



**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA PEGAWAI
BAGIAN PEMBACA METER PADA PDAM TIRTA KAHURIPAN
KABUPATEN BOGOR**

Skripsi

Dibuat Oleh:
Defieta Triastutie Ardhyanie
021114457

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR**

MEI 2018

**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA PEGAWAI BAGIAN
PEMBACA METER PADA PDAM TIRTA KAHURIPAN
KABUPATEN BOGOR**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Manajemen
Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan
Bogor

Mengetahui,



Dekan Fakultas Ekonomi

(Dr. Hendro Sasongko, Ak., M.M., CA.)

Ketua Program Studi

(Herdiyana, S.E., M.M.)

**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA PEGAWAI BAGIAN
PEMBACA METER PADA PDAM TIRTA KAHURIPAN
KABUPATEN BOGOR**

Skripsi

Telah disidangkan dan dinyatakan lulus

Pada hari: Sabtu Tanggal: 26 Mei 2018

Defieta Triastutie Ardhyanie

021114457

Menyetujui,

Ketua Sidang



(Ketut Sunarta, Ak., M.M., CA)

Ketua Komisi Pembimbing



(Dr. Ir. Rajab Tampubolon)

Anggota Komisi Pembimbing



(Herman, S.E., M.M.)

ABSTRAK

Defieta Triastutie Ardhyanie, 021114457, Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai Bagian Pembaca Meter Pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor, Dibawah Bimbingan Bapak Rajab Tampubolon dan Bapak Herman.

Kepuasan merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka, dalam hal ini perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan para pegawai, namun pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dirasakan masih kurangnya peningkatan kepuasan bagi para pegawai yang mengakibatkan penurunan pada kinerja pegawai, kinerja pegawai dapat dilihat dari hasil yang dikerjakan oleh pegawai pada pekerjaan mereka sendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pada pegawai pembaca meter PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor, Penelitian mengenai hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai dilakukan pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor, dengan menggunakan data kuantitatif. Jenis penelitian ini menggunakan metode *explanatory survey* yang menggunakan jenis penelitian verifikatif, metode penarikan sampel menggunakan sensus berjumlah 40 pegawai bagian pembaca meter pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

Penelitian bertujuan untuk menganalisis data dalam penelitian yang menyangkut hubungan kepuasan kerja dengan kinerja pegawai ini menggunakan korelasi *product moment* dari *Pearson* dengan bantuan SPSS 23. Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan positif yang sangat signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai, dimana nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,887 dengan signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), diketahui bahwa variabel kepuasan kerja mempunyai rata-rata empirik sebesar 56,78 dan rata-rata teoritik sebesar 51, sedangkan variabel kinerja pegawai mempunyai nilai rata-rata empirik sebesar 42,83 dan rata-rata teoritik sebesar 39. Sumbangan efektif kepuasan kerja dengan kinerja pegawai dari koefisien determinan *R square* (R^2) sebesar 79%, sehingga terdapat 21% faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai.

Kata Kunci : *Kepuasan Kerja, Kinerja Pegawai*

ABSTRACT

Defieta Triastutie Ardhyanie, 021114457, Relationship of Job Satisfaction with Employee Performance Meter Reader Section At PDAM Tirta Kahuripan Bogor Regency, Under the Guidance of Mr. Rajab Tampubolon and Mr. Herman.

Satisfaction is a pleasant or unpleasant emotional state for employees to view their work, in this case the company is expected to increase employee satisfaction, but at PDAM Tirta Kahuripan Bogor regency is still felt lack of increased satisfaction for employees resulting in a decrease in employee performance, performance employees can be seen from the results employed by employees on their own work.

This study aims to determine and analyze the relationship between job satisfaction with performance on the employee meter meter PDAM Tirta Kahuripan Bogor Regency, Research on the relationship between job satisfaction with employee performance conducted at PDAM Tirta Kahuripan Bogor Regency, using quantitative data. This type of research using explanatory survey method using verifikatif research type, sampling method using census of 40 employees of meter reader at PDAM Tirta Kahuripan Bogor Regency.

The aim of this research is to analyze the data in the research concerning the relationship of job satisfaction with the performance of this employee using product moment correlation from Pearson with the help of SPSS 23. The result of research shows there is a significant positive relationship between job satisfaction and employee performance, where the value of correlation coefficient (r) 0,887 with significance 0,000 ($p < 0,05$), it is known that job satisfaction variable has empirical average of 56,78 and mean of theoritical is 51, while employee performance variable has empirical average value equal to 42,83 and a theoretical average of 39. The effective contribution of job satisfaction with employee performance of the determinant coefficient R square (R^2) is 79%, so there are 21% other factors that affect employee performance.

Keywords: Job Satisfaction, Employee Performance

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “**Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai Bagian Pembaca Meter pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor**“. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan Bogor. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hendro Sasongko., AK., MM.,CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
2. Bapak Herdiyana., SE., MM., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
3. Ibu Tutus Rully., SE., MM., selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
4. Bapak Dr. Rajab Tampubolon selaku Ketua Komisi Pembimbing.
5. Bapak Herman SE., MM., selaku Anggota Komisi Pembimbing.
6. Khususnya keluarga tercinta: mamih ku Nurbawanih, papih ku Sonny Ardhyan dan kedua kakak ku ka Desie Ariani dan abang ku Denis Okaputra dan saudara-saudara penulis yang telah memberikan doa serta dukungan, dan motivasinya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Seluruh Dosen dan Staff Tata Usaha Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.
8. Seluruh teman-teman seperjuangan khususnya dari kelas K Manajemen 2014 dan kelas konsentrasi Sumber Daya Manusia.
9. Seluruh teman-teman Himpunan Mahasiswa Manajemen 2014 dan adik-adik Himpunan Mahasiswa Manajemen
10. Sahabatku tersayang Khusnu Wahyuni yang selalu menyemangati dan selalu mengingatkan penulis untuk selalu mengerjakan skripsi dan selalu ada apabila penulis membutuhkan.
11. Serta sahabatku seperjuangan dari semester awal telah menemani penulis sampai penulisan skripsi ini Sabrina, Adinda, Yuliana, Ghina, Novesha, Amoy, Hera, Diva, Devi, Desi K, yang telah tidak bosan menemani penulis dan menyemangati penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
12. Serta Vembi Artunadio Relenzo yang selalu memahami, mendukung, dan menyempatkan waktu mendengar keluh kesah penulis, dan menghibur penulis sampai dapat terselesaikannya skripsi ini.

13. Pegawai PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor bagian SDM khususnya ibu kartini, ibu elsa, pak mizan, yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah mengizinkan, membantu, dan memberikan masukan yang berarti bagi penulis untuk meneliti di PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat dan berguna dalam pembelajaran bagi semua pihak yang membacanya.

Bogor, Mei 2018
Penulis,

Defieta Triastutie A.

DAFTAR ISI

JUDUL	i
LEMBAR PENGSAHAN	ii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah	5
1.2.1. Identifikasi Masalah	5
1.2.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.3.1. Maksud Penelitian	6
1.3.2. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	7
2.1.2. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2.1.3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2.2. Kepuasan Kerja	11
2.2.1. Pengertian Kepuasan Kerja	11
2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	12
2.2.3. Indikator Kepuasan Kerja.....	14
2.3. Kinerja	16
2.3.1. Pengertian Kinerja.....	16
2.3.2. Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	17
2.3.3. Metode-metode Penilaian Kerja.....	17
2.3.4. Manfaat Penilaian Kinerja.....	18
2.3.5. Indikator Kinerja	19
2.4. Penelitian Sebelumnya	19
2.5. Kerangka Pemikiran	20
2.5.1. Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai.....	20
2.6. Konstelasi Penelitian dan Hipotesis Penelitian	21
2.6.1. Konstelasi Penelitian	21
2.6.2. Hipotesis Penelitian.....	21

BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	23
3.2. Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian	23
3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian	23
3.4. Operasionalisasi Variabel.....	23
3.5. Metode Penarikan Sampel.....	25
3.6. Metode Pengumpulan Data	25
3.6.1. Uji Validitas	26
3.6.2. Uji Reliabilitas.....	28
3.7. Metode Pengolahan / Analisis Data	30
3.8. Hubungan Fungsional Variabel Kepuasan dengan Kinerja	31
BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	32
4.1.1. Sejarah Singkat PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor	32
4.1.2. Bentuk dan Badan Hukum Perusahaan	33
4.1.3. Visi dan Misi Perusahaan.....	33
4.1.4. Struktur Organisasi	33
4.1.5. Profil Responden.....	33
4.2. Bahasan Identifikasi dan Tujuan Penelitian.....	37
4.2.1. Kepuasan Kerja Pegawai PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.....	37
4.2.2. Kinerja Pegawai PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor	52
4.3. Analisis kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.....	61
4.3.1. Analisis Koefisien Korelasi <i>Product Moment</i>	61
4.3.2. Analisis Koefisien Determinasi.....	62
4.3.3. Uji Hipotesis Koefisien Korelasi.....	62
4.3.4. Hubungan Fungsional	63
4.4. Pembahasan Penelitian	64
4.5. Interpretasi Hasil Penelitian	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	66
5.2. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penyebaran Kuesioner variabel X (Kepuasan Kerja) kepada pegawai bagian pembaca meter	1
Tabel 2. Data Rekapitulasi Kehadiran Tahun 2016 Pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor	3
Tabel 3. Data Gaji Pegawai PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.....	4
Tabel 4. Penelitian Sebelumnya	20
Tabel 5. Operasional Variabel	24
Tabel 6. Tabel keterangan skala likert.....	25
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja	27
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai.....	28
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kinerja.....	29
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai	29
Tabel 11. Interval Koefisien Korelasi dan Tafsirannya.....	30
Tabel 12. Tabel Data Jenis Kelamin Pegawai	34
Tabel 13. Tabel Data Karyawan Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 14. Tabel Data Pendidikan Terakhir.....	35
Tabel 15. Data responden berdasarkan Lama Kerja.....	36
Tabel 16. Pendapat responden mengenai pernyataan “pekerjaan yang menarik dan menantang (menambah kecerdasan dalam bekerja)”	38
Tabel 17. Pendapat responden mengenai pernyataan “adanya kesempatan kreatif menjalankan pekerjaan”	38
Tabel 18. Pendapat responden mengenai pernyataan “adanya kesempatan yang sama dalam menerima tanggung jawab”	39
Tabel 19. Pendapat responden mengenai pernyataan “adanya perkembangan karir di dalam pekerjaan ini”	40
Tabel 20. Pendapat responden mengenai pernyataan “gaji yang diterima saat ini cukup memadai dalam memenuhi kebutuhan dasar”	41
Tabel 21. Pendapat responden mengenai pernyataan “sistem imbalan yang ditetapkan oleh perusahaan sesuai dengan beban kerja”	41
Tabel 22. Pendapat responden mengenai pernyataan “mendapatkan penghargaan apabila berprestasi”	42
Tabel 23. Pendapat responden mengenai pernyataan “diberikan kesempatan mengikuti pelatihan untuk menambah kemampuan dalam kerja”	43
Tabel 24. Pendapat responden mengenai pernyataan “adanya kesempatan promosi berdasarkan kinerja yang telah dilakukan”	44

Tabel 25. Pendapat responden mengenai pernyataan “adanya kesempatan promosi berdasarkan masa kerja”	44
Tabel 26. Pendapat responden mengenai pernyataan “atasan melakukan pengawasan kerja karyawan”	45
Tabel 27. Pendapat responden mengenai pernyataan “atasan dapat memberi nasihat dan bantuan apabila karyawan dalam kesulitan”	46
Tabel 28. Pendapat responden mengenai pernyataan “atasan dapat berkomunikasi dengan baik pada karyawannya secara personal maupun dalam konteks pekerjaan”	47
Tabel 29. Pendapat responden mengenai pernyataan “atasan memberikan kesempatan pada karyawan untuk berpartisipasi dalam mengambil keputusan pada pekerjaan mereka”	47
Tabel 30. Pendapat responden mengenai pernyataan “adanya sikap saling membantu antar rekan kerja”	48
Tabel 31. Pendapat responden mengenai pernyataan “adanya komunikasi yang baik dengan rekan kerja”	49
Tabel 32. Pendapat responden mengenai pernyataan “rekan kerja selalu memeberikan dukungan dan nasihat terkait dengan pekerjaan”	50
Tabel 33. Hasil Stasistik Kepuasan Kerja.....	51
Tabel 34. Pendapat responden mengenai pernyataan “pegawai memiliki kemampuan yang baik”	52
Tabel 35. Pendapat responden mengenai pernyataan “pegawai memiliki keterampilan yang baik”	53
Tabel 36. Pendapat responden mengenai pernyataan “perusahaan memiliki standar yang baik”	54
Tabel 37. Pendapat responden mengenai pernyataan “kecepatan kerja pegawai dalam menjalankan tugasnya sudah baik”	54
Tabel 38. Pendapat responden mengenai pernyataan “pegawai yang mencapai target”	55
Tabel 39. Pendapat responden mengenai pernyataan “pekerjaan diselesaikan dengan tepat waktu”	56
Tabel 40. Pendapat responden mengenai pernyataan “datang kerja tepat waktu seperti yang telah ditetapkan”	56
Tabel 41. Pendapat responden mengenai pernyataan “waktu yang diberikan sesuai dengan prosedur”	57
Tabel 42. Pendapat responden mengenai pernyataan “pelaksanaan peraturan perusahaan oleh pegawai”	58
Tabel 43. Pendapat responden mengenai pernyataan “tanggung jawab untuk melaksanakan pekerjaan”	58

Tabel 44. Pendapat responden mengenai pernyataan “komitmen kerja pegawai baik dengan perusahaan”	59
Tabel 45. Hasil Kinerja Pegawai	60
Tabel 46. Analisis Koefisien Koerelasi <i>Product Moment</i>	61
Tabel 47. Interpretasi Koefisien Korelasi.....	62
Tabel 48. Hubungan Fungsional Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Pegawai	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Target Pembacaan Meter pada Pemakaian Air PAM dan Realisasi serta Persentase Tingkat Pencapaian Pembacaan Meter Tahun 2015-2017	2
Gambar 2.	Grafik Data Rekapitulasi Absensi Tahun 2016 Pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor	3
Gambar 3.	Konstelasi Penelitian.....	22
Gambar 4.	Kurva Hasil Pengujian Hipotesis Korelasi	32
Gambar 5.	Diagram karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	34
Gambar 6.	Diagram karakteristik responden berdasarkan usia pegawai	35
Gambar 7.	Diagram karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir	36
Gambar 8.	Diagram karakteristik responden berdasarkan lama kerja pegawai	37
Gambar 9.	Histogram Kepuasan Kerja Pegawai	51
Gambar 10.	Histogram Kinerja Pegawai	60
Gambar 11.	Kurva Hasil Pengujian Hipotesis Korelasi	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Struktur Organisasi PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor
- Lampiran 2. Kuesioner Penelitian 30 Responden
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian 40 Responden
- Lampiran 4. Kuesioner Penelitian Variabel X (Kepuasan Kerja) Pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor
- Lampiran 5. Hasil Koding Uji Validitas 30 Responden Variable Kepuasan Kerja
- Lampiran 6. Hasil Koding Uji Validitas 30 Responden Variabel Kinerja Pegawai
- Lampiran 7. Hasil Koding Kepuasan Kerja (X) 40 Responden
- Lampiran 8. Hasil Koding Kinerja Pegawai (Y) 40 Responden
- Lampiran 9. Data SPSS Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (X) 30 Responden
- Lampiran 10. Data SPSS Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (Y) 30 Responden
- Lampiran 11. Data SPSS Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (X) 40 Responden
- Lampiran 12. Data SPSS Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (Y) 40 Responden
- Lampiran 13. Surat Riset Perusahaan

BAB I

PENDAHULUAN

1.5. Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia memiliki peranan penting dalam perusahaan yang tidak dapat terpisahkan dalam pencapaian tujuan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan pelaksana dalam perusahaan yang akan mengelola dan memanfaatkan unsur-unsur seperti mesin, modal bahan baku didalam perusahaan sehingga nantinya unsur-unsur tersebut dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien, seperti dikatakan oleh Hasibuan (2011;10) manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Hal ini menandakan bahwa diperlukan adanya proses pengelolaan sumber daya manusia yang baik di dalam suatu perusahaan guna mencapai tujuan perusahaan. Seringkali perusahaan mengalami kendala yang menghambat proses kinerja pegawai.

Proses kinerja pegawai dapat dilihat dari realisasi hasil kerja pegawai, kinerja dikatakan baik yaitu dilihat dari pada target dan realisasi ataupun pencapaian yang sudah didapat dengan baik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor. Penjelasan sebelumnya terlihat ada permasalahan di dalam perusahaan tersebut, contohnya upah yang tidak sesuai, kondisi kerja, dan faktor individu yang membuat pegawai merasa kurang puas sehingga membuat kinerja menurun. Kinerja pegawai pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dapat dilihat pada laporan realisasi dan target terhadap pembacaan meter air pdam.

Tabel 1.

Penyebaran Kuesioner variabel X (Kepuasan Kerja) kepada pegawai bagian pembaca meter

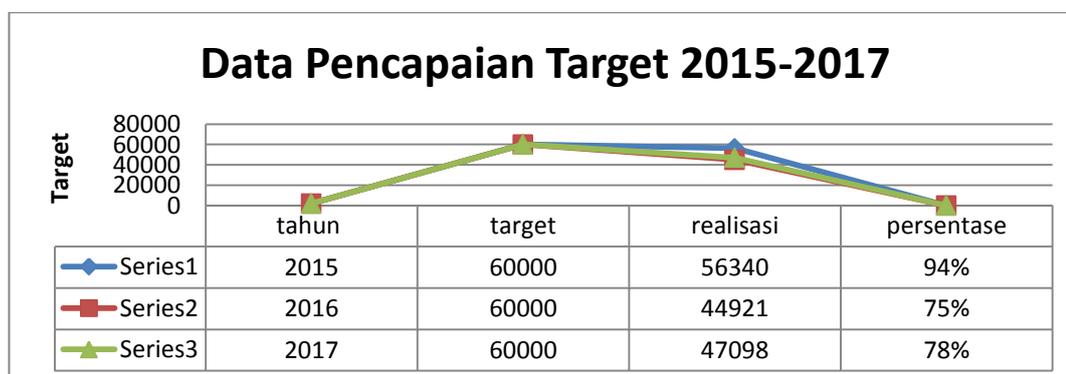
No.	Pertanyaan	Jumlah pegawai yang menjawab "YA"	Jumlah pegawai yang menjawab "TIDAK"
1.	Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan latar belakang pendidikan saya	28	12
2.	Gaji yang saya dapatkan sesuai dengan apa yang saya kerjakan	16	24
3.	Saya merasa puas karena pimpinan memberikan peluang promosi pekerjaan & jabatan	25	15
4.	Saya merasa nyaman apabila adanya pengawasan oleh atasan/pimpinan	14	26
5.	Saya merasa puas dengan rekan kerja yang searah & sepemikiran	32	8

Sumber : Kuesioner, diolah (2018)

Data pada Tabel 1 merupakan salah satu usaha peneliti untuk mengetahui persepsi pegawai dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 40 dengan jumlah yang sama dengan pegawai bagian pembaca meter, kuesioner yang di sebar hanya pernyataan yang bersangkutan dengan variabel X (Kepuasan Kerja) saja karna penulis berpendapat bahwa indikator kepuasan kerja mempengaruhi tingkat kinerja yang dicapai oleh pegawai bagian pembaca meter pada pdam tirta kahuripan kabupaten Bogor.

Dari hasil kuesioner yang disebar oleh peneliti terlihat jelas bahwa adanya jumlah ketidakpuasan terhadap indikator yang terdapat dalam kepuasan kerja itu sendiri, antara lain ; pada pertanyaan no.1 , 28 pegawai menjawab ya dan 12 pegawai menjawab tidak, itu artinya bahwa pada bagian pembaca meter masih adanya ketidakpuasan pada penempatan pekerjaan oleh perusahaan ; pada pertanyaan no.2, 16 pegawai menjawab ya dan 24 pegawai menjawab tidak, itu artinya bahwa gaji yang diberikan tidak sebanding dengan resiko pegawai dalam pekerjaannya ; pada pertanyaan no.3 , 25 pegawai menjawab ya dan 15 pegawai menjawab tidak, itu artinya pegawai merasa bahwa belum adanya peluang yang diberikan perusahaan untuk kenaikan jabatan ataupun pekerjaan ; pada pertanyaan no.4 , 14 pegawai menjawab ya dan 26 pegawai menjawab tidak, itu artinya pegawai merasa kurang nyaman apabila pekerjaannya diawasi oleh atasan dan adanya rasa terbebani dengan pekerjaan tersebut ; pada pertanyaan no.5 , 32 pegawai menjawab ya dan 8 pegawai menjawab tidak, itu artinya sejauh ini pada pegawai bagian pembaca meter sudah adanya kerja tim yang baik dan sesama rekan kerja dapat bekerja sama.

Dalam persepsi jawaban pada variabel kepuasan kerja (X) penulis menduga bahwa kepuasan kerja mempengaruhi kinerja pegawai (Y) yang dihasilkan oleh pegawai bagian pembaca meter, keterkaitan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai dapat dilihat karena setelah kuesioner disebar target dan realisasi pembacaan meter pada pegawai bagian pembaca meter kurang baik, penulis memiliki data target dan realisasinya sebagai berikut ;



Sumber : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kahuripan Kab. Bogor tahun 2015-2017, cabang Cibinong

Gambar 1.

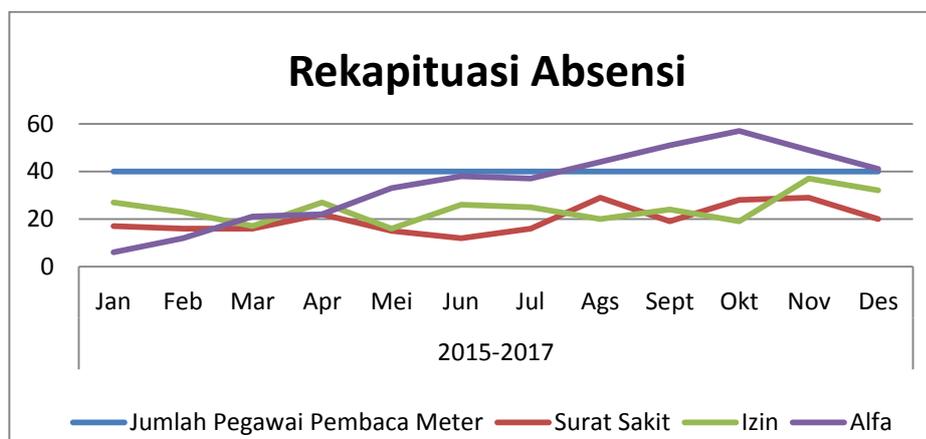
Target Pembacaan Meter pada Pemakaian Air PAM dan Realisasi serta Persentase Tingkat Pencapaian Pembacaan Meter Tahun 2015-2017

Bila dilihat dari gambar 1, terdapat fluktuasi hasil kinerja pegawai pada bagian pembaca meter pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yang terjadi ditentukan oleh beberapa faktor. Hasil observasi yang penulis lakukan dengan pegawai dan pimpinan, menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain, kondisi kesehatan pegawai, gaji yang didapatkan pegawai, serta belum efektifnya promosi pekerjaan yang ditawarkan perusahaan karena promosi pekerjaan dilakukan karena apabila ada pegawai yang pensiun dan mengundurkan diri. Hal tersebut menyebabkan kinerja pegawai menurun atau mengalami fluktuasi disetiap tahunnya. Kinerja pegawai dihitung oleh bagian Hubungan Pelanggan dan dinilai oleh bagian SDM setiap tahunnya, penilaian kinerja dikatakan baik dan kurang baik apabila realisasi mencapai persentasi 99% maksimum. Tidak tercapainya target realisasi tingkat pencapaian pembacaan meter penggunaan air pam membuat pegawai berusaha menghindari tanggung jawab dan memutuskan untuk tidak masuk bekerja.

Tabel 2
Data Rekapitulasi Kehadiran Tahun 2015-2017 Pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor

Tahun	Bulan	Jumlah Pegawai Pembaca Meter	Surat Sakit	Izin	Alfa
2015 2016 2017	Jan	40	17	27	6
	Feb	40	16	23	12
	Mar	40	16	17	21
	Apr	40	22	27	22
	Mei	40	15	16	33
	Jun	40	12	26	38
	Jul	40	16	25	37
	Ags	40	29	20	44
	Sept	40	19	24	51
	Okt	40	28	19	57
	Nov	40	29	37	49
	Des	40	20	32	41

Sumber : PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor



Gambar 2
Grafik Data Rekapitulasi Absensi Tahun 2015-2017
Pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor

Dari tabel rekapitulasi surat sakit diatas menunjukkan dalam setiap bulan terindikasi terdapat jumlah pegawai yang selalu membuat surat sakit, izin, bahkan alfa atau tidak ada keterangan. Surat tanpa keterangan dan izin disimpulkan adanya ketidakpuasan dan menghindarkan tanggung jawab pada pegawai, surat sakit yang menunjukkan adanya penurunan kondisi tubuh pegawai karena terlalu dituntutnya pekerjaan, kondisi tubuh yang menurun dan tidak dapat menjalankan tanggung jawab atau kewajiban membaca meter air pam pada setiap rumah.

Kemudian masalah kepuasan kerja juga merupakan salah satu alasan untuk mencari alternatif pekerjaan lain. Jadi, semakin rendahnya tingkat kepuasan kerja pegawai, sehingga memunculkan pemikiran mereka untuk meninggalkan pekerjaannya. Sikap ketidakpuasan kerja yang dirasakan karyawan diduga menimbulkan berbagai masalah seperti meningkatnya tingkat absensi karyawan, perilaku kerja pasif, dan sebagainya. Menurut Handoko (dalam Sutrisno, 2009 : 75), “kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka”. Dari kepuasan kerja pegawai dapat juga dilihat dari upah atau gaji yang didapat oleh pegawai itu sendiri, berikut adalah data gaji pegawai pdam tirta kahuripan kabupaten Bogor.

Tabel 3
Data Gaji Pegawai PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor

MKG	Golongan A				MKG	Golongan B				MKG	Golongan C			
	A1	A2	A3	A4		B1	B2	B3	B4		C1	C2	C3	C4
0	1,635,150													
1														
2	1,686,740													
3		1,785,740	1,861,310	1,939,960										
4	1,739,870													
5		1,841,950	1,919,940	2,001,120										
6	1,739,870				0	2,118,600								
7		1,900,030	1,980,330	2,064,150	1	2,151,930								
8	1,851,190				2									
9		1,959,870	2,042,700	2,129,160	3	2,219,690	2,313,630	2,411,530	2,513,500					
10	1,909,490				4									
11		2,021,580	2,107,050	2,196,150	5	2,289,650	2,386,450	2,487,430	2,592,700	0	2,702,370	2,816,660	2,935,790	
12	1,969,550				6					1				
13		2,085,270	2,173,380	2,265,340	7	2,361,700	2,461,690	2,565,750	2,674,320	2	2,787,400	2,905,320	3,028,190	
14	2,031,590				8					3				
15		2,150,940	2,241,910	2,336,730	9	2,436,170	2,539,130	2,646,600	2,758,580	4	2,875,180	2,996,840	3,123,670	

Sumber: PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor

Dari data gaji pegawai yang terdapat di PDAM Tirta Kahuripan Bogor memiliki perbandingan dari setiap pegawai yang memiliki tingkat pendidikan yang berbeda dan untuk mendapatkan kenaikan gaji juga tidak mudah karena adanya MKG atau masa kerja golongan. Jadi setiap pegawai memiliki tingkatan masa kerja yang berbeda baru mendapat kenaikan gaji, sedangkan kebanyakan pegawai yang pembaca meter berpendidikan sampai sekolah menengah atas, dan upah yang didapat tidak terlalu sebanding dengan yang resiko didapat oleh pegawai pembaca meter, sedangkan Gaji UMK di kabupaten Bogor sebesar Rp 3.483.667. Maka dari itu disimpulkan bahwa pegawai pembaca meter yang berpendapatan menengah merasa tidak puas dan menyebabkan terjadinya penurunan kinerja pada pegawai bagian

pembacaan meter pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

Dari tabel grafik data yang penulis dapatkan dapat dilihat penilaian kinerja pada pegawai PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yang kurang baik dan kenaikan pada absensi pegawai menunjukkan kurangnya disiplin pegawai.

Dalam hal ini PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor atau Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yang beralamat di Jalan Raya Tegar Beriman Cibinong Kabupaten Bogor adalah Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak di bidang pelayanan air minum yang memberikan pelayanan dengan kualitas air sesuai dengan persyaratan yang berlaku. Dengan misi tersebut sudah seharusnya pegawai memiliki tingkat kepuasan yang tinggi terhadap perusahaan dan pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan kinerja pegawai tersebut, tetapi di dalam penelitian yang dilakukan terdapat adanya cukup besar fenomena untuk kita teliti tentang kepuasan kerja, dan kinerja pegawai pada pegawai bagian pembacaan meter penggunaan air pdam di PDAM Tirta Kahuripan Kab. Bogor.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan tersebut dan dari data yang penulis dapatkan penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Pegawai Bagian Pembaca Meter Pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor”**.

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Permasalahan penulisan skripsi yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya sebagai berikut :

1. Masih rendahnya kepuasan kerja pegawai pembaca meter pada perihal penerimaan gaji dan pengawasan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yang dilihat dari data yang diterima penulis.
2. Terdapat peningkatan pada rekapitulasi absensi pegawai bagian pembaca meter pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yang mengakibatkan pegawai berusaha untuk menghindari tanggung jawab
3. Terjadinya penurunan kinerja pegawai pembaca meter yang belum sesuai dengan harapan perusahaan di PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yang dilihat dari data target dan realisasi perusahaan.

1.2.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yang ada di PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor sebagai berikut :

1. Bagaimana Kepuasan Kerja Pegawai Bagian Pembaca Meter pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor?

2. Bagaimana Kinerja Pegawai Bagian Pembaca Meter pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor?
3. Bagaimana Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai Bagian Pembaca Meter pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian yang penulis lakukan pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor adalah untuk mengetahui keterkaitan atau hubungan antara variabel-variabel penelitian yaitu kepuasan kerja, dan kinerja pegawai serta menganalisis kesenjangan yang terjadi dengan teori yang dapat menghilangkan penyebab timbulnya permasalahan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan kerja pegawai pembaca meter pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai pembaca meter pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pada pegawai pemaca meter PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

1.4. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritik
Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan wawasan dalam pengaplikasian teori yang telah diperoleh dalam dunia nyata mengenai ilmu manajemen dan khususnya konsep-konsep yang berkaitan dengan manajemen sumber daya manusia.
2. Kegunaan Praktik
Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat sebagai latihan bagi penulis dalam menuangkan buah pikirannya kedalam bentuk tulisan serta dapat sebagai pemahaman persoalan-persoalan yang ada di dalam PDAM Tirta Kahuripan Kab. Bogor.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah suatu bidang manajemen yang mempelajari hubungan dan peranan manusia dalam organisasi atau perusahaan. Focus yang dipelajari dalam manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah masalah yang terkait dengan tenaga kerja manusia.

Menurut Hasibuan, (2011;10) bahwa : “Ada beberapa pengertian manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”.

Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerjadengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan secara terpadu (Edy Sutrisno,2012;9-11)

Menurut T. Hani Handoko, (2012;4) bahwa : “Manajemen sumber daya manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan individu maupun organisasi”.

Menurut Suwanto Dan Donni Juni Priansa, (2011;1) bahwa : “Manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian”.

Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam suatu perusahaan disamping faktor lain seperti modal. Oleh karena itu, SDM harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dengan sumber daya manusia (MSDM) (Hariandja,2009;2)

Menurut Dessler, (2010) bahwa : “*Human resources management is the process of acquiring, training, appraising, and attending to their labor relation, health and safety, and fairness concerns*”.

Menurut Michael Armstrong, (2006) bahwa : “*Human resources management is defined as a strategic and coherent approach to the management of an organization's most valued assets*”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia adalah sebuah ilmu dan seni mengatur hubungan serta peranan tenaga kerja.

2.1.2. Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen adalah fungsi yang berhubungan dengan mewujudkan hasil tertentu melalui kegiatan orang-orang. Hal ini berarti bahwa sumber daya manusia berperan penting dan dominan dalam manajemen.

Manajemen sumber daya manusia mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang mencakup masalah-masalah yang diungkapkan oleh Hasibuan (2011,14) sebagai berikut :

1. Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description, job specification, job requirement, dan job evaluation*;
2. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan asas *the right man in the right place and the right man in the right job*;
3. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian;
4. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang;
5. Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan pengembangan perusahaan pada khususnya;
6. Memonitor dengan cermat undang-undang perburuhan dan kebijakan pemberian balas jasa perusahaan-perusahaan sejenis;
7. Memonitor kemajuan teknik dan pengembangan serikat buruh;
8. Melaksanakan pendidikan, latihan, dan penilaian prestasi karyawan;
9. Mengatur mutasi karyawan baik vertikal maupun horizontal;
10. Mengatur pensiun, pemberhentian, dan pesangonnya.

Peranan manajemen sumber daya manusia (MSDM) diakui sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan, untuk memimpin unsur manusia ini sangat sulit dan rumit.

2.1.3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi manajemen sumber daya manusia menurut Edy Sutrisno (2010;9) meliputi ;

1. Perencanaan
Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan itu untuk menetapkan program kepegawaian, meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian pegawai.

2. **Pengorganisasian**
Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur pegawai untuk menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi, dalam bentuk badan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.
3. **Pengarahan**
Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada pegawai, agar mau bekerja sama dan bekerja secara efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Pengarahan dilakukan oleh pemimpin yang dengan kepemimpinannya akan memberi arahan kepada pegawai agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik. Adapun pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan pegawai yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pengadaan organisasi akan membantu terwujudnya tujuan.
4. **Pengendalian**
Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan pegawai agar menaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai rencana. Bila terdapat penyimpangan diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan. Pengendalian pegawai, meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku kerja sama, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.
5. **Pengembangan**
Pengembangan merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, konseptual, dan moral pegawai melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan, hendaknya sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa yang akan datang.
6. **Kompensasi**
Kompensasi merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada pegawai sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerja, sedangkan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primer.
7. **Pengintegrasian**
Pengintegrasian merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan pegawai, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Disatu pihak organisasi memperoleh keberhasilan / keuntungan, sedangkan dilain pihak pegawai dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan cukup sulit dalam

manajemen sumber daya manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang berbeda.

8. Pemeliharaan

Pemeliharaan merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pension. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan dengan berdasarkan kebutuhan sebagian besar pegawai, serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

9. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan, maka sulit mewujudkan tujuan yang maksimal. Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan organisasi dan norma sosial.

10. Pemberhentian

Pemberhentian merupakan putusnya hubungan kerja seseorang pegawai dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan pegawai, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pension, atau sebab lainnya. Penerapan fungsi manajemen dengan sebaik-baiknya dalam mengelola pegawai, akan mempermudah mewujudkan tujuan dan keberhasilan organisasi.

Menurut Manulang M. (2008;6) mengemukakan bahwa kegiatan pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi dapat diklasifikasikan kedalam beberapa fungsi manajerial diantaranya :

1. Fungsi Manajerial; meliputi perencanaan (*human resources planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahan (*directing*), pengendalian (*controlling*).
2. Fungsi Operasional
Selain fungsi manajerial, manajemen sumber daya manusia memiliki fungsi operasional diantaranya yaitu :
 - a. Fungsi pengadaan adalah proses kegiatan penarikan, seleksi, penempatan, dan orientasi karyawan.
 - b. Fungsi pengembangan adalah kegiatan untuk meningkatkan keterampilan dan moral pegawai.
 - c. Fungsi kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung, berbentuk uang atau barang kepada pegawai sebagai imbal jasa (output) yang diberikan kepada perusahaan.

- d. Fungsi pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dengan kepentingan karyawan melalui hubungan serikat dengan manajemen.
- e. Fungsi pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan kepada perusahaan.
- f. Pemutusan hubungan kerja seorang karyawan dari suatu perusahaan dimana dia bekerja. Pemutusan ini bisa disebabkan oleh beberapa hal diantaranya; keinginan karyawan itu sendiri; keinginan perusahaan; pensiun; meninggal dunia.

2.2. Kepuasan Kerja

2.2.1. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Sutrisno (2011;73) Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik karena manfaatnya baik bagi kepentingan individu, industry, maupun masyarakat. Bagi individu penelitian tentang sebab-sebab dan sumber-sumber kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup. Bagi industri, penelitian mengenai kepuasan kerja dilakukan dalam rangka usaha peningkatan produksi dan pengurangan biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawannya. Selanjutnya masyarakat tentu akan menikmati hasil kapasitas maksimum dari industri serta naiknya nilai manusia didalam konteks pekerjaan.

Menurut Handoko dalam Edy Sutrisno (2009;74) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka.

Menurut Siagian S. (2006;295) kepuasan kerja merupakan suatu cara pandang seseorang, baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif tentang pekerjaannya.

Menurut Suwatno dalam Suparno Eko Widodo (2015;169) kepuasan kerja merupakan suatu kondisi psikologis yang menyenangkan atau perasaan karyawan yang sangat subyektif dan sangat tergantung pada individu yang bersangkutan dengan lingkungan kerjanya, dan kepuasan kerja merupakan suatu konsep *multifaceted* (banyak dimensi), ia dapat memakai sikap secara menyeluruh atau mengacu pada bagian pekerjaan seseorang.

McShane & Von Glinow (2010;108) mengemukakan bahwa “*job satisfaction a person’s evaluation of his or her job and work context. It is an appraisal of the perceived job characteristics and emotional experiences at work*”.

Locked (1976) dalam Luthans (2006;243) memberikan definisi dari kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kognitif, efektif, dan evaluatif dan menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah “keadaan emosi yang senang atau emosi yang positif yang berdasarkan dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang.

“kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka dalam memberikan hal yang dinilai penting.

Locked menyimpulkan dari batasan tersebut bahwa ada dua unsur penting dalam kepuasan kerja, yaitu nilai-nilai pekerjaan dan kebutuhan-kebutuhan dasar. Nilai-nilai pekerjaan merupakan tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan pekerjaan, yaitu nilai-nilai pekerjaan yang dianggap penting oleh individu. Dikatakan selanjutnya bahwa nilai-nilai pekerjaan harus sesuai atau membantu pemenuhan kebutuhan dasar, Munandar (2006;350)

Mengenai definisi kepuasan kerja belum ada keseragaman. Pada intinya kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap-sikap terhadap pekerjaannya. Sikap seseorang terhadap pekerjaan mencerminkan pengalaman dalam pekerjaan serta harapannya. Ketika seseorang dengan tingkat kepuasan kerja yang tinggi dan pencapaian harapan terpenuhi membentuk sikap positif bagi pekerjaannya, begitu juga sebaliknya ketika seseorang dengan tingkat kepuasan kerja rendah dan pencapaian harapan tidak maksimal dalam pekerjaannya menimbulkan sikap negatif bagi pekerja tersebut. Rasa suka atau tidak sukanya tenaga kerja terhadap berbagai aspek dari pekerjaannya merupakan persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka. Disamping itu nilai-nilai pekerjaan harus membantu pemenuhan kebutuhan dasar.

Jadi dapat ditarik kesimpulan pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai-nilai yang berlaku pada dirinya. Kepuasan pada masing-masing individu juga merupakan sesuatu hal yang ingin dicapai, dapat dikatakan juga sebagai tujuan dari masing-masing individu mengapresiasi hasil kerjanya. Apabila masing-masing individu memiliki nilai kepuasan tinggi terhadap sesuatu maka hasil dari nilai-nilai tersebut tinggi dan apabila kepuasan masing-masing individu rendah maka nilai-nilai yang dihasilkan pun rendah, nilai-nilai tersebut dihasilkan karena adanya rasa suka atau tidak sukanya terhadap pekerjaan itu sendiri. Kepuasan kerja dinilai pada masing-masing individu secara subjektif, ketidakpuasan kerja muncul karena adanya harapan-harapan yang tidak terpenuhi.

2.2.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Faktor-faktor itu sendiri dalam peranannya memberikan kepuasan karyawan bergantung pada pribadi masing-masing karyawan. Faktor-faktor yang memberikan kepuasan menurut Blum dalam As'ad (2003) adalah:

1. Faktor individual, meliputi umur, kesehatan, watak, dan harapan.
2. Faktor sosial, meliputi upah, pengawasan, ketentraman kerja, kondisi kerja, dan kesempatan untuk maju. Selain itu, juga penghargaan terhadap kecakapan, hubungan sosial dalam pekerjaan, ketepatan

dalam menyelesaikan konflik antar manusia, perasan diperlakukan adil baik yang menyangkut pribadi maupun tugas.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut Gilmer (2009;77) adalah :

1. Kesempatan untuk maju, dalam hal ini ada tidaknya kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama kerja.
2. Keamanan kerja, faktor ini disebut sebagai penunjang kepuasan kerja, baik bagi karyawan. Keadaan yang aman sangat mempengaruhi karyawan selama bekerja.
3. Gaji, dalam hal ini lebih banyak menyebabkan ketidakpuasan, dan jarang orang mengekspresikan kepuasan kerjanya dengan sejumlah uang yang diperolehnya.
4. Perusahaan dan manajemen, Perusahaan dan manajemen yang baik adalah yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil. Faktor ini yang menentukan kepuasan kerja karyawan.
5. Pengawasan, sekaligus oleh atasannya. Supervise yang buruk dapat berakibat absensi dan *turnover*
6. Faktor instrinsik dari pekerjaan. Atribut yang ada dalam pekerjaan mensyaratkan keterampilan tertentu. Sukar dan mudahnya beserta kebanggaan akan tugas dapat meningkatkan atau mengurangi kepuasan.
7. Kondisi kerja, termasuk disini kondisi tempat, ventilasi, penyiaran, kantin, dan tempat parker.
8. Aspek sosial dalam pekerjaan merupakan salah satu sikap yang sulit digambarkan tetapi dipandang sebagai faktor yang menunjang puas atau tidak puas dalam bekerja.
9. Komunikasi,hal ini yang lancar antara karyawan dengan pihak manajemen banyak dipakai atasan untuk menyukai jabatannya. Dalam hal ini adanya kesediaan pihak atasan untuk mau mendengar, memahami, dan mengakui pendapat ataupun prestasi karyanya sangat berperan dalam menimbulkan rasa puas terhadap kerja.
10. Fasilitas, fasilitas rumah sakit, cuti, dana pensiun, atau perumahan merupakan standar suatu jabatan dan apabila dapat dipenuhi akan menimbulkan rasa puas.

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yang dikemukakan oleh para ahli maka faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja yaitu besar gaji atau upah yang diperoleh, aspek sosial dan komunikasi dengan adanya hubungan yang baik antar sesama karyawan dan atasan, fasilitas yang diperoleh dari perusahaan, dan kondisi kerja yang baik. Faktor-faktor tersebut memiliki hubungan dengan kepuasan kerja karyawan.

2.2.3. Indikator Kepuasan Kerja

Menurut Melayu S.P Hasibuan (2007), menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja.

Berdasarkan definisi diatas, inidikator kepuasan kerja adalah:

1. Menyenangi Pekerjaannya
Orang yang menyadari betul arah kemana ia menjurus, mengapa ia menempuh jalan itu, dan bagaimana caranya ia harus menuju sasarannya. Ia menyenangi pekerjaannya karena ia bisa mengerjakannya dengan baik.
2. Mencintai Pekerjaannya
Memberikan sesuatu yang terbaik mencurahkan segala bentuk perhatian dengan segenap hati yang dimiliki dengan segala daya upaya untuk satu tujuan hasil yang terbaik bagi pekerjaannya.
3. Moral Kerja
Kesepakatan batiniah yang muncul dari dalam diri seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan buku mutu yang ditetapkan.
4. Kedisiplinan
Kondisi yang tercipta dan berbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku untuk menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan, dan ketertiban.
5. Prestasi Kerja
Hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu.

Menurut A. A. Prabu Mangkunegara (2011 : 117), menyatakan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain :

1. Balas jasa yang adil dan layak;
2. Penempatan yang tepat dan sesuai dengan keahlian;
3. Suasana dan lingkungan pekerjaan;
4. Berat ringannya pekerjaan;
5. Peralatan yang menunjang;
6. Sikap pemimpin dalam kepemimpinannya.

Menurut Nelson dan Quick (2006) mengungkapkan bahwa kepuasan kerja dipengaruhi oleh 5 dimensi spesifik dari pekerjaan yaitu gaji, pekerjaan itu sendiri, kesempatan promosi, supervisi, dan rekan kerja

1. Gaji : sejumlah upah yang diterima dan tingkat dimana hal ini bisa dianggap sebagai hal yang pantas dibandingkan dengan orang lain di

dalam organisasi. Karyawan memandang gaji sebagai refleksi dari bagaimana manajemen memandang kontribusi mereka terhadap perusahaan.

2. Kesempatan Promosi : faktor yang berhubungan dengan ada atau tidaknya kesempatan memperoleh peningkatan karir selama bekerja. Kesempatan inilah yang memiliki pengaruh yang berbeda pada kepuasan kerja.
3. Supervisi : merupakan kemampuan atasan untuk memberikan bantuan teknis dan dukungan perilaku kepada bawahan yang mengalami permasalahan dalam bekerja.
4. Rekan Kerja : merupakan tingkat dimana rekan kerja yang pandai dan mendukung secara sosial merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dan atasannya dan dengan pegawai lainnya baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaan.

Menurut penelitian Dwi Cahyani, (2017) mendefinisikan indikator kepuasan kerja dari sembilan aspek yaitu :

1. Upah : jumlah dan rasa keadilannya
2. Promosi : peluang dan rasakeadilan untuk mendapatkan promosi
3. Supervisi : keadilan dan kompetensi penugasan bentuk fasilitas yang lain
4. Benefit : asuransi, liburan dan bentuk fasilitas yang lain
5. *Contingent Reward* : rasa hormat, diakui dan diberikan apresiasi
6. *Operating Procedures* : kebijakan, prosedur dan aturan
7. *Coworkers* : rekan kerja yang menyenangkan dan kompeten
8. *Nature Of Work* : tugas itu sendiri dapat dinikmati atau tidak
9. *Communication* : berbagai informasi didalam organisasi (verbal maupun nonverbal)

Dengan gagasan-gagasan kepuasan kerja menurut para ahli diatas menciptakan gagasan lain tentang kepuasan kerja yaitu sikap pegawai terhadap pekerjaannya atau sifat khusus individu terhadap faktor kerja, faktor-faktor yang telah dikemukakan diatas yaitu melalui perihal menyenangkan pekerjaan sendiri, disiplin dalam bekerja, dan menciptakan prestasi kerja. Hal tersebut dapat berjalan dengan baik apabila faktor-faktor yang mempengaruhi meningkatnya kepuasan kerja dapat berjalan dengan baik, salah satunya yaitu perihal gaji atau upah, kesempatan promosi yang ada di dalam perusahaan, kesempatan promosi, sikap atasan terhadap bawahan, serta rekan kerja pegawai yang dapat membawa sikap pegawai lainnya, serta kesesuaian beban kerja yang diterima pegawai itu sendiri.

2.3. Kinerja

2.3.1. Pengertian Kinerja

Para ahli manajemen memberikan berbagai pengertian tentang kinerja ini sesuai dengan sudut pandang mereka masing-masing, dan bahkan juga berdasarkan pengalaman kerja yang langsung mereka alami dan rasakan.

Menurut Soekidjo Notoatmodjo (2009;124) kinerja adalah hasil kerja yang dapat ditampilkan atau penampilan kerja seorang karyawan. Dengan demikian kinerja seseorang karyawan dapat diukur dari hasil kerja, hasil tugas, atau hasil kegiatan dalam kurun waktu tertentu.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2011;67) *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Wirawan (2009;5) kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

Menurut Ma'ruf Abdullah (2014;4) kinerja adalah prestasi kerja yang merupakan hasil dari implementasi rencana kerja yang dibuat oleh suatu institusi yang dilakukan oleh pimpinan dan karyawan (SDM) yang bekerja di institusi itu baik pemerintah maupun perusahaan (bisnis) untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Irham Fahmi (2013;2) kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan / program / kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi.

Menurut Bangun (2012) kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Kinerja karyawan baik atau tidak tergantung pada motivasi, tingkat stress, kepuasan kerja, lingkungan kerja, kondisi fisik pekerjaan, sistem kompensasi, desain pekerjaan, aspek-aspek ekonomi dan teknis serta berperilaku lainnya (Handoko, 2008)

Menurut Sutrisno (2009:149) kinerja para karyawan secara individu merupakan faktor utama menentukan keberhasilan organisasi.

Dengan demikian, kinerja merupakan penggunaan kemampuan seseorang dengan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan berdasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan waktu selama periode tertentu. Hasil dari segala tindakan yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan tersebut secara kualitas dan kuantitas dalam pelaksanaan

tugasnya didasari tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dapat disimpulkan bahwa kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dapat ditampilkan atau penampilan kerja seseorang karyawan. Kualitas dan kuantitas kinerja seseorang dapat diukur dari hasil kerja, hasil tugas, atau hasil kegiatan dalam kurun waktu tertentu yang dihasilkan dan dipengaruhi oleh stress kerja, kepuasan kerja, dan sebagainya.

2.3.2. Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Melayu S.P Hasibuan (2011;94) mengungkapkan bahwa “Kinerja merupakan gabungan tiga faktor penting, yaitu kemampuan dan minat seorang pekerja, kemampuan dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas dan peran serta tingkat motivasi pekerja”. Apabila kinerja tiap individu atau karyawan baik, maka diharapkan kinerja perusahaan akan baik pula.

Menurut Alex Soemadji Nitisemito (2006;109) terdapat berbagai faktor kinerja karyawan, antara lain :

1. Jumlah dan komposisi dari kompensasi yang diberikan
2. Penempatan kerja yang tepat
3. Pelatihan dan promosi
4. Rasa aman dimasa depan (dengan adanya pesangon dan sebagainya)
5. Hubungan dengan rekan kerja
6. Hubungan dengan pemimpin

Dari beberapa faktor diatas, maka dapat disimpulkan bahwa ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Diantaranya faktor internal antara lain : kemampuan intelektualitas, disiplin kerja, kepuasan kerja dan motivasi karyawan. Faktor eksternal meliputi : gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, kompensasi dan system manajemen yang terdapat diperusahaan tersebut. Faktor-faktor tersebut hendaknya perlu diperhatikan oleh pimpinan sehingga kinerja karyawan dapat optimal.

2.3.3. Metode-metode Penilaian Kerja

Menurut Dewi Hanggraeni (2012;123) dalam penilaian kinerja ada macam-macam metodenya, antara lain :

1. *Ranting Scales*, dalam metode ini orang yang memberikan penilaian memberikan penilaian terhadap kinerja individu dengan menggunakan skala angka yang merentang dari rendah sampai tinggi;
2. *Checklist*, metode ini penilai harus memilih (*checklist*) pernyataan-pernyataan yang paling sesuai untuk mendeskripsikan kinerja individu;

3. *Paired Comparison Method*, dalam metode ini semua pekerja dinilai secara bersama-sama dengan teman-teman kerjanya yang lain untuk kriteria-kriteria tertentu;
4. *Alternation Ranking Method*, penilaian kinerja dengan metode ini adalah mengurutkan semua pekerja dari yang memiliki kinerja paling buruk;
5. *Critical Incident Method*, dalam metode ini perilaku yang dianggap tidak bisa dan buruk dicatat untuk kemudian dilakukan review dengan pekerja pada waktu yang telah ditentukan;
6. *Narrative Forms*, adalah metode yang memungkinkan penilai memberikan penilaian dalam bentuk naratif atau esai tertulis;
7. *Behaviourally Anchored Rating Scale (BARS)*, yaitu metode yang menggabungkan penilaian naratif dengan penilaian kuantitatif rating scale;
8. *Management by Objective (MBO)*, dalam MBO standard dan kriteria-kriteria penilaian ditentukan oleh pekerjaan bersama-sama dengan alasannya untuk kemudian dilakukan evaluasi secara bersama-sama secara berkala;
9. *360 Degree*, apabila umumnya penilaian diberikan oleh atasan saja, maka dalam metode ini penilaian diberikan secara 360 derajat yang berarti dari semua pihak, meliputi atasan, bawahan, teman sekerja, penilaian oleh diri sendiri, pelanggan, serta semua pihak yang terlibat dalam proses kerja individu;

2.3.4. Manfaat Penilaian Kinerja

Kontribusi hasil-hasil penilaian merupakan sesuatu yang sangat bermanfaat bagi perencanaan kebijakan-kebijakan organisasi. Kebijakan-kebijakan organisasi dapat menyangkut aspek individu dan aspek organisasional. Adapun secara terperinci manfaat penilaian kinerja bagi organisasi adalah;

1. Penyesuaian-penyesuaian kompensasi
2. Perbaikan kinerja
3. Kebutuhan latihan dan pengembangan
4. Pengambilan keputusan dalam hal penempatan promosi, mutasi, pemecatan, pemberhentian dan perencanaan tenaga kerja
5. Untuk kepentingan penilaian pegawai
6. Membantu diagnosis terhadap kesalahan disain pegawai

2.3.5. Indikator Kinerja

Menurut Robbins (2007;260) untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada lima indikator sebagai berikut :

1. Kualitas, kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan juga terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktifitas lain.
4. Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian, merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap perusahaan.

Menurut Dessler (2008;35) ada empat indikator dalam penilaian kinerja diantaranya :

1. Kualitas pekerjaan, meliputi : akurasi, ketelitian, keterampilan, dan keluaran.
2. Kuantitas pekerjaan, meliputi : volume, keluaran, kontribusi.
3. Kerjasama yang diperlukan, meliputi : membutuhkan saran, arahan, dan perbaikan.
4. Kedisiplinan, meliputi : kehadiran, sanksi, warkat, regulasi, dapat dipercaya / diandalkan, dan ketepatan waktu.

2.4. Penelitian Sebelumnya

Tabel 4
Penelitian Sebelumnya

No.	Peneliti	Judul	Variabel	Hasil
1.	Astri Indah Puji Lestari (2012)	Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Pegawai Tetap (Non-Managerial) PT. Asuransi Jiwa Recapital	Variabel <i>Independent</i> : Kepuasan Kerja Variabel <i>Dependent</i> : Kinerja Karyawan	Astri menggunakan uji dua sisi dengan tingkat signifikansi 0,05 yang menunjukkan bahwa angka koefisien tersebut menunjukkan adanya korelasi yang sedang antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan yaitu sebesar 55,6% ; z hitung sebesar 4,13 dan t tabel dengan n-1 sebesar 55; serta alpha

				sebesar 0,05 dan z tabel 1,96. Maka H_0 ditolak dan artinya H_a diterima, yaitu terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja.
2.	Maryam Nurul Aini (2015)	Hubungan Antara Motivasi Kerja Dengan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Sampoerna Printpack, Cakung, Jakarta Timur	Variabel <i>Independent</i> : Motivasi Kerja Variabel <i>Dependent</i> : Kepuasan Kerja	Maryam menggunakan uji spearman pada penelitiannya, dan penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi dan kepuasan kerja dan diperoleh nilai koefisien 0,850 maka hubungannya sangat kuat. Dari hasil analisis uji spearman dari kedua variabel juga memiliki hubungan karena nilai signifikansinya (sign. 2 tailed) sebesar $0,000 < 0,01$ maka H_0 ditolak H_a diterima.
3.	Sulistyo Budi Utomo (2010)	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Berkas Karya Cipta Nusantara Surabaya	Variabel <i>Independent</i> : Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Variabel <i>Dependent</i> : Kinerja Karyawan	Sulistyo memiliki hasil penelitian dengan hasil pengujian secara simultan Fhitung 38,565 pada tingkat signifikansinya 0,000 maka pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja masing-masing signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan hasil pengujian secara parsial ditunjukkan hasil Thitung motivasi 2,381 dan Thitung kepuasan kerja 2,680
4.	Dwi Cahyani (2017)	Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta Unit 2	Variabel <i>Independent</i> : Kepuasan Kerja dan Stres Kerja Variabel <i>Dependent</i> : Kinerja Karyawan	Cahyani memiliki hasil penelitian bahwa kepuasan kerja dan stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai yang dibuktikan melalui analisis regresi yang diperoleh dengan nilai hasil pengujian pada kepuasan kerja sebesar 0,231 dan stress kerja sebesar 0,272 dengan signifikansi 5,5%

2.5. Kerangka Pemikiran

2.5.1. Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai

Menurut Celluci & De Vries dalam (Huang, 2012) kepuasan kerja dapat diukur dengan gaji, rekan kerja, atasan (*supervise*), pekerjaan itu sendiri, dan kesempatan promosi. Gaji yang diberikan secara adil sesuai dengan beban kerja akan membuat pegawai merasa puas, sehingga kinerjanya akan semakin baik. Robbins (2006) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya dimana dalam pekerjaan tersebut seseorang dituntut untuk berinteraksi

dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijaksanaan organisasi, dan memenuhi standar produktivitas. Hubungan rekan kerja yang harmonis dan saling mendukung dalam bekerja akan menciptakan rasa nyaman dan meningkatkan kerjasama yang baik dalam bekerja, sehingga dapat memberikan kepuasan pegawai terhadap rekan kerja.

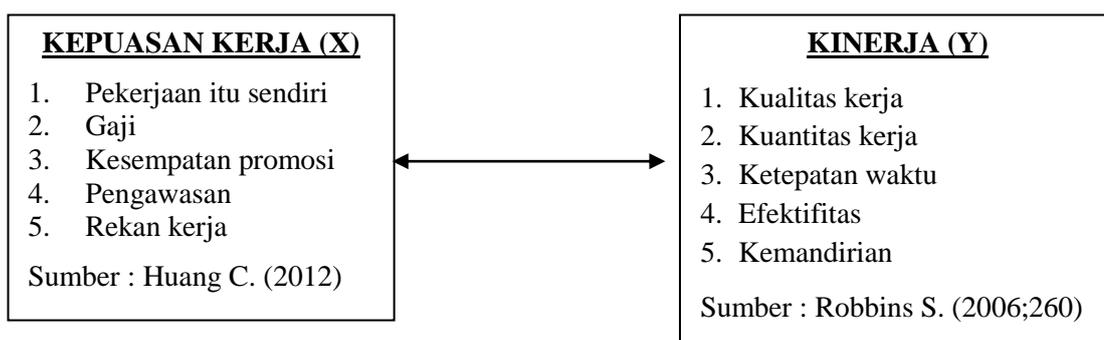
Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bogor mereka kurang puas dengan system pemberian gaji, promosi jabatan yang diberikan oleh pihak perusahaan. Menurut Hasibuan (2009) Kepuasan Kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Pekerjaan yang menyenangkan sesuai dengan keinginan pegawai akan membuat pegawai merasa nyaman dalam bekerja, sehingga kinerjanya akan semakin baik. Selain itu promosi jabatan yang diberikan oleh pihak perusahaan sesuai dengan prestasi kerja pegawai akan membuat pegawai merasa pekerjaannya dihargai, hal tersebut akan membuat mereka merasa puas dan mereka akan meningkatkan kinerjanya agar dapat berprestasi dalam bekerja.

Penelitian oleh Chairizal, et.al (2014) menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Semakin tinggi kepuasan kerja pegawai, maka akan semakin baik kinerja pegawai. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

2.6. Konstelasi Penelitian dan Hipotesis Penelitian

2.6.1. Konstelasi Penelitian

Berdasarkan faktor-faktor yang diindikasikan ditarik adanya Hubungan timbal balik (*reciprocal*) antara hubungan yang erat antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3
Konstelasi Penelitian

2.6.2. Hipotesis Penelitian

Sesuai dengan model analisis diatas, maka dibentuklah hipotesis penelitian. Hipotesis menurut Sugiyono (2015;70) merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan. Yang menjadi hipotesis dalam skripsi Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai adalah :

1. Diduga kepuasan kerja pada bagian pembaca meter PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor sudah cukup baik.
2. Diduga kinerja pegawai pada bagian pembaca meter PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor sudah cukup baik.
3. Diduga bahwa terdapat hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai pada bagian pembaca meter PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode *explanatory survey* yang menggunakan jenis penelitian verifikatif dengan tujuan untuk menjelaskan suatu fenomena dalam bentuk hubungan antar variabel. Dalam penelitian yang dilakukan berhubungan dengan alat statistik untuk mengelola hasil kuesioner sehingga dapat diketahui ada atau tidaknya hubungan kepuasan kerja dengan kinerja.

3.2. Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

1. Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan 2 variabel yaitu variabel bebas (*independent variable*) sebagai variabel X yaitu Kepuasan Kerja dan variabel terikat (*dependent variable*) sebagai variabel Y yaitu Kinerja Pegawai.

2. Unit Analisis

Unit analisis yang digunakan dalam pembuatan skripsi ini adalah unit analisis berupa individual yang merupakan respon setiap individu. Individu yang dimaksud yaitu pegawai bagian pembaca meter pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air minum Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor yang beralamat di Jl. Tegar Beriman Cibinong, kecamatan Sukahati, Kelurahan Cibinong, Jawa Barat.

3.3. Jenis dan Sumber Data Penelitian

1. Jenis Data Penelitian

Jenis data yang diteliti adalah data kuantitatif yaitu jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka.

2. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer yang diperoleh melalui kuesioner dari masing-masing pegawai bagian pembaca meter pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor, juga dengan menggunakan sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh dari penyedia data pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

3.4. Operasionalisasi Variabel

Untuk memudahkan proses analisis maka terlebih dahulu penulis mengklasifikasikan variabel-variabel kedalam kedua kelompok yaitu :

1. Variabel Bebas (*Variabel Independent*)
Variabel ini disebut juga variabel yang mempengaruhi menjadi sebab, dalam proposal penelitian ini yang menjadi variabel independent adalah kepuasan kerja
2. Variabel Terikat (*Variabel Dependent*)
Variabel ini disebut juga variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi akibat. Dalam proposal penelitian ini yang menjadi variabel dependent adalah kinerja pegawai. Selanjutnya kedua variabel tersebut dituangkan dalam bentuk tabel berikut ini :

Tabel 5
Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan Kerja	1. Pekerjaan itu sendiri	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pekerjaan yang menarik dan menantang (menambah kecerdasan dalam kerja) 2. Adanya kesempatan kreatif menjalankan pekerjaan 3. Adanya kesempatan yang sama dalam menerima tanggung jawab 4. Adanya perkembangan karir di dalam pekerjaan ini 	Ordinal
	2. Gaji	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gaji yang diterima saat ini cukup memadai dalam memenuhi kebutuhan dasar 2. System imbalan yang ditetapkan oleh perusahaan sesuai dengan beban kerja 3. Mendapatkan penghargaan apabila berprestasi 	Ordinal
	3. Kesempatan Promosi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diberi kesempatan mengikuti pelatihan untuk menambah kemampuan dalam kerja 2. Adanya kesempatan promosi berdasarkan kinerja yang telah dilakukan 3. Adanya kesempatan promosi berdasarkan masa kerja 	Ordinal
	4. Pengawasan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Atasan melakukan pengawasan kerja karyawan 2. Atasan dapat memberi nasihat dan bantuan apabila karyawan dalam kesulitan 3. Atasan dapat berkomunikasi dengan baik dengan karyawannya secara personal maupun dalam konteks pekerjaan 4. Atasan memberikan kesempatan pada karyawan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan pada pekerjaan mereka. 	Ordinal
	5. Rekan Kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya sikap saling membantu antar rekan kerja 2. Adanya komunikasi yang baik dengan rekan kerja 3. Rekan kerja selalu memberikan dukungan dan nasihat terkait dengan pekerjaan 	Ordinal
Kinerja	1. Kualitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan 2. Keterampilan 3. Standar kerja 	Ordinal
	2. Kuantitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan kerja 2. Target penjualan 3. Aktivitas yang dikerjakan 	Ordinal
	3. Ketepatan waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pekerjaan diselesaikan dengan tepat waktu 2. Datang kerja tepat waktu seperti yang telah ditetapkan 3. Waktu yang diberikan sesuai dengan prosedur 	Ordinal
	4. Efektivitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat penggunaan sumber daya perusahaan 2. Pelaksanaan peraturan 	Ordinal
	5. Kemandirian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanggung jawab untuk melaksanakan pekerjaan 2. Komitmen kerja dengan perusahaan 	Ordinal

3.5. Metode Penarikan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012).

Sampel adalah sebagian dari jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2011;81). Teknik pengambilan sampel bertujuan untuk menentukan batas bagi populasi yang ingin diteliti. Pegawai PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor bagian pembaca meter sebanyak 40 (populasi) maka peneliti mengambil semua pegawai menjadi sampel (sensus).

3.6. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket/kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2013). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien, bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan terbuka atau tertutup, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui internet. (Sugiyono, 2016;142)

Responden diminta untuk memberikan jawabannya dengan cara memberi tanda centang (√) pada kolom jawaban yang disediakan.

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala *Likert* dengan menggunakan pertanyaan dan skor sebagai berikut :

Tabel 6.
Tabel Keterangan Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skor Pernyataan
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiono (2010-94)

Total dalam pengumpulan data angket dirumuskan sebagai berikut :

$$\frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

3.6.1. Uji Validitas

Menurut Arikunto Suharsimi (2013;211) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid / sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrument yang kurang valid memiliki validitas rendah. Pengukuran validitas dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Pearson. Rumus korelasi *Product Moment Pearson* :

$$R_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Sumber : Sugiyono, 2011 : 183

Keterangan :

N = Banyaknya Responden

r_{xy} = Korelasi antara variabel X dan Y

R = Koefisien validitas item yang dicari, dua variabel yang dikorelasikan

X = Skor kepuasan

Y = Skor kinerja

$\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

Kriteria keputusan uji validitas, sebagai berikut :

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka kuesioner valid
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka kuesioner tidak valid

Uji validitas ini bisa dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Nilai r_{hitung} diambil dari output SPSS 23 pada tabel *correlations*. Sedangkan nilai r_{tabel} diambil dengan menggunakan tabel dengan rumus $df = n - 2$, Untuk mencari nilai r_{tabel} dengan : $n = 28$, digunakan tingkat signifikan 5% ($\alpha = 0,05$) dan $df = n - 2$, sehingga nilai r_{tabel} dapat diketahui.

Uji validitas pada variabel kepuasan kerja (X) dilakukan terhadap 5 indikator dengan 17 sub indikator. Sedangkan pada variabel kinerja karyawan (Y) dilakukan terhadap 4 indikator dengan 13 sub indikator. Untuk mencari r_{tabel} , peneliti melihat r_{tabel} dengan $df = 28$ dan tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) sehingga nilai r_{tabel} dapat diketahui sebesar 0,3610. Berikut adalah hasil uji validitas dari pengolahan data kuesioner setelah menggunakan *software* SPSS versi 23:

Tabel 7
Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja

Indikator	No. Soal	R Hitung	R Tabel	Keterangan	Kesimpulan
Pekerjaan itu Sendiri	1	0,645	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	2	0,531	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	3	0,494	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	4	0,782	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Gaji	5	0,471	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	6	0,494	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	7	0,850	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Kesempatan Promosi	8	0,761	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	9	0,852	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	10	0,761	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Pengawasan	11	0,590	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	12	0,547	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	13	0,524	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	14	0,547	0,361	r hitung > r tabel	Valid
Rekan kerja	15	0,797	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	16	0,587	0,361	r hitung > r tabel	Valid
	17	0,645	0,361	r hitung > r tabel	Valid

Sumber: Pengolahan Data Output SPSS 23

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa hasil uji validitas kepuasan kerja dari 17 soal semua dinyatakan valid karena r_{hitung} lebih besar daripada r_{tabel} .

Tabel 8.
Hasil Uji Validitas Kinerja Pegawai

Indikator	No. Soal	R Hitung	R Tabel	Keterangan	Kesimpulan
Kualitas	18	0,531	0,361	r hitung > r tabel	valid
	19	0,437	0,361	r hitung > r tabel	valid
	20	0,827	0,361	r hitung > r tabel	valid
Kuantitas	21	0,783	0,361	r hitung > r tabel	valid
	22	0,859	0,361	r hitung > r tabel	valid
	23	0,074	0,361	r hitung < r tabel	tidak valid
Ketepatan Waktu	24	0,610	0,361	r hitung > r tabel	valid
	25	0,484	0,361	r hitung > r tabel	valid
	26	0,528	0,361	r hitung > r tabel	valid
Efektifitas	27	0,128	0,361	r hitung < r tabel	tidak valid
	28	0,849	0,361	r hitung > r tabel	valid
	29	0,593	0,361	r hitung > r tabel	valid
	30	0,557	0,361	r hitung > r tabel	valid

Sumber: Pengolahan Data Output SPSS 23

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa hasil uji validitas kinerja pegawai dari 13 pernyataan ada 2 pernyataan dinyatakan tidak valid dikarenakan r_{hitung} lebih kecil dibanding r_{tabel} .

3.6.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Apabila datanya memang benar sesuai dengan kenyataannya, maka berapa kali pun diambil tetap akan sama. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan sesuatu reliabel artinya, dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. (Suharsimi Arikunto,2013;221)

Kuesioner dikatakan reliabel jika dapat memberikan hasil relatif pada saat dilakukan pengukuran kembali pada objek yang berlainan pada waktu yang berbeda atau memberikan hasil yang tetap.

Uji reliabilitas dilakukan dengan rumus *Cronbach Alpha* sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

sumber : Arikunto Suharsimi (2010 : 239)

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya pernyataan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir / item pertanyaan

σ_1^2 = Varian total

Jumlah varian butir dapat dicari dengan rumus sebagai berikut :

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

Sumber : Arikunto, 2010:239

Keterangan :

σ^2 = Varian

$\sum x$ = Jumlah Skor

N = Jumlah Responden

Keputusan pengujian reliabilitas instrument sebagai berikut :

1. Instrumen dikatakan reliabel jika $r_{hitung} > r_{tabel}$
2. Instrumen dikatakan tidak reliabel jika $r_{hitung} < r_{tabel}$

Menguji reliabilitas pada instrumen variabel kepuasan kerja (X) maupun pada variabel Kinerja Pegawai (Y), dapat dianalisis melalui perhitungan dengan menggunakan *software* SPSS versi 23. Berdasarkan perhitungan tersebut, maka nilai Alpha Cronbach untuk variable X dan Y adalah sebagai berikut:

Tabel 9.
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kinerja
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	52.33	58.851	.596	.908
X2	52.30	60.424	.477	.911
X3	52.77	60.116	.427	.912
X4	52.43	53.771	.728	.904
X5	52.97	60.171	.400	.913
X6	52.77	60.116	.427	.912
X7	52.83	54.557	.819	.901
X8	52.30	56.562	.718	.904
X9	52.47	53.637	.817	.900
X10	52.30	56.562	.718	.904
X11	53.33	58.575	.526	.910
X12	52.50	59.293	.481	.911
X13	52.37	60.516	.470	.911
X14	52.50	59.293	.481	.911
X15	52.17	54.351	.751	.903
X16	52.13	58.395	.520	.910
X17	52.33	58.851	.596	.908

Sumber: Output SPSS 23

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.913	.910	17

Sumber: Output SPSS 23

Berdasarkan data output reliabilitas statistik diatas, diketahui bahwa *alpha Cronbach* untuk keseluruhan item pernyataan variabel kepuasan kerja adalah sebesar 0,913 yang berarti reliabilitas item pernyataan variabel kepuasan kerja sangat baik/ sangat reliabel.

Tabel 10.
Hasil Uji Reliabilitas Kinerja Pegawai
Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	39.23	25.840	.429	.828
Y2	39.03	26.654	.329	.835
Y3	39.10	22.783	.769	.801
Y4	38.57	23.702	.722	.807
Y5	38.73	21.926	.805	.796
Y6	38.80	29.269	-.044	.856
Y7	39.60	25.076	.515	.822
Y8	38.77	26.185	.375	.832
Y9	38.63	26.447	.446	.828
Y10	38.90	28.921	.030	.848
Y11	38.43	21.978	.792	.797
Y12	38.40	25.076	.491	.824
Y13	38.60	25.972	.469	.826

Sumber: Output SPSS 23

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.836	.817	13

Sumber: Output SPSS 23

Berdasarkan data output reliabilitas statistik diatas, diketahui bahwa *alpha Cronbach* untuk keseluruhan item pernyataan variabel kinerja pegawai adalah sebesar 0,836 yang berarti reliabilitas item pernyataan variabel kinerja pegawai sangat baik/ sangat reliabel.

3.7. Metode Pengolahan / Analisis Data

1. Analisis Koefisien Korelasi

Rumus korelasi *product moment* yaitu untuk mengukur tingkat atau eratnya hubungan antara dua variabel yaitu variabel kepuasan kerja dengan variabel kinerja pegawai yang skala ordinal.

Dapat diukur dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum XiYi - (\sum Xi)(\sum yi)}{\sqrt{\{n(\sum Xi^2) - (\sum Xi)^2\} \cdot \{n(\sum Yi^2) - (\sum Yi)^2\}}}$$

Dimana:

r = Koefisien korelasi ($-1 \leq r \leq +1$), dimana:

x = Variabel bebas

y = Variabel terikat

n = Jumlah sampel

Tabel 11

Interval Koefisien Korelasi dan Tafsirannya

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2014;192)

2. Koefisien Determinasi

Dipergunakan untuk mengetahui seberapa besar kepuasan dapat mempengaruhi kinerja. Rumusnya adalah sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Koerelasi

- a. $H_0 : r = 0$, berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara Kepuasan kerja dengan Kinerja Pegawai.
- b. $H_a : r > 0$, berarti ada hubungan yang signifikan antara Kepuasan kerja dengan Kinerja Pegawai.

Selanjutnya dihitung dengan Uji-t dengan rumus :

$$t = r \frac{\sqrt{(n-2)}}{1-r^2}$$

Keterangan:

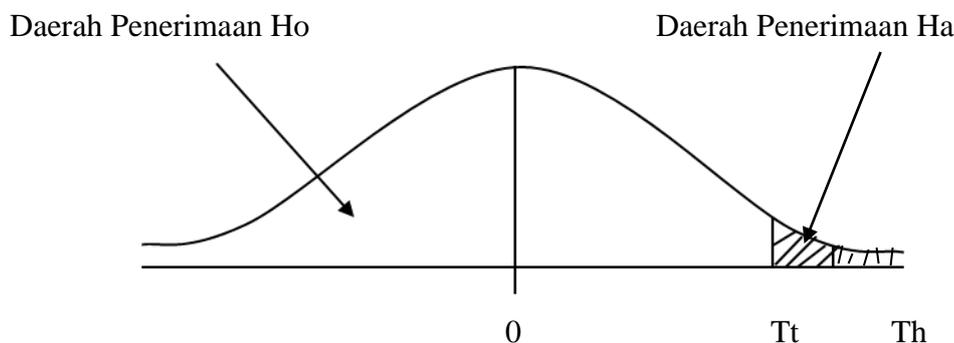
t = nilai hitung

r = koefisien korelasi hasil r_{hitung}

n = jumlah responden

Distribusi (Tabel t) untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = n-2$) dengan menggunakan uji satu arah maka kriteria hasil pengujinya adalah :

- a. Terima H_0 jika nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$
Artinya, tidak ada hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai.
- b. Tolak H_0 dan Terima H_a jika nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$
Artinya, ada hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja dan kinerja pegawai.



Gambar 4

Kurva Hasil Pengujian Hipotesis Korelasi

3.8. Hubungan Fungsional Variabel Kepuasan dengan Kinerja

Berdasarkan hasil analisis data koefisien korelasi, koefisien determinasi dengan pengujian hipotesis maka dapat diperoleh hubungan fungsional sebagai berikut :

$$\hat{Y} = a + bX$$

Dimana :

\hat{Y} = Penduga variabel Y (Kinerja)

a = Konstanta

b = Koefisien

X = Variabel X (Kepuasan)

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1. Sejarah Singkat PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor adalah badan usaha milik Pemerintah Daerah Kabupaten Bogor yang bergerak dalam jasa pelayanan penyediaan air minum. Untuk melaksanakan pelayanannya, PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dituntut agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memenuhi syarat unsur K3 (Kuantitas, Kualitas, dan Kontinuitas).

Berdiri sejak tahun 1988, dalam perjalanannya selain beberapa prestasi yang telah diraih, PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor melalui visi dan misinya telah mencanangkan target pelayanan air minum, yang disesuaikan dengan target Pemerintah Daerah Kabupaten Bogor dalam menetapkan kebijakan pengembangan air minum kepada masyarakat Kabupaten Bogor.

Demikian pula halnya dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Bogor dalam menetapkan kebijakan pengembangan air minum akan diarahkan untuk mencapai sasaran yang telah dicanangkan oleh Pemerintah Pusat dalam target *Millennium Development Goal's (MDG's)* pada tahun 2015.

Dalam melaksanakan tugasnya PDAM Kabupaten Bogor memiliki tujuan dan fungsinya, tujuan didirikannya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor adalah untuk turut serta melaksanakan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional umumnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan rakyat.

Fungsi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor adalah mengusahakan penyediaan air bersih untuk kebutuhan masyarakat di Kabupaten Bogor dan sekitarnya. Dalam rangka menjalankan fungsi tersebut kegiatan perusahaan meliputi:

- a. Mengolah sumber air untuk memperoleh air bersih dan menyalurkannya kepada pelanggan.
- b. Membangun jaringan distribusi dan transmisi dalam rangka untuk mengoptimalkan penyaluran air bersih kepada masyarakat di wilayah kerjanya.
- c. Melakukan pemeliharaan jaringan distribusi dan transmisi untuk menekan kebocoran/kehilangan.

4.1.2. Bentuk dan Badan Hukum Perusahaan

PDAM Tirta Kahuripan merupakan perusahaan milik daerah yang berada dibawah pemerintahan daerah Kabupaten Bogor. Ini dapat terlihat dari struktur organisasi perusahaan, dimana Bupati Bogor merupakan dewan pengawas dari perusahaan ini.

4.1.3. Visi dan Misi Perusahaan

Visi PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor

“Terwujudnya Pelayanan Yang Handal, Mandiri, Dan Terpercaya “

Misi PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor

1. Memberikan pelayanan dengan kualitas air sesuai dengan persyaratan yang berlaku dan kuantitas yang memadai secara kontinyu;
2. Membina dan menjalin hubungan dengan baik dengan pelanggan dan *stakeholder* perusahaan;
3. Meningkatkan kualitas sumber daya perusahaan;
4. Meningkatkan kinerja keuangan perusahaan;
5. Mengutamakan pengembangan pada segmen rumah tangga dengan tetap memperhatikan segmen non rumah tangga.

4.1.4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan suatu dasar untuk memperlihatkan adanya pembagian tugas, kewajiban, tanggung jawab masing-masing bagian dalam perusahaan. Struktur organisasi mampu memberikan penjelasan, fungsi dan wewenang serta tanggung jawab setiap bagian dalam organisasi.

Berikut struktur organisasi yang terdapat di perusahaan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor terlampir dilampiran 1.

4.1.5. Profil Responden

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik kuesioner dengan cara menyebarkan kuesioner kepada karyawan PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor bagian pembaca meter . untuk mendapatkan data yang diperlukan penulis melibatkan 40 pegawai khususnya bagian pembaca meter. Profil responden yang diteliti terbagi atas 4 (empat) kriteria yaitu berdasarkan, jenis kelamin, usia responden, pendidikan terakhir, dan lama bekerja. Berikut hasil data profil responden yang merupakan karyawan bagian pembaca meter pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor :

1. Jenis Kelamin

Tabel 12
Tabel Data Jenis Kelamin Pegawai

Jenis kelamin	Jumlah pegawai	Persentase
Laki-laki	32	80%
Perempuan	8	20%
Total	40	100%

Sumber : Kuesioner, diolah 2018

Berdasarkan hasil olah data mengenai karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel diatas, maka jumlah responden laki-laki berjumlah 32 responden dan jenis kelamin perempuan sebanyak 8 responden pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.



Gambar 5.

Diagram karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan hasil olahan data berdasarkan diagram lingkaran dapat diketahui jenis kelamin laki-laki sebesar 80% dan jenis kelamin perempuan sebesar 20% pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

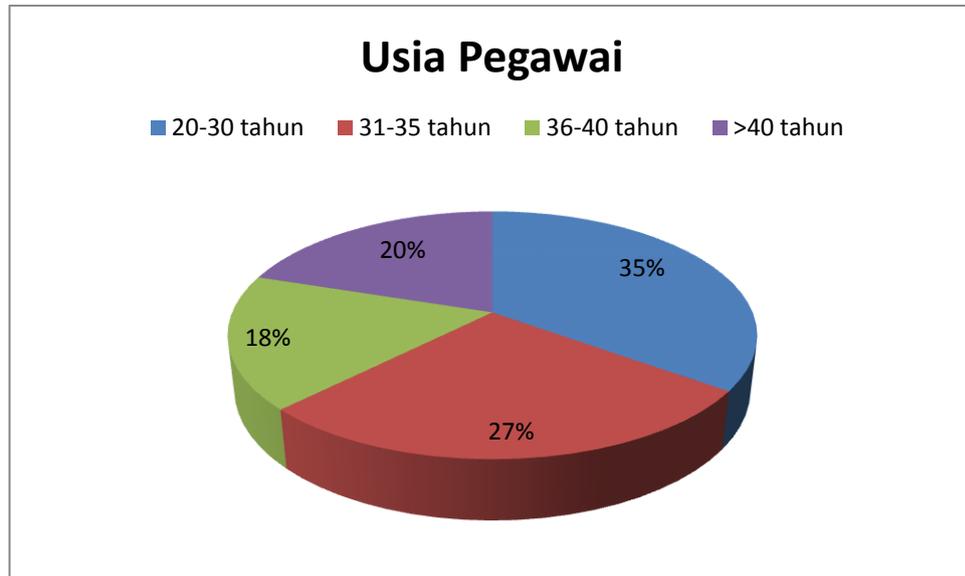
2. Usia Responden

Tabel 13
Tabel Data Karyawan Berdasarkan Usia

No.	Kategori	Jumlah Karyawan	Persentase
1.	20 - 30 tahun	14	35%
2.	31 - 35 tahun	11	27,5%
3.	36 - 40 tahun	7	17,5%
4.	> 40 tahun	8	20%
Jumlah		40	100%

Sumber : Kuesioner, diolah 2018

Berdasarkan hasil olahan data mengenai karakteristik responden berdasarkan usia, maka jumlah responden terbesar adalah responden yang berumur 20 - 31 tahun yakni sebesar 14 responden, lalu terbanyak kedua antara umur 31 - 35 tahun atau sebesar 11 responden, dan terbesar ketiga sebesar 7 responden dari pegawai yang umurnya berkisar > 40 tahun, dan selebihnya berkisar 36 - 40 tahun sebesar 7 responden.



Gambar 6.

Diagram karakteristik responden berdasarkan usia pegawai

Dari data diatas berdasarkan diagram lingkaran dapat dilihat bahwa responden yang umurnya berkisar antara 20 - 30 tahun 35%, lalu usia yang berkisar antara 31 - 35 tahun sebanyak 27%, usia responden yang umurnya berkisar antara 36 - 40 tahun sebanyak 17,5% dan usia responden yang umurnya > 40 tahun sebanyak 20%.

3. Pendidikan Terakhir

Tabel 14

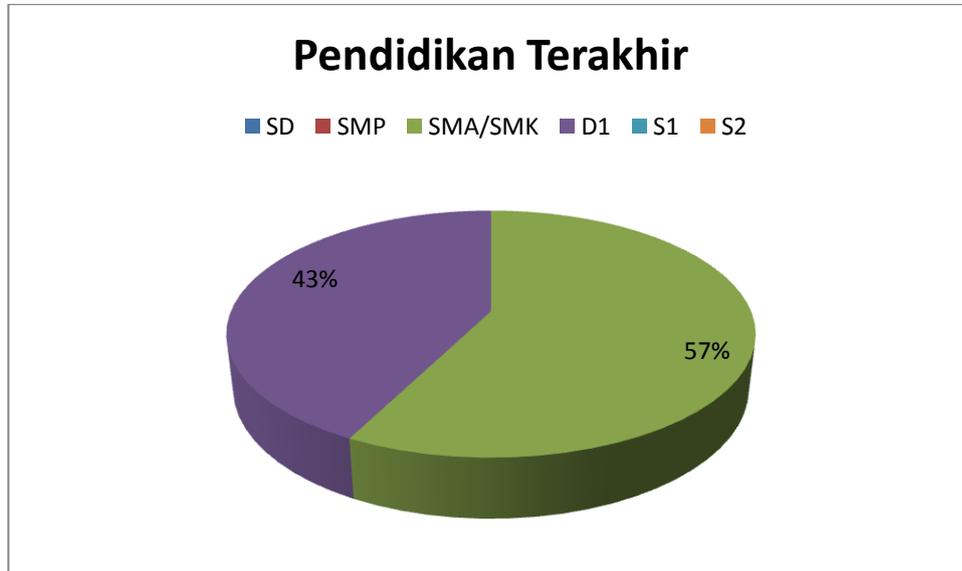
Tabel Data Pendidikan Terakhir

No.	Kategori	Jumlah Karyawan	Persentase
1.	SD	-	0%
2.	SMP	-	0%
3.	SMA/SMK	23	57,5%
4.	D1	17	42,5%
5.	S1	-	0%
6.	S2	-	0%
Jumlah		40	100%

Sumber : Kuesioner, diolah 2018

Hasil olah data mengenai karakteristik responden yang berdasarkan tingkat pendidikan pada tabel diatas, dari 40 orang responden terdapat 23 orang responden

memiliki pendidikan terakhir SMA/ sederajat dan 17 orang responden memiliki pendidikan terakhir D1, hal ini menunjukkan bahwa dalam bagian pembaca meter tidak diharuskan pendidikan tinggi pada kebutuhan tenaga kerja yang berpengalaman lebih diutamakan daripada tingkat pendidikan.



Gambar 7.

Diagram karakteristik responden berdasarkan usia pegawai

Berdasarkan diagram lingkaran yang telah diolah dapat dilihat bahwa pendidikan terakhir SMA/setara sebesar 57,5% dan pendidikan terakhir D1 sebesar 42,4%. Sedangkan pendidikan terakhirnya tingkat sekolah dasar, sekolah menengah pertama, dan strata 1 tidak terdapat didalam bagian pembaca meter pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

4. Lama Kerja

Tabel 15

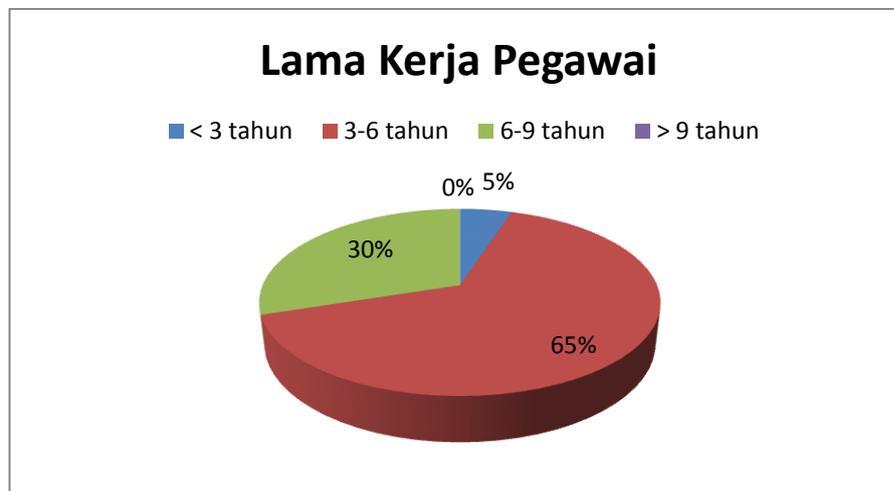
Data responden berdasarkan Lama Kerja

No.	Kategori	Jumlah Karyawan	Persentase
1.	< 3 tahun	2	5%
2.	3 - 6 tahun	26	65%
3.	6 - 9 tahun	12	30%
4.	> 9 tahun	-	0%
jumlah		40	100%

Sumber : Kuesioner, diolah 2018

Hasil olah data mengenai karakteristik responden yang berdasarkan tingkat lama kerja pegawai pembaca meter dengan lama kerja < 3 tahun sebanyak 2 responden, kemudian lama kerja berkisar antara 3 - 6 tahun sebanyak 26 responden, 6 - 9 tahun sebanyak 12 responden, dan tidak terdapat responden yang kerjanya sudah melebihi 9 tahun, dapat dilihat bahwa kategori lama kerja berkisar antara 3 - 6

tahun memiliki jumlah pegawai paling banyak dalam bagian pembaca meter pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.



Gambar 8.

Diagram karakteristik responden berdasarkan lama kerja pegawai

Dapat dilihat dari diagram lingkaran yang telah diolah bahwa jumlahnya yang paling banyak adalah responden yang sudah bekerja selama kisaran waktu 3 - 6 tahun yaitu sebanyak 65% dan tertinggi ketiga berkisar antara 6 - 9 tahun sebanyak 30%, dan ketiga berkisar antara < 3 tahun sebanyak 5%. Lama bekerja pada sebuah perusahaan akan mempengaruhi tingkat keahlian yang berpengalaman seseorang dalam bekerja dibidangnya.

4.2. Bahasan Identifikasi dan Tujuan Penelitian

4.2.1. Kepuasan Kerja Pegawai PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor

Menurut Sutrisno (2011;73) Kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik karena manfaatnya baik bagi kepentingan individu, industri, maupun masyarakat. Bagi individu penelitian tentang sebab-sebab dan sumber-sumber kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup. Bagi industry, penelitian mengenai kepuasan kerja dilakukan dalam rangka usaha peningkatan produksi dan pengurangan biaya melalui perbaikan sikap dan tingkah laku karyawannya. Selanjutnya masyarakat tentu akan menikmati hasil kapasitas maksimum dari industri serta naiknya nilai manusia didalam konteks pekerjaan. Dibawah ini akan dijelaskan secara lebih terperinci mengenai apa saja indikator dari kepuasan kerja dan kinerja karyawan, di mana hasil dari setiap indikator akan mempunyai skor yang kemudian dari total skor tersebut akan di olah lebih lanjut dengan menggunakan program SPSS.

Maka dapat dilihat tanggapan responden mengenai variabel kepuasan kerja yang diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden melalui tabel berikut ini:

Tabel 16.

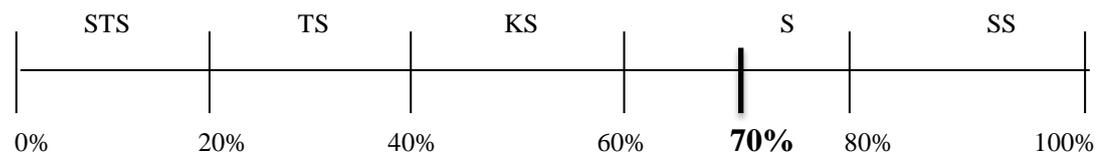
Pendapat responden mengenai pernyataan “pekerjaan yang menarik dan menantang (menambah kecerdasan dalam bekerja)”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	1	5	2,5%
Setuju	4	19	76	47,5%
Kurang Setuju	3	19	57	47,5%
Tidak Setuju	2	1	2	2,5%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		40	140	100%

Sumber : Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\% \\
 &= \frac{140}{5 \times 40} \times 100\% \\
 &= 70\%
 \end{aligned}$$



Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 19 responden atau 47,5% menjawab setuju, dan 19 responden atau 47,5% menjawab kurang setuju, 2,5% menjawab sangat setuju dan 2,5% menjawab sangat tidak setuju pada pernyataan “pekerjaan yang menarik dan menantang (menambah kecerdasan dalam bekerja)”. Yang artinya responden setuju bahwa pekerjaan yang menarik dan menantang dapat mendapat kecerdasan dalam bekerja walaupun sebagian responden menjawab kurang setuju, maka hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan.

Tabel 17.

Pendapat responden mengenai pernyataan “adanya kesempatan kreatif menjalankan pekerjaan”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	0	0	0%
Setuju	4	21	84	52,5%
Kurang Setuju	3	18	72	45%
Tidak Setuju	2	1	2	2,5%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		40	158	100%

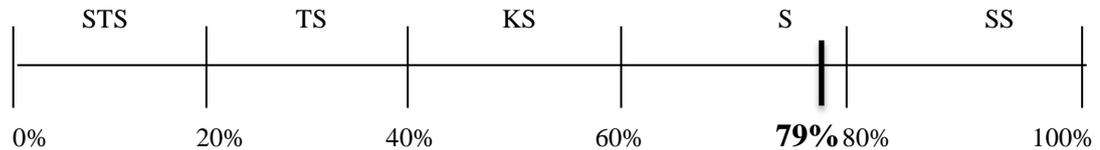
Sumber : Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{158}{5 \times 40} \times 100\%$$

$$= 79\%$$



Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 21 responden atau 52,5% menjawab setuju, dan 18 responden atau 45% menjawab kurang setuju, 2,5% menjawab tidak setuju pada pernyataan “adanya kesempatan kreatif menjalankan pekerjaan”. Yang artinya responden setuju bahwa dalam menjalankan pekerjaannya pegawai mendapatkan kesempatan berkreatif dalam tugasnya. Meskipun demikian maka hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan.

Tabel 18

Pendapat responden mengenai pernyataan “adanya kesempatan yang sama dalam menerima tanggung jawab”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	0	0	0%
Setuju	4	10	40	25%
Kurang Setuju	3	21	63	52,5%
Tidak Setuju	2	9	18	22,5%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		40	121	100%

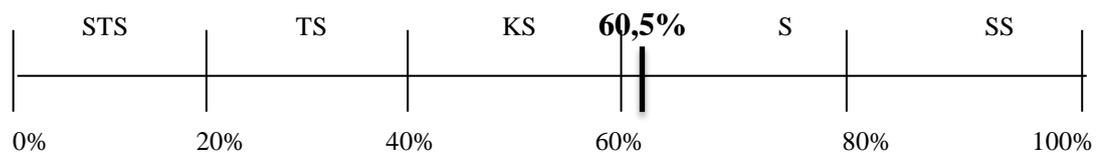
Sumber : Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{121}{5 \times 40} \times 100\%$$

$$= 60,5\%$$



Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 10 responden atau 25% menjawab setuju, dan 21 responden atau 52,5% menjawab kurang setuju, 22,5% menjawab tidak setuju pada pernyataan “adanya kesempatan yang sama dalam menerima tanggung jawab”. Yang artinya responden setuju bahwa dalam bekerja pegawai menerima kesempatan maupun tanggung jawab yang sama, meskipun demikian maka hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan.

Tabel 19

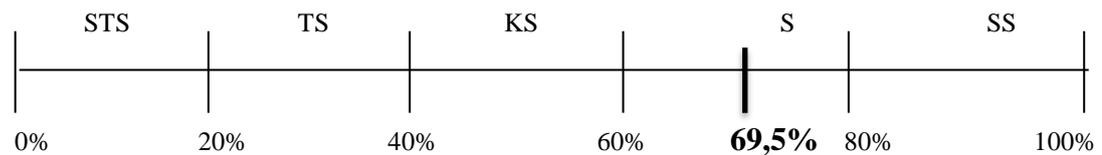
Pendapat responden mengenai pernyataan “adanya perkembangan karir di dalam pekerjaan ini”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	6	30	15%
Setuju	4	14	56	35%
Kurang Setuju	3	13	39	32,5%
Tidak Setuju	2	7	14	17,5%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		40	139	100%

Sumber : Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\% \\
 &= \frac{139}{5 \times 40} \times 100\% \\
 &= 69,5\%
 \end{aligned}$$



Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 6 responden atau 15% menjawab sangat setuju, dan 14 responden atau 35% menjawab setuju, dan 13 responden atau 32,5% menjawab kurang setuju, 17,5% menjawab tidak setuju pada pernyataan “adanya perkembangan karir di dalam pekerjaan ini”. Yang artinya responden setuju bahwa pekerjaan tersebut dapat mengembangkan karir didalam pekerjaan, walaupun sebagian responden menjawab kurang setuju dan tidak setuju, maka hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan.

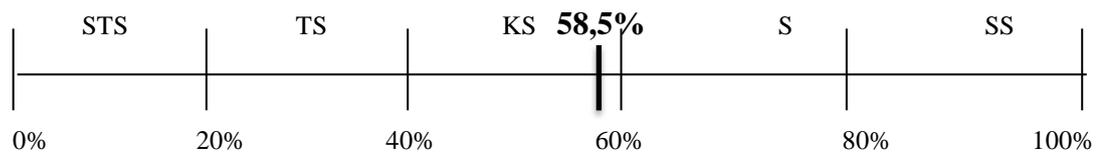
Tabel 20.
Pendapat responden mengenai pernyataan “gaji yang diterima saat ini cukup memadai dalam memenuhi kebutuhan dasar”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	0	0	0%
Setuju	4	8	32	20%
Kurang Setuju	3	20	60	50%
Tidak Setuju	2	12	24	30%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		40	116	100%

Sumber : Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\% \\
 &= \frac{116}{5 \times 40} \times 100\% \\
 &= 58\%
 \end{aligned}$$



Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 8 responden atau 20% menjawab setuju, dan 20 responden atau 50% menjawab kurang setuju, dan 12 responden atau 30% menjawab tidak setuju pada pernyataan “gaji yang diterima saat ini cukup memadai dalam memenuhi kebutuhan dasar”. Yang artinya sebagian responden kurang setuju bahwa gaji yang didapatkan saat ini tidak cukup untuk memenuhi kebutuhan dasar. Maka hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan.

Tabel 21.
Pendapat responden mengenai pernyataan “sistem imbalan yang ditetapkan oleh perusahaan sesuai dengan beban kerja”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	0	0	0%
Setuju	4	11	44	27,5%
Kurang Setuju	3	20	60	50%
Tidak Setuju	2	9	18	22,5%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		40	122	100%

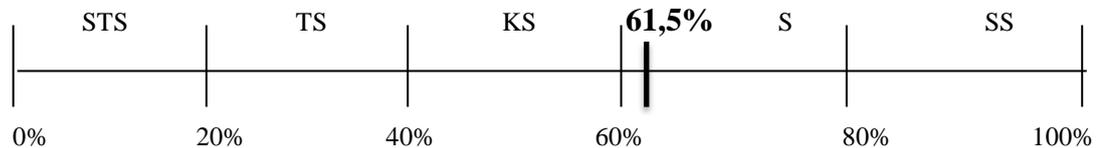
Sumber : Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{122}{5 \times 40} \times 100\%$$

$$= 61\%$$



Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 11 responden atau 27,5% menjawab setuju, dan 20 responden atau 50% menjawab kurang setuju, 9 responden menjawab tidak setuju pada pernyataan “sistem imbalan yang diterapkan oleh perusahaan sesuai dengan beban kerja”. Yang artinya responden menunjukkan kurang setuju bahwa perusahaan sudah membuat sistem imbalan sesuai dengan beban kerja pegawai, hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan.

Tabel 22.

Pendapat responden mengenai pernyataan “mendapatkan penghargaan apabila berprestasi”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	0	0	0%
Setuju	4	11	44	27,5%
Kurang Setuju	3	16	48	40%
Tidak Setuju	2	13	26	32,5%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		40	118	100%

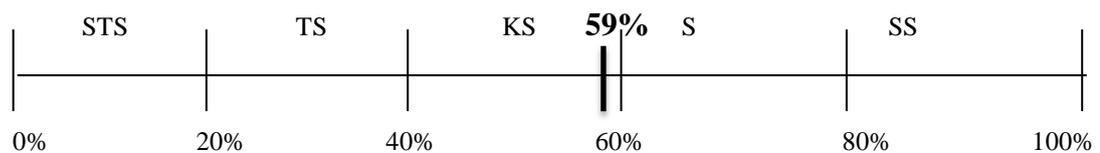
Sumber : Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{118}{5 \times 40} \times 100\%$$

$$= 59\%$$



Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 11 responden atau 27,5% menjawab setuju, dan 16 responden atau 40%

menjawab kurang setuju, 13 responden menjawab tidak setuju pada pernyataan “mendapatkan penghargaan apabila berprestasi”. Yang artinya responden menunjukkan kurang setuju bahwa perusahaan tidak memberikan penghargaan apapun apabila pegawai berprestasi dibidang pekerjaannya. Maka hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan.

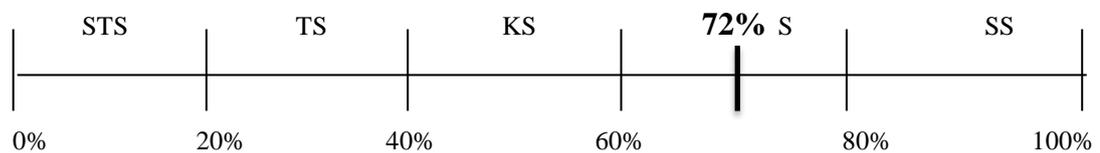
Tabel 23.
Pendapat responden mengenai pernyataan “diberikan kesempatan mengikuti pelatihan untuk menambah kemampuan dalam kerja”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	5	25	12,5%
Setuju	4	15	60	37,5%
Kurang Setuju	3	19	57	47,5%
Tidak Setuju	2	1	2	2,5%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		40	144	100%

Sumber : Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\% \\
 &= \frac{144}{5 \times 40} \times 100\% \\
 &= 72\%
 \end{aligned}$$



Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 5 responden atau 12,5% menjawab sangat setuju, 15 responden atau 37,5% menjawab setuju, dan 19 responden atau 47,5% menjawab kurang setuju dan 1 responden atau 2,5% menjawab tidak setuju pada pernyataan “diberikan kesempatan mengikuti pelatihan untuk menambah kemampuan dalam kerja” . Yang artinya responden menunjukkan pilihan setuju bahwa perusahaan memberikan kesempatan mengikuti pelatihan untuk menambah kemampuan kerja, walaupun demikian maka hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan.

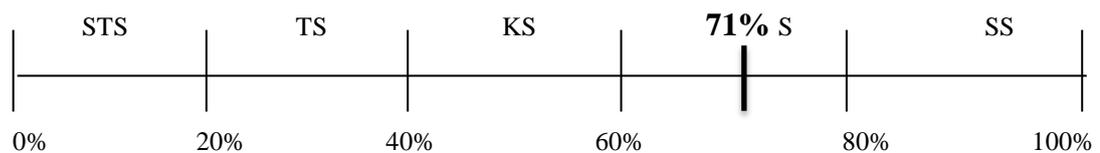
Tabel 24.
Pendapat responden mengenai pernyataan “adanya kesempatan promosi berdasarkan kinerja yang telah dilakukan”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	7	35	17,5%
Setuju	4	12	48	30%
Kurang Setuju	3	17	51	42,5%
Tidak Setuju	2	4	8	10%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		40	142	100%

Sumber: Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\% \\
 &= \frac{142}{5 \times 40} \times 100\% \\
 &= 71\%
 \end{aligned}$$



Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 7 responden atau 17,5% menjawab sangat setuju, 12 responden atau 30% menjawab setuju, dan 17 responden atau 42,5% menjawab kurang setuju dan 4 responden atau 10% menjawab tidak setuju pada pernyataan “adanya kesempatan promosi berdasarkan kinerja yang telah dilakukan”. Yang artinya responden menunjukkan pilihan setuju bahwa perusahaan memberikan kesempatan promosi berdasarkan kinerja pegawai, walaupun demikian maka hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan.

Tabel 25.
Pendapat responden mengenai pernyataan “adanya kesempatan promosi berdasarkan masa kerja”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	3	15	7,5%
Setuju	4	17	68	42,5%
Kurang Setuju	3	19	57	47,5%
Tidak Setuju	2	1	2	2,5%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		40	142	100%

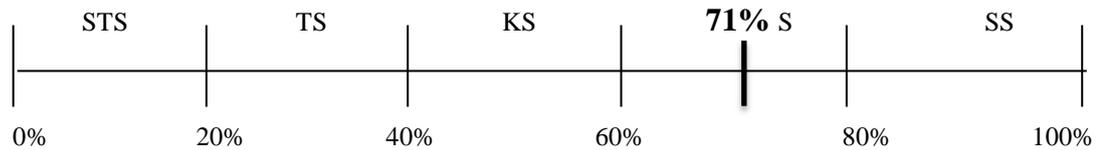
Sumber: Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{142}{5 \times 40} \times 100\%$$

$$= 71\%$$



Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 3 responden atau 7,5% menjawab sangat setuju, 17 responden atau 42,5% menjawab setuju, dan 19 responden atau 47,5% menjawab kurang setuju dan 1 responden atau 2,5% menjawab tidak setuju pada pernyataan “adanya kesempatan promosi berdasarkan masa kerja”. Yang artinya responden memiliki kesempatan promosi berdasarkan masa kerja pegawai, walaupun demikian maka hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan.

Tabel 26.

Pendapat responden mengenai pernyataan “atasan melakukan pengawasan kerja karyawan”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	0	0	0%
Setuju	4	10	40	25%
Kurang Setuju	3	9	27	22,5%
Tidak Setuju	2	21	42	52,5%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		40	109	100%

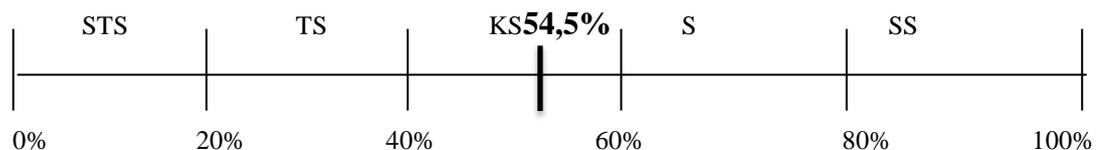
Sumber : Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{109}{5 \times 40} \times 100\%$$

$$= 54,5\%$$



Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 10 responden atau 25% menjawab setuju, dan 9 responden atau 22,5% menjawab kurang setuju dan 21 responden atau 52,5% menjawab tidak setuju pada pernyataan “atasan melakukan pengawasan kerja karyawan”. Yang artinya responden menunjukkan pilihan tidak setuju pada atasan yang melakukan pengawasan kerja pada pegawai. Maka hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan.

Tabel 27.

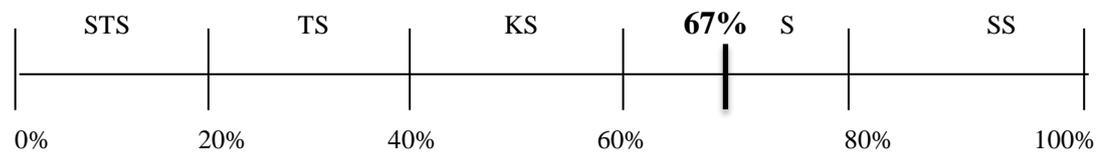
Pendapat responden mengenai pernyataan “atasan dapat memberi nasihat dan bantuan apabila karyawan dalam kesulitan”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	0	0	0%
Setuju	4	19	76	47,5%
Kurang Setuju	3	16	48	40%
Tidak Setuju	2	5	10	12,5%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		40	134	100%

Sumber: Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\% \\
 &= \frac{134}{5 \times 40} \times 100\% \\
 &= 67\%
 \end{aligned}$$



Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 19 responden atau 47,5% menjawab setuju, dan 16 responden atau 40% menjawab kurang setuju dan 5 responden atau 12,5% menjawab tidak setuju pada pernyataan “atasan dapat memberi nasihat dan bantuan apabila karyawan dalam kesulitan” . Yang artinya responden menunjukkan pilihan setuju bahwa atasan sering memberikan nasihat ataupun bantuan pada pegawai apabila mengalami kesulitan. Walaupun demikian maka hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan.

Tabel 28.

Pendapat responden mengenai pernyataan “atasan dapat berkomunikasi dengan baik pada karyawannya secara personal maupun dalam konteks pekerjaan”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	0	0	0%
Setuju	4	20	80	50%
Kurang Setuju	3	19	57	47,5%
Tidak Setuju	2	1	2	2,5%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0
Jumlah		40	139	100%

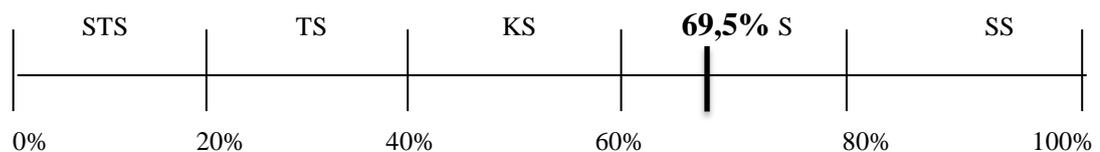
Sumber: Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{139}{5 \times 40} \times 100\%$$

$$= 69,5\%$$



Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 20 responden atau 50% menjawab setuju, dan 19 responden atau 47,5% menjawab kurang setuju dan 1 responden atau 2,5% menjawab tidak setuju pada pernyataan “atasan dapat berkomunikasi dengan baik pada karyawannya secara personal maupun dalam konteks pekerjaan” . Yang artinya responden menunjukkan pilihan setuju bahwa atasan dapat berkomunikasi dalam konteks personal maupun pekerjaan, walaupun demikian maka hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan.

Tabel 29.

Pendapat responden mengenai pernyataan “atasan memberikan kesempatan pada karyawan untuk berpartisipasi dalam mengambil keputusan pada pekerjaan mereka”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	0	0	0%
Setuju	4	18	72	45%
Kurang Setuju	3	16	48	40%
Tidak Setuju	2	6	12	15%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		40	132	100%

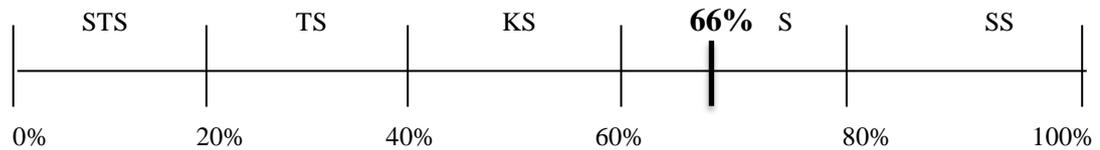
Sumber: Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{132}{5 \times 40} \times 100\%$$

$$= 66\%$$



Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan 18 responden atau 45% menjawab setuju, dan 16 responden atau 40% menjawab kurang setuju dan 6 responden atau 15% menjawab tidak setuju pada pernyataan “atasan memberikan kesempatan pada karyawan untuk berpartisipasi dalam mengambil keputusan pada pekerjaan mereka”. Yang artinya responden menunjukkan pilihan setuju bahwa atasan melibatkan pegawai dalam berpartisipasi mengambil keputusan pada pekerjaan mereka sendiri, walaupun demikian maka hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan.

Tabel 30.

Pendapat responden mengenai pernyataan “adanya sikap saling membantu antar rekan kerja”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	7	35	17,5%
Setuju	4	15	60	37,5%
Kurang Setuju	3	13	39	32,5%
Tidak Setuju	2	5	10	12,5%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		40	144	100%

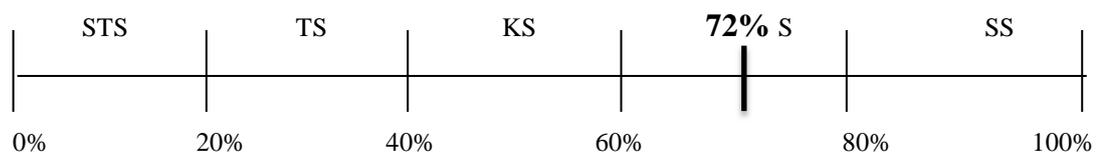
Sumber: Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{144}{5 \times 40} \times 100\%$$

$$= 72\%$$



Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 7 responden atau 17,5% menjawab sangat setuju, 15 responden atau 37,5% menjawab setuju, dan 13 responden atau 32,5% menjawab kurang setuju dan 5 responden atau 12,5% menjawab tidak setuju pada pernyataan “adanya sikap saling membantu antar rekan kerja” . Yang artinya responden menunjukkan pilihan sangat setuju bahwa adanya sikap saling membantu antar rekan kerja. Maka hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan.

Tabel 31.

Pendapat responden mengenai pernyataan “adanya komunikasi yang baik dengan rekan kerja”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	5	25	12,5%
Setuju	4	19	76	47,5%
Kurang Setuju	3	14	42	35%
Tidak Setuju	2	2	4	5%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		40	147	100%

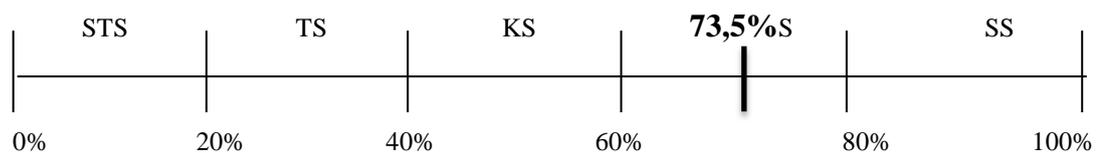
Sumber: Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{147}{5 \times 40} \times 100\%$$

$$= 73,5\%$$



Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 5 responden atau 12,5% menjawab sangat setuju, 19 responden atau 47,5% menjawab setuju, dan 14 responden atau 35% menjawab kurang setuju dan 2 responden atau 5% menjawab tidak setuju pada pernyataan “adanya komunikasi yang baik dengan rekan kerja” . Yang artinya responden menunjukkan pilihan setuju bahwa terdapat komunikasi yang baik antara rekan kerja, walaupun demikian maka hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan.

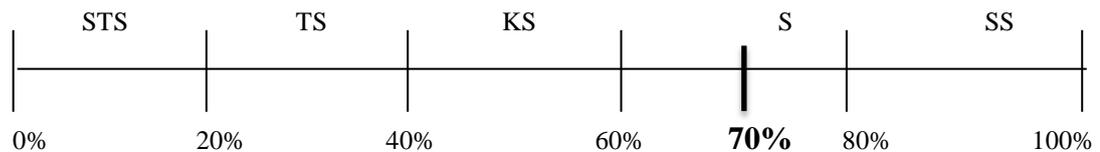
Tabel 32.
Pendapat responden mengenai pernyataan “rekan kerja selalu memberikan dukungan dan nasihat terkait dengan pekerjaan”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	2	10	5%
Setuju	4	17	68	42,5%
Kurang Setuju	3	20	60	50%
Tidak Setuju	2	1	2	2,5%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		40	140	100%

Sumber: Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\% \\
 &= \frac{140}{5 \times 40} \times 100\% \\
 &= 70\%
 \end{aligned}$$



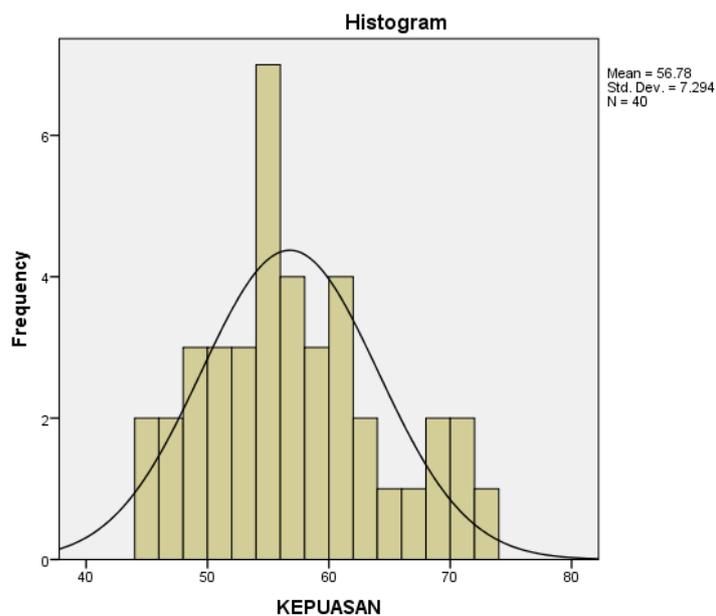
Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 2 responden atau 5% menjawab sangat setuju, 17 responden atau 42,5% menjawab setuju, dan 20 responden atau 50% menjawab kurang setuju dan 1 responden atau 2,5% menjawab tidak setuju pada pernyataan “rekan kerja selalu memberikan dukungan dan nasihat terkait dengan pekerjaan”. Yang artinya responden menunjukkan pilihan setuju bahwa adanya rekan kerja yang selalu memberikan dukungan dan nasihat terkait dengan pekerjaan, walaupun demikian maka hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan agar adanya peningkatan pada kepuasan pegawai.

Berdasarkan hasil rata-rata responden diatas, kemudian diolah kembali untuk mendapatkan kesimpulan secara deskriptif untuk variabel kepuasan kerja (X), dengan perhitungan menggunakan SPSS versi 23 untuk menganalisa hasil distribusi frekuensi dan mendapatkan kesimpulan secara deskriptif mengenai variabel x yaitu kepuasan kerja. Maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 33.
Hasil Stasistik Kepuasan Kerja
Statistics

KEPUASAN		
N	Valid	40
	Missing	0
Mean		56.78
Std. Error of Mean		1.153
Median		55.50
Mode		55
Std. Deviation		7.294
Variance		53.204
Skewness		.442
Std. Error of Skewness		.374
Kurtosis		-.396
Std. Error of Kurtosis		.733
Range		27
Minimum		45
Maximum		72
Sum		2271

Sumber: Output SPSS 23



Sumber: Output, SPSS 23

Gambar 9.

Histogram Kepuasan Kerja Pegawai

Hasil tersebut menunjukkan bahwa rata-rata empirik kepuasan kerja berdasarkan pernyataan yang bisa dijawab rata-ratanya adalah 56,78 dengan *range* 27 dan total skor sebesar 2271. Untuk mengetahui kepuasan kerja yang ada pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor maka untuk mengetahui hasil pengolahan data, hasil dari rata-rata empirik dibandingkan dengan rata-rata teoritis sebagai berikut :

$$\text{Skor Teoritis } X = \frac{1 \cdot 17 + 5(17)}{2} = 51$$

Berdasarkan hasil tersebut, maka diketahui bahwa skor rata-rata empirik sebesar 56,78 dan skor rata-rata teoritis sebesar 51. Skor rata-rata empirik lebih besar daripada skor rata-rata teoritis, sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor relative baik.

4.2.2. Kinerja Pegawai PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor

Kinerja merupakan penggunaan kemampuan seseorang dengan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan berdasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan waktu selama periode tertentu. Hasil dari segala tindakan yang dilakukan atau tidak dilakukan karyawan tersebut secara kualitas dan kuantitas dalam pelaksanaan tugasnya didasari tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dapat disimpulkan bahwa kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dapat ditampilkan atau penampilan kerja seseorang karyawan. Kualitas dan kuantitas kinerja seseorang dapat diukur dari hasil kerja, hasil tugas, atau hasil kegiatan dalam kurun waktu tertentu yang dihasilkan dan dipengaruhi oleh stress kerja, kepuasan kerja, dan sebagainya. Di mana hasil dari setiap indikator akan mempunyai skor yang kemudian dari total skor tersebut akan di olah lebih lanjut dengan menggunakan program SPSS. Maka dapat dilihat tanggapan responden mengenai variabel kinerja pegawai yang diperoleh dari hasil kuesioner yang disebarkan kepada responden melalui tabel berikut ini:

Tabel 34.

Pendapat responden mengenai pernyataan “pegawai memiliki kemampuan yang baik”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	0	0	0%
Setuju	4	7	28	17,5%
Kurang Setuju	3	22	66	55%
Tidak Setuju	2	11	22	27,5%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		40	116	100%

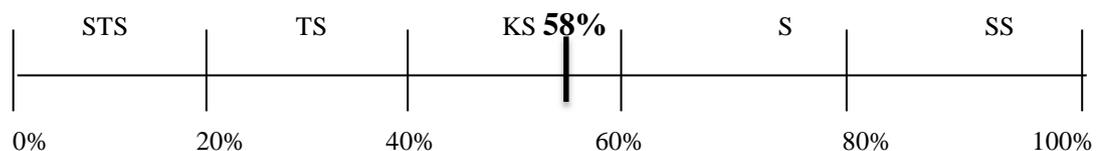
Sumber: Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{116}{5 \times 40} \times 100\%$$

$$= 58\%$$



Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 7 responden atau 17,5% menjawab setuju, dan 22 responden atau 55% menjawab kurang setuju dan 11 responden atau 27,5% menjawab tidak setuju pada pernyataan “pegawai memiliki kemampuan yang baik” . Yang artinya responden menunjukkan pilihan kurang setuju bahwa adanya kemampuan yang baik yang dimiliki pegawai, maka hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan.

Tabel 35.
Pendapat responden mengenai pernyataan “pegawai memiliki keterampilan yang baik”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	0	0	0%
Setuju	4	8	32	20%
Kurang Setuju	3	20	60	50%
Tidak Setuju	2	12	24	30%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		40	116	100%

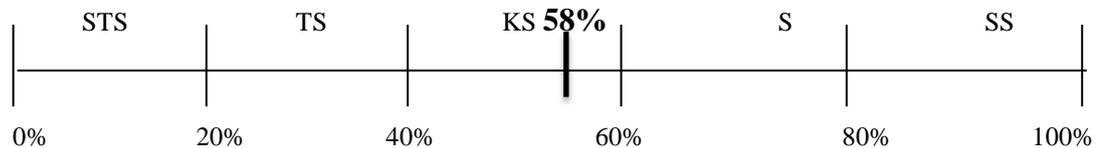
Sumber: Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{116}{5 \times 40} \times 100\%$$

$$= 58\%$$



Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 8 responden atau 20% menjawab setuju, dan 20 responden atau 50% menjawab kurang setuju dan 12 responden atau 30% menjawab tidak setuju pada pernyataan “pegawai memiliki keterampilan yang baik”. Yang artinya responden menunjukkan pilihan kurang setuju bahwa adanya keterampilan yang baik yang dimiliki pegawai, yang menandakan penurunan kinerja diakibatkan pegawai yang belum terampil, maka hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan.

Tabel 36.

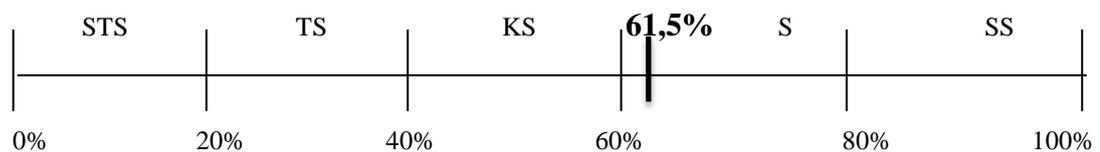
Pendapat responden mengenai pernyataan “perusahaan memiliki standar yang baik”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	0	0	0%
Setuju	4	15	60	37,5%
Kurang Setuju	3	13	39	32,5%
Tidak Setuju	2	12	24	30%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		40	123	100%

Sumber: Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\% \\
 &= \frac{123}{5 \times 40} \times 100\% \\
 &= 61,5\%
 \end{aligned}$$



Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 15 responden atau 37,5% menjawab setuju, dan 13 responden atau 32,5% menjawab kurang setuju dan 12 responden atau 30% menjawab tidak setuju pada pernyataan “perusahaan memiliki standar yang baik”. Yang artinya responden menunjukkan pilihan setuju bahwa perusahaan belum memiliki standar yang baik, maka dari itu hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan.

Tabel 37.

Pendapat responden mengenai pernyataan “kecepatan kerja pegawai dalam menjalankan tugasnya sudah baik”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	7	35	17,5%
Setuju	4	12	48	30%
Kurang Setuju	3	20	60	50%
Tidak Setuju	2	1	2	2,5%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		40	145	100%

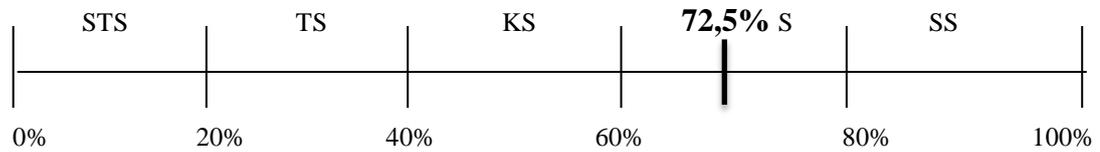
Sumber: Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{145}{5 \times 40} \times 100\%$$

$$= 72,5\%$$



Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 7 responden atau 17,5% menjawab sangat setuju, 12 responden atau 30% menjawab setuju, dan 20 responden atau 50% menjawab kurang setuju dan 1 responden atau 2,5% menjawab tidak setuju pada pernyataan “kecepatan kerja pegawai dalam menjalankan tugasnya sudah baik”. Yang artinya responden menunjukkan pilihan setuju bahwa pegawai sudah memiliki kecepatan yang baik dalam mengerjakan pekerjaannya, walaupun demikian maka hal itu harus menjadi perhatian bagi perusahaan.

Tabel 38.

Pendapat responden mengenai pernyataan “pegawai yang mencapai target”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	9	45	22,5%
Setuju	4	8	32	20%
Kurang Setuju	3	18	54	45%
Tidak Setuju	2	5	10	12,5%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		40	141	100%

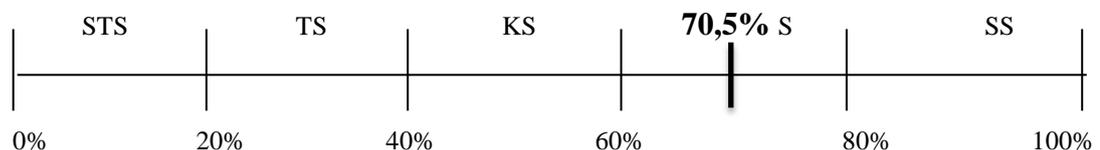
Sumber: Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{141}{5 \times 40} \times 100\%$$

$$= 70,5\%$$



Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 9 responden atau 22,5% menjawab sangat setuju, 8 responden atau 20% menjawab setuju, dan 18 responden atau 45% menjawab kurang setuju dan 5 responden atau 12,5% menjawab tidak setuju pada pernyataan “pegawai yang mencapai target”. Yang artinya responden menunjukkan pilihan setuju bahwa pegawai

sudah mencapai target dalam mengerjakan pekerjaannya, walaupun demikian maka hal itu harus menjadi perhatian bagi perusahaan.

Tabel 39.
Pendapat responden mengenai pernyataan “pekerjaan diselesaikan dengan tepat waktu”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	0	0	0%
Setuju	4	8	32	20%
Kurang Setuju	3	8	24	20%
Tidak Setuju	2	24	48	60%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		40	104	100%

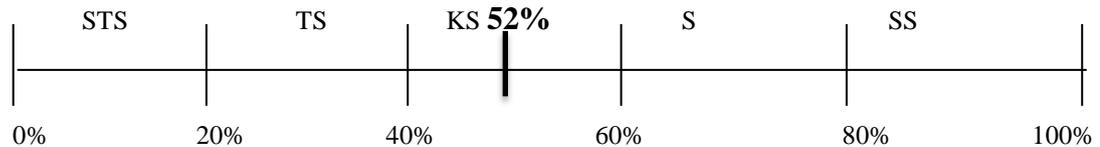
Sumber: Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{104}{5 \times 40} \times 100\%$$

$$= 52\%$$



Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel di atas, dapat disimpulkan sebanyak 8 responden atau 20% menjawab setuju, 8 responden atau 20% menjawab kurang setuju, dan 24 responden atau 60% menjawab tidak setuju pada pernyataan “pekerjaan diselesaikan dengan tepat waktu”. Yang artinya responden menunjukkan pilihan kurang setuju bahwa pekerjaan diselesaikan dengan tepat waktu, hal itu harus mengakibatkan penurunan kinerja pegawai. Maka dari itu hal tersebut harus menjadi perhatian bagi perusahaan.

Tabel 40.
Pendapat responden mengenai pernyataan “datang kerja tepat waktu seperti yang telah ditetapkan”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	0	0	0%
Setuju	4	19	76	47,5%
Kurang Setuju	3	16	48	40%
Tidak Setuju	2	5	10	12,5%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		40	134	100%

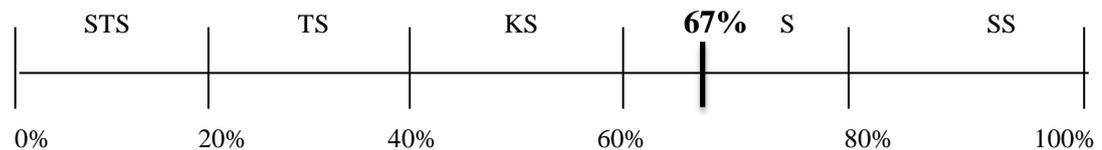
Sumber: Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{134}{5 \times 40} \times 100\%$$

$$= 67\%$$



Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 19 responden atau 47,5% menjawab setuju, 16 responden atau 40% menjawab kurang setuju, dan 5 responden atau 12,5% menjawab tidak setuju pada pernyataan “dating kerja tepat waktu seperti yang telah ditetapkan”. Yang artinya responden menunjukkan pilihan setuju bahwa pegawai selalu datang tepat waktu walaupun sebagian responden menjawab kurang setuju. Maka dari itu hal tersebut harus menjadi perhatian bagi perusahaan.

Tabel 41.

Pendapat responden mengenai pernyataan “waktu yang diberikan sesuai dengan prosedur”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	0	0	0%
Setuju	4	19	76	47,5%
Kurang Setuju	3	20	60	50%
Tidak Setuju	2	1	2	2,5%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		40	138	100%

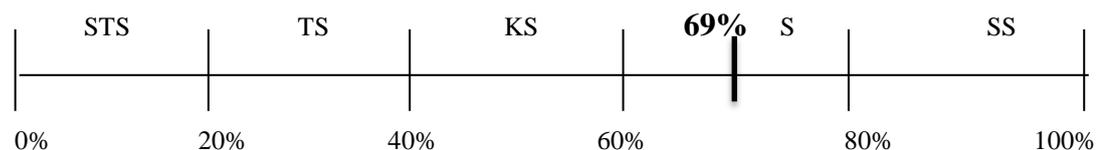
Sumber: Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{138}{5 \times 40} \times 100\%$$

$$= 69\%$$



Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 19 responden atau 47,5% menjawab setuju, 20 responden atau 50% menjawab kurang setuju, dan 1 responden atau 2,5% menjawab tidak setuju pada

pernyataan “waktu yang diberikan sesuai dengan prosedur”. Yang artinya responden menunjukkan pilihan setuju bahwa waktu yang diberikan belum sesuai dengan prosedur, hal itu harus menjadi perhatian bagi perusahaan.

Tabel 42.

Pendapat responden mengenai pernyataan “pelaksanaan peraturan perusahaan oleh pegawai”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	0	0	0%
Setuju	4	9	36	22,5%
Kurang Setuju	3	15	45	37,5%
Tidak Setuju	2	13	26	32,5%
Sangat Tidak Setuju	1	3	0	0%
Jumlah		40	107	100%

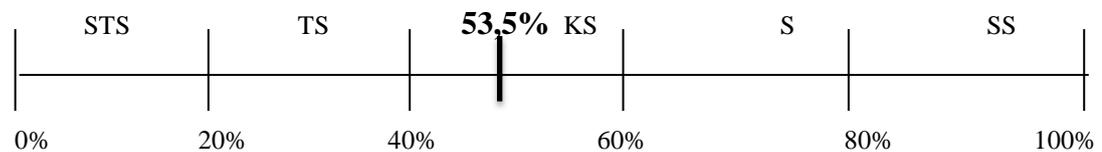
Sumber: Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{107}{5 \times 40} \times 100\%$$

$$= 53,5\%$$



Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 9 responden atau 22,5% menjawab setuju, 15 responden atau 37,5% menjawab kurang setuju, dan 13 responden atau 32,5% menjawab tidak setuju pada pernyataan “pelaksanaan peraturan perusahaan oleh pegawai”. Yang artinya responden menunjukkan pilihan kurang setuju bahwa pelaksanaan peraturan perusahaan oleh pegawai, maka dari itu hal tersebut harus menjadi perhatian bagi perusahaan.

Tabel 43.

Pendapat responden mengenai pernyataan “tanggung jawab untuk melaksanakan pekerjaan”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	6	30	15%
Setuju	4	17	68	42,5%
Kurang Setuju	3	16	48	40%
Tidak Setuju	2	1	2	2,5%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		40	148	100%

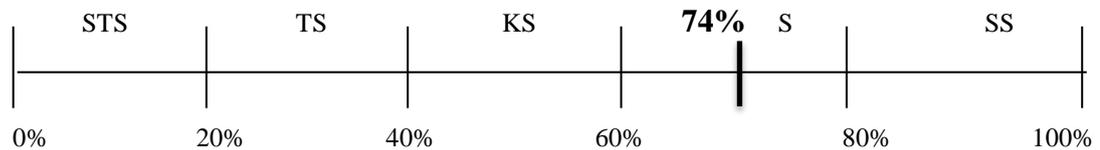
Sumber: Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{148}{5 \times 40} \times 100\%$$

$$= 74\%$$



Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 6 responden atau 15% menjawab sangat setuju, 17 responden atau 42,5% menjawab setuju, dan 16 responden atau 40% menjawab kurang setuju, dan 1 responden atau 2,5% menjawab tidak setuju pada pernyataan “tanggung jawab untuk melaksanakan pekerjaan”. Yang artinya responden menunjukkan pilihan setuju bahwa tanggung jawab untuk dilaksanakannya pekerjaan. Walaupun seperti itu hal tersebut harus diperhatikan oleh pihak perusahaan.

Tabel 44.

Pendapat responden mengenai pernyataan “komitmen kerja pegawai baik dengan perusahaan”

Keterangan	Skor	Jumlah Responden (Orang)	Skor Total	Persentase
Sangat Setuju	5	1	5	2,5%
Setuju	4	18	72	45%
Kurang Setuju	3	20	60	50%
Tidak Setuju	2	1	2	2,5%
Sangat Tidak Setuju	1	0	0	0%
Jumlah		40	139	100%

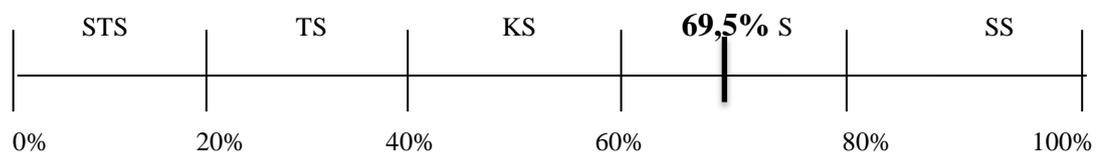
Sumber: Kuesioner, diolah 2018

Tanggapan total responden :

$$= \frac{\text{Skor total hasil jawaban responden}}{\text{Jumlah skor ideal untuk seluruh item}} \times 100\%$$

$$= \frac{139}{5 \times 40} \times 100\%$$

$$= 69,5\%$$



Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel diatas, dapat disimpulkan sebanyak 1 responden atau 2,5% menjawab sangat setuju, 18 responden atau 45% menjawab setuju, dan 20 responden atau 50% menjawab kurang setuju, dan 1 responden atau 2,5% menjawab tidak setuju pada pernyataan “komitmen kerja pegawai baik dengan perusahaan”. Yang artinya responden menunjukkan pilihan

setuju bahwa pegawai memiliki komitmen yang baik pada perusahaan. Maka dari itu hal tersebut harus diperhatikan oleh pihak perusahaan.

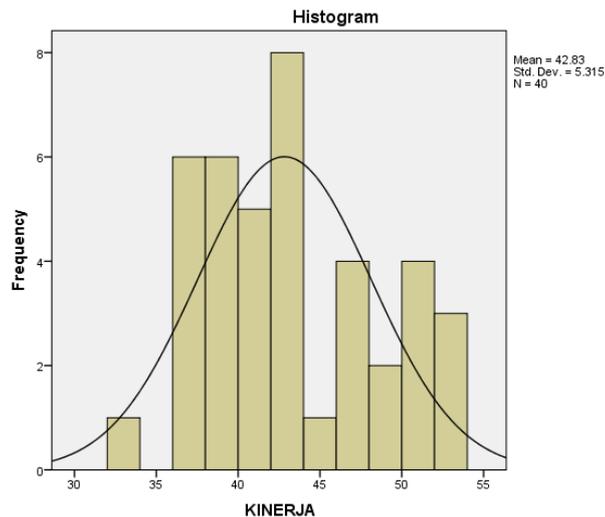
Berdasarkan hasil rata-rata responden diatas, kemudian diolah kembali untuk mendapatkan kesimpulan secara deskriptif untuk variabel kinerja pegawai (Y), dengan perhitungan menggunakan SPSS versi 23 untuk menganalisa hasil distribusi frekuensi dan mendapatkan kesimpulan secara deskriptif mengenai variabel Y yaitu kinerja pegawai. Maka diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 45.
Hasil Kinerja Pegawai
Statistics

KINERJA		
N	Valid	40
	Missing	0
Mean		42.83
Std. Error of Mean		.840
Median		42.00
Mode		39 ^a
Std. Deviation		5.315
Variance		28.251
Skewness		.373
Std. Error of Skewness		.374
Kurtosis		-.805
Std. Error of Kurtosis		.733
Range		20
Minimum		33
Maximum		53
Sum		1713

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Sumber: Output, SPSS 23



Sumber: Output SPSS 23

Gambar 10.
Histogram Kinerja Pegawai

Hasil tersebut menunjukkan bahwa rata-rata empirik kepuasan kerja berdasarkan pernyataan yang bisa dijawab rata-ratanya adalah 42,83 dengan *range* 20 dan total

skor sebesar 1713. Untuk mengetahui Kinerja Pegawai yang ada pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor maka untuk mengetahui hasil pengolahan data, hasil dari rata-rata empirik dibandingkan dengan rata-rata teoritis sebagai berikut :

$$\text{Skor Teoritis } X = \frac{1 \cdot 13 + 5(13)}{2} = 39$$

Berdasarkan hasil tersebut, maka diketahui bahwa skor rata-rata empiris sebesar 42,83 dan skor rata-rata teoritis sebesar 39. Skor rata-rata empirik lebih besar daripada skor rata-rata teoritis, sehingga dapat dikatakan bahwa kinerja pegawai pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor relatif baik.

4.3. Analisis kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor

4.3.1. Analisis Koefisien Korelasi *Product Moment*

Berikut akan dilakukan analisis koefisien korelasi untuk mengetahui hubungan antara variabel kepuasan kerja dengan kinerja pegawai pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dengan menggunakan uji korelasi *product moment* dengan jumlah responden sebanyak 40 orang.

Tabel 46.
Analisis Koefisien Koerelasi *Product Moment*
Correlations

		KEPUASAN	KINERJA
KEPUASAN	Pearson Correlation	1	.887**
	Sig. (1-tailed)		.000
	N	40	40
KINERJA	Pearson Correlation	.887**	1
	Sig. (1-tailed)	.000	
	N	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Sumber: Output SPSS 23

Berdasarkan tabel diatas yang merupakan hasil perhitungan dengan menggunakan *software* SPSS Versi 23, dapat diketahui bahwa besarnya *product moment* adalah $r = 0,887$. Dengan mengacu pada tabel koefisien korelasi, artinya kepuasan kerja dengan kinerja karyawan pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor mempunya hubungan yang sangat kuat. Kemudian nilai $r = 0,887 > 0$ artinya telah terjadi hubungan yang linier positif, yaitumakin besar variabel kepuasan kerja maka semakin besar variabel kinerja pegawai. Selain itu, hal ini berarti H_0 ditolak yang artinya kepuasan kerja mempunyai hubungan yang nyata atau signifikan terhadap kinerja pegawai.

Tabel 47.
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval	Persentase	Tingkat Validitas
0,800 – 1,000	0,887	Sangat Tinggi
0,600 – 0,799		Tinggi
0,400 – 0,599		Cukup Tinggi
0,200 – 0,399		Rendah
0,000 – 0,199		Sangat Rendah

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka dapat diartikan kepuasan kerja yang terdapat di PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor memiliki hubungan yang sangat tinggi pada kinerja pegawai.

4.3.2. Analisis Koefisien Determinasi

Diketahui dari perhitungan *product moment* bahwa nilai korelasi $r = 0,887$. Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar persentase kontribusi kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai dapat diperoleh dengan menggunakan rumus koefisien determinasi dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} KD &= r^2 \times 100\% \\ KD &= (0,887)^2 \times 100\% \\ KD &= 78,6769\% \\ KD &= 79\% \text{ (dibulatkan)} \end{aligned}$$

Hasil dari analisis koefisien determinasi tersebut diketahui bahwa nilai KD adalah $r^2 = 79\%$. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja memberikan kontribusi terhadap kinerja karyawan sebesar 79%, sedangkan sisanya 21% dipengaruhi oleh faktor lain selain kepuasan kerja.

4.3.3. Uji Hipotesis Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui apakah hipotesis yang dibuat dapat diterima atau ditolak dan apakah hubungan kepuasan kerja dengan kinerja pegawai, maka dilakukan uji hipotesis koefisien korelasi.

a. Hipotesa Statistik

$H_0 : \rho \leq 0$ = Tidak terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor

$H_1 : \rho > 0$ = Terdapat hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor

b. Mencari nilai t_{tabel}

Mencari t_{tabel} dilakukan dengan menggunakan signifikansi 5% atau $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan $df = n - 2$ atau $df = 40 - 2 = 38$, maka dapat diperoleh t_{tabel} 1,685.

c. Menentukan t_{hitung}

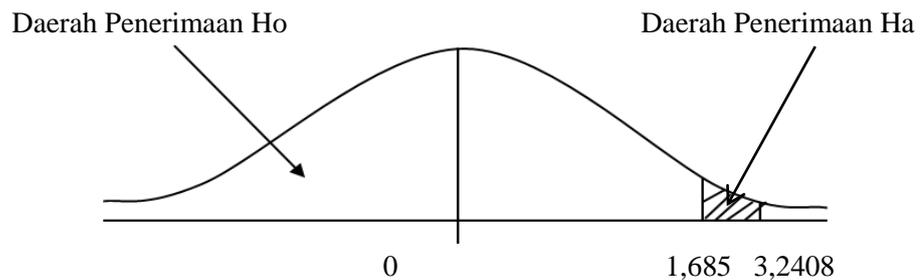
$$t_h = r_s \frac{\sqrt{n-2}}{1-r^2}$$

$$t_h = 0,887 \frac{\sqrt{40-2}}{1-0,887^2}$$

$$t_h = 0,887 \sqrt{13,3495}$$

$$t_h = 3,2408$$

d. Kurva



Gambar 11

Kurva Hasil Pengujian Hipotesis Korelasi

Nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,2408 > 1,685$) artinya maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

4.3.4. Hubungan Fungsional

Berikut ini dilakukan analisis hubungan fungsional dengan menggunakan *software* SPSS versi 23 untuk mengetahui fungsi penduga antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

Tabel 48.

Hubungan Fungsional Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Pegawai
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.121	3.122		1.961	.057
Kepuasan Kerja	.646	.055	.887	11.853	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Pegawai

Sumber: Output SPSS 23

Berdasarkan hasil analisis data koefisien korelasi dengan hasil $r_s = 0,887$ dan koefisien determinasi $r^2 = 79\%$. Maka, hal ini mengandung arti bahwa 79% varian yang terjadi pada kinerja pegawai dapat dijelaskan oleh varians kepuasan kerja dengan fungsi penduga $\hat{Y} = 6,121 + 0,646X$. fungsi penduga ini artinya yaitu apabila terjadi kenaikan satu satuan untuk kepuasan kerja akan diikuti kenaikan terhadap kinerja pegawai sebesar 0,646 satuan.

4.4. Pembahasan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan kerja PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor
Diketahui secara umum bahwa kepuasan kerja pada bagian pembaca meter PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor sudah cukup baik. Hasil ini diketahui berdasarkan skor nilai empirik sebesar 56,78 dan skor rata-rata teoritis sebesar 51. Skor rata-rata empirik lebih besar daripada skor rata-rata teoritis, dapat diartikan bahwa rata-rata jawaban responden atas pernyataan pada instrumen kepuasan kerja atau variabel X yaitu ($56,78 > 51$) jika secara teori hasilnya adalah relatif baik.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai pembaca meter pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor
Diketahui bahwa kinerja pegawai pada bagian pembaca meter PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor sudah cukup baik. Hal ini diketahui berdasarkan skor nilai empirik sebesar 42,83 dan skor rata-rata teoritis sebesar 39. Skor rata-rata empirik lebih besar daripada skor rata-rata teoritis, dapat diartikan bahwa rata-rata jawaban responden atas pernyataan pada instrumen kinerja pegawai atau variabel Y yaitu ($42,83 > 39$) jika secara teori hasilnya adalah relatif baik.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis hubungan kepuasan kerja dengan kinerja pegawai pembaca meter pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor
Berdasarkan perhitungan statistik, diperoleh hasil bahwa terdapat hubungan positif yang sangat kuat antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai pembaca meter pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dengan $r_s = 0,887$. Dengan mengacu pada tabel koefisien korelasi, artinya kepuasan kerja dengan kinerja pegawai pembaca meter pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor mempunyai hubungan yang sangat kuat. Hal ini lah yang menyebabkan mengapa kepuasan kerja memiliki kontribusi sebesar 79% terhadap kinerja pegawai. Kemudian, hasil dari analisis hubungan fungsional, diperoleh fungsi penduga antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai $\hat{Y} = 6,121 + 0,646X$. fungsi penduga tersebut mengandung arti bahwa apabila terjadi kenaikan satu satuan untuk kepuasan kerja maka akan diikuti kenaikan kinerja terhadap kinerja pegawai sebesar 0,646 satuan.

4.5. Interpretasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor dengan menggunakan responden sebanyak 40 pegawai tentang hubungan kepuasan dengan kinerja pegawai. Penulis mendapatkan hasil bahwa terdapat hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai. Berdasarkan perhitungan korelasi antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai, diperoleh hasil koefisien korelasi sebesar 0,887 dan koefisien determinasi sebesar 0,79. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai, dan kepuasan kerja memberikan kontribusi yang cukup

besar bagi kinerja pegawai pembaca meter pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

Dari hasil penelitian ini, dapat diinterpretasikan bahwa kepuasan kerja merupakan cerminan dari hasil kinerja yang di hasilkan oleh pegawai pembaca meter. Apabila pegawai dengan tingkat kepuasan yang rendah maka hasil kinerja pegawai pun juga rendah, begitu juga sebaliknya apabila tingkat kepuasan kerja pegawai tinggi maka hasil kinerja yang dihasilkan pegawai juga tinggi. Seperti menurut Handoko dalam Edy Sutrisno (2009;74) kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaan mereka.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan dalam penelitian tersebut kesimpulan yang dapat diambil tentang kepuasan kerja dengan kinerja pegawai bagian pembaca meter pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor adalah sebagai berikut:

1. Diketahui secara umum bahwa kepuasan kerja pada bagian pembaca meter PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor sudah cukup baik. Hasil ini diketahui berdasarkan skor nilai empirik sebesar 56,78 dan skor rata-rata teoritis sebesar 51. Skor rata-rata empirik lebih besar daripada skor rata-rata teoritis, dapat diartikan bahwa rata-rata jawaban responden atas pernyataan pada instrumen kepuasan kerja atau variabel X yaitu ($56,78 > 51$) jika secara teori hasilnya adalah relatif baik.
2. Diketahui bahwa kinerja pegawai pada bagian pembaca meter PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor sudah cukup baik. Hal ini diketahui berdasarkan skor nilai empirik sebesar 42,83 dan skor rata-rata teoritis sebesar 39. Skor rata-rata empirik lebih besar daripada skor rata-rata teoritis, dapat diartikan bahwa rata-rata jawaban responden atas pernyataan pada instrumen kinerja pegawai atau variabel Y yaitu ($42,83 > 39$) jika secara teori hasilnya adalah relatif baik.
3. Terdapat hubungan yang positif antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis koefisien korelasi *product moment* diperoleh $r = 0,887$ artinya bahwa hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai pada bagian pembaca meter PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor mempunyai hubungan positif yang sangat kuat.

Hasil dari analisis koefisien determinasi diperoleh $R (r^2) = 0,79$ yang berarti bahwa kepuasan kerja memberikan kontribusi terhadap kinerja pegawai sebesar 79% sedangkan sisanya 21% dipengaruhi oleh faktor lain selain kepuasan kerja. Dengan hubungan fungsional $\hat{Y} = 6,121 + 0,646X$. fungsi penduga ini artinya yaitu apabila terjadi kenaikan satu satuan untuk kepuasan kerja akan diikuti kenaikan terhadap kinerja pegawai sebesar 0,646 satuan.

Hasil uji hipotesis koefisien korelasi menunjukkan t hitung $>$ t tabel yaitu ($3,2408 > 1,685$) artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai pada bagian pembaca meter PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor.

5.2. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dikemukakan, maka saran yang penulis ajukan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan disarankan :

1. Agar pihak perusahaan lebih memberikan perhatian serta pertimbangan bagi kepuasan kerja para pegawai sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai dengan baik, kepuasan kerja yang diberikan perusahaan bisa dengan cara memberikan upah / gaji sesuai dengan beban kerja yang didapat pegawai serta memberikan kesempatan promosi bagi para pegawai.
2. Agar pihak perusahaan khususnya bagian sumber daya manusia lebih memperhatikan kinerja pegawai dan mengevaluasi lagi target dan sasaran dengan tepat, apabila perusahaan menginginkan peningkatan kinerja pada pegawai maka pihak perusahaan lebih memberikan strategi untuk peningkatan kinerja dengan benar.
3. Disarankan kepada para pegawai lebih termotivasi dan semangat dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan perusahaan, agar kepuasan kerja pegawai meningkat dan dapat meningkatkan pula kinerja yang dihasilkan pegawai lebih baik. Cara peningkatan semangat dan motivasi pegawai dapat dilakukan dengan cara mendatangkan motivator yang berkompeten di bidangnya, hal ini dimaksudkan agar meningkatkan kinerja pegawai baik masa kini maupun masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- As'ad, Moh. (2003), *Psikologi Industri Seri Sumber Daya Manusia*, Liberty, Yogyakarta
- Arikunto. (2010). *Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktek*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi (2013), *Prosedur Penilaian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Rineka Cipta
- Alex. S. Nitisemito, (2006), *Manajemen Personalia, Manajemen Sumber Daya Manusia*, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta : Elangga.
- Chairizal, Tedy Novianto, et.al. (2014). *Pengaruh Stres dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Ibu dan Anak Eria Bunda Pekanbaru*. Jurnal Ekonomi. Vol. 1 No. 2 Hlm. 14.
- Dessler, Gary (2008), *Human Resource Management, (edisi delapan)*. Indeks. Jakarta
- Dessler, Gary (2010), *Human Resource Management, Jilid 1, (edisi sepuluh)*. Indeks. Jakarta
- Dewi, Hanggraeni. (2012), *Manajemen Sumber Daya Manusia. Editor: Muhammad Irfan Syaebani*. Jakarta : Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Edy Sutrisno (2009), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama, Jakarta, Kencana Prenada Media Group
- Edy Sutrisno (2010), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, Jakarta, Kencana Prenada Media Group
- Edy Sutrisno (2011), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Ketiga, Jakarta, Kencana Prenada Media Group
- Edy Sutrisno (2012), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta
- Gilmer, B. Von Haller, (2009) *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama*, Jakarta, Kencana Prenada Media Grup
- Hariandja, Marhot. T.E. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, Dan Peningkatan Produktifitas Pegawai*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Hasibuan, Malayu (2007), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Sembilan, Jakarta, PT. Bumi Aksara

- Hasibuan, Malayu (2011), *MANAJEMEN: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta, PT. Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu (2014), *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Revisi) Jakarta, PT. Bumi Aksara
- Hani, Handoko T (2012), *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Edisi Kelima, Yogyakarta, BPFE
- Huang, C. (2012). *A Multidimensional Analysis Of Ethical Climate, Job Satisfaction, Organizational Comitment, And Organizational Citizenship Behavior*.
- Irham, Fahmi (2013), *Perilaku Organisasi Teori, Aplikasi Dan Kasus*. Bandung : CV. Alfabeta
- Luthans, Fred (2006), *Perilaku Organisasi*, Edisi 10, Jilid 1 dan 2, (Alih Bahasa V.A. Yuwono, dkk), Yogyakarta, Edisi Bhasa Indonesia
- Manulang ,M. (2008), *Manajemen Personalia*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press.
- Mangkunegara, Anwar Prabu (2011), *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung, PT. Remaja Rosdakarya.
- Munandar, Ashar Sunyoto (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung. PT. Remaja Puskakarya
- Ma'ruf Abdullah (2014), *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, Yogyakarta, Aswaja Pressindo.
- Michael Amstrong, (2006), *Strategic Human Resource Management – A guide to action*. Edisi 3, London : Kogan Page
- McShane and Von Glinow (2010), *Organization Behavior Emerging Knowledge an Practice for the Real Word*, New York, McGraw Hill Companies, Inc
- Nelson, D.L dan Quick, 2006, *Organizational Behavior Foundations Realities and Challenges*, Thompson South Western, United States of America.
- Notoadmodjo, Soekidjo (2009). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Robbins, Stephen P (2007), *Perilaku Organisasi*, (Terjemahan: Benjamin Molan) Jakarta, PT. Indeks, Kelompok Gramedia.
- Siagian Sondang P (2006), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, PT. Bumi Aksara
- Suparno Eko Widodo (2015), *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Suwatno, Priansa. Donni (2011), *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi Public Dan Bisnis*. Bandung : CV ALFABETA

Sugiyono (2011), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV ALFABETA

Sugiyono (2012), *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : CV ALFABETA

Sugiyono (2013), *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung : CV ALFABETA

Sugiyono (2014), *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : CV ALFABETA

Sugiyono (2015), *Statistika untuk Penelitian*, Bandung, CV ALFABETA.

Sugiyono (2016), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung, CV ALFABETA.

Wirawan (2009), *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Salemba Empat.

Jurnal / Skripsi :

Astri Indah Puji Lestari. 2012. *Hubungan Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan Tetap (Non Managerial) PT. Asuransi Jiwa Recapital*. Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Niaga-Ekstensi Khusus Sumber Daya Manusia .

Sulistyo Budi Utomo. 2010. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Berkat Karya Cipta Nusantara*. Surabaya . Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.

Maryam Nurul Aini. 2015. *Hubungan antara motivasi kerja dengan kepuasan kerja karyawan pt. sampoerna printpack, cakung , Jakarta timur*

Dwi Cahyani. 2017. *Pengaruh kepuasan kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai rumah sakit oku muhammadiyah Yogyakarta unit II*. Fakultas Ekonimi. Jurusan Manajemen. Universitas Negeri Yogyakarta