetujui
Ketua Program Studi Manajemen

Prof. Dr. R. Andi Sularso, M.S.M
NIP. 19600413 198603 1 002

Mengetahui/Menyetujui,
Universitas Jember
Dekan Fakultas Ekonomi,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc.
NIP.19560831 198403 1 002

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nike Norma Epriliyana, S.E.

NIM : 090820101039

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Operator Bahan Bakar pada SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 7 Juni 2011

Yang menyatakan,

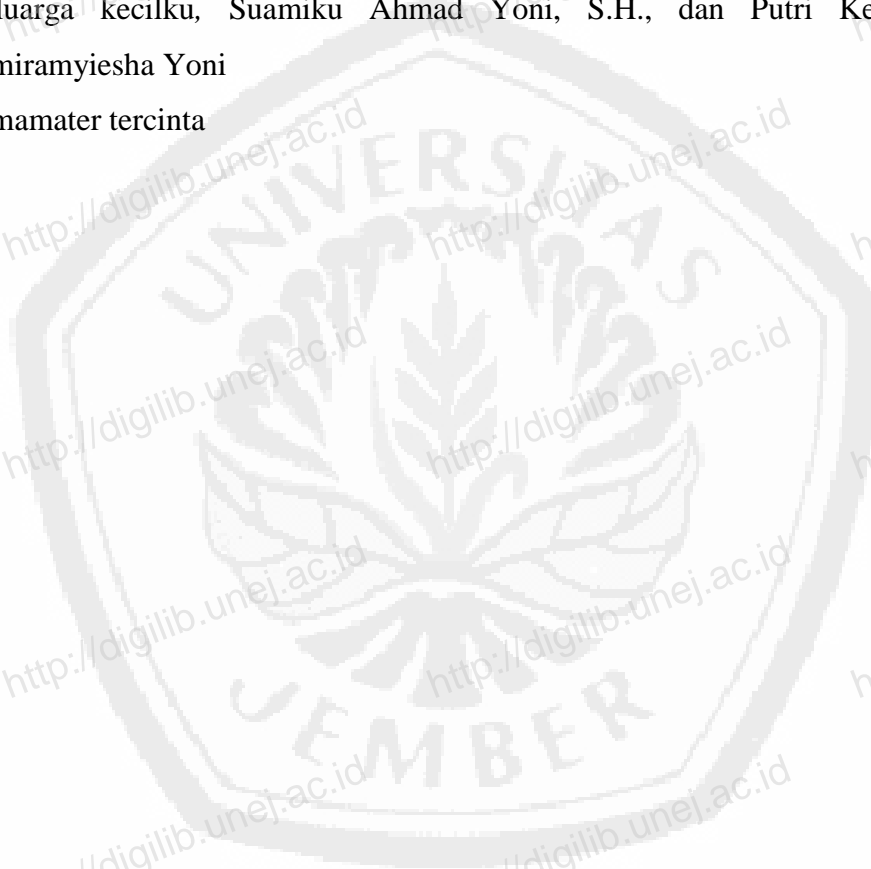


Nike Norma Epriliyana, S.E.

PERSEMBAHAN

Tesis ini kupersembahkan untuk :

1. Kedua orang tuaku, Almh. Ibu Musniwati Yuani dan Bapak Hariyanto, S.E.
2. Adikku, Niska Norma Gustavia
3. Keluarga Almh. Ibu Ismiatun dan Bapak Abu Yamin
4. Keluarga kecilku, Suamiku Ahmad Yoni, S.H., dan Putri Kecilku Rabbani Almiramyiesha Yoni
5. Almamater tercinta



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- Insiroh: 5 – 8)

Kepasrahan membuat kita memahami betul makna hidup.
Kepasrahan mengajarkan pula kepada kita arti kuasa Allah atas manusia.
Bagaimana Allah menentukan nasib kita melalui jalan yang tidak terduga.

(Anonim)

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- Qarim)

“Kita tidak dapat melakukan hal besar di dunia,
kita hanya dapat melakukan hal yang kecil dengan cinta kasih yang besar”

(Ibunda Theresia)

“Bila kita menyadari bahwa hidup ini tidak adil, kita akan merasa peduli pada diri kita dan orang lain. Rasa peduli merupakan emosi tulus yang mengirimkan kebaikan penuh kasih pada setiap orang yang disentuhnya”

(Richard Carlson)

ABSTRAKSI

Oleh : Nike Norma Epriliyana, S.E.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh langsung dan tidak langsung antara karakteristik individu, lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja operator bahan bakar pada SPBU Pasti Pas. Rancangan penelitian ini merupakan *explanatory research* dengan metode sampel *proportional random sampling*. Sampel diambil 100 operator bahan bakar. Hasil penelitian menunjukkan secara langsung variabel karakteristik individu tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja operator bahan bakar. Variabel lingkungan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja operator bahan bakar baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan variabel kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja operator bahan bakar. Variabel kepuasan kerja memiliki pengaruh yang paling kuat terhadap kinerja operator bahan bakar jika dibandingkan dengan variabel karakteristik individu dan lingkungan kerja. Supervisor perlu memperhatikan variabel kepuasan kerja operator bahan bakar agar tercipta kinerja yang baik dari operator bahan bakar.

Kata Kunci : Karakteristik Individu, Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Kinerja

ABSTRACT

By : Nike Norma Epriliyana, S.E.

This study aims to explain the direct and indirect effects between individual characteristics, work environment on job satisfaction and performance operators. This research is expected to be useful for SPBU 's performance and Pertamina's performance. The design of this research is explanatory research with proportional random sampling method. Samples taken 100 operators. Results showed direct individual characteristic variables did not significantly influence job satisfaction and performance of operators. Work environment variables significantly influence job satisfaction and performance of operators either directly or indirectly. While job satisfaction variables significantly affect performance of operators. Variables of job satisfaction have the strongest influence on the performance of operators when compared with individual characteristics variables and work environment. Supervisors need to pay attention to job satisfaction variable operators to create a good performance from operators.

Keywords: *Individual Characteristics, Work Environment, Job Satisfaction and Performance*

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tesis yang berjudul “Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Operator Bahan Bakar pada SPBU Pasti Pas di Kabupaten Jember”. Tesis ini disusun guna memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Dua Magister Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Tesis ini merupakan sebuah karya kecil yang diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi semua pihak yang membacanya. Selama penelitian sampai dengan penulisan Tesis, penulis telah mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

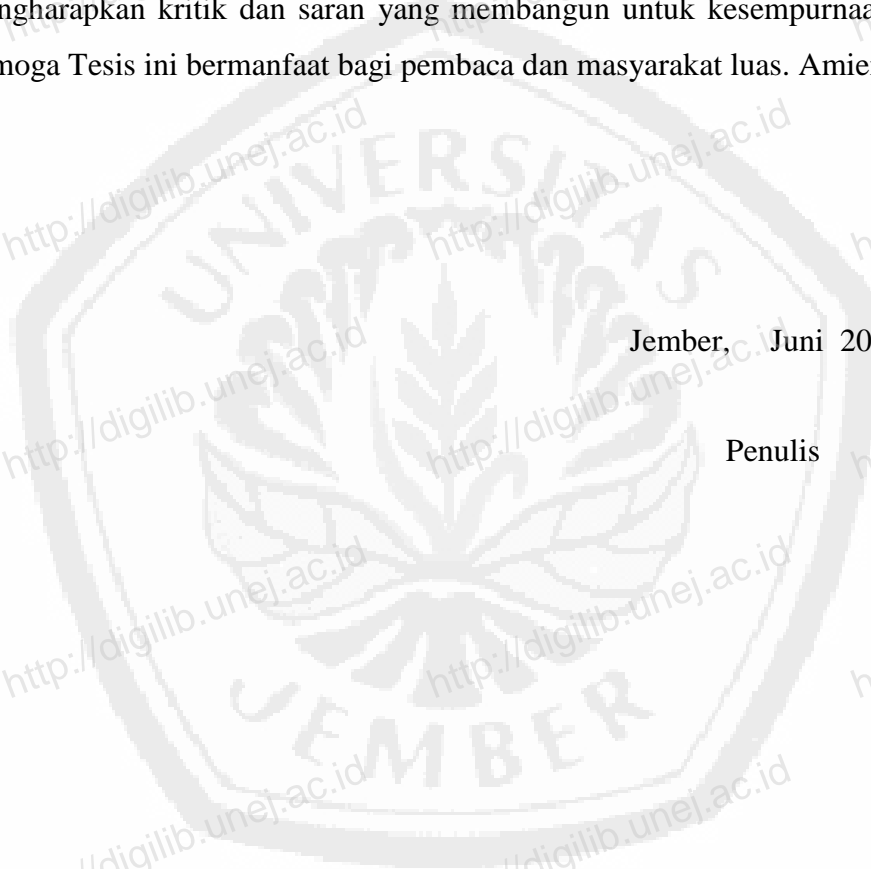
1. Prof. Dr. Murdijanto Purbangkoro, S.U., selaku Dosen Pembimbing Utama (DPU) yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan Tesis ini dapat terselesaikan.
2. Dr. Siti Komariyah, S.E., M. Si., selaku Dosen Pembimbing Anggota (DPA) yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan dan saran sehingga penulisan Tesis ini dapat terselesaikan.
3. Dr. Imam Suroso, S.E., M. Si., yang telah banyak memberikan masukan untuk kesempurnaan Tesis ini.
4. Seluruh Dosen dan Karyawan Pascasarjana Fakultas Ekonomi Universitas Jember
5. Bapak Eko Cahyono, selaku Pembimbing SPBU Pasti Pas Pertamina Wilayah Jember dan Lumajang yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian.
6. Seluruh Supervisor dan Operator Bahan Bakar SPBU Pasti Pas Kabupaten Jember yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian penulis.
7. Bapak Ahmad Yoni, S.H., yang telah membantu dalam penyelesaian Tesis serta menjaga putri kecil penulis.
8. Bulik Minarsih dan adik Niska yang tak putus memberi semangat dan terus menjaga putri kecil penulis.

9. Rabbani Almiramyiesha Yoni, putri kecil yang telah memberi semangat terbesar penulis dalam penyelesaian Tesis ini.
10. Sahabat – sahabatku Magister Manajemen 2009 terima kasih atas segala kebersamaan selama ini dan kenangan yang tiada pernah terlupa. Semoga kita semua menjadi orang yang berguna bagi orang lain.
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tesis belum sempurna. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan penulisan. Semoga Tesis ini bermanfaat bagi pembaca dan masyarakat luas. Amien.....

Jember, Juni 2011

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
ABSTRAKSI	viii
ABSTRACT	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Tinjauan Teoritis	9
2.1.1 Karakteristik Individu.....	9
2.1.2 Lingkungan Kerja.....	12
2.1.3 Kepuasan Kerja.....	14
2.1.4 Kinerja.....	17
2.1.5 Hubungan Karakteristik Individu dengan Kepuasan kerja.....	20
2.1.6 Hubungan Lingkungan Kerja dengan Kepuasan Kerja.....	21
2.1.7 Hubungan Karakteristik Individu dengan Kinerja.....	22
2.1.9 Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja.....	22
2.1.8 Hubungan Lingkungan Kerja dengan Kinerja.....	23

2.2 Tinjauan Empiris.....	24
2.2.1 Penelitian Terdahulu.....	24
2.2.2 Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu.....	28
2.2.3 Kerangka Konseptual.....	29
2.2.4 Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Rancangan Penelitian.....	34
3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	34
3.3 Obyek Penelitian.....	35
3.4 Populasi dan Sampel.....	35
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.5.1 Jenis Data.....	38
3.5.2 Sumber Data.....	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.7 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran.....	39
3.7.1 Identifikasi Variabel.....	39
3.7.2 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran.....	40
3.8 Uji Normalitas Data.....	45
3.9 Menghitung Zscore	45
3.10 Metode Pengujian Data.....	46
3.11 Metode Analisis Data.....	48
3.11.1 Analisis Jalur.....	48
3.12 Uji Asumsi Klasik.....	49
3.13 Menghitung Jalur	50
3.14 Uji Model Analisis Jalur.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN, ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Hasil Penelitian.....	53
4.1.1 Pengertian SPBU Pasti Pas	53
4.1.2 Struktur Organisasi SPBU Pasti Pas.....	54
4.1.3 Pelatihan, Disiplin dan Tata Kerja Operator SPBU Pasti Pas...	56
4.1.4 Standar Pelayanan Operator Bahan Bakar SPBU Pasti Pas.....	61
4.1.5 Prosedur Penanganan Konsumen.....	66

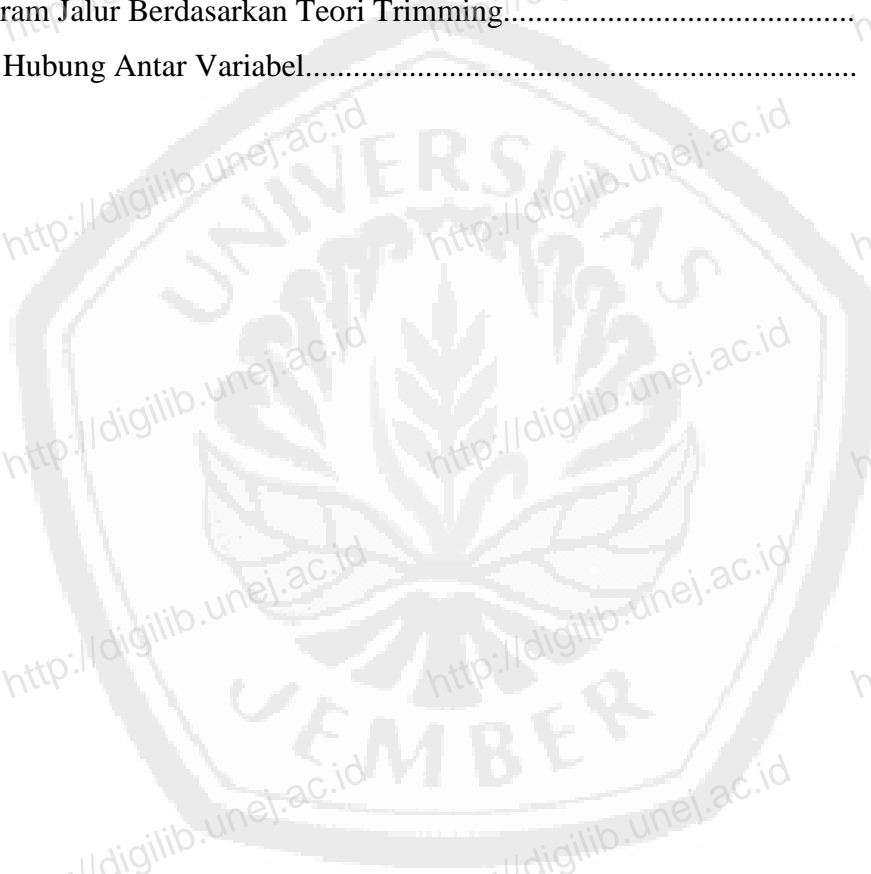
4.1.6 Kebersihan Lingkungan.....	68
4.1.7 Keluhan Operator.....	69
4.2 Analisis.....	69
4.2.1 Karakteristik Responden.....	69
4.2.2 Metode Pengujian Data.....	74
4.2.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	79
4.2.4 Analisis Jalur.....	85
4.2.5 Uji Asumsi Klasik.....	86
4.2.6 Menghitung Jalur.....	87
4.2.7 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total Antar Variabel.....	90
4.2.8 Uji Model Analisis Jalur.....	92
4.3 Pembahasan.....	95
4.3.1 Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kepuasan Kerja.....	98
4.3.2 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja.....	100
4.3.3 Pengaruh Karakteristik Individu terhadap Kinerja.....	101
4.3.4 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja.....	103
4.3.5 Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja.....	104
4.4 Implikasi Hasil Penelitian.....	105
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	108
5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Populasi Penelitian.....	36
3.2 Sampel Penelitian.....	37
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	70
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	71
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	72
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	73
4.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Karakteristik Individu (X_1).....	74
4.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Lingkungan Kerja (X_2).....	75
4.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Kerja (Z).....	76
4.9 Uji Validitas dan Reliabilitas Kinerja (Y).....	78
4.10 Penilaian Responden terhadap Variabel Lingkungan Kerja(X_2).....	79
4.11 Penilaian Responden terhadap Variabel Kepuasan Kerja (Z).....	81
4.12 Penilaian Responden terhadap Variabel Kinerja (Y).....	83
4.13 Analisis Jalur.....	85
4.14 Uji Autokorelasi.....	86
4.15 Uji Multikolinieritas.....	87
4.16 Hasil Pengujian Hipotesis.....	88
4.17 Pengaruh Langsung Antar Variabel.....	90
4.18 Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel.....	91
4.19 Pengaruh Total Antar Variabel.....	92
4.20 Hasil Koefisien Determinasi.....	93
4.21 Tata Hubung Antar Variabel.....	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Proses Berfikir	30
2.2 Kerangka Konseptual	31
3.1 Model Analisis Jalur	48
4.1 Struktur Organisasi SPBU Pasti Pas	54
4.2 Hasil Diagram Jalur Pengaruh Karakteristik Individu dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja.....	88
4.3 Diagram Jalur Berdasarkan Teori Trimming.....	94
4.4 Tata Hubung Antar Variabel.....	97



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Mentah Responden
- Lampiran 3 Peta Teori
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 5 Uji Normalitas Data
- Lampiran 6 Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Hasil Analisis Jalur
- Lampiran 8 Statistik Deskriptif
- Lampiran 9 Penentuan Jumlah Sampel
- Lampiran 10 Surat Ijin Penelitian

