



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai di
PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat

Skripsi

Oleh

Nadhira Ghassani

2013320113

Bandung

2017



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai di
PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat

Skripsi

Oleh

Nadhira Ghassani

2013320113

Pembimbing

Dr. Nia Juliawati, Dra, M.Si.

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi



Nama : Nadhira Ghassani
Nomor Pokok : 2013320113
Judul : Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai di PT PLN
(Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Selasa, 11 Juli 2017
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota
Dr. Theresia Gunawan, M.M., M.Phil.

: 


Sekretaris

Dr. Nia Juliawati, Dra. M.Si.

: 

Anggota

Marihot Tua Effendi, Drs., M.Si.

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.



Surat Pernyataan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nadhira Ghassani

NPM : 2013320113

Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai di
PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apa pun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui apabila pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 18 Juli 2017



Nadhira Ghassani

ABSTRAK

Nama : Nadhira Ghassani
NPM : 2013320113
Judul : Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai di PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat

PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat merupakan perusahaan penyedia listrik di Provinsi Jawa Barat yang berada di bidang jasa untuk pelayanan pelanggan. Sehingga bidang jasa ini berkaitan dengan kepuasan dari pelanggan serta pegawai itu sendiri dimana dapat berhubungan dengan kinerja pegawai yang dihasilkan.

Penelitian ini dilakukan di PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa ini terletak di Jalan Asia Afrika No. 63 Braga, Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40111. Saat ini jumlah pegawai mencapai 227 orang, dan diambil sampel *Probability Sampling* jenis *proportionate stratified random sampling* sebesar 70 orang melalui rumus Slovin.

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja dan kinerja pegawai serta menganalisis hubungan kepuasan kerja dengan kinerja pegawai di PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat.

Jenis penelitian ini adalah korelasional. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan pengumpulan data penyebaran kuesioner dan wawancara. Penelitian ini menggunakan korelasi *Rank Spearman* (5%), jenis penelitian kuantitatif. Pengukuran kepuasan kerja menggunakan *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ) yang dikembangkan Weiss et al (2010) dengan 3 dimensi dan 20 indikator.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan kepuasan kerja di PT PLN Disjabar yang didasari konsep Weiss et al (2010) terkategori tinggi, kinerja pegawai pun terkategori tinggi, dan menurut ketentuan Sugiyono (2014) terdapat hubungan rendah positif secara signifikan sebesar 0,303. Dimensi intrinsik (0,361) dibuktikan lebih berperan dibandingkan dimensi ekstrinsik (0,282).

Saran untuk perusahaan ini, pertama, sebaiknya atasan memberi perhatian khusus kepada pegawainya untuk mengetahui kebutuhan dari masing – masing orang agar kemudian dapat memberikan pengakuan yang sesuai dengan harapan pegawai. Untuk rekan kerja sebaiknya mengetahui pentingnya apresiasi kepada sesama rekannya. Kedua, perusahaan sebaiknya memperhatikan pelatihan/diklat untuk diadakan minimal 3 kali setahun, dan ketiga, memperhatikan bentuk penghargaan lain untuk memotivasi pegawai.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Kinerja Pegawai, Hubungan antara Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai

ABSTRACT

Name : Nadhira Ghassani

NPM : 2013320113

Title : *The Relationship between Work Satisfaction and Employee Performance at PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat, in Bandung*

PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat is a provider company of electricity in West Java Province which is in the field of services for customer service. This field of service is related to the satisfaction of the customer and the employee itself which has a connection with the performance of the employee.

There search was conducted at PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat. The company is located at Jalan Asia Afrika No. 63 Braga, Sumur Bandung, Bandung City, West Java 40111. Currently the number of employees reached 227 people, and the samples was taken from the probability sampling proportionate stratified random sampling type from 70 people through the Slovin formula. The purpose of this research is to determine the level of job satisfaction with employee performance in PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat. The type of this research is correlational. The method of this research is survey method with data collecting through questioner and interviews. This research is using Rank Spearman correlation (5%), type of quantitative research. Measurement of job satisfaction using Minessota Satisfaction Questionnaree (MSQ) developed by Weiss et al (2010) with 3 dimension and 20 indicators.

The result of this research indicates job satisfaction in PT PLN Disjabar, based on the concept of Weiss, was categorized high, and also the employee performance was categorized high, and according to the provisions of Sugiyono (2014) there is a positive low relationship significantly by 0,303. Intrinsic dimensions (0,361) proved to be more important than extrinsic dimensions (0,282).

Suggestions for this company are, first, the boss should give special attention to employees to know the needs of each person so that he will able to provide recognition in accordance with the expectations of employees. For colleagues, they should know the importance of appreciation to other colleagues. Second, the company should pay more attention to training which can held at least 3 times a year, and third, pay attention to other forms of rewards to motivate the employees.

Keywords: *Job Satisfaction, Employee Performance, The Relationship between Job Satisfaction and Employee Performance*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya hingga kini, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga senantiasa terlimpah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarganya, sahabat – sahabatnya, hingga kepada umatnya sampai akhir zaman. Aamiin.

Laporan penelitian (skripsi) ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Universitas Katolik Parahyangan. Judul yang penulis ajukan adalah “**Hubungan Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai di PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat**”.

Dalam proses penulisan, penyusunan, dan penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, doa, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis dengan tulus hati ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dr. Pius Sugeng Prasetyo, Drs., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
3. Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si, selaku Ketua Program Ilmu Administrasi Bisnis.
4. Dr. Nia Juliawati, Dra., M.Si, sebagai dosen pembimbing penulis. Terimakasih banyak untuk bimbingan, kesabaran, saran dan masukannya dalam proses penyusunan skripsi hingga selesai.
5. Dr. Urip Santoso, Drs., S.E., M.M., Ak., CA., sebagai dosen wali penulis.
6. Mamah dan Papah yang telah membesarkan, mendidik, dan membimbing penulis hingga saat ini. Terima kasih banyak atas kasih sayang dan pengorbanannya serta telah bersedia mencurahkan waktunya untuk mendoakan, membantu, memberi dukungan, memberi saran dan kritik yang

7. membangun, berdiskusi, dan lain – lain. Semoga selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan panjang umur. Doa penulis tidak akan pernah terputus.
8. Keluarga Suhud termasuk Nenek dan Aki, terima kasih banyak untuk selalu mendoakan dan mendukung penulis untuk kelancaran proses penyusunan dan penyelesaian skripsi.
9. Keluarga Sahmudi, yang juga selalu mendoakan, menyemangati, dan memberi bantuan untuk proses penyusunan dan penyelesaian skripsi. Terima kasih banyak.
10. Seluruh pihak PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat, terima kasih telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian, dan telah bersedia berpartisipasi mengisi kuesioner dan wawancara.
11. Ibu Eka, sebagai orang yang telah membimbing penulis dalam proses penyusunan skripsi, dan pengumpulan data di PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat. Terima kasih banyak telah bersedia meluangkan waktu untuk terus membimbing penulis.
12. Teman – teman seperjuangan seminar hingga skripsi, Angelina, Finanda, dan Dani. Terima kasih atas bantuan dan dukungannya.
13. Mahasiswi 3,5 Tahun, teman – teman UNPAR yang telah menyemangati, membantu, dan mewarnai hari – hari penulis selama di kampus, Adila, Mutia, Marsya, Fira, Bepy, Marcella, Ayu, dan Cellie. Terima kasih banyak.
14. Galih, terima kasih banyak telah memberi bantuan dan dukungan moril dan materil kepada penulis dalam proses penyelesaian skripsi.
15. NAFAAS, terima kasih banyak Audri, Fika, Allya, Asti, dan Sanity, keluarga dari SMP yang sudah bersahabat hingga ± 8 tahun yang suka saling dukung, saling mendoakan, saling merindukan, dan saling sebagainya. Terima kasih semangatnya.
16. Anti Mainstream, terima kasih Aisha, (Alm.) Prana, Firhan, Karim, Reyhan, Ival sepupu – sepupu yang saling menyemangati untuk sekolah, kuliah, dan skripsi.

17. Chairmate's, terima kasih Merilla, Dhea, dan Mute, temen sebangku SMA yang walau saling jauh dan saling sibuk tapi masih bisa meluangkan waktu untuk bertemu dan menyemangati untuk sidang dan wisuda.
18. Iman, temen dari SMA yang telah berangsur menjadi sahabat curhat, terima kasih doa dan dukungan untuk mengingatkan mengerjakan skripsi dan segera sidangnya.
19. Nanet, temen main yang belum lama kenal tapi langsung deket dan suka curhat dan telah lebih dahulu wisuda, terima kasih doa dan semangatnya ya.
20. Teman – teman Administrasi Bisnis 2013 lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuan, doa, dan dukungannya.
21. NF's, terima kasih Fadjrin, Gita, dan Lusiya, temen – temen les yang telah berbagi cerita dan pengalaman yang luar biasa.
22. Berbagai pihak lain yang telah membantu, mendukung atau memberi dorongan secara langsung maupun tidak langsung serta berbagi pengalaman pada proses penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih banyak.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dibawah sempurna disebabkan segala keterbatasan yang ada. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk upaya penyempurnaan skripsi ini. Semoga laporan penelitian ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkannya.

Bandung, 18 Juli 2017

Nadhira Ghassani

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pembatasan Masalah.....	5
1.3 Perumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Objek Penelitian	8
1.7 Sistematika Penulisan	9
BAB II KERANGKA TEORI.....	11
2.1 Kepuasan Kerja	11
2.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja	11
2.1.2 Fungsi Kepuasan Kerja	12
2.1.3 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	13
2.1.4 Indikator Kepuasan Kerja.....	15
2.1.5 Teori Kepuasan Kerja	17
2.1.6 Cara Mengukur Kepuasan Kerja.....	20
2.2 Kinerja Pegawai.....	25

2.2.1 Pengertian Kinerja	25
2.2.2 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	26
2.2.3 Dimensi Kinerja Pegawai	28
2.2.4 Pengertian Penilaian Kinerja	29
2.2.5 Tujuan Penilaian Kinerja.....	30
2.2.6 Metode Penilaian Kinerja Pegawai	32
2.3 Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	42
3.1 Lokasi dan Objek Penelitian	42
3.2 Metode Penelitian	42
3.2.1 Jenis Penelitian	42
3.2.2 Pendekatan Penelitian	43
3.3 Metode / Teknik Pengumpulan Data	43
3.4 Unit Analisis, Populasi, dan Sampel.....	44
3.4.1 Unit Analisis	44
3.4.2 Populasi	44
3.4.3 Sampel.....	45
3.5 Operasional Variabel	48
3.6 Model Penelitian.....	58
3.7 Teknik Analisis Data	60
BAB IV OBJEK PENELITIAN.....	63
4.1 Sejarah Singkat PT Perusahaan Listrik Negara (Persero).....	63
4.2 Profil Perusahaan PT PLN Kantor Distribusi Jawa Barat	65
4.2.1 Sejarah Singkat PT PLN Kantor Distribusi Jawa Barat.....	65
4.2.2 Wilayah Kerja PT PLN Kantor Distribusi Jawa Barat.....	67
4.3 Visi, Misi dan Motto Perusahaan	69
4.3.1 Visi	69
4.3.4 Maksud dan Tujuan Perseroan.....	69
4.4 Aktivitas Perusahaan.....	69
4.5 Struktur Organisasi Perusahaan.....	72
4.6 Uraian Jabatan	73
4.7 Produk.....	84

4.7.1 Listrik Prabayar.....	84
4.7.2 Ubah Daya Online.....	86
BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	87
5.1 Karakteristik Responden di PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat	90
5.1.1 Jenis Kelamin Responden	90
5.1.2 Usia Responden	91
5.1.3 Status Responden	92
5.1.4 Tingkat Pendidikan Responden	93
5.1.5 Masa Kerja Responden.....	94
5.2 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	95
5.2.1 Uji Validitas.....	95
5.2.2 Uji Reliabilitas	99
5.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Kerja di PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat.....	101
5.3.1 Aktivitas	102
5.3.2 Kemandirian	108
5.3.3 Variasi	114
5.3.4 Nilai – Nilai Moral.....	119
5.3.5 Pelayanan Sosial	124
5.3.6 Pemanfaatan Kemampuan	131
5.3.7 Kemahiran	137
5.3.8 Tanggung Jawab	143
5.3.9 Kreativitas.....	149
5.3.10 Pengakuan.....	155
5.3.11 Prestasi.....	159
5.3.12 Status Sosial.....	165
5.3.13 Hubungan dengan Atasan.....	171
5.3.14 Kemampuan Teknik Atasan	176
5.3.15 Keamanan	182
5.3.16 Otoritas	188
5.3.17 Kebijaksanaan Perusahaan	193
5.3.18 Kompensasi	199
5.3.19 Kondisi Kerja.....	204

5.3.20 Rekan Kerja	210
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	240
6.1 Kesimpulan	240
6.2 Saran	252
DAFTAR PUSTAKA	254
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Makna Kategori Kepuasan PT PLN (Persero).....	6
Tabel 2.1	Interpretasi Skala dan Makna Nilai Kuesioner Kepuasan Kerja ...	25
Tabel 2.2	Jadwal Masing - Masing Tahap SMUK.....	35
Tabel 3.1	Operasional Variabel Kepuasan Kerja (X).....	50
Tabel 3.2	Operasional Variabel Kinerja Pegawai (Y).....	55
Tabel 3.3	Makna Nilai Korelasi Spearman (Sugiyono, 2014).....	61
Tabel 4.1	Pengelola Wilayah dan Komposisi PLN.....	67
Tabel 5.1	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	90
Tabel 5.2	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia	91
Tabel 5.3	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Status Pernikahan .	93
Tabel 5.4	Distribusi Frekuensi Berdasarkan Tingkat Pendidikan	93
Tabel 5.5	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Masa Kerja	95
Tabel 5.6	Hasil Uji Validitas Instrumen	96
Tabel 5.7	Hasil Uji Validitas Instrumen (Lanjutan)	97
Tabel 5.8	Hasil Uji Validitas Instrumen (Lanjutan)	98
Tabel 5.9	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	99
Tabel 5.10	Pilihan dan Skor Kuesioner	100
Tabel 5.11	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pikiran atau Perasaan atas Aspek Aktivitas	102
Tabel 5.12	Perhitungan Garis Kontinum Aspek Aktivitas	103
Tabel 5.13	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pikiran atau Perasaan atas Aspek Kemandirian	106
Tabel 5.14	Perhitungan Garis Kontinum Aspek Kemandirian	112
Tabel 5.15	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pikiran atau Perasaan atas Aspek Varias	115
Tabel 5.16	Perhitungan Garis Kontinum Aspek Variasi	117
Tabel 5.17	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pikiran atau Perasaan atas Aspek Nilai – Nilai Moral.....	119
Tabel 5.18	Perhitungan Garis Kontinum Aspek Nilai – Nilai Moral.....	122

Tabel 5.19	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pikiran atau Perasaan atas Aspek Pelayanan Sosia	125
Tabel 5.20	Perhitungan Garis Kontinum Aspek Pelayanan Sosial	129
Tabel 5.21	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pikiran atau Perasaan atas Aspek Pemanfaatan Kemampuan.....	132
Tabel 5.22	Perhitungan Garis Kontinum Aspek Pemanfaatan Kemampuan .	135
Tabel 5.23	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pikiran atau Perasaan atas Aspek Kemahiran	138
Tabel 5.24	Perhitungan Garis Kontinum Aspek Kemahiran	141
Tabel 5.25	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pikiran atau Perasaan atas Aspek Tanggung Jawab	143
Tabel 5.26	Perhitungan Garis Kontinum Aspek Tanggung Jawab	147
Tabel 5.27	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pikiran atau Perasaan atas Aspek Kreativitas	150
Tabel 5.28	Perhitungan Garis Kontinum Aspek Kreativitas	153
Tabel 5.29	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pikiran atau Perasaan atas Aspek Pengakuan	155
Tabel 5.30	Perhitungan Garis Kontinum Aspek Pengakuan	157
Tabel 5.31	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pikiran atau Perasaan atas Aspek Prestasi	160
Tabel 5.32	Perhitungan Garis Kontinum Aspek Prestasi	163
Tabel 5.33	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pikiran atau Perasaan atas Aspek Status Sosial	165
Tabel 5.34	Perhitungan Garis Kontinum Aspek Status Sosial.....	168
Tabel 5.35	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pikiran atau Perasaan atas Aspek Hubungan dengan Atasan	171
Tabel 5.36	Perhitungan Garis Kontinum Aspek Hubungan dengan Atasan..	174
Tabel 5.37	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pikiran atau Perasaan atas Aspek Kemampuan Teknik Atasan	176
Tabel 5.38	Perhitungan Garis Kontinum Aspek Kemampuan Teknis Atasan.....	179
Tabel 5.39	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pikiran atau Perasaan atas Aspek Keamanan.....	182
Tabel 5.40	Perhitungan Garis Kontinum Aspek Keamanan	186

Tabel 5.41	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pikiran atau Perasaan atas Aspek Otoritas	188
Tabel 5.42	Perhitungan Garis Kontinum Aspek Otoritas	191
Tabel 5.43	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pikiran atau Perasaan atas Aspek Kebijaksanaan Perusahaan	194
Tabel 5.44	Perhitungan Garis Kontinum Aspek Kebijaksanaan Perusahaan	197
Tabel 5.45	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pikiran atau Perasaan atas Aspek Kompensasi	199
Tabel 5.46	Perhitungan Garis Kontinum Aspek Kompensasi	202
Tabel 5.47	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pikiran atau Perasaan atas Aspek Kondisi Kerja.....	205
Tabel 5.48	Perhitungan Garis Kontinum Aspek Kondisi Kerja.....	208
Tabel 5.49	Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Pikiran atau Perasaan atas Aspek Rekan Kerja.....	210
Tabel 5.50	Perhitungan Garis Kontinum Aspek Rekan Kerja	213
Tabel 5.51	Pilihan dan Skor Kuesioner Kinerja Pegawai.....	217
Tabel 5.52	Kriteria Penilaian Kinerja.....	219
Tabel 5.53	Distribusi Frekuensi Kinerja Pegawai.....	219

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Sketsa Pikiran Penelitian	58
Gambar 3.2	Model Penelitian	59
Gambar 4.1	Wilayah Unit – Unit Pelaksana PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.....	68
Gambar 5.1	Garis Kontinum Aspek Aktivitas.....	107
Gambar 5.2	Garis Kontinum Aspek Kemandirian.....	113
Gambar 5.3	Garis Kontinum Aspek Variasi.....	118
Gambar 5.4	Garis Kontinum Aspek Nilai – Nilai Moral	123
Gambar 5.5	Garis Kontinum Aspek Pelayanan Sosial.....	130
Gambar 5.6	Garis Kontinum Aspek Pemanfaatan Kemampuan	136
Gambar 5.7	Garis Kontinum Aspek Kemahiran.....	142
Gambar 5.8	Garis Kontinum Aspek Tanggung Jawab.....	148
Gambar 5.9	Garis Kontinum Aspek Kreativitas	154
Gambar 5.10	Garis Kontinum Aspek Pengakuan	158
Gambar 5.11	Garis Kontinum Aspek Prestasi.....	164
Gambar 5.12	Garis Kontinum Aspek Status Sosial	170
Gambar 5.13	Garis Kontinum Aspek Hubungan dengan Atasan	175
Gambar 5.14	Garis Kontinum Aspek Kemampuan Teknik Atasan.....	181
Gambar 5.15	Garis Kontinum Aspek Keamanan	187
Gambar 5.16	Garis Kontinum Aspek Otoritas.....	192
Gambar 5.17	Garis Kontinum Aspek Kebijakan Perusahaan.....	198
Gambar 5.18	Garis Kontinum Aspek Kompensasi.....	203
Gambar 5.19	Garis Kontinum Aspek Kondisi Kerja	209
Gambar 5.20	Garis Kontinum Aspek Rekan Kerja.....	214

DAFTAR LAMPIRAN

Hasil (<i>output</i>) SPSS Korelasi per Dimensi Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai.....	xv
Hasil (<i>output</i>) SPSS Korelasi Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai	xvi
Kuesioner Penelitian Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai	xvii
Tabel Induk	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Melihat perkembangan era masa kini yang sangat cepat, seperti dengan adanya revolusi serta kemajuan teknologi dan komunikasi, perusahaan – perusahaan besar maupun kecil dituntut untuk melakukan penyesuaian atau adaptasi dengan situasi dan kondisi perubahan tersebut sekaligus meningkatkan daya saingnya demi menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Termasuk pula kemajuan teknologi yang kini akan sangat berpengaruh terhadap penerapan keseharian di perusahaan. Tentu saja, dengan berubahnya penerapan keseharian di perusahaan, maka akan secara otomatis mengubah sistem, pola, cara, sikap, perilaku, dan proses perusahaan dalam menjalankan bisnisnya. Untuk mempelajari atau bahkan mengerti pola– polanya dalam suatu perusahaan agar kemudian mematangkan persiapan atau perbaikan kelangsungan kedepannya, maka diperlukan sistem pengelolaan dalam hal perilaku pegawai di dalam organisasi tersebut.

Pegawai atau anggota organisasi mengambil peranan utama sebagai komponen penting dalam penentuan maju mundurnya perusahaan, bahkan menentukan tinggi rendahnya daya saing sebuah perusahaan. Mengingat tujuan perusahaan yang mencari keuntungan (*profit oriented*), maka diperlukan pegawai yang memenuhi kriteria dan mampu untuk mengerjakan tugas – tugas yang diberikan agar tujuan tersebut dapat tercapai. Namun kriteria serta kemampuan

mengerjakan tugas pun tidak cukup untuk melancarkan proses bisnis. Perusahaan harus memperhatikan kepuasan dari pegawai organisasi karena rasa puas tersebut akan tercermin ke dalam kinerjanya. Pihak perusahaan tentu menginginkan pegawai organisasinya memiliki kinerja yang tinggi.

Seperti menurut Robbins dan Judge (2007), yang menyatakan *“bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang lebih puas cenderung lebih efektif bila dibandingkan organisasi yang mempunyai karyawan yang kurang puas,”* maka menjelaskan bahwa kepuasan kerja pegawai akan menjadi aset yang penting bagi perusahaan demi terciptanya kinerja yang baik sehingga menjadikan perusahaan yang efektif.

Ruang lingkup dalam perilaku organisasi membahas mengenai bagaimana sikap, sifat, perilaku pekerja atau pegawai di dalam organisasinya, entah yang berhubungan dengan atasan, rekan, lingkungan kerja, maupun sifat pekerjaannya. Salah satu pembahasan dari perilaku organisasi ialah kepuasan kerja dan kinerja pegawai.

Kepuasan kerja ialah perasaan positif atau perasaan senang yang dirasakan oleh pegawai dalam bekerja yang timbul karena faktor – faktor tertentu yang mempengaruhi sesuai kondisi pekerjaannya. Pegawai yang memiliki kepuasan ini tentu akan mendorong dalam meningkatkan semangat kerjanya yang kemudian akan menuju pada produktivitas yang maksimal. Pihak perusahaan perlu memperhatikan hal ini, karena jika terdapat dukungan lebih dari perusahaan, maka pegawai tersebut akan lebih termotivasi karena diberikan sarana yang mempermudahnya dalam memperoleh kepuasan. Kepuasan yang dihasilkan tidak

hanya mempengaruhi pegawai itu sendiri dan juga perusahaan, namun juga akan memberi efek atau dampak secara tidak langsung terhadap masyarakat yang menikmati pelayanan dari perusahaan. Karena logisnya, jika pegawai puas atau senang dalam mengerjakan pekerjaannya, maka hasil atau prestasinya dalam bekerja akan baik sehingga pegawai otomatis akan berkontribusi terhadap perusahaan dan menciptakan efisiensi dan efektivitas bagi perusahaan, dan masyarakat yang menikmati pelayanan perusahaan akan merasa puas.

Sedangkan kinerja pegawai ialah hasil atau *output* dari suatu proses (August W. Smith, 1982). Hasil atau *output* tersebut dicapai jikalau pegawai melakukan tugas yang diberikan oleh perusahaan dengan baik dan penuh tanggung jawab. Oleh karena itu seringkali terdapat penilaian kinerja untuk melihat dan kemudian mengevaluasi agar kemudian pegawai tersebut dapat mempertahankan atau meningkatkan kinerjanya menjadi lebih tinggi kedepannya nanti. Perusahaan pasti memiliki visi, misi, dan tujuan serta sasarannya sendiri. Dalam hal ini, kinerja akan sangat membantu atau bahkan berpengaruh dalam kenaikan kinerja perusahaan dengan rangka mencapai visi, misi, tujuan, dan sasaran, namun satu sisi kinerja pegawai dapat menurunkan kinerja perusahaan jika tidak diperhatikan dengan baik.

Perusahaan besar, menengah, dan kecil pasti akan menghadapi persaingan antar satu sama lain yang dimana hal tersebut tidak akan mengherankan lagi. Persaingan tersebut tentu dihadapi pula oleh perusahaan penyedia listrik. Seperti jenisnya, tentu tujuan perusahaan ini ialah bergerak di bidang pelayanan yang

menyediakan listrik ke seluruh Indonesia hingga ke pelosok – pelosok yang membutuhkan aliran listrik seperti PT PLN (Persero).

PT PLN (Persero) ini ialah perusahaan penyedia listrik di Indonesia yang penulis jadikan sebagai objek penelitian. Selain merupakan perusahaan yang vital atau penting dan strategis dimana semua orang pasti mengetahui perusahaan besar ini, PT PLN tidak hanya berorientasi terhadap keuntungan semata melainkan mengakomodasi pelayanan masyarakat luas pula. Perusahaan ini juga mengandalkan kecanggihan sistem dan teknologi, dan mampu menampung hingga 41.000 orang karyawan yang tersebar di seluruh Indonesia. Sehingga tak heran, PT PLN memiliki jaringan yang luas di Indonesia. PT PLN (Persero) ini memiliki banyak unit yang dibagi menjadi 7 bagian yaitu, PLN Wilayah & Distribusi, PLN Pembangkitan, PLN Transmisi, PLN Penyaluran & Pusat Pengatur Beban, PLN Unit Induk Proyek (UIP), PLN Unit Penunjang, dan Anak Perusahaan. Penulis akan membahas di bagian PLN Wilayah & Distribusi yang di dalamnya terdapat PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat. Awalnya, PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat ini bergabung dengan Banten. Namun sejak tanggal 2 Oktober 2015, berdasarkan Keputusan Direksi PT PLN (Persero) No. 0079.P/DIR/2015, PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat & Banten resmi dipisah.

PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat ini menjangkau lebih dari 45.466 km² dengan daya kontrak 20,4 GVA yang meliputi Provinsi Jawa Barat sehingga PLN Disjabar ini merupakan Unit PLN terbesar di Indonesia. Pelanggan yang mencapai 11 juta atau 22% dari jumlah pelanggan PLN secara nasional menggambarkan kepuasan pelanggan yang terbilang cukup banyak sehingga

menggunakan jasa pelayanan PLN Distribusi Jawa Barat (<http://www.pln.co.id/disjabar/?p=62>). Selain itu, PT PLN memiliki hasil tingkat *employee engagement* sebesar 79 masuk ke dalam kategori baik, yang menjadi dasar atau faktor dari kepuasan kerja. Menurut Laporan Keuangan (Triwulanan) PT PLN (Persero), menggambarkan kinerja yang meningkat dan baik dilihat dari data PT PLN (Persero) terbaru tanggal 31 Desember 2015 – 31 Maret 2016, dimana salah satunya terdapat total aset meningkat dari Rp. 1.227.355.512 menjadi Rp. 1.227.710.505 (angka dinyatakan dalam jutaan rupiah).

Namun apakah kinerja dengan rasa kepuasan tersebut berhubungan positif? Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, “**Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kinerja Pegawai di PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat.**”

1.2 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat kata kunci menarik seperti perilaku organisasi secara khusus, persaingan, kepuasan kerja, motivasi, kinerja pegawai, *employee engagement*, dan faktor – faktor atau variabel – variabel lainnya. Dalam penelitian ini, penulis membatasi masalah – masalah dan hanya dibatasi sebatas hubungan kepuasan kerja dengan kinerja pegawai di PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat.

1.3 Perumusan Masalah

Untuk lebih memfokuskan, bahwa mengacu pada latar belakang dan pembatasan masalah diatas, terdapat dugaan bahwa kepuasan kerja dengan kinerja pegawai berhubungan positif mengacu pada teori Robbins dan Judge (2007) yang mengatakan jika organisasi memiliki pegawai dengan kepuasan tinggi, maka akan lebih efektif. Berikut ini merupakan penelitian pelengkap yang mengkaitkan hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai di PT PLN (Persero). Nampak kinerja PT PLN yang baik tergambar dari data yang didapat dari hasil wawancara dengan pihak PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat pada tahun 2015 diambil dari PT PLN (Persero) bahwa dari total 3.032 pegawai dan responden 1.263 pegawai diperoleh tingkat kepuasan sebesar 74 dari skala 100 yang maknanya masuk kedalam kategori baik, dan tingkat *work engagement* sebesar 79 juga tingkat *employee engagement* sebesar 79 yang masuk kedalam kategori baik. Untuk memperjelas skala tersebut, penulis menjabarkan skala tersebut dibawah ini:

Tabel 1.1 Makna Kategori Kepuasan PT PLN (Persero)

<u>Skala</u>	<u>Makna</u>
0-19	Sangat Buruk
20-39	Buruk
40-59	Kurang Baik
60-69	Cukup Baik
70-85	Baik
86-100	Sangat Baik

Penelitian pelengkap diatas merupakan salah satu latar belakang pendukung dalam terciptanya judul penelitian, dan dari sanalah penulis ingin melakukan penelitian mengenai hubungan kepuasan kerja dengan kinerja pegawai di PT PLN

(Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat. Sehingga diperoleh perumusan masalah dalam penelitian ini:

1. Bagaimana tingkat kepuasan kerja di PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat?
2. Bagaimana kinerja pegawai di PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat?
3. Bagaimana hubungan kepuasan kerja dengan kinerja pegawai di PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat?

1.4 Tujuan Penelitian

Melihat dari perumusan masalah diatas, terdapat tujuan yang ingin dicapai oleh penulis:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja di PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat.
2. Untuk mengetahui kinerja pegawai di PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat.
3. Untuk mengetahui serta menganalisis hubungan kepuasan kerja dengan kinerja pegawai di PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari penelitian yang dilakukan ini, penulis berharap bahwa penelitian ini akan memberikan manfaat:

1. Bagi Perusahaan PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat.

- Dapat memberikan pengetahuan dan wawasan mengenai cara meningkatkan dan bagaimana kepuasan kerja dan kinerja pegawai serta hubungannya di lingkungan perusahaan PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat.
- Memberikan rekomendasi atau saran sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan mengenai cara meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja pegawai kedepannya di PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat.

2. Bagi Peneliti/Penulis.

- Sebagai wadah atau sarana dalam mendapatkan wawasan serta mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja pegawai di PT PLN (Persero) Kantor Distribusi Jawa Barat.
- Sebagai wadah atau sarana untuk mendapatkan pengalaman dalam melihat proses bisnis langsung di sebuah perusahaan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Dapat menjadikan penelitian sebagai acuan atau bahan referensi dalam melakukan penelitian lain yang relevan, atau bagi yang membutuhkan informasi mengenai kepuasan kerja dan kinerja pegawai serta hubungannya.

1.6 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat yang terletak di Jalan Asia Afrika No. 63 Braga, Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40111.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam rangka memudahkan dalam penyampaian informasi, maka penulis membuat sistematika penulisan berdasarkan urutan dan aturan secara logis dari penelitian yang akan menggambarkan secara menyeluruh mengenai seminar ini.

Bab I: Pendahuluan

Mengemukakan latar belakang masalah dari penelitian, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian, objek penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II: Kerangka Teori

Menguraikan teori – teori menurut para ahli mengenai kepuasan kerja dan kinerja pegawai yang mendukung penulisan skripsi.

Bab III: Metodologi Penelitian

Akan menjelaskan mengenai metode yang akan digunakan terdiri dari pendekatan penelitian, jenis dan sumber penelitian/data, model penelitian, operasional variabel, populasi, sampel, unit analisis, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV: Objek Penelitian

Menjabarkan sejarah singkat PT PLN (Persero), profil perusahaan, sejarah singkat PT PLN Disjabar, wilayah kerja PT PLN Disjabar, visi misi motto PT PLN Disjabar, maksud dan tujuan perseroan, aktivitas PT PLN Disjabar, struktur organisasi PT PLN Disjabar, uraian jabatan, dan produk.

Bab V: Hasil Analisis dan Pembahasan

Memaparkan karakteristik responden, hasil uji validitas dan reliabilitas, analisis deskriptif kepuasan kerja dan kinerja pegawai, analisis deskriptif hubungan kepuasan kerja dengan kinerja pegawai.

Bab VI: Kesimpulan dan Saran

Menampilkan kesimpulan serta saran untuk perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA