



**PENGARUH BUDAYA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN PADA GraPARI TELKOMSEL JEMBER**

*(The Effect of Corporate Culture to Employee Job Satisfaction at GraPARI  
Telkomsel Jember)*

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk  
menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Program Studi Administrasi Niaga  
Jurusan Ilmu Administrasi

Oleh

**Dewi Astuti**

**NIM 070910202100**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NIAGA**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**2011**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Wahyudi dan Ibunda Supini yang telah memberi segalanya kasih sayang, perhatian, nasehat;
2. Saudara kembar ku Dewi Murni yang memberi semangat dan dukungan selama ini;
3. Semua sahabat terbaikku terutama Riskhasari Amalia;
4. Semua guru dan dosen dari SD hingga perguruan tinggi saat ini;
5. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## **MOTTO**

Dengan bekal motivasi, tantangan terasa mudah.  
Motivasi adalah modal utama kesuksesan dan paling murah karena sudah ada  
dalam diri kita semua.

Tetap semangat! Sukses menanti kita.

*(Minhari Handikusuma)*

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : Dewi Astuti

NIM : 070910202100

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Budaya Perusahaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada GraPARI Telkomsel Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan 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 ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 30 Juni 2011

Yang menyatakan,

Dewi Astuti

NIM 070910202100

**SKRIPSI**

**PENGARUH BUDAYA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN PADA GraPARI TELKOMSEL JEMBER**

Oleh :  
Dewi Astuti  
NIM 070910202100

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Sutrisno, M.Si  
Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Rudi Eko Pramono, M.Si

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh Budaya Perusahaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada GraPARI Telkomsel Jember” telah diuji dan disahkan pada:

Hari, tanggal : Kamis, 30 Juni 2011  
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji,  
Ketua

Drs. Poerwanto, MA  
NIP 194901751984031002

Pembimbing Utama,

Drs. Sutrisno, M. Si  
NIP 195807051985031002

Anggota 1,

Anggota 2,

Dra. Sri Wahyuni, M.Si  
MM  
NIP 195604091987022001  
195905071989031002

Drs. I Ketut Mastika,  
NIP

Mengesahkan,  
Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA  
NIP 195207271981031003

## RINGKASAN

**Pengaruh Budaya Perusahaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada GraPARI Telkomsel Jember;** oleh Dewi Astuti; Drs. Sutrisno, M.Si; Drs. Rudy Eko Pramono, M.Si; 070910202100; 2011; 111 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Niaga, Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya perusahaan terhadap kepuasan kerja karyawan pada GraPARI Telkomsel Jember. Penelitian dilakukan di kantor GraPARI Telkomsel Jember dengan jumlah populasi sebanyak 34 orang yang merupakan karyawan GraPARI Telkomsel Jember. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sensus atau menggunakan seluruh jumlah populasi sebagai responden dalam penelitian yaitu sebanyak 34 responden. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengukuran analisis ini menggunakan tabel frekuensi dengan skala pengukuran menggunakan skala likert. Metode pengambilan data dilakukan dengan teknik wawancara, penyebaran kuesioner, dan studi pustaka.

Analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda, uji  $f$  (simultan) dan uji  $t$  (parsial). Kesimpulan penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara budaya perusahaan terhadap kepuasan kerja karyawan pada GraPARI Telkomsel Jember. *Artifact* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 22,01% dengan nilai  $t$  hitung sebesar 2,278 > nilai  $t$  absolut yaitu 2. *Espoused Value* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 30,00% dengan nilai  $t$  hitung sebesar 4,062 > nilai  $t$  absolut yaitu 2. *Basic Underlying Assumption* berpengaruh secara positif terhadap kepuasan kerja karyawan GraPARI Telkomsel Jember sebesar 34,40% dengan nilai  $t$  hitung 3,924 > nilai  $t$  absolut yaitu 2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara budaya perusahaan terhadap kepuasan kerja karyawan dimana diperoleh hasil  $F$  hitung sebesar 63,807 > nilai  $F$  absolut yaitu 4. Hasil nilai regresi linier berganda bertanda positif, hal ini menunjukkan membuktikan bahwa

budaya perusahaan yang terdiri dari variabel *artifact*, *espoused value*, dan *basic underlying assumption* berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 86,5 %, hal ini menunjukkan bahwa ada beberapa aktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat diketahui bahwa variabel yang berpengaruh dominan atau besar adalah *Basic underlying assumption* dan yang berpengaruh kecil adalah variabel *Artifact*.



## **PRAKATA**

Puji syukur ke hadirat Allah Swt. Atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Budaya Perusahaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada GraPARI Telkomsel Jember”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Niaga Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA., selaku Dekan Fakultas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Sasongko, M. Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi dan selaku Dosen Pembimbing Utama;
3. Drs. Poerwanto, MA., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Niaga;
4. Drs. Sutrisno, M. Si., selaku Dosen Pembimbing Utama;
5. Drs. Rudi Eko Pramono, M. Si., selaku Dosen Pembimbing Anggota;
6. Drs. Suhartono, MP., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama penulis menjadi mahasiswa;
7. Seluruh karyawan GraPARI Telkomsel Jember yang telah membantu kelancaran penelitian saya;
8. Semua pihak yang telah membantu dan memberikan masukan bagi penyusunan skripsi ini.

Penulis menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 30 Juni 2011

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	v
<b>HALAMAN PEMBIMBING SKRIPSI</b> .....	vi
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	vii
<b>RINGKASAN</b> .....	viii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
<b>1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian</b> .....	<b>6</b>
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1 Pengertian Budaya Dan Perusahaan</b> .....	<b>7</b>
<b>2.2 Budaya Perusahaan</b> .....	<b>7</b>
2.2.1 Peran dan Fungsi Budaya Perusahaan .....	8
2.2.2 Proses Terbentuknya Budaya Perusahaan.....	9
2.2.3 Karakteristik Budaya Perusahaan.....	12
2.2.4 Dinamika Budaya Perusahaan.....	12
<b>2.3 Tipe Budaya Perusahaan</b> .....	<b>13</b>
2.3.1 Membangun Budaya yang Kuat .....	14
<b>2.4 Isi Budaya Perusahaan</b> .....	<b>15</b>

<b>2.5</b>	<b>Kepuasan Kerja .....</b>	<b>17</b>
2.5.1	Teori-teori Kepuasan Kerja.....	18
2.5.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	19
2.5.3	Mengukur Kepuasan Kerja .....	21
2.5.4	Cara yang Ditempuh Karyawan Dalam Menyampaikan Ketidakpuasan .....	22
<b>2.6</b>	<b>Pengaruh Budaya Perusahaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan.....</b>	<b>23</b>
<b>2.7</b>	<b>Tinjauan Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>24</b>
<b>BAB 3.</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
<b>3.1</b>	<b>Pendekatan dan Tipe Penelitian .....</b>	<b>27</b>
<b>3.2</b>	<b>Model Analisis .....</b>	<b>27</b>
<b>3.3</b>	<b>Hipotesis .....</b>	<b>28</b>
<b>3.4</b>	<b>Tahap Persiapan .....</b>	<b>30</b>
<b>3.5</b>	<b>Tahap Penentuan Populasi dan Sampel .....</b>	<b>30</b>
3.5.1	Penentuan Populasi.....	30
3.5.2	Penentuan Sampel.....	31
<b>3.6</b>	<b>Tahap Pengumpulan Data .....</b>	<b>31</b>
3.6.1	Jenis dan Sumber Data.....	31
3.6.2	Metode Pengumpulan Data .....	32
<b>3.7</b>	<b>Tahap Pengolahan Data.....</b>	<b>32</b>
<b>3.8</b>	<b>Definisi Operasional Variabel.....</b>	<b>33</b>
3.8.1	Identifikasi Variabel .....	33
3.8.2	Definisi Operasional .....	34
3.8.3	Teknik Pengukuran.....	36
<b>3.9</b>	<b>Tahap Analisis Data .....</b>	<b>37</b>
3.9.1	Uji Validitas .....	37
3.9.2	Uji Realibilitas.....	38
3.9.3	Uji Asumsi Klasik .....	39
3.9.4	Analisis Regresi Berganda.....	42

3.9.5	Koefisien Determinasi Berganda.....	42
3.9.6	Uji F .....	43
3.9.7	Uji t .....	44
<b>BAB 4.</b>	<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>45</b>
<b>4.1</b>	<b>Sejarah Umum Perusahaan .....</b>	<b>45</b>
<b>4.2</b>	<b>Lokasi Perusahaan .....</b>	<b>46</b>
<b>4.3</b>	<b>Visi dan Misi Perusahaan .....</b>	<b>47</b>
<b>4.4</b>	<b>Struktur Organisasi dan Fungsinya .....</b>	<b>47</b>
4.4.1	Uraian Tugas Masing-Masing Bagian.....	48
<b>4.5</b>	<b>GraPARI Telkomsel.....</b>	<b>48</b>
4.5.1	Kantor Regional GraPARI.....	49
4.5.2	Struktur Organisasi GraPARI Regional 4 dan GraPARI Cabang Jember.....	51
<b>4.6</b>	<b>Aspek Personalia .....</b>	<b>52</b>
4.6.1	Hari dan Jam Kerja .....	52
4.6.2	Sistem Penggajian.....	52
<b>4.7</b>	<b>Pelayanan Konsumen.....</b>	<b>53</b>
4.7.1	Jenis Pelayanan yang Diberikan.....	53
<b>4.8</b>	<b>Seputar Produk Telkomsel .....</b>	<b>55</b>
4.8.1	Seputar KartuHALO .....	57
4.8.2	Seputar kartu SimPATI.....	58
4.8.3	Seputar Kartu AS.....	60
4.8.4	Seputar Telkomsel Flash Unlimited .....	65
4.8.5	Seputar Layanan Blackberry .....	65
<b>BAB 5.</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>67</b>
<b>5.1</b>	<b>Deskripsi Umum Responden .....</b>	<b>67</b>
<b>5.2</b>	<b>Analisis Frekuensi .....</b>	<b>69</b>
5.2.1	<i>Artifact</i> ( $X_1$ ).....	69
5.2.2	<i>Espoused Value</i> ( $X_2$ ).....	71
5.2.3	<i>Basic Underlying Assumption</i> ( $X_3$ ).....	73

5.2.4	Kepuasan Kerja (Y) .....	75
<b>5.3</b>	<b>Analisis Data</b> .....	<b>78</b>
5.3.1	Uji Validitas .....	78
5.3.2	Uji Realibilitas.....	79
5.3.3	Uji Asumsi Klasik .....	81
5.3.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	83
5.3.5	Koefisien Determinasi Berganda.....	85
5.3.6	Uji F.....	86
5.3.7	Uji t.....	86
<b>BAB 6.</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>88</b>
<b>6.1</b>	<b>Kesimpulan</b> .....	<b>88</b>
<b>6.2</b>	<b>Saran</b> .....	<b>89</b>
<b>DAFTAR BACAAN</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Pelaku pasar, Jumlah Pelanggan dan Pangsa Pasar.....	4
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	24
3.2 Interpretasi Uji Validitas.....	36
3.3 Interpretasi Uji Reliabilitas.....	37
3.4 Tabel Keputusan Autokorelasi.....	40
4.5 Tarif Paket HALO fit.....	56
4.6 Tarif Paket HALO fit untuk pelanggan baru.....	56
4.7 Tarif Panggilan ke sesama Telkomsel Wilayah Jawa, Bali, dan NTB.....	58
4.8 Tarif Panggilan ke sesama Telkomsel Wilayah Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, NTT, Papua, Maluku.....	59
4.9 Tarif Panggilan Telkomsel ke Operator lain.....	59
4.10 Tarif Sms Telkomsel .....	59
4.11 Tarif Nelpon Murah ke Sesama Telkomsel Pelanggan Kartu As di Jabotabek, Jabar .....	60
4.12 Tarif SMS Murah ke Sesama Telokonsel Pelanggan Kartu As di Jabotabek, Jabar. ....	60
4.13 Tarif Nelpon Murah ke Sesama Telkomsel Pelanggan Kartu As di Jawa Timur dan Jawa Tengah.....	60
4.14 Tarif SMS Murah ke Sesama Telkomsel Pelanggan Kartu As di Jawa Timur dan Jawa Tengah.....	60
4.15 Tarif Nelpon Murah ke Sesama Telkomsel Pelanggan Kartu As di seluruh Sumatera (kecuali Belitung) dan NTB (kecuali Lombok)	61
4.16 Tarif SMS Murah ke Sesama Telkomsel Pelanggan Kartu As di seluruh Sumatera (kecuali Belitung) dan NTB (kecuali Lombok) .....	61
4.17 Tarif Nelpon Murah ke Sesama Telkomsel Pelanggan Kartu	

As di Belitung, Madura, Bali dan Lombok.....	61
4.18 Tarif SMS Murah ke Sesama Telkomsel Pelanggan Kartu	
As di Belitung, Madura, Bali dan Lombok.....	61
4.19 Tarif Nelpon Murah ke Sesama Telkomsel Pelanggan Kartu	
As di seluruh Kalimantan .....	62
4.20 Tarif SMS Murah ke Sesama Telkomsel Pelanggan Kartu	
As di seluruh Kalimantan. ....	62
4.21 Tarif Nelpon Murah ke Sesama Telkomsel Pelanggan Kartu	
As di Sulawesi dan NTT.....	62
4.22 Tarif SMS Murah ke Sesama Telkomsel Pelanggan Kartu	
As di Sulawesi dan NTT.....	62
4.23 Tarif Nelpon Murah ke Sesama Telkomsel Pelanggan Kartu	
As di Papua dan Maluku.....	62
5.24 Usia Responden .....	66
5.25 Tingkat Pendidikan Responden .....	67
5.26 Lama Bekerja Responden.....	67
5.27 Tanggapan Responden Terhadap Kelayakan Penggunaan Teknologi .....	68
5.28 Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Penataan Ruang Kerja Karyawan.....	69
5.29 Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Pakaian Seragam	69
5.30 Tanggapan Responden Terhadap Kelayakan Gedung .....	70
5.31 Tanggapan Responden Terhadap Cara Pandang Karyawan Melayani Pelanggan .....	70
5.32 Tanggapan Responden Terhadap Tata Tertib Perusahaan .....	71
5.33 Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Pemberian Penghargaan Bagi Karyawan Berprestasi .....	72
5.34 Tanggapan Responden Terhadap Pemahaman Visi Perusahaan .	73
5.35 Tanggapan Responden Terhadap Pemahaman Misi Perusahaan.	73
5.36 Tanggapan Responden Terhadap Keteladanan Pimpinan .....	74
5.37 Tanggapan Responden Terhadap Kesesuaian Gaji Yang Diterima	75

5.38 Tanggapan Responden Terhadap Kondisi Kerja .....	75
5.39 Tanggapan Responden Terhadap Hubungan Kerja	
Dengan Atasan .....	76
5.40 Tanggapan Responden Terhadap Peluang Promosi .....	77
5.41 Hasil Uji Validitas Data.....	78
5.42 Pedoman Interpretasi Reliabilitas .....	79
5.43 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	78
5.44 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Berganda.....	80
5.45 Pengambilan Keputusan Ada Tidaknya Autokorelasi .....	82
5.46 Hasil Analisis Autokorelasi .....	82
5.47 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	84
5.48 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Berganda.....	85
5.49 Hasil Analisis Uji F .....	86
5.50 Hasil Analisis Uji t .....	87



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Proses Sosialisasi Pembentukan Budaya Perusahaan .....	10
2.2 Budaya Dalam Proses Keorganisasian .....	11
2.3 Pengaruh Budaya Perusahaan Terhadap Kepuasan Kerja .....	23
3.4 Model Konsep .....	27
3.5 Model Hipotesis .....	28
4.6 Struktur Organisasi GraPARI Telkomsel Regional 4 .....	51
4.7 Struktur Organisasi GraPARI Telkomsel Cabang Jember .....	52

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Daftar Kuesioner .....	1
2. Tabulasi Data .....	7
3. Statistik Deskriptif Variabel Penelitian .....	8
4. Hasil Uji Validitas dan Uji Relibilitas.....	11
5. Hasil Analisis Regresi .....	15
6. Hasil Uji Asumsi Klasik (Multikoleniaritas).....	16
7. Gambar Uji Normalitas dan Heterokedastisitas.....	17
8. Surat Ijin Penelitian .....	19