

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN (TAPM)

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) TIRTA NCIHO SIDIKALANG**



TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen

**Disusun Oleh :
MARLISE SIMAMORA
NIM. 017600672**

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
UPBJJ MEDAN
2013**

ABSTRAK

Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Nciho Sidikalang

Marlise Simamora

Universitas Terbuka

marlise.simamora@yahoo.com

Kata kunci: kepuasan kerja, motivasi kerja, kinerja karyawan

Kepuasan kerja dan motivasi kerja sangat berkaitan langsung dengan kinerja karyawan. Kepuasan kerja dan motivasi kerja yang dirasakan oleh karyawan dapat menurunkan kinerja ataupun meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan yang diperoleh akan termotivasi untuk meningkatkan kinerja sehingga akan berdampak pada meningkatnya kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Penelitian ini dilakukan pada PDAM Tirta Nciho Sidikalang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 41 responden dimana populasi adalah sampel yaitu seluruh pegawai administrasi pada kantor PDAM Tirta nciho Sidikalang. Sebagai variabel independen, yaitu kepuasan kerja dan motivasi kerja, dan variabel dependennya adalah kinerja karyawan. Analisis yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik Regresion dan pengujian hipotesis dengan menggunakan program SPSS for windows version 11.

Hasil analisis menggunakan regresion analysis dapat diketahui bahwa variabel kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, Hasil analisis menggunakan koefisien determinasi diketahui bahwa 80,5 persen variasi dari kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel bebas yang diteliti dalam penelitian ini dan 19.5 persen dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model .

ABSTRACT

The Effect of Job Satisfaction and Job Motivation on Employee Performance in Drinking Water Regional Company (PDAM) Tirta Nciho Sidikalang

Marlise Simamora

Universitas Terbuka

marlise.simamora@yahoo.com

Keywords: Job Satisfaction, Job Motivation, Employee Performance.

Job satisfaction and job motivation are directly related to performance. Job satisfaction and job motivation perceived by employee can reduce or increase the employee performance. Employee who are satisfied with the job obtained will be motivated to improve their performance, thus it will enhance the overall company performance overall.

This research is conducted in Drinking Water Regional Company (PDAM) Tirta Nciho based in Sidikalang. The aim of this research is to analyze the effect of job satisfaction and job motivation on employee performance. A random sample of 41 respondents is drawn from population, where the population is all the administration staff in PDAM Tirta Nciho. As the independent variables are job satisfaction and job motivation, and the dependent variable is employee performance. Analyses applied in this research are validity test, reliability test, regression model under the classical assumption and hypothesis testing using SPSS Program.

The results of regression analysis shows that there is significant (*ini gada versi Indonesiannya*) and positive effect of job satisfaction and job motivation on employee performance. The result of the coefficient of determination (R^2) indicates that approximately 80,5 percent of the variation in performance can be explained by independent variables in this study. The remaining 19,5 percent can be attributed to other factors outside the model.

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Analisis Pengaruh Kepuasan kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Nciho adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Medan, 10 Juni 2013
Yang Menyatakan,



(Marlise Simamora)
NIM. 017600672

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang

Penyusun TAPM : Marlise Simamaora, SE
NIM : 017600672
Program Studi : Magister Manajemen
Hari/Tanggal : Sabtu / 20 Juli 2013

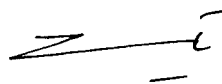
Menyetujui :

Pembimbing I,

Pembimbing II,



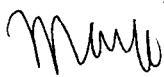
Dr. Siti Raha. A. Salim, MSc



Prof. Dr. Prihatin Lumbanraja, MSi

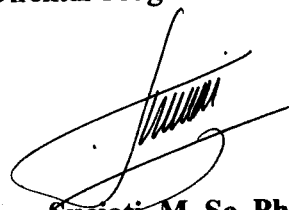
Mengetahui :

Ketua Bidang Ilmu/
Program Magister Manajemen



Maya Maria, SE, MM
NIP. 19720501 199903 2 003

Direktur Program Pascasarjana



Suciati, M. Sc, Ph. D
NIP. 19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

PENGESAHAN

NAMA : MARLISE SIMAMORA
NIM : 017600672
PROGRAM STUDI : MAGISTER MANAJEMEN
JUDUL TESIS : ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN
 MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA
 KARYAWAN PERUSAHAAN DAERAH AIR
 MINUM (PDAM) TIRTA NCIHO SIDIKALANG

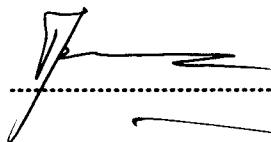
Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM), Program Studi Magister Manajemen, Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : SABTU, 6 Juli 2013
W a k t u : 08.00 – 10.00

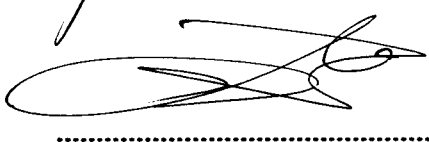
Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisi Penguji
Dr. Tita Rosita

: 

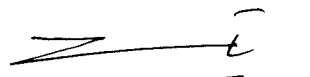
Penguji Ahli
Dr. Pheni Chalid

: 

Pembimbing I
Dr. Sitti Raha Agoes Salim, M.Sc.

: 

Pembimbing II
Prof. Dr. Prihatin Lumban Raja, M.Si.

: 

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sebesar-besarnya saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, karena atas berkat dan anugerah-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan TAPM (Tesis) ini. Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Adapun judul TAPM ini adalah ” “Analisis Pengaruh Motivasi dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Persahaan Daerah air Minum (PDAM) Tirta Nciho Sidikalang”.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof.Ir. Tian Belawati, M.Ed,Ph.D selaku Rektor Universitas Terbuka;
2. Ibu Suciati, M.Sc. Ph.D, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka;
3. Ibu Maya Maria, SE,MM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Terbuka;
4. Bapak Drs. Amril Latif, M Si, selaku Kepala UPBJJ-UT Medan;
5. Ibu Dr. Sitti Raha Agoes Salim, M.Sc, selaku Dosen pembimbing I dan Ibu Prof. Dr. Prihatin Lumbanraja, MSi. selaku Dosen pembimbing II yang senantiasa dengan sabar membimbing, memberi petunjuk, masukan dan pengarahan sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan TAPM ini;
6. Bapak Drs. Suharno, M.Sc, Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Utara selaku atasan langsung Penulis, yang telah memberikan izin dan kesempatan belajar;
7. Bapak US. Rafael Ginting, MTL selaku Direktur Utama PDAM Tirta Nciho Sidikalang, dan seluruh karyawan yang berpartisipasi dengan meluangkan waktu untuk menjadi responden dalam penyusunan TAPM ini, sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan TAPM ini;
8. Adrianto, SE, MM, selaku koordinator Pokjar S2 UPBJJ- UT Medan;

9. Seluruh dosen pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Terbuka UPBJJ-UT Medan yang telah menyumbangkan ilmu pengetahuan dan wawasan kepada penulis;
10. Orang tua dan saudara-saudaraku yang selalu setia dengan kasih sayangnya menyertai perjalanan studi penulis dengan doa dan motivasi;
11. Suamiku Tercinta Ir. Terip Karo karo. MSi, dan anak-anakku tercinta Trudly Karo karo dan Andi Ricardo Karo karo, menantuku Novianty Rumpak, dan keluarga lainnya yang telah banyak membantu baik dalam dukungan materil maupun moril selama masa proses perkuliahan sampai selesai;
12. Sahabat- sahabatku keluarga besar BPS Kabupaten Dairi, mahasiswa UT dan lainnya yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan penulisan TAPM ini. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Kuasa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Medan, 20 Juni 2013

Penulis

Marlise Simamora.SE
NIM.017600672

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA**

Jl. Cabe Raya, Pondok Cabe Ciputat 15418
Telp. 021.7415050, Fax 021.7415588

BIODATA

Nama	: Marlise Simamora
N I M	: 017600672
Tempat dan Tanggal Lahir	: Sidikalang/21 April 1964
Registrasi Pertama	: 2011.2
Riwayat Pendidikan	: SD Negeri 030285 1978
	: SMP Santo Paulus Sidikalang 1981
	: SMA Negeri Medan 1984
	: Universitas Sumatera Utara Fakultas
	: Ekonomi Jurusan S. Pembangunan 1989
Riwayat Pekerjaan	: BPS Kabupaten Dairi 1991 – 1993
	: BPS Kota Medan 1993 – 1995
	: BPS Kabupaten Deli Serdang 1995 – 1997
	: BPS Provinsi Sumatera Utara 1997 – 2005
	: BPS Kabupaten Dairi 2005 – Sekarang
Alamat Tetap	: Jl. Bunga Sedap Malam XII No. 4 Medan
Telp/HP.	: 08116204801

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Pernyataan	iii
Lembar Persetujuan	iv
Lembar Pengesahan	v
Kata Pengantar	vi
Biodata	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Lampiran	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	13
1. Kepuasan Kerja.....	13
2. Motivasi Kerja.....	24
3. Kinerja Karyawan.....	37
B. Kerangka Berpikir dan Hipotesis	44
1. Kerangka Berpikir	44
2. Hipotesis	47
C. Definisi Operasional	48
1. Kepuasan Kerja.....	49
2. Motivasi Kerja.....	50
3. Kinerja Karyawan.....	52
D. Penelitian Terdahulu.....	56
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	59
B. Populasi	60
C. Instrumen Penelitian	61
1. Skala Pengukuran.....	61
D. Prosedur Pengumpulan Data	62
1. Data Primer	63
2. Data Sekunder	63
E. Metode Analisis Data	65
1. Pengujian Hipotesis	65
2. Pengujian Asumsi Klasik	79
F. Pengujian Hipotesa.....	80
1. Uji Parsial (Uji t).....	80
2. Uji Simultan (uji F).....	84

BAB IV	TEMUAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Temuan	86
1.	Gambaran Umum PDAM Tirta Nciho Sidikalang.....	86
2.	Karakteristik Responden	94
B.	Pembahasan	97
1.	Penjelasan Responden Atas Variabel Penelitian	97
2.	Pengujian Asumsi Klasik	115
3.	Hasil Regresi Berganda	119
4.	Koefisien Determinasi (R^2)	121
5.	Hasil Pengujian Regresi	123
6.	Pembahasan Hasil Pengujian Regresi	125
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan	130
B.	Saran	132
DAFTAR PUSTAKA		136
LAMPIRAN		140

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Hirarki Kebutuhan Maslow	34
Gambar 2.2 Skema Hubungan antara Variabel Penelitian.....	47
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Nciho.....	93
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	115
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	119

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1	Permasalahan dalam PDAM Tirta Nciho Sidikalang.....	8
Tabel 2.1	Definisi Operasional Variabel dan Indikator Penelitian.....	54
Tabel 3.1	Hasil Uji Validitas Variabel Instrumen Kerja yang Menantang.....	57
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Instrumen Ganjaran yang Pantas	67
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Instrumen Kondisi Kerja yang Mendukung	67
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Instrumen Pengawasan	68
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Instrumen Rekan Kerja yang Mendukung	68
Tabel 3.6	Hasil Uji Validitas Instrumen Kebutuhan Fisik (Fisiologis)..	69
Tabel 3.7	Hasil Uji Validitas Instrumen Kebutuhan Rasa Aman.....	69
Tabel 3.8	Hasil Uji Validitas Instrumen Kebutuhan Sosial	70
Tabel 3.9	Hasil uji Validitas Instrumen Kebutuhan akan Penghargaan Diri.....	70
Tabel 3.10	Hasil Uji Validitas Instrumen Kebutuhan Akan Perwujudan /Aktualisasi Diri	71
Tabel 3.11	Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Kerja.....	72
Tabel 3.12	Hasil Uji Validitas Instrumen Kuantitas Kerja.....	72
Tabel 3.13	Hasil Uji Validitas Instrumen Efektivitas	73
Tabel 3.14	Hasil Uji Validitas Instrumen Ketepatan Waktu	73
Tabel 3.15	Hasil Uji Validitas Instrumen Kemandirian	73
Tabel 3.16	Hasil Uji Validitas Instrumen Komitmen	74
Tabel 3.17	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	76
Tabel 3.18	Variabel Penelitian dan model Penelitian	82
Tabel 4.1	Daftar Tariff Air Minum menurut Kelompok Pelanggan PDAM Tirta Nicho Sidikalang	88
Tabel 4.2	Jumlah Karyawan PDAM Tirta Nicho Sidikalang menurut Pendidikan dan Jenis Kelamin tahun 2012	90
Tabel 4.3	Profil Pegawai Tirta Nicho Sidikalang menurut Jenis Pekerjaan dan Jenis Kelamin Tahun 2012	91

Tabel 4.4	Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Nicho Sidikalang Menurut Kecamatan dan Kategori Pelanggan Tahun 2013	91
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	94
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur	94
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	95
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Karyawan	96
Tabel 4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	97
Tabel 4.10	Penjelasan Responden Atas Variabel Kerja yang Menantang.....	98
Tabel 4.11	Penjelasan Responden Atas Ganjaran yang Pantas.....	99
Tabel 4.12	Penjelasan Responden atas Variabel Kondisi Kerja yang Mendukung.....	100
Tabel 4.13	Penjelasan Responden Atas Variabel Instrumen Pengawasan.....	101
Tabel 4.14	Penjelasan Responden Atas Variabel Instrumen Rekan Kerja yang Mendukung.....	102
Tabel 4.15	Penjelasan Responden Atas Variabel Instrumen Kebutuhan Fisik.....	103
Tabel 4.16	Penjelasan Responden Atas Variabel Instrumen Kebutuhan Rasa Aman.....	104
Tabel 4.17	Penjelasan Responden Atas Variabel Instrumen Kebutuhan Sosial.....	105
Tabel 4.18	Penjelasan Responden Atas Variabel Instrumen Kebutuhan akan Penghargaan Diri.....	106
Tabel 4.19	Penjelasan Responden Atas Variabel Instrumen Kebutuhan akan Perwujudan/Aktualisasi Diri.....	107
Tabel 4.20	Penjelasan Responden Atas Variabel Instrumen Kualitas Kerja.....	108
Tabel 4.21	Penjelasan Responden Atas Variabel Instrumen Kuantitas Kerja.....	109
Tabel 4.22	Penjelasan Responden Atas Variabel Instrumen Efektivitas	110

Tabel 4.23	Penjelasan Responden Atas Variabel Instrumen Ketepatan Waktu.....	112
Tabel 4.24	Penjelasan Responden Atas Variabel Instrumen Kemandirian.....	113
Tabel 4.25	Penjelasan Responden Atas Variabel Instrumen Komitmen.....	114
Tabel 4.26	Hasil Uji Normalitas.....	116
Tabel 4.27	Hasil Uji Multikolinieritas.....	118
Tabel 4.28	Koefisien Regresi Berganda kepuasan kerja Motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Nicho Sidikalang.....	120
Tabel 4.29	Hasil Uji Parsial(Uji T).....	121
Tabel 4.30	Hasil Uji Simultan(Uji F).....	123
Tabel 4.31	Koefisien Determinasi.....	125

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Daftar Pertanyaan.....	140
2 Rekapitulasi hasil jawaban Responden.....	146
3 Jawaban Responden	149
4 Uji Validitas dan Reliability.....	153
5 Uji Asumsi Klasik	157
6 Regresi Linier Berganda	160

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 pasal 33 ayat (3) yang berbunyi : bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Selain itu Pemerintah juga mengeluarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air sebagai pengganti Undang-undang Nomor 11 Tahun 1974 tentang Pengairan. Undang-undang Nomor 7 Tahun 2004 dikeluarkan dengan menimbang :

- a) bahwa sumber daya air merupakan karunia Tuhan Yang Maha Esa yang memberikan manfaat untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia dalam segala bidang;
- b) bahwa dalam menghadapi ketidakseimbangan antara ketersediaan air yang cenderung menurun dan kebutuhan air yang semakin meningkat, sumber daya air wajib dikelola dengan memperhatikan fungsi sosial, lingkungan hidup dan ekonomi secara selaras;
- c) bahwa pengelolaan sumber daya air perlu diarahkan untuk mewujudkan sinergi dan keterpaduan yang harmonis antar wilayah, antar sektor, dan antar generasi;
- d) bahwa sejalan dengan semangat demokratisasi, desentralisasi, dan keterbukaan dalam tatanan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, masyarakat perlu diberi peran dalam pengelolaan sumber daya air;

e) bahwa Undang-undang Nomor 11 Tahun 1974 tentang Pengairan sudah tidak sesuai dengan tuntutan perkembangan keadaan, dan perubahan dalam kehidupan masyarakat sehingga perlu diganti dengan undang-undang yang baru.

Air merupakan salah satu sumber kehidupan makhluk hidup terutama manusia yang harus dipenuhi sebagai kebutuhan pokok selain makanan. Air dapat digunakan untuk berbagai macam kebutuhan dasar manusia seperti minum, masak, dan mandi. Oleh karena itu, air penting untuk kelangsungan hidup manusia, tanpa air manusia tidak dapat bertahan hidup. Untuk menjaga kelangsungan hidup makhluk hidup, air perlu diperhatikan kualitas dan kuantitasnya yang dapat dipergunakan sebagai air minum yang bersih, murah dan sehat. Untuk itu perlu pengelolaan air yang baik melalui manajemen yang professional.

Pendistribusian dan penyaluran dalam bentuk pelayanan akan ketersediaan air bersih dilakukan oleh pemerintah melalui perusahaan daerah. Pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah. Pengelolaan sumber air minum saat ini dikelola pemerintah melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Untuk mengatur pengelolaan sumber air minum ini maka pemerintah menetapkan satu perusahaan daerah air minum di kabupaten/kota untuk mengelola sumber air minum. Salah satu PDAM yang ada di Indonesia adalah PDAM Tirta Nciho Sidikalang di Kabupaten Dairi. PDAM Tirta Nciho telah melayani beberapa kecamatan yang ada di Kabupaten Dairi, yaitu Kecamatan Sidikalang, Kecamatan Sumbul, Kecamatan Lae Parira, Kecamatan Silima Punga punga, Kecamatan Tigalingga dan Kecamatan Tanah Pinem.

Menurut data BPS Kabupaten Dairi tahun 2012 bahwa jumlah penduduk kabupaten Dairi tahun 2011 ada sebanyak 272.578 orang dengan jumlah rumah tangga sebanyak 65.820 RT. Namun yang air yang dapat disalurkan ke rumah tangga konsumen masih sebanyak 10 499 RT atau sekitar 15,95 persen (Dairi Dalam Angka Tahun 2012).

Dalam melayani pelanggan air minum, keberhasilan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Nciho sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Kinerja merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan, yang dihasilkan oleh sumber daya manusia. Untuk itu perusahaan harus mampu mengelola sumber daya manusianya dengan baik untuk mencapai tujuan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan perlu di maksimalkan tingkat kepuasan kerja karyawan agar memunculkan sikap positif dan membangkitkan motivasi kerja sesuai dengan harapan karyawan.

Karyawan merupakan aset perusahaan yang sangat berharga yang harus dikelola baik oleh perusahaan, agar dapat memberikan kontribusi yang optimal. Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama perusahaan adalah kepuasan kerja para karyawannya, karena karyawan yang dalam bekerja mereka tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai, tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki, maka secara otomatis karyawan tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya. Kinerja juga sangat dipengaruhi pemenuhan kebutuhan pegawai, artinya bahwa pemenuhan kebutuhan pegawai merupakan fundamen yang mendasari perilaku kerja. Kepuasan kerja karyawan menurut Sunyoto (2012) mengatakan bahwa kepuasan kerja (*job satisfaction*) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimna para karyawan memandang pekerjaannya. Kepuasan kerja

mencerminkan perasaan seseorang puas atau tidak puas dengan pekerjaannya, rasa puas akan mengakibatkan sikap positif terhadap pekerjaan dan lingkungan kerjanya.

Hariandja (2005) berpendapat bahwa pekerjaan tidak hanya sekedar melakukan pekerjaan, tetapi terkait juga dengan aspek lain seperti melakukan interaksi dengan teman sekerja, atasan, mengikuti aturan-aturan dan lingkungan pekerjaan tertentu yang seringkali tidak memadai atau kurang disukai.

Handoko (2001) berpendapat bahwa kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual, setiap individual memiliki tingkat kepuasan kerja yang berbeda – beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang diperolehnya. Demikian pula sebaliknya, semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang tidak sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, maka semakin rendah ia mendapat tingkat kepuasan.

Semua jenis perusahaan sebenarnya membutuhkan suatu sistem kerja yang secara serius memperhatikan hal kepuasan kerja para karyawannya. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Nciho sebagai perusahaan yang bersifat monopolis, karena PDAM merupakan satu-satunya perusahaan air minum yang ada di daerah Sidikalang. PDAM disamping bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat, sekaligus juga dapat memberikan kontribusi bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Perusahaan ini memiliki peran ganda, di satu sisi memiliki peran net profit business disisi lain memiliki peran for profit business (Mahsun, 2006).

Meskipun memiliki peran ganda namun bukan berarti perusahaan ini orientasi utamanya untuk mencari laba, tetapi juga untuk mensejahterakan masyarakat.

Dalam mewujudkan tujuannya, PDAM Tirta Nciho membutuhkan karyawan sebagai penggerak organisasi yang mempunyai kompetensi, handal, disiplin dan bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaannya sebagai pelayan publik. Robbin (2009) mengatakan bahwa pekerja yang lebih bahagia cenderung lebih produktif dan organisasi yang mempunyai karyawan yang lebih puas cenderung lebih efektif dibandingkan organisasi yang mempunyai karyawan yang kurang puas. Organisasi mengharapkan para pegawai dapat berprestasi tinggi dalam kinerjanya, mampu menciptakan situasi nyaman dan kondisi yang kondusif, sehingga pegawai tidak akan mengalami kejenuhan, kebosanan, malas bekerja yang mengakibatkan semangat kerja menjadi menurun. Apabila semangat kerja menurun dapat mengakibatkan kinerja pegawai juga mengalami penurunan. Kinerja pegawai yang menurun akan mengakibatkan kerugian pada organisasi. Apabila karyawan mendapatkan kepuasan kerja dari pekerjaannya maka hal itu merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan (Hasibuan, 2007).

Kepuasan kerja dan motivasi kerja sangat berkaitan langsung dengan kinerja karyawan. Kepuasan kerja dan motivasi kerja yang dirasakan oleh karyawan dapat menurunkan kinerja ataupun meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan yang diperoleh akan termotivasi untuk meningkatkan kinerja sehingga akan berdampak pada meningkatnya kinerja perusahaan secara keseluruhan. Kepuasan kerja yang tinggi atau baik akan membuat karyawan loyal kepada perusahaan. Sehubungan dengan hal tersebut, agar karyawan selalu konsisten dengan kepuasannya maka perusahaan selalu

memperhatikan lingkungan dimana karyawan melaksanakan tugasnya misalnya, sifat pekerjaan, ganjaran yang pantas, kondisi lingkungan pekerjaan, pengawasan dan rekan kerja dan hal-hal lain yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam menjalankan tugasnya.

Kepuasan kerja merupakan ungkapan perasaan seseorang atau karyawan apakah senang atau kecewa setelah dia melakukan pekerjaan. Gambaran perasaan inilah yang akan memotivasi karyawan untuk berkontribusi lebih baik dan lebih lagi dalam bekerja. Untuk mendorong motivasi yang dapat menggerakkan karyawan untuk meningkatkan kinerjanya juga diperlukan dukungan suatu nilai atau aturan yang dianut dan dilakukan secara bersama-sama dalam bekerja dengan rasa tenang dan nyaman. Dengan kepuasan kerja yang tinggi, karyawan dapat memberikan pengabdian atau output kepada organisasi yang berupa bekerja yang efisien, efektif, ekonomis dan produktif sebagai bentuk kinerja.

Selain kepuasan kerja yang perlu diperhatikan adalah motivasi kerja karyawan. Pemberian dorongan atau semangat sebagai salah satu bentuk motivasi, untuk meningkatkan gairah kerja karyawan dalam mencapai tujuan yang dikehendaki oleh manajemen. Hubungan motivasi, gairah kerja dan hasil optimal mempunyai bentuk *linear* dalam arti dengan pemberian motivasi kerja yang baik, maka gairah kerja karyawan akan meningkat dan hasil kerja akan optimal sesuai dengan standar kinerja yang ditetapkan. Gairah kerja sebagai salah satu bentuk motivasi yang menurut Maslow bahwa karyawan akan bekerja lebih giat dan bergairah untuk memenuhi kebutuhannya. Mangkunegara (2008) mengemukakan bahwa terdapat 2 teknik memotivasi kerja pegawai yaitu: (1) Teknik pemenuhan kebutuhan pegawai, artinya bahwa pemenuhan kebutuhan pegawai merupakan fundamen yang mendasari perilaku kerja. (2) Teknik komunikasi persuasif adalah

merupakan salah satu teknik memotivasi kerja pegawai yang dilakukan dengan cara mempengaruhi pegawai secara ekstra logis. Pemberian dorongan sebagai salah satu bentuk motivasi, penting dilakukan untuk meningkatkan gairah kerja karyawan sehingga dapat mencapai hasil yang dikehendaki oleh manajemen. Hubungan motivasi, gairah kerja dan hasil optimal dengan pemberian motivasi kerja yang baik, maka gairah kerja karyawan akan meningkat, artinya kinerja karyawan meningkat sekaligus akan berdampak kepada kinerja organisasi.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Nciho adalah perusahaan penyedia air minum bagi masyarakat, rangsangan semangat dan kepuasan kerja sangat dibutuhkan untuk menggerakkan karyawan memberikan pelayanan prima dalam menyalurkan air minum dengan mutu yang baik, bersih, murah dan kontiniu. PDAM Tirta Nciho Sidikalang telah mengupayakan memberikan pelayanan yang optimal untuk memenuhi kebutuhan konsumen, namun dalam pelayanannya masih sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggan. Adapun keluhan masyarakat adalah semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih, hal ini masih menjadi kendala yang masih belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah dalam hal ini PDAM Tirta Nciho Sidikalang. Di satu pihak permintaan masyarakat akan air bersih semakin meningkat, namun kualitas pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan masyarakat. Di pihak lain pelayanan kepada pelanggan PDAM belum optimal dapat memenuhi kebutuhan akan air dengan baik dan tepat waktu. Pelanggan masih mendapatkan masalah bahwa air belum tersalurkan setiap saat (kontiniutas air), kebersihan air yang masih belum sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan (terkadang air kotor, berwarna, berbau dan tidak kontiniu). Biaya rekening air yang sering melonjak tinggi karena pemeriksaan meteran pemakaian air belum optimal. Kecepatan dan ketepatan waktu serta kemudahan

pelayanan dalam mengatasi pengaduan pelanggan. Pelayanan prima sebagai harapan konsumen belum dapat diwujudkan sepenuhnya sesuai harapan pelanggan.

Berdasarkan penelitian awal yang dilakukan peneliti secara langsung wawancara dengan 6 orang karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang secara terpisah, maka dapat disimpulkan permasalahan dan kendala yang muncul dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1. Permasalahan Dalam PDAM Tirta Nciho Sidikalang

No.	Permasalahan	Rincian
1.	Faktor Internal	1. Rendahnya tingkat pendidikan 2. Air yang disalurkan belum terjaga kontinuitasnya 3. Air yang disalurkan masih kurang bersih 4. Rendahnya ketrampilan dan keahlian pegawai 5. Kurang tanggap terhadap pengaduan pelanggan 6. Kurang motivasi kerja 7. Gaji dan insentif yang masih kurang 8. Belum optimalnya pengawasan 9. Kurangnya kepuasan kerja 10. Kurang cepat dan tepatnya pemberian pelayanan 11. Kurangnya pelatihan-pelatihan yang dilaksanakan
2.	Faktor Eksternal	1. Pelanggan yang sering mengeluh dengan pelayanan 2. Meteran air yang sering hilang dan minta penggantian 3. Luasnya cakupan wilayah pelayanan 4. Kurangnya sumber air 5. Masih adanya pengambilan air diluar meteran yang sudah terpasang (kebocoran) 6. Beban kerja yang kurang merata antar karyawan 7. Kondisi tempat tinggal pelanggan yang kurang responsive untuk pemeriksaan meteran air

Sumber: Hasil wawancara terhadap 6 staf administrasi secara acak periode tanggal 12 Maret-15 Maret 2013

Dari pengamatan dan hasil wawancara yang dilakukan, bahwa seringkali terjadi keluhan pelanggan karena kinerja karyawan yang masih kurang optimal dimana karyawan belum sepenuhnya melayani dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Adapun masalah yang ada terekam adalah mayoritas pendidikan karyawan masih tamat SLTA, Air yang disalurkan kurang kontinuitasnya dan sering masih kurang bersih, Kekurang rapan dalam pencatatan

volume air yang digunakan konsumen di meteran air serta lambatnya penanganan keluhan atau pengaduan pelanggan, rendahnya ketrampilan dan keahlian pegawai, kurang tanggap terhadap pengaduan pelanggan, kurang gairah bekerja, gaji atau kompensasi/insentif masih kurang, pengawasan yang belum optimal, kurang puas dalam bekerja dan kurang cepat dalam pemberian pelayanan serta kurangnya pendidikan dan pelatihan yang diadakan perusahaan

Pelayanan prima sangat tergantung dengan kualitas dan perilaku karyawan sebagai orang yang langsung berhadapan dengan pelanggan setiap hari. Dari pengamatan Penulis bahwa pelayanan yang diberikan belum optimal karena dinamika yang terjadi dalam perilaku karyawan dalam organisasi, dimana terdapat karyawan yang kurang gairah bekerja dengan kurangnya disiplin pegawai seperti terlambat hadir atau pulang cepat dari kantor, absen/mangkir dan kurang cepat atau tanggap terhadap pengaduan konsumen serta lambatnya pelayanan yang diberikan. Melalui wawancara secara lisan Penulis beranggapan bahwa penyebab kinerja belum optimal adalah karena tingkat kepuasan karyawan yang masih kurang dengan balas jasa, kesempatan pengembangan potensi dan keahlian dan berbagai kebutuhan yang diinginkan karyawan yang belum memenuhi harapan, sistem pengupahan, penilaian kinerja yang kurang jelas, penghargaan dan promosi yang diharapkan karyawan dan perlu suatu nilai balas jasa yang layak untuk mendorong karyawan untuk bekerja lebih optimal. Kepuasan kerja dan motivasi kerja berkaitan erat dengan kualitas kinerja, kuantitas, efektivitas, ketepatan waktu, kemandirian dan komitmen kerja karyawan yang mempengaruhi kinerjanya. Berdasarkan latar belakang atau fenomena diatas, Penulis ingin meneliti tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti kepuasan kerja, dan motivasi kerja. Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat

dijadikan bahan referensi dan pertimbangan evaluasi dan analisis bagi pimpinan organisasi pada umumnya dan pimpinan PDAM khususnya untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

Berdasarkan fenomena diatas Penulis mencoba mengambil variabel-variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang sebagai berikut :

- a. Kepuasan Kerja
- b. Motivasi Kerja

Berdasarkan permasalahan di atas, penulis bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “ *ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN, MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PDAM TIRTA NCIHO SIDIKALANG* ”

B. Perumusan Masalah.

Berdasarkan uraian diatas, Penulis memutuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Sejauhmana dan seberapa besar pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada kantor PDAM Tirta Nciho Sidikalang?
2. Sejauhmana dan seberapa besar pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada kantor PDAM Tirta Nciho Sidikalang?
3. Sejauhmana dan seberapa besar pengaruh motivasi kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada kantor PDAM Tirta Nciho Sidikalang?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor PDAM Tirta Nciho Sidikalang?
2. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada kantor PDAM Tirta Nciho Sidikalang?
3. Untuk menguji dan menganalisis bagaimana pengaruh motivasi kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada kantor PDAM Tirta Nciho Sidikalang?

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian dilakukan untuk memberikan manfaat atau kegunaan bagi berbagai unsure yang memerlukan hasil penelitian ini untuk dapat digunakan untuk berbagai kepentingan sebagai berikut :

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi:

1. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Nciho Sidikalang secara khusus dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk pengembangan, pembinaan dan pendayagunaan karyawan.
2. Universitas Terbuka, menambah khasanah dan memperkaya penelitian ilmiah dibidang Manajemen Sumber Daya Manusia Program Magister Manajemen.
3. Peneliti dapat menjadikan referensi dalam melakukan dan mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel, metode analisis dan permasalahan yang berbeda dan lebih mendalam dari yang sudah saya teliti.

4. Diri sendiri, sebagai media untuk meneliti dan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan pada Program Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Terbuka.

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. KAJIAN TEORI

1. Kepuasan Kerja (*Job Satisfaction*)

a. Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Robbins and Judge (2009 : 107) menggambarkan kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya, namun seseorang yang merasa tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya.

Hasibuan (2007) Kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja (*job statisfaction*) karyawan harus diciptakan sebaik-baiknya supaya moral kerja, dedikasi, kecintaan, dan kedisiplinan karyawan meningkat. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan. Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan, dan suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan akan lebih mengutamakan pekerjaannya daripada balas jasa walaupun balas jasa itu penting.

Kepuasan kerja merupakan gambaran emosional seseorang yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap pekerjaan mereka. Kepuasan kerja

mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya, sikap dan perilaku yang tercermin dari gambaran emosional karyawan.

Kepuasan kerja merupakan sebuah cara untuk mengaktualisasikan diri, sehingga akan tercapai sebuah kematangan psikologis pada diri karyawan. Jika kepuasan tidak tercapai, maka dapat terjadi kemungkinan karyawan akan frustrasi (Strauss dan Sayles dalam Handoko, (2001).

Kepuasan kerja adalah gambaran perilaku individual terhadap pekerjaannya. Organisasi yang karyawannya mendapatkan kepuasan di tempat kerja maka cenderung lebih efektif daripada organisasi yang karyawannya kurang mendapatkan kepuasan kerja (Robbins, 2009). Menurut Robbins kepuasan kerja merupakan sikap secara umum yang lebih diwarnai oleh perasaan terhadap situasi dan lingkungan kerja serta merupakan pencerminan dari kepuasan seorang karyawan terhadap kondisi yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan.

Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa kepuasan kerja adalah suatu respon yang menggambarkan perasaan dari individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja merupakan kombinasi antara kepuasan kognitif dan afektif individu dalam satu perusahaan. Kepuasan afektif dapat diperoleh dari seluruh penilaian emosional yang positif dari pekerjaan karyawan. Kepuasan afektif ini difokuskan pada suasana hati mereka saat bekerja. Perasaan positif atau suasana hati yang positif mengindikasikan kepuasan kerja dan memotivasi karyawan bertindak positif dengan bekerja lebih baik. Sedangkan kepuasan kerja kognitif adalah kepuasan yang didapatkan dari penilaian logis dan rasional terhadap kondisi, peluang dan atau "out come".

Locke dalam Luthans (2006) memberikan definisi komprehensif dari kepuasan kerja yang meliputi reaksi atau sikap kognitif, afektif, dan evaluatif dan menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah "keadaan emosi yang senang atau emosi positif yang berasal dari penilaian pekerjaan atau pengalaman kerja seseorang." Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan mereka memberikan hal yang dinilai penting. Secara umum, kepuasan kerja adalah sikap yang paling penting dan sering dipelajari. Kepuasan kerja adalah hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan yang mereka lakukan memberikan hal yang dinilai penting. Indikator yang digunakan dalam pengukuran variabel kepuasan kerja adalah pekerjaan itu sendiri, gaji, kesempatan atau promosi, supervisor dan rekan sekerja

Selanjutnya Kinicki and Kreitner (2005) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai respon sikap atau emosi terhadap berbagai segi pekerjaan seseorang. Definisi ini memberi arti bahwa kepuasan kerja bukan suatu konsep tunggal. Lebih dari itu seseorang dapat secara relative dipuaskan dengan satu aspek pekerjaannya dan dibuat tidak puas dengan satu atau berbagai aspek. .

Dalam pandangan yang hampir sama, Nelson and Quick (2006) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah suatu kondisi emosional yang positif dan menyenangkan sebagai hasil dari penilaian pekerjaan atau pengalaman pekerjaan seseorang. Pendapat di atas menitik beratkan tentang munculnya kepuasan kerja akibat adanya selisih antara harapan yang sudah dibayangkan dari kontribusi pekerjaan yang dilakukan dengan kenyataan yang akan didapat yang diungkapkan dengan perasaan atau kondisi hati atau ekspresi..

Kepuasan kerja adalah bentuk perasaan dan ekspresi seseorang ketika dia mampu/tidak mampu memenuhi harapan dari proses kerja dan kinerjanya. Timbul dari proses transformasi emosi dan pikiran dirinya yang melahirkan sikap atau nilai terhadap sesuatu yang dikerjakan dan diperolehnya. Kepuasan terlihat dari ekspresi wajah atau rasa senang karena apa yang diharapkan terpenuhi, namun sebaliknya jika tidak merasa puas dapat menimbulkan sikap negative seperti bolos kerja, kurang optimal bahkan dapat meninggalkan pekerjaan. Ekpresi tercermin dari murah senyum dan tertawa, ada yang suka mengeluh, ada yang akrab dengan sesama mitra kerja, ada yang senang mengisolasi diri, dan bahkan ada yang terbiasa berekspresi emosional marah-marah atau kurang bersahabat dengan lingkungan kerja. Salah satu faktor penyebab semua itu adalah perbedaan derajat kepuasan kerja. Semakin tinggi derajat kepuasan kerja semakin bersahabat sang karyawan dengan lingkungan kerja. Dengan kata lain dia memperoleh nilai pengakuan dari lingkungan kerja. Namun dalam prakteknya derajat tentang kepuasan kerja di antara karyawan sangat berkait dengan beberapa faktor yakni (1) sudut pandang tentang bekerja, (2) pandangan tentang makna kepuasan, (3) karakteristik seseorang, (4) jenis pekerjaan, dan (5) lingkungan kerja .

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Kepuasan merupakan sebuah hasil yang dirasakan oleh karyawan. jika karyawan puas dengan pekerjaannya, maka ia akan betah bekerja pada organisasi tersebut. Dengan mengerti output yang dihasilkan, maka perlu kita ketahui penyebab yang bisa mempengaruhi kepuasan tersebut.

Ada lima faktor penentu kepuasan kerja Robins, (2009.108), yaitu :

- 1). Sifat pekerjaan itu sendiri.

Tingkat dimana sebuah pekerjaan menyediakan tugas yang menyenangkan, kesempatan belajar dan kesempatan untuk mendapatkan tanggung jawab. Hal ini menjadi sumber mayoritas kepuasan kerja.

Menurut Robbins and Judge kepuasan kerja adalah kerja yang secara mental menantang, baik dari segi keragaman, kesulitan, jumlah pekerjaan, tanggung jawab, otonomi, kendali terhadap metode kerja, kemajemukan, dan kreativitas.

2). Gaji atau ganjaran yang pantas

Kepuasan kerja merupakan fungsi dari jumlah absolute dari gaji yang diterima, derajat sejauh mana gaji memenuhi harapan-harapan tenaga kerja, dan bagaimana gaji diberikan. Upah dan gaji merupakan kompensasi yang diterima oleh karyawan baik berupa financial (upah/gaji, bonus, premi, tunjangan hari tua, pengobatan atau jaminan kesehatan, asuransi dan lain-lain), dan non financial (sesuatu yang diterima oleh karyawan dalam bentuk selain uang yaitu penghargaan, promosi, rekreasi, sarana ibadah, interaksi, lingkungan, sarana kesehatan, keamanan dan lain-lain) diakui merupakan faktor yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Kepuasan juga berkaitan dengan imbalan yang diterima oleh karyawan yang berkaitan dengan diri atau individu si karyawan (intrinsik) dan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan (ekstrinsik).

3). Kesempatan atau promosi

Karyawan memiliki kesempatan untuk mengembangkan diri dan memperluas pengalaman kerja, dengan terbukanya kesempatan untuk kenaikan jabatan maupun peningkatan karir. Promosi dapat dilakukan dengan memberikan penghargaan kepada karyawan, memberi sanksi bagi yang bermasalah, mempromosikan ke jabatan yang lebih tinggi, atau merotasi karyawan ke jabatan lain yang setara atau lebih tinggi dengan jabatan semula.

4). Pengawasan

Kemampuan Pengawas untuk menyediakan bantuan teknis dan perilaku dukungan. Pengawasan dapat memotivasi karyawan agar bekerja sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, mengevaluasi efektivitas kerja karyawan, menumbuhkan citra profesional karyawan, dan mendorong karyawan untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilannya. Pengawas dapat meningkatkan hubungan fungsional dan hubungan keseluruhan yang positif memberikan tingkat kepuasan kerja yang paling besar dengan atasan.

5). Rekan kerja

Kebutuhan dasar manusia untuk melakukan hubungan sosial akan terpenuhi dengan adanya rekan kerja yang mendukung karyawan. Jika terjadi konflik dengan rekan kerja, maka akan berpengaruh pada tingkat kepuasan karyawan terhadap pekerjaan. Rekan kerja dapat memberikan kepuasan jika terdapat hubungan yang harmonis diantara sesama karyawan dan atasan. Hubungan yang harmonis dapat membentuk suatu tim kerja yang handal yang dapat saling mendukung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi,

Sudut pandang tentang bekerja dalam suatu organisasi, umumnya sama yakni sebagai sumber mencari nafkah untuk kehidupan. Namun ada juga yang menganggap bekerja itu adalah ibadah, aktualisasi diri, dan hobby. Itu adalah pandangan positif yang berkait dengan kepuasan kerja. Pandangan dari sisi negatif, ada juga yang menganggap bekerja itu adalah beban dan ancaman kebebasan pribadinya. Tentu saja menurut pandangan ini bahwa bekerja dapat juga tidak menyebabkan kepuasan kerja. Bahkan dalam teori motivasi dari Douglas McGregor, golongan ini termasuk teori X yaitu sifat orang yang pada dasarnya malas kerja. Kepuasan kerja yang diperoleh kelompok karyawan ini

adalah mereka tidak perlu bekerja keras dan tidak bertanggung jawab namun maunya tetap mendapat kompensasi tinggi.

Sedangkan faktor lain yang masih berhubungan dengan kepuasan kerja adalah pandangan tentang makna kepuasan. Kepuasan dapat dianggap sebagai sesuatu yang ukurannya relatif. Misalkan dua orang dapat memiliki kepuasan kerja yang berbeda walaupun mengerjakan sesuatu yang sama dengan kinerja yang sama pula. Perbedaan kepuasan dari kedua orang ini adalah karena mereka memiliki kepuasan yang berbeda dengan sudut pandang yang berbeda. Perbedaan sudut pandang biasanya searah dengan perbedaan tingkat strata sosial ekonomi seseorang. Sementara itu karakteristik tiap individu karyawan misalnya status dalam pekerjaan, pengalaman kerja, dan gender bisa jadi memiliki derajat kepuasan kerja yang berbeda. Dapat juga seseorang dengan posisi manajer cenderung akan memiliki kepuasan kerja yang lebih besar ketimbang subordinasinya dan begitu pula semakin berpengalaman kerja seseorang semakin tinggi kepuasan kerjanya.

Kepuasan kerja seseorang juga berhubungan dengan jenis pekerjaan yang dipunyainya. Jenis-jenis pekerjaan yang menantang sangat disukai oleh mereka yang memiliki posisi top manajemen. Sementara mereka yang bekerja di tingkat operator atau staf sudah cukup puas kalau bekerja sesuai dengan prosedur operasi standar. Hal ini berkait dengan otoritas pengambilan keputusan yang dimiliki seseorang karyawan (manajemen dan non-manajemen). Sementara itu aspek lingkungan kerja seperti kepemimpinan, kompensasi dan pengembangan karir pun berhubungan erat dengan kepuasan kerja karyawan. Semakin nyaman kondisi lingkungan kerja cenderung semakin tinggi derajat kepuasan kerja karyawan. Dan ini merupakan salah satu langkah dalam meningkatkan motivasi kerjanya.

c. Respon terhadap ketidakpuasan kerja

Dalam suatu organisasi ketidakpuasan kerja dapat ditunjukkan melalui berbagai cara. Menurut Robins and Judge (2009) menerangkan ada 4 respon yang berbeda satu sama lain dalam 2 dimensi yaitu konstruktif/destruktif dan aktif/pasif, seperti uraian sebagai berikut ::

- 1) *Exit* , Ketidakpuasan ditunjukkan melalui perilaku diarahkan pada meninggalkan organisasi atau keluar dari perusahaan, termasuk mencari posisi baru atau mengundurkan diri.
- 2) *Voice* , Ketidakpuasan ditunjukkan melalui usaha secara aktif dan konstruktif untuk memperbaiki keadaan, termasuk menyarankan perbaikan, mendiskusikan masalah dengan atasan, dan berbagai bentuk aktivitas perserikatan.
- 3) *Loyalty* , Ketidakpuasan ditunjukkan secara pasif, tetapi optimistik dengan menunggu kondisi untuk memperbaiki, termasuk dengan berbicara bagi organisasi dihadapan kritik eksternal dan mempercayai organisasi dan manajemen melakukan hal yang benar.
- 4) *Neglect*, Ketidakpuasan ditunjukkan melalui tindakan secara pasif membiarkan kondisi semakin buruk, termasuk kemangkiran atau keterlambatan secara kronis, mengurangi usaha, dan meningkatkan tingkat kesalahan.

Kepuasan kerja pada dasarnya adalah tentang apa yang membuat seseorang bahagia dalam pekerjaannya atau keluar dari pekerjaannya. Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai secara signifikan adalah faktor-faktor yang berhubungan dengan pekerjaan itu sendiri, dengan kondisi kerja, dengan pimpinan, dengan rekan kerja, dengan pengawasan, dengan promosi jabatan dan dengan gaji. Sumber ketidakpuasan kerja yang lain adalah sistem imbalan yang

dianggap tidak adil menurut persepsi pegawai. Balas jasa/Upah/Gaji yang diterima oleh setiap karyawan mencerminkan perbedaan tanggung jawab, pengalaman, kecakapan maupun senioritas. Selain itu, sistem karir yang tidak jelas serta perlakuan yang tidak sama dalam reward maupun punishment juga merupakan sumber ketidakpuasan pegawai. Tidak adanya penghargaan atas pengalaman dan keahlian serta jenjang karir dan promosi yang tidak dirancang dengan benar dapat menimbulkan sikap apatis dalam bekerja karena tidak memberikan harapan lebih baik di masa depan.

Ada lima komponen utama kepuasan kerja yaitu:

- 1) Sikap terhadap kelompok kerja
- 2) Kondisi umum pekerjaan
- 3) Sikap terhadap perusahaan
- 4) Keuntungan secara ekonomi
- 5) Sikap terhadap manajemen

Sedangkan komponen lain mencakup kondisi pikiran karyawan tentang pekerjaan itu sendiri dan kehidupan secara umum. Sikap seorang karyawan terhadap pekerjaan mungkin dapat positif atau negative. Kesehatan, usia, tingkat aspirasi, status sosial, kegiatan sosial dan politik dapat juga mempengaruhi kepuasan kerja.

Menurut Kreitner dan Kinicki (2005) terdapat lima faktor yang dapat mempengaruhi timbulnya kepuasan kerja yaitu:

- 1) *Need fulfillment* (pemenuhan kebutuhan). Model ini mengajukan bahwa kepuasan ditentukan tingkatan karakteristik pekerjaan yang memungkinkan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.
- 2) *Discrepancies* (perbedaan). Model ini menyatakan bahwa kepuasan

merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan yang diperoleh individu dari pekerjaan. Apabila harapan lebih besar daripada apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya diperkirakan individu akan puas apabila mereka menerima manfaat diatas harapan.

3) *Value attainment* (pencapaian nilai). Gagasan *value attainment* adalah bahwa kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individual yang penting.

4) *Equity* (keadilan). Dalam model ini dimaksudkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja. Kepuasan merupakan hasil dari persepsi orang bahwa perbandingan antara hasil kerja dan inputnya relatif lebih menguntungkan dibandingkan dengan perbandingan antara keluaran dan masukan pekerjaan lainnya.

5) *Dispositional/genetic components* (komponen genetik). Beberapa rekan kerja atau teman tampak puas terhadap variasi lingkungan kerja, sedangkan lainnya kelihatan tidak puas. Model ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Model menyiratkan perbedaan individu hanya mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja seperti halnya karakteristik lingkungan pekerjaan.

(Hasibuan, 2007) berpendapat bahwa kinerja pegawai yang menurun akan mengakibatkan kerugian pada organisasi, apabila karyawan tidak mempunyai kepuasan dari pekerjaannya, kinerja akan tinggi jika karyawan merasa puas. Kepuasan kerja karyawan merupakan kunci pendorong moral, kedisiplinan dan prestasi kerja karyawan dalam mendukung terwujudnya tujuan perusahaan. Kepuasan kerja yang tinggi atau baik akan membuat karyawan loyal kepada

perusahaan. Sehubungan dengan hal tersebut, agar karyawan selalu konsisten dengan kepuasannya maka perusahaan selalu memperhatikan lingkungan dimana karyawan melaksanakan tugasnya misalnya, rekan kerja, pimpinan, suasana kerja dan hal-hal lain yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam menjalankan tugasnya. Semakin termotivasi dalam bekerja dengan rasa tenang dan yang lebih penting lagi kepuasan kerja yang tinggi akan memperbesar kemungkinan tercapainya kinerja serta motivasi yang tinggi pula. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Atau dengan kata lain kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosi seseorang yang positif maupun menyenangkan yang dihasilkan dan penilaian suatu pekerjaan atau pengalaman pekerjaannya.

Setiap manusia akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku didalam dirinya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan kepentingan dan harapan seseorang tersebut maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakannya dan sebaliknya.

Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Cerminan kepuasan akan nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan perilaku yang positif dalam di lingkungan kerjanya. Pada dasarnya makin positif sikap kerja makin besar pula kepuasan kerja, untuk itu berbagai indikator dari kepuasan kerja perlu memperoleh perhatian khusus agar pekerja dapat meningkatkan kinerjanya. Pada umumnya seseorang merasa puas dengan pekerjaannya apabila berhasil dan memperoleh penilaian yang adil dari pimpinannya. Penilaian yang adil tentang kinerja karyawan yang berhasil dapat diberikan kompensasi, penghargaan atau promosi, hal ini akan mendorong motivasi karyawan untuk lebih meningkatkan kinerjanya. Kinerja karyawan

dalam organisasi tidak hanya ada pada level top manager saja, tetapi juga harus ada pada middle manager dan para bawahan. Jika hanya para top manager yang mempunyai kinerja tinggi, padahal bawahannya tidak memiliki kinerja tinggi, maka kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat tetap akan rendah. Hal ini dikarenakan dalam praktek di lapangan para pelaksana di lapangan justru adalah para bawahan.

2. Motivasi Kerja (*Work Motivatin*)

a. Pengertian Motivasi

Motivasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah dorongan yang timbul pada diri seseorang sadar atau tidak sadar untuk melakukan suatu tindakan dengan tujuan tertentu, atau usaha-usaha yang dapat menyebabkan seseorang atau sekelompok orang tertentu bergerak melakukan sesuatu karena ingin mencapai tujuan yang dikehendaknya atau mendapat kepuasan atas perbuatannya.

Menurut Luthans (2006) motivasi adalah proses sebagai langkah awal seseorang melakukan tindakan akibat kekurangan secara fisik dan psikis atau dengan kata lain adalah suatu dorongan yang ditunjukan untuk memenuhi tujuan tertentu. Apabila nilai ini tidak terjadi, maka akan terwakili individu-individu yang mengeluarkan tingkat biaya tinggi, yang sebenarnya berlawanan dengan kepentingan organisasi. Rendahnya kinerja karyawan dan motivasi karyawan yang dihadapi sebenarnya merupakan permasalahan klasik namun selalu update untuk didiskusikan.

Menurut Hasibuan (2006) motivasi berasal dari kata latin *movere* yang berarti ‘dorongan atau daya penggerak’. Motivasi ini hanya diberikan kepada manusia,

khususnya kepada para bawahan atau pengikut. Motivasi penting karena dengan motivasi ini diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas kerja yang tinggi. Motivasi harus dilakukan pimpinan terhadap bawahannya karena adanya dimensi tentang pembagian pekerjaan untuk dilakukan dengan sebaik-baiknya, bawahan sebetulnya mampu akan tetapi malas mengerjakannya, memberikan penghargaan dan kepuasan kerja. Motivasi juga merupakan keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan. Motivasi sebagai semangat atau dorongan untuk berindak melakukan sesuatu untuk memenuhi kebutuhannya.

Robbins and Judge (2012:220) "Motivasi adalah suatu proses yang menjelaskan intensitas, arah dan ketekunan, usaha seorang individu untuk mencapai tujuan." (Sunnyoto 2012:11) mengatakan bahwa motivasi yang ada pada seseorang akan mewujudkan suatu perilaku yang diarahkan pada tujuan mencapai sasaran kepuasan. Motivasi merangsang karyawan mau bekerja keras dan antusias mencapai produktivitas kerja yang tinggi untuk memenuhi kebutuhan, tujuan dan kepuasannya. Motivasi merupakan suatu usaha sadar untuk mempengaruhi perilaku seseorang supaya mengarah tercapainya tujuan organisasi.

Siagian (2003) berpendapat bahwa motivasi adalah dorongan yang tepat untuk karyawan agar berbuat semaksimal mungkin dalam melaksanakan tugasnya karena menyakini bahwa dengan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dan berbagai sasarannya, kepentingan-kepentingan pribadi para anggota organisasi tersebut akan terpelihara pula.

Dari berbagai pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa seseorang bergabung dalam organisasi adalah karena didorong oleh keinginan untuk

memenuhi kebutuhan atau kekurangan yang dialami seseorang pada suatu waktu tertentu, kemudian mencari jalan untuk memenuhi kebutuhan dengan perilaku yang diarahkan pada tujuan. Dengan melakukan pekerjaan untuk memperoleh prestasi (evaluasi kinerja) atas tujuan yang dicapai, sehingga menerima imbalan berupa pendapatan yang akan digunakan untuk mencukupi kebutuhannya. Kemudian seseorang akan menilai kembali dan akan memenuhi kebutuhan yang belum terpenuhi. Suasana batin (:psikologis) seorang karyawan sebagai individu dalam organisasi yang menjadi lingkungan kerjanya tampak selalu semangat atau gairah bekerja untuk menghasilkan output sebagai kontribusi bagi pencapaian tujuan organisasi tempatnya bekerja. Motivasi adalah dorongan yang timbul baik dari dalam maupun luar diri seseorang, untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan segala upayanya agar berhasil dalam mencapai tujuan dan sasarannya. Kegairahan semangat seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sangat dipengaruhi oleh motivasi kerja yang mendorongnya. Maka setiap karyawan memerlukan motivasi yang kuat agar bersedia melaksanakan pekerjaannya secara bersemangat, bergairah, dan berdedikasi menghasilkan prestasi kerja. Motivasi membentuk sikap dan perilaku positif untuk dapat bekerja lebih baik mencapai tujuannya.

b. Tujuan motivasi

Hasibuan (2007) menyatakan bahwa ada beberapa tujuan pemberian motivasi antara lain :

- 1) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
- 2) Meningkatkan produktivitas kerja
- 3) Mempertahankan kestabilan kerja karyawan

- 4) Meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan
- 5) Mengefektifkan pengadaan karyawan
- 6) Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
- 7) Meningkatkan loyalitas, kreativitas dan partisipasi karyawan
- 8) Meningkatkan kesejahteraan karyawan
- 9) Meningkatkan tanggung jawab kerja karyawan pada tugasnya
- 10) Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku

Sedangkan menurut Nawawi (2001:359) tujuan motivasi adalah :

- 1) Motivasi sebagai energi atau motor penggerak bagi manusia
- 2) Motivasi merupakan pengatur dalam memilih alternatif diantara dua atau lebih kegiatan yang bertentangan
- 3) Motivasi merupakan pengatur arah atau tujuan dalam melakukan aktivitas
- 4) Secara singkat, tujuan motivasi yang utama adalah menciptakan gairah kerja sehingga produktivitas kerja meningkat dan tujuan perusahaan tercapai.

c. Metode Motivasi

Ada dua metode motivasi menurut Hasibuan (2007), yaitu :

- 1). Motivasi langsung (*direct motivation*)

Motivasi langsung adalah motivasi (materiil dan nonmaterial) yang diberikan secara langsung kepada setiap individu karyawan untuk memenuhi kebutuhan serta kepuasannya. Jadi sifatnya khusus, seperti pujian penghargaan, tunjangan hari raya, bonus dan bintang jasa.

- 2). Motivasi tak langsung (*indirect motivation*)

Motivasi tak langsung adalah motivasi yang diberikan hanya merupakan fasilitas-fasilitas yang mendukung serta menunjang gairah kerja/ kelancaran tugas

sehingga para karyawan betah dan bersemangat melakukan pekerjaannya. Misalnya : kursi yang empuk, mesin-mesin yang baik, ruangan kerja yang terang dan nyaman, suasana pekerjaan yang serasi serta penempatan yang tepat. Motivasi tidak langsung besar pengaruhnya untuk merangsang semangat bekerja karyawan sehingga produktif.

d. Jenis-jenis motivasi

Ada 2 (dua) jenis motivasi yaitu:

- 1) Motivasi positif (*insentive positive*)
- 2) Motivasi negatif (*insentive negative*)

Motivasi positif (*incentive positive*), adalah suatu dorongan yang bersifat positif, yaitu jika pegawai dapat menghasilkan prestasi diatas prestasi standar, maka pegawai diberikan insentif berupa hadiah. Motivasi positif maksudnya manajer memotivasi (merangsang) bawahan dengan memberikan perangsang kepada mereka yang berprestasi di atas prestasi standar. Dengan motivasi positif, semangat kerja bawahan akan meningkat karena umumnya manusia senang menerima hadiah dan yang baik-baik saja.

Sebaliknya, motivasi negatif (*incentive negative*), adalah mendorong pegawai dengan ancaman hukuman, artinya jika prestasinya kurang dari prestasi standar akan dikenakan hukuman. Motivasi negatif maksudnya manajer memotivasi bawahan dengan standar mereka akan mendapat hukuman berupa kehilangan jabatan, turun pangkat, pemotongan gaji, dan lain sebagainya. Dengan motivasi negatif ini semangat kerja bawahan dalam jangka waktu pendek akan meningkat karena mereka takut dihukum, tetapi untuk jangka waktu panjang dapat berakibat kurang baik.

Kebutuhan akan afiliasi menjadi daya penggerak yang akan memotivasi semangat bekerja pegawai karena setiap orang menginginkan hal-hal berikut :

- a) Kebutuhan akan perasaan diterima oleh orang lain dilingkungan ia tinggal; dan bekerja (*sense of belonging*)
- b) Kebutuhan akan perasaan dihormati, karena setiap manusia merasa dirinya penting (*sense of importance*). Kebutuhan akan perasaan maju dan tidak gagal (*sense of achievement*)
- c) Kebutuhan akan perasaan ikut serta (*sense of participation*).
- d) Kebutuhan akan kekuasaan (*man Power*) akan merangsang dan memotivasi gairah kerja pegawai untuk serta mengerahkan semua kemampuannya demi mencapai kekuasaan atau kedudukan yang terbaik.

e. Indikator-indikator Motivasi

Jika kita melihat indikator-indikator motivasi menurut Maslow yang dikutip oleh Hasibuan (2007), berpendapat bahwa motivasi kerja karyawan dipengaruhi oleh kebutuhan fisik, kebutuhan akan keamanan dan keselamatan, kebutuhan social, kebutuhan akan penghargaan diri, dan kebutuhan perwujudan diri. Kemudian dari faktor kebutuhan tersebut diturunkan menjadi indikator-indikator untuk mengetahui tingkat motivasi kerja pada karyawan, yaitu:

- 1) Kebutuhan fisik, ditunjukkan dengan: pemberian gaji yang layak kepada pegawai, pemberian bonus, uang makan, uang transport, fasilitas perumahan dan lain sebagainya.
- 2) Kebutuhan rasa aman dan keselamatan, ditunjukkan dengan : fasilitas keamanan dan keselamatan kerja yang diantaranya seperti adanya jaminan social tenaga kerja, dana pensiun, tunjangan kesehatan, asuransi kecelakaan, dan perlengkapan keselamatan lainnya.

- 3) Kebutuhan sosial, ditunjukkan dengan : melakukan interaksi dengan orang lain yang diantaranya dengan menjalin hubungan kerja yang harmonis, kebutuhan untuk diterima dalam kelompok dan kebutuhan untuk mencintai dan dicintai.
- 4) Kebutuhan akan penghargaan, ditunjukkan dengan : pengakuan dan penghargaan berdasarkan kemampuannya, yaitu kebutuhan untuk dihormati dan dihargai karyawan lain dan pimpinan terhadap prestasi kerjanya.
- 5) Kebutuhan perwujudan diri, ditunjukkan dengan : sifat pekerjaan yang menarik dan menantang, di mana karyawan tersebut akan mengerahkan kecakapan, kemampuan, keterampilan dan potensinya. Dalam pemenuhan kebutuhan ini dapat dilakukan oleh perusahaan dengan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.

Sementara menurut McClelland yang dikutip oleh Mangkunegara (2008), berpendapat bahwa motivasi kerja juga dapat dipengaruhi oleh kebutuhan berprestasi, kebutuhan berafiliasi, dan kebutuhan berkuasa, yaitu:

Kebutuhan berprestasi, ditunjukkan dengan : memiliki tanggung jawab yang tinggi terhadap suatu pekerjaan, keberanian mengambil resiko, memiliki keinginan pekerjaan lebih baik dari orang lain, memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berusaha untuk merealisasikan tujuannya.

Kebutuhan berafiliasi, ditunjukkan dengan : memiliki keinginan serta kemampuan untuk bekerja dengan orang lain, selalu berusaha untuk berinteraksi dengan orang lain, dan tidak melakukan sesuatu yang merugikan orang lain.

Kebutuhan berkuasa, ditunjukkan dengan : memiliki keinginan untuk mempunyai otoritas dan mempunyai pengaruh terhadap orang lain.

Gouzaly (2007) berpendapat bahwa faktor-faktor motivasi dapat dikelompokkan kedalam dua kelompok yaitu, faktor eksternal (karakteristik organisasi) dan faktor internal (karakteristik pribadi). Faktor eksternal (karakteristik organisasi) yaitu : lingkungan kerja yang menyenangkan, tingkat kompensasi, supervisi yang baik, adanya penghargaan atas prestasi, status dan tanggung jawab. Faktor internal (karakteristik pribadi) yaitu : tingkat kematangan pribadi, tingkat pendidikan, keinginan dan harapan pribadi, kebutuhan, kelelahan dan kebosanan. Semakin termotivasi dalam bekerja dengan rasa tenang dan yang lebih penting lagi kepuasan kerja yang tinggi akan memperbesar kemungkinan tercapainya kinerja serta motivasi yang tinggi pula.

f. Alat-alat motivasi

Dalam melakukan motivasi dapat digunakan alat-alat motivasi (daya perangsang) yang diberikan kepada bawahan berupa *material incentive* dan *nonmaterial incentive*. *Material incentive* adalah motivasi yang bersifat materiil sebagai imbalan prestasi yang diberikan oleh karyawan. Yang termasuk *materiil incentive* adalah yang berbentuk uang dan barang-barang. *Nonmaterial incentive* adalah motivasi (daya perangsang) yang tidak berbentuk materi. Yang termasuk nonmaterial adalah penempatan yang tepat, pekerjaan yang terjamin, piagam penghargaan, bintang jasa, perlakuan yang wajar dan sejenisnya.

g. Teori-teori motivasi

Motivasi membicarakan tentang bagaimana cara mendorong semangat kerja seseorang, agar mau bekerja dengan memberikan secara optimal keahlian dan kemampuannya untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam mempelajari motivasi, akan dibahas juga mengenai teori-teori motivasi kerja karyawan yang dapat

diimplementasikan dalam manajemen sumber daya manusia di lingkungan suatu organisasi atau perusahaan, yaitu :

1). Teori motivasi Hirarki Kebutuhan Maslow (*Maslow's Need Hierarchy*).

Dari teori-teori motivasi yang ada, yang dipakai penulis adalah teori motivasi yang dikemukakan oleh Abraham Maslow yang menyatakan bahwa manusia di tempat kerjanya dimotivasi oleh suatu keinginan untuk memuaskan sejumlah kebutuhan yang ada dalam diri seseorang. Teori ini didasarkan pada tiga asumsi dasar sebagai berikut :

- a) Kebutuhan manusia tersusun dalam suatu hierarki, mulai hierarki kebutuhan yang paling dasar sampai kebutuhan yang kompleks atau paling tinggi tingkatnya.
- b) Keinginan untuk memenuhi kebutuhan dapat mempengaruhi perilaku seseorang, dimana hanya kebutuhan yang belum terpuaskan tidak dapat berfungsi sebagai motivasi.
- c) Kebutuhan yang lebih tinggi berfungsi sebagai motivator jika kebutuhan yang hierarkinya lebih rendah paling tidak boleh terpuaskan secara minimal.

Menurut Robbin (2012;224) mengatakan bahwa teori kebutuhan Maslow berupa hirarki kebutuhan manusia tersusun dalam suatu hierarki, dimana tingkat yang paling rendah adalah kebutuhan fisik dan tingkat yang paling tinggi adalah kebutuhan aktualisasi diri. Dan kelima hierarki kebutuhan tersebut adalah sebagai berikut:

a). Kebutuhan fisik (*Physiological needs*)

Merupakan kebutuhan yang paling mendasar untuk mempertahankan hidup, seperti makan, minum, tempat tinggal, istirahat, seks dan sebagainya.

b). Kebutuhan rasa aman (*Safety needs*)

Jika kebutuhan fisiologis sudah terpenuhi maka muncul kebutuhan kedua yaitu kebutuhan akan rasa aman yaitu kebutuhan akan perlindungan dari ancaman, bahaya, jaminan keselamatan kerja, jaminan hari tua, perlindungan pertentangan dan lingkungan hidup. Sebagai contoh ini berkaitan dengan kebutuhan rasa aman, seperti perlengkapan keselamatan kerja.

c). Kebutuhan sosial (*Social needs*)

Jika kebutuhan fisiologis dan rasa aman sudah terpenuhi secara minimal maka akan muncul kebutuhan sosial. Kebutuhan ini terdiri dari :

Sense of belonging (Kebutuhan akan perasaan memiliki dan perasaan diterima oleh orang lain dilingkungan ia hidup dan bekerja).

Sense of importance (Kebutuhan akan perasaan dihormati karena setiap manusia merasa dirinya penting).

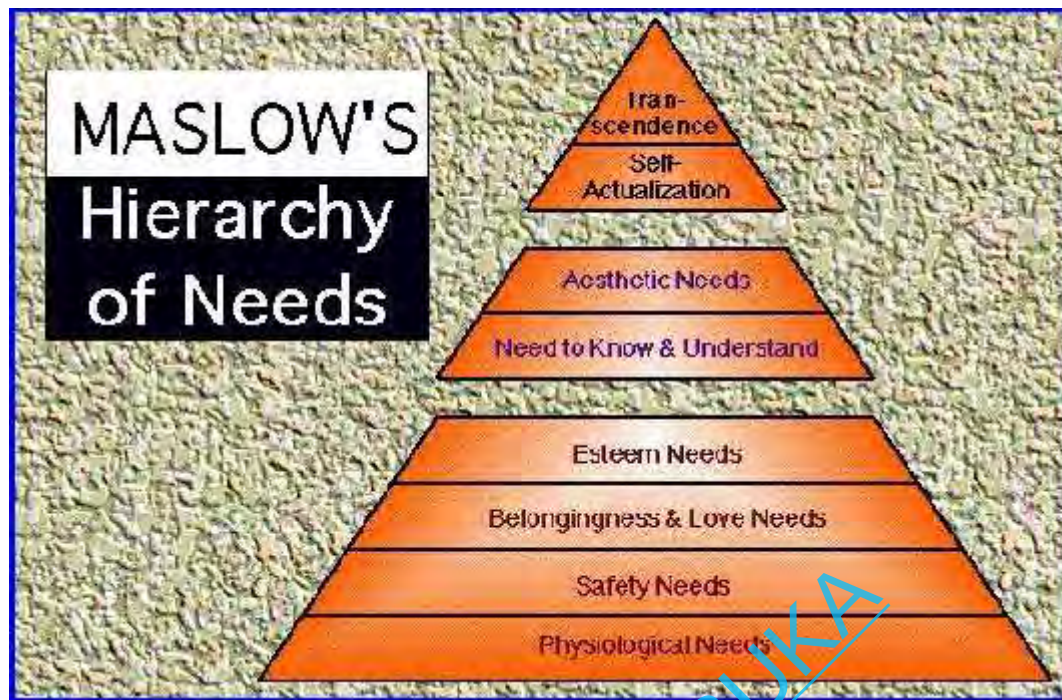
Sense of achievement (Kebutuhan akan perasaan ikut serta dalam suatu kelompok, tim kerja).

d). Kebutuhan penghargaan diri (*Esteem needs*)

Merupakan kebutuhan akan penghargaan, seperti kebutuhan untuk dihormati, prestise dan pengakuan atas kemampuan dan keahlian seseorang serta efektivitas kerja seseorang..

e). Kebutuhan aktualisasi diri (*Self actualization needs*)

Merupakan kebutuhan yang paling tinggi dalam hierarki kebutuhan, kebutuhan akan aktualisasi diri dengan menggunakan kemampuan, keterampilan dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan. Aktualisasi diri berkaitan dengan proses pengembangan akan potensi yang sesungguhnya dari seseorang.



Gambar 2.1. Hirarki kebutuhan Maslow

Dalam teori ini Maslow mengasumsikan bahwa tingkah laku masing-masing karyawan pada saat tertentu biasanya ditentukan oleh kebutuhan yang paling mendesak. Biasanya manusia berusaha memenuhi kebutuhan yang paling pokok sebelum mengarahkan perilaku memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi. Biasanya kebutuhan yang lebih rendah harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum kebutuhan yang lebih tinggi seperti kebutuhan pokok dulu terpenuhi aktualisasi diri. Hal yang penting dalam teori motivasi Maslow adalah bahwa kebutuhan yang telah dipenuhi memberi motivasi untuk memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi. Kebutuhan-kebutuhan yang belum terpenuhi akan memotivasi atau bahwa satu kebutuhan yang terpenuhi menghidupkan pergerakan ke tingkat kebutuhan yang baru.

Dalam memotivasi perilaku manusia, apabila suatu kebutuhan telah mencapai puncaknya, maka kebutuhan ini akan berhenti menjadi motivasi utama, sehingga kebutuhan kedua akan mendominasi setelah kebutuhan pertama, walaupun

kebutuhan telah terpuaskan, tetapi kebutuhan itu masih tetap mempengaruhi perilaku hanya intensitasnya yang berubah ke arah yang lebih kecil.

f. Teori motivasi Frederick Herzberg.

Dalam teori yang dikembangkan oleh Herzberg dikenal dengan nama teori dua faktor, mengemukakan bahwa terdapat dua faktor yang dapat memberikan kepuasan dalam bekerja, Nawawi, (2001:34),. Kedua faktor tersebut adalah :

Faktor sesuatu yang dapat memotivasi (*motivator*)

Ini berupa hal-hal pendorong berprestasi yang sifatnya bersumber dari dalam diri seseorang yang mampu memuaskan dan mendorong orang untuk baik, antara lain adalah faktor prestasi (*achievement*), faktor pengakuan atau penghargaan (*recognition*), faktor tanggung jawab (*responsibility*), faktor memperoleh kemajuan dan perkembangan dalam bekerja khususnya promosi (*advancement*), dan faktor pekerjaan itu sendiri (*the work it self*).

Kebutuhan kesehatan kerja (*hygiene factors*)

Kebutuhan ini adalah hal-hal yang bersumber dari luar diri seseorang yang dapat menimbulkan rasa tidak puas pada karyawan, antara lain faktor upah dan gaji (*wages*), hubungan antara pekerja (*interpersonal supervision*), supervisi teknik (*technical supervisor*), kondisi kerja (*working condition*), kebijaksanaan dan administrasi perusahaan (*company policy and administration*).

Kebutuhan akan kesehatan kerja merupakan kebutuhan yang berlangsung terus-menerus (*continue*), karena kebutuhan ini akan kembali pada titik nol setelah dipenuhi. Hilangnya faktor pemeliharaan dapat menyebabkan timbulnya ketidakpuasan dan tingkat absensi serta *turnover* karyawan akan meningkat.

Karyawan akan kecewa apabila peluang untuk berprestasi terbatas. Mereka akan menjadi sensitif pada lingkungannya serta mulai mencari-cari kesalahan. Menurut Herzberg dalam Hasibuan (2007) berpendapat bahwa cara terbaik untuk memotivasi karyawan adalah dengan memasukan unsur tantangan dan kesempatan guna mencapai keberhasilan dalam pekerjaan mereka. Penerapannya dengan pengayaan pekerjaan, yaitu suatu teknik untuk memotivasi karyawan yang melibatkan upaya pembentukan kelompok-kelompok kerja alami, pengkombinasian tugas-tugas, pembinaan hubungan dengan klien, pembebanan vertikal dan pembukaan saluran balikan. Teknik ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan tingkat tinggi karyawan. Pengayaan pekerjaan ini merupakan upaya menciptakan motivator seperti kesempatan untuk berhasil dalam pekerjaan dengan membuat pekerjaan lebih menarik dan lebih menantang. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan otonomi yang lebih besar kepada karyawan dan memberikan kesempatan lebih banyak bagi karyawan untuk terlibat dalam perencanaan dan pengawasan yang biasanya dilakukan oleh supervisor.

g. Teori motivasi Mc Clelland.

Menurut Mangkunegara (2000:97), teori ini dikenal dengan nama tiga kebutuhan manusia, teori ini menyatakan bahwa ada tiga kebutuhan manusia, yaitu :

1). Kebutuhan berprestasi (*need for achievement*)

Yaitu keinginan untuk melakukan sesuatu lebih baik dibandingkan sebelumnya. Karyawan akan antusias untuk berprestasi tinggi, asalkan kemungkinan untuk itu diberikan kesempatan. Karyawan menyadari bahwa hanya dengan mencapai prestasi kerja yang tinggi akan dapat memperoleh pendapatan yang besar. Dan dengan pendapatan yang besar akhirnya memiliki serta memenuhi kebutuhan-kebutuhannya.

2). Kebutuhan untuk berkuasa (*need for power*)

Yaitu kebutuhan untuk lebih kuat, lebih berpengaruh terhadap orang lain. Ego manusia ingin lebih berkuasa dari manusia lainnya akan menimbulkan persaingan. Persaingan secara sehat harus ditumbuhkan oleh pimpinan/ manajer dalam memotivasi bawahannya supaya mereka termotivasi untuk bekerja giat.

3). Kebutuhan afiliasi (*need for affiliation*)

Yaitu kebutuhan untuk disukai, mengembangkan, atau memelihara persahabatan dengan orang lain.

Teori ini berpendapat bahwa karyawan mempunyai cadangan energi potensial. Bagaimana energi dilepaskan dan digunakan tergantung pada kekuatan dorongan motivasi seseorang dan situasi serta peluang yang tersedia. Dalam memotivasi karyawan, pimpinan/ manajer hendaknya menyediakan peralatan, menciptakan suasana kerja yang baik dan memberikan kesempatan untuk promosi. Dengan demikian memungkinkan karyawan meningkatkan semangat kerjanya untuk mencapai kebutuhan akan prestasi, kebutuhan akan kekuasaan dan kebutuhan akan afiliasi yang diinginkannya, yang merupakan daya penggerak untuk memotivasi karyawan dalam mengerahkan semua potensi yang dimilikinya.

Berdasarkan ketiga teori motivasi diatas yaitu teori motivasi Abraham A. Maslow, teori motivasi Frederick Herzberg dan teori motivasi Mc.Clelland, penulis mengambil dan memakai teori teori Abraham Maslow untuk Motivasi.

3. Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Pengertian kinerja atau prestasi kerja karyawan adalah sesuatu hasil kerja yang

dicapai seseorang dalam melaksanakan menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Sunyoto (2012,18)

Keberhasilan perusahaan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Kinerja merupakan prestasi kerja, yakni perbandingan antara hasil kerja yang secara nyata dibandingkan dengan standar kerja yang ditetapkan. Kualitas perilaku karyawan atau hasil yang dicapainya secara fundamental ditentukan oleh keahlian dan kemampuan karyawan yang bersangkutan.

Sunyoto (2012) berpendapat bahwa kinerja adalah prestasi kerja yang merupakan output atau hasil pekerjaan seseorang dalam melakukan sesuatu pekerjaan.

Dalam pelaksanaan pekerjaan, beberapa dimensi kinerja diantaranya yang ada yang tidak berkaitan. Prestasi kerja seseorang mungkin saja sangat tinggi pada satu dimensi, namun rendah pada dimensi lainnya. Ukuran kinerja suatu organisasi tidak dapat diukur dari para pelaksana pelayanan, tetapi justru dari penerima layanan. Hal ini disebabkan kinerja itu pada dasarnya adalah output dan bukan input. Pihak yang dapat merasakan output bukanlah penyelenggara layanan (birokrasi) tetapi pengguna jasa layanan (masyarakat). Oleh karena itulah dalam pengukuran suatu kinerja mau tidak mau harus melibatkan konsumen yang berasal dari masyarakat pengguna jasa layanan. Faktor prestasi kerja meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, keandalan dan sikap kerja.

Beberapa pendapat mengenai kinerja adalah :

Menurut Bernardin dalam Novitasari (2003) berpendapat bahwa pengertian kinerja atau prestasi kerja karyawan adalah sesuatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan

kepadanya. Kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan.

Sulistiyani (2003 : 223) bahwa “Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya”.

Hasibuan (2007) mengemukakan bahwa kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja merupakan perilaku manusia dalam suatu organisasi yang memenuhi standar perilaku yang ditetapkan untuk mencapai hasil yang diinginkan guna mencapai tujuannya.

Gomes (2001), menyatakan kinerja sebagai catatan terhadap hasil produksi dari sebuah hasil pekerjaan tertentu atau aktivitas tertentu dalam periode waktu tertentu. Kinerja juga dapat dikatakan sebagai suatu evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan dan sebagai bahan untuk penilaian kinerja yang berguna untuk pengembangan karir karyawan.

Mangkunegara (2008) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan.

Ada beberapa faktor yang berperan dalam kinerja antara lain adanya efektivitas keseimbangan antara pekerja dan lingkungan yang berada didekatnya yang meliputi individu, sumberdaya, kejelasan kerja dan umpan balik. Penilaian Kinerja adalah untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil suatu instansi dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi atau perusahaan serta mengetahui dampak positif dan negatif dari suatu kebijakan operasional. Seorang

karyawan kinerjanya sangat erat kaitannya dengan prestasi, rasa percaya diri, pengendalian diri, dan kompetensi yang dimiliki.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja karyawan adalah:

- 1) a.karakteristik situasi,
- 2) b.deskripsi pekerjaan, spesifikasi pekerjaan dan standar kinerja pekerjaan,
- 3) c.tujuan-tujuan penilaian kinerja,
- 4) d.sikap para karyawan dan manajer terhadap evaluasi.

b. Kegunaan Penilaian Kinerja

Sunyoto (2012;19) mengatakan kegunaan diadakannya penilaian kinerja bagi para karyawan adalah untuk sebagai berikut :

- 1) Perbaikan prestasi kerja.
- 2) Penyesuaian-penyesuaian kompensasi.
- 3) Keputusan-keputusan penempatan.
- 4) Kebutuhan-kebutuhan latihan dan pengembangan.
- 5) Perencanaan dan pengembangan karier.
- 6) Penyimpangan-penyimpangan proses staffing.
- 7) Ketidakakuratan informasional.
- 8) Kesalahan-kesalahan desain pekerjaan.
- 9) Kesempatan kerja yang adil.

Seorang manajer akan menilai kinerja dari masa lalu seorang karyawan dengan menggunakan alat pengukuran kinerja berupa rating deskriptif untuk menilai kinerja dan dengan data tersebut berguna dalam membuat keputusan-keputusan promosi, demosi, terminasi dan kompensasi.

c. Pengukuran Kinerja karyawan.

Secara teoretikal berbagai metode dan teknik mempunyai sasaran yang sama, yaitu menilai prestasi kerja para karyawan secara obyektif untuk suatu kurun waktu tertentu dimasa lalu yang hasilnya bermanfaat bagi organisasi atau perusahaan, seperti untuk kepentingan penempatan, mutasi pegawai, promosi yang berguna bagi pegawai yang bersangkutan sendiri dalam rangka pengembangan karirnya. Untuk mencapai kedua sasaran tersebut maka digunakanlah berbagai metode pengukuran kinerja karyawan yang dewasa ini dikenal dan digunakan adalah:

- 1). *Rangking*, adalah dengan cara membandingkan karyawan yang satu dengan karyawan yang lain untuk menentukan siapa yang lebih baik.
- 2). *Perbandingan karyawan dengan karyawan*, adalah suatu cara untuk memisahkan penilaian seseorang ke dalam berbagai faktor.
- 3). *Grading*, adalah suatu cara pengukuran kinerja karyawan dari tiap karyawan yang kemudian diperbandingkan dengan definisi masing- masing kategori untuk dimasukkan kedalam salah satu kategori yang telah ditentukan.
- 4). *Skala grafis*, adalah metode yang menilai baik tidaknya pekerjaan seorang karyawan berdasarkan faktor-faktor yang dianggap penting bagi pelaksanaan pekerjaan tersebut. Masing-masing faktor tersebut, seperti misalnya kualitas dan kuantitas kerja, keterampilan kerja, tanggung jawab kerja, kerja sama dan sebagainya.
- 5). *Checklists*, adalah metode penilaian yang bukan sebagai penilai karyawan tetapi hanya sekedar melaporkan tingkah laku karyawan.

Gomez (2001) berpendapat bahwa dalam melakukan penelitian terhadap kinerja yang berdasarkan perilaku yang spesifik (*Judgement Performance Evaluation*) ini maka ada delapan dimensi yang perlu mendapatkan perhatian, antara lain:

- 1). *Quality of Work* (kualitas kerja) Kualitas ini akan dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapan.
- 2). *Quantity of Work* (kuantitas kerja) Jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan.
- 3). *Job Knowledge* (pengetahuan pekerjaan) Luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan dan ketrampilan.
- 4). *Creativeness* (kreatifitas) Keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul.
- 5). *Cooperative* (kerjasama) Kesadaran untuk bekerja sama dengan orang lain.
- 6). *Initiative* (inisiatif) Keaslian ide-ide yang disampaikan sebagai program organisasi dimasa yang mendatang.
- 7). *Dependerability* (ketergantungan) Kesadaran dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penjelasan kerja.
- 8). *Personal Quality* (kualitas personil) Menyangkut kepribadian, kepemimpinan, kemampuan dan integritas pribadi.

Menurut Sunyoto (2012) ada beberapa aspek yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan yaitu: prestasi kerja, rasa tanggung jawab, kesetiaan dan pengabdian, kejujuran, kedisiplinan, kerja sama dan kepemimpinan.

Dari pengertian-pengertian kinerja diatas, maka kinerja dapat diartikan sebagai catatan keberhasilan dari suatu pekerjaan/tugas yang telah dicapai seseorang melalui pengevaluasian/penilaian kinerja karyawan merupakan hasil yang bersifat kualitatif dan kuantitatif. Pada akhirnya kinerja sebuah organisasi masih tetap

tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang ada pada organisasi tersebut. Kualitas sumber daya manusia dipengaruhi oleh faktor-faktor antara lain tingkat pendidikan, pengalaman kerja, dan pernah tidaknya mengikuti kegiatan pelatihan dan pengembangan. Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang diharapkan semakin tinggi kinerjanya. Semakin banyak pengalaman kerja seseorang, juga semakin baik kinerjanya. Demikian juga semakin sering seseorang diikuti kegiatan pelatihan dan pengembangan, maka ia akan semakin berkualitas, sehingga akan semakin baik pula kinerjanya. Oleh karena itu upaya peningkatan kinerja organisasi harus meliputi keseluruhan level organisasi.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

Menurut Sunyoto (2012) mengatakan bahwa terdapat enam indikator kinerja karyawan yang harus diperhatikan secara individu yaitu kualitas, kuantitas, efektivitas, ketepatan waktu, kemandirian dan komitmen kerja. Indikator-indikator kinerja tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1). Kualitas

Tingkat dimana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti menyelesaikan beberapa cara ideal dan penampilan aktivitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.

2). Kuantitas

Jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam istilah sejumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3). Ketepatan waktu

Tingkat suatu aktivitas yang diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan dilihat dari sudut koordinasi yang dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

4). Efektivitas

Tingkat penggunaan sumber daya organisasi dimaksimalkan dengan maksud menghasilkan keuntungan dan mengurangi kerugian setiap penggunaan sumber daya.

5). Kemandirian

Tingkat dimana seorang karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa minta bantuan, bimbingan dan pengawasan atau meminta turut campurnya pengawas atau meminta turut campurnya pengawas.

6). Komitmen kerja

Tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan perusahaan dan tanggung jawab kerja terhadap perusahaan .

B. Kerangka Berpikir dan Hipotesis

1. Kerangka Berpikir

Suatu organisasi sangat membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dalam mencapai visi, misi dan tujuan organisasi. Menurut Senge (2001) sumber daya manusia yang berkualitas harus memiliki antara lain:

- a). *System thinking*, yaitu kemampuan berfikir secara sistem, mencakup kemampuan untuk berpikir dan bertindak dengan pendekatan yang menyeluruh dan mampu menimbang segala unsur yang saling berkaitan atau sistemik,
- b). *Personal mastery*, yaitu derajat kemampuan/keahlian kerja setiap anggota tim, mencakup semangat menemukan proses kerja dan hasil kerja yang lebih baik dari sebelumnya serta derajat kemampuan atau keahlian kerja dari setiap anggota,

- c). *Shared vision*, yaitu kemampuan dan kemauan setiap anggota untuk menumbuhkan kesadaran komitmen mencakup adanya kesepakatan seluruh anggota tim untuk menjadikan proses berbagai kebiasaan kerja sehari-hari,
- d). *Mental model*, yaitu keserasian nilai-nilai antar anggota tim, mencakup adanya keserasian nilai-nilai yang dianut dalam menyikapi proses pembelajaran,
- e). *Team learning*, yaitu kemampuan dan kemauan untuk belajar dan bekerja sama dalam suatu tim, mencakup derajat semangat seluruh anggota tim untuk saling berbagi pengetahuan dan saling mengajarkan berbagai cara, serta derajat kemampuan seluruh anggota tim untuk belajar dan bekerjasama sebagai satu kesatuan.

Dalam pencapaian tujuan suatu organisasi, peranan sumber daya manusia yang handal dan berkualitas dengan daya dorong atau motivasi yang tinggi dan merasa memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan mampu meningkatkan kinerjanya. Robbin (2009) mengatakan bahwa pekerja yang bahagia cenderung lebih produktif, ada korelasi yang kuat antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan. Ketika suatu produktivitas dan kepuasan secara keseluruhan dikumpulkan untuk organisasi, kita menemukan bahwa organisasi yang mempunyai karyawan yang lebih puas cenderung lebih efektif bila dibandingkan organisasi yang mempunyai karyawan yang kurang puas. Kepuasan kerja merupakan faktor utama

Kemampuan sumber daya manusia dalam suatu organisasi tidak terlepas dari kemampuan mengendalikan emosionalnya dan menumbuhkan motivasi untuk berprestasi agar mampu mengelola segala tindakannya untuk meningkatkan perilaku kewargaan organisasional (*Organizational citizenship behavior_OCB*)

Seorang pegawai dikatakan memiliki emosional adalah apabila ia mampu mengenali dan mengendalikan emosinya dengan baik, mengelola serta mampu

juga mengenali emosi seorang karyawan. Karyawan yang puas cenderung berbicara secara positif tentang organisasinya, membantu individu lain dan melewati harapan normal dalam pekerjaan mereka. Karyawan lebih mudah berbuat lebih baik dalam pekerjaannya serta ingin merespon pengalaman positif, sehingga dalam proses jangka panjang meningkatkan kinerja individu sekaligus kinerja organisasi. Itu sebabnya seorang karyawan yang memiliki kepuasan kerja harus mampu mengelola emosinya dan sikap perilakunya dengan baik, sehingga dapat menjadi motivator perilaku dengan bekerja lebih dan lebih baik lagi mencapai tujuannya.

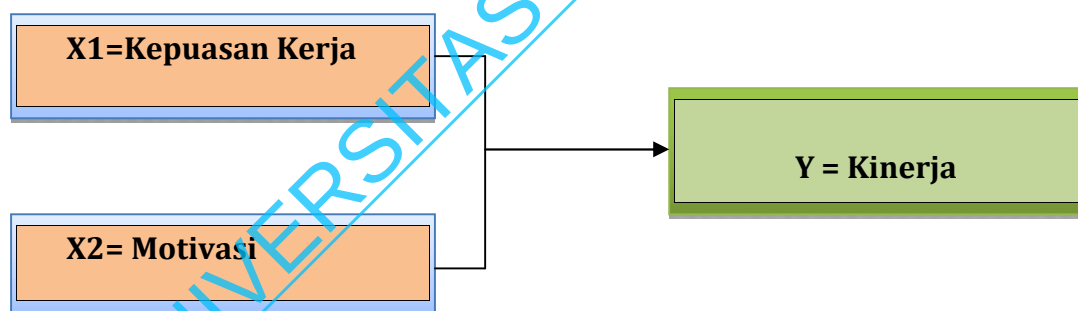
Motivasi merupakan masalah kompleks dalam suatu organisasi, karena kebutuhan dan keinginan setiap anggota berbeda satu dengan lainnya. Hal ini karena setiap anggota adalah unik secara biologis maupun psikologis dan berkembang atas dasar proses belajar yang berbeda. Motivasi berasal dari bahasa Latin, yaitu *move* yang berarti menggerakkan atau dapat juga diartikan sebagai proses psikologis untuk mengarahkan pada tujuan. Dengan energi positif dan semangat yang mendorong karyawan untuk memenuhi kebutuhannya, apabila kebutuhan sudah terpenuhi maka akan memotivasi lagi untuk memenuhi kebutuhan yang belum terpenuhi yaitu kebutuhan yang lebih tinggi lagi. Hal ini sesuai dengan motivasi hirarki kebutuhan oleh Maslow.

Kinerja yang baik merupakan salah satu sasaran organisasi dalam mencapai produktivitas kerja yang tinggi serta merujuk pada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.

Dengan demikian setiap karyawan yang mempunyai kepuasan kerja dan motivasi kerja akan bertindak positif dan rasional untuk melakukan pekerjaannya lebih baik lagi untuk mencapai tujuannya. Energi positif yang mendorong dan situasi emosi yang menyenangkan/bahagia sangatlah berkaitan terhadap perilaku karyawan untuk bekerja lebih baik lagi sehingga akan meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas dan menurut hasil penelitian terdahulu yang relevan dapat ditarik kerangka berpikir bahwa kinerja karyawan akan dapat dipengaruhi oleh kepuasan kerja, dan motivasi kerja. Makin tinggi kepuasan dan motivasi kerja maka akan meningkatkan kinerja karyawan.

Pada Gambar dibawah ini, digambarkan skema hubungan antar variabel yang diteliti pada tesis ini:



Gambar 2.2. : Skema hubungan Antar Variabel Penelitian

2. Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah dan tinjauan pustaka diatas maka penulis mencoba merumuskan hipotesis yang akan diuji dan dianalisa kebenarannya apakah hasil penelitian akan menerima atau menolak hipotesis tersebut, sebagai berikut:

1. H01: Ada pengaruh kepuasan kerja, dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada kantor PDAM Tirta Nciho Sidikalang?
2. H00: Tidak ada pengaruh kepuasan kerja, dan motivasi kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada kantor PDAM Tirta Nciho Sidikalang?
3. H11: Ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor PDAM Tirta Nciho Sidikalang?
4. H10: Tidak ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor PDAM Tirta Nciho Sidikalang?
5. H21: Ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor PDAM Tirta Nciho Sidikalang?
6. H20: Tidak ada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada kantor PDAM Tirta Nciho Sidikalang?

C. Definisi Operasional

Variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Terikat (*Dependent Variable*) dengan simbol Y, yaitu kinerja.
2. Variabel Bebas (*Independent Variable*) dengan simbol X, yaitu terdiri dari kepuasan kerja (X1) dan motivasi kerja karyawan (X2) di kantor PDAM Tirta Nciho Sidikalang.

Penelitian ini dirancang untuk mengidentifikasi variable yang memberikan kontribusi terhadap kinerja organisasi PDAM Tirta Nciho Sidikalang. Secara operasional variable perlu didefinisikan untuk menjelaskan makna variable

penelitian untuk memberi petunjuk bagaimana variable tersebut diukur oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi kemudian ditarik kesimpulannya. Sugiono (2006, 31) Definisi operasional adalah operasionalisasi konsep agar dapat diteliti atau diukur melalui gejala-gejala yang ada.

Definisi operasional yang digunakan untuk penelitian ini kemudian diuraikan menjadi indikator empiris yang meliputi:.

1. Kepuasan kerja (X1)

Robbins (2009) menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah perilaku individual terhadap pekerjaannya. Organisasi yang karyawannya mendapatkan kepuasan mendapatkan kepuasan di tempat kerja maka cenderung lebih efektif daripada organisasi yang karyawannya kurang mendapatkan kepuasan kerja.

Menurut Robbins (2009) menyatakan bahwa terdapat beberapa variabel atau indikator yang menentukan kepuasan kerja. Indikator-indikator kepuasan kerja adalah sebagai berikut:

a. Kerja yang secara mental menantang

Karyawan lebih menyukai pekerjaan-pekerjaan yang memberikan mereka kesempatan untuk menggunakan ketrampilan dan kemampuan mereka dan menawarkan beragam batas, kebebasan dan umpan balik mengenai betapa baik mereka mengerjakan pekerjaannya.

b. Ganjaran yang pantas

Karyawan menginginkan sistem upah dan kebijakan promosi yang mereka persepsikan sebagai adil, tidak kembar arti, dan segaris dengan pengharapan mereka. Bila upah dilihat sebagai adil yang didasarkan pada tuntutan pekerjaan,

tingkat ketrampilan individu, dan standar komunikasi, kemungkinan besar akan menghasilkan kepuasan.

c. Kondisi kerja yang mendukung

Karyawan peduli akan lingkungan kerja yang baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas yang baik. Kenyamanan dan kelengkapan sarana dan prasarana akan memberikan kepuasan kerja karyawan.

d. Pengawasan

Pengawas atau supervisi yang bertujuan menyediakan bantuan teknis dan perilaku dukungan karyawan. Dengan pengawasan dapat memotivasi karyawan agar bekerja sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, mengevaluasi efektivitas kerja karyawan, menumbuhkan citra profesional karyawan, dan mendorong karyawan untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilannya. Pengawasan juga dapat meningkatkan hubungan fungsional dan hubungan keseluruhan yang positif memberikan tingkat kepuasan kerja yang paling besar dengan atasan.

e. Rekan kerja yang mendukung

Karyawan mendapatkan lebih dari pada sekedar uang atau prestasi yang berwujud dari dalam kerja. Bagi kebanyakan karyawan, kerja juga mengisi kebutuhan akan interaksi sosial. Rekan kerja yang ramah dan mendukung menghantar kepuasan kerja yang meningkat. Kesesuaian kepribadian dan pekerjaan. Kecocokan yang tinggi antara kepribadian seseorang akan menghasilkan seorang individu yang lebih terpuaskan.

2. Motivasi Kerja (X2)

Hasibuan (2007) menyatakan bahwa motivasi adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dengan segala daya upaya untuk mencapai kepuasan.

Menurut Maslow yang dikutip oleh Hasibuan (2007), bahwa motivasi kerja karyawan dipengaruhi oleh kebutuhan fisik, kebutuhan akan keamanan dan keselamatan, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan diri, dan kebutuhan perwujudan diri. Kemudian dari faktor kebutuhan tersebut diturunkan menjadi indikator-indikator untuk mengetahui tingkat motivasi kerja pada karyawan, yaitu:

- a. Kebutuhan fisik, ditunjukkan dengan: pemberian gaji yang layak kepada pegawai, pemberian bonus, uang makan, uang transport, fasilitas perumahan dan lain sebagainya.
- b. Kebutuhan rasa aman dan keselamatan, ditunjukkan dengan : fasilitas keamanan dan keselamatan kerja yang diantaranya seperti adanya jaminan sosial tenaga kerja, dana pensiun, tunjangan kesehatan, asuransi kecelakaan, dan perlengkapan keselamatan lainnya.
- c. Kebutuhan sosial, ditunjukkan dengan : melakukan interaksi dengan orang lain yang diantaranya dengan menjalin hubungan kerja yang harmonis, kebutuhan untuk diterima dalam kelompok dan kebutuhan untuk mencintai dan dicintai.
- d. Kebutuhan akan penghargaan, ditunjukkan dengan : pengakuan dan penghargaan berdasarkan kemampuannya, yaitu kebutuhan untuk dihormati dan dihargai karyawan lain dan pimpinan terhadap prestasi kerjanya.
- e. Kebutuhan perwujudan diri/aktualisasi diri, ditunjukkan dengan : sifat pekerjaan yang menarik dan menantang, di mana karyawan tersebut akan mengerahkan kecakapan, kemampuan, keterampilan dan potensinya. Dalam pemenuhan kebutuhan ini dapat dilakukan oleh perusahaan dengan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan.

Hubungan motivasi dengan kinerja bahwa motivasi adalah semangat, daya penggerak atau rangsangan seseorang untuk melakukan pekerjaan memenuhi kebutuhannya. Orang yang mempunyai motivasi terdorong untuk bekerja lebih baik lagi, sedangkan seseorang yang tidak termotivasi akan enggan bekerja lebih baik. Menurut Maslow manusia akan termotivasi bekerja lebih baik untuk memenuhi kebutuhannya, jika kebutuhannya sudah terpenuhi akan lebih semangat lagi bekerja lebih baik untuk kebutuhan lain yang belum terpenuhi, sehingga dengan semangat dan daya dorong bekerja lebih baik lagi akan dapat meningkatkan kinerjanya. Jika kebutuhan fisiologis sudah terpenuhi, manusia akan termotivasi lagi untuk memenuhi kebutuhan rasa aman dan keselamatan.

3. Kinerja karyawan (Y)

Menurut Bernardin dalam Novitasari (2003) bahwa pengertian kinerja atau prestasi kerja karyawan adalah sesuatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan, menyelesaikan pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas, kuantitas, efektivitas, ketepatan waktu, kemandirian dan komitmen kerja.

Bernardin dalam Novitasari (2003) mengatakan bahwa terdapat enam kriteria yang digunakan untuk mengukur sejauh mana kinerja secara individu.

a. Kualitas

Tingkat dimana hasil aktivitas yang dilakukan mendekati sempurna dalam arti menyelesaikan beberapa cara ideal dan penampilan aktivitas ataupun memenuhi tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas.

b. Kuantitas

Jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam istilah sejumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c. Ketepatan waktu

Tingkat suatu aktivitas yang diselesaikan pada waktu awal yang diinginkan dilihat dari sudut koordinasi yang dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

d. Efektivitas

Tingkat penggunaan sumber daya organisasi dimaksimalkan dengan maksud menghasilkan keuntungan dan mengurangi kerugian setiap penggunaan sumber daya.

e. Kemandirian

Tingkat dimana seorang karyawan dapat melakukan fungsi kerjanya tanpa minta bantuan, bimbingan dan pengawasan atau meminta turut campurnya pengawas atau meminta turut campurnya pengawas.

f. Komitmen kerja

Tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan perusahaan dan tanggung jawab kerja terhadap perusahaan.

Seseorang karyawan mempunyai perasaan berkinerja atau berprestasi kerja, maka ia harus mempunyai cara mengukur kemajuan yang dia lakukan dan mengharapkan umpan balik atas kinerjanya. Kinerja karyawan diperoleh atas perpaduan sikap dan perilaku dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh seseorang melakukan pekerjaan dengan semangat, motivasi, kepuasan, kejujuran, disiplin dan keuletan. Variabel-variabel yang telah dioperasionalisasikan dalam penelitian ini terdapat pada Tabel 2.2 sebagai berikut :

Tabel 2.1. Definisi Operasional Variabel dan Indikator Penelitian

No.	Variabel Penelitian	Definisi Variabel	Dimensi Variabel	Indikator Variabel	Skala Pengukuran
1.	Kepuasan Kerja (X_1)	Sebagai suatu perasaan positif tentang pekerjaan yang merupakan hasil evaluasi karakteristiknya .	1.Kerja yang menantang, 2.Ganjaran yang pantas 3.Pengawasan 4.Kondisi Kerja 5..Rekan kerja yang mendukung	1. Saya senang diberi pekerjaan yang membutuhkan kemampuan 2. Saya senang dilibatkan dalam menyusun perencanaan tujuan organisasi 3. Saya merasa senang mengerjakan pekerjaan yang menuntut keahlian saya 4. Saya puas dengan insentif atau bonus yang disediakan perusahaan 5. Saya puas dengan upah gaji yang saya terima dengan pekerjaan saya sekarang 6. Saya puas dengan upah//gaji yang saya terima dari prestasi saya 7. Saya senang arahan dan bimbingan kerja yang diberikan atasan saya. 8. Saya puas dengan sistim pengawasan pekerjaan di perusahaan. 9. Saya senang dengan adanya pendelegasian pekerjaan secara kepada saya 10. Saya puas dengan failitas yang disediakan perusahaan untuk mendukung pekerjaan. 11. Saya senang dengan kondisi pekerjaan yang menyenangkan 12. Saya puas dengan peralatan kerja yang disediakan perusahaan 13. Saya mampu berkomunikasi dengan baik dengan sesame karyawan 14. Saya mampu bekerjasama dengan baik rekan kerja sekantor 15. Saya merasa senang dengan hubungan atasan dan bawahan yang saling membangun..	Skala Likert
2.	Motivasi Kerja (X_3)	Suatu perangsang keinginan (want), daya penggerak kemauan bekerja seseorang setiap motif mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapai.	1. Kebutuhan fisik,	1. Gaji yang saya diterima sudah sesuai dengan beban-kerja saya 2. Saya merasa senang dengan Jaminan Sosial yang disediakan oleh perusahaan 3. Saya merasa senang dengan kompensasi yang sesuai dengan beban-volume pekerjaan	

No.	Variabel Penelitian	Definisi Variabel	Dimensi Variabel	Indikator Variabel	Skala Pengukuran
			2. Kebutuhan akan keamanan 5. Kebutuhan sosial, 6. Kebutuhan akan penghargaan diri / 7. Kebutuhan perwujudan/ Aktualisasi diri.	4. Saya merasa senang dengan asuransi kesehatan yang disediakan oleh perusahaan 5. Saya puas dengan jaminan keselamatan kerja di perusahaan 6. Saya merasa nyaman bekerja di perusahaan ini 7. Saya merasa senang dengan suasana kekeluargaan di perusahaan 8. Saya senang dengan sikap saling menerima dengan rekan kerja 9. Saya senang dapat berinteraksi dengan rekan sekantor 10. Saya merasa senang kemampuan saya dihargai oleh Pimpinan 11. Saya puas atas penghargaan prestasi kerja saya. 12. Saya sangat menginginkan pengakuan atas keahlian saya. 13. Saya senang dapat mengembangkan kemampuan saya di perusahaan 14. Saya merasa senang dapat kesempatan belajar di perusahaan 15. Saya senang dengan kesempatan memperoleh pendidikan atau ketrampilan yang disediakan oleh perusahaan.	Skala Likert
3.	Kinerja Karyawan (Y)	Sesuatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan menyelesaikan pekerjaan	1. Kualitas kerja 2. Kuantitas Kerja 3. Efektivitas 4. Ketepatan Waktu	1. Saya senang bekerja profesional melayani pelanggan 2. Keahlian saya miliki sudah sesuai dengan pekerjaan saya sekarang 3. Saya menguasai pekerjaan dengan pendidikan yang saya miliki 4. Saya dapat melayani Pelanggan dengan cepat 5. Saya selalu menyelesaikan pekerjaan yang sudah ditetapkan dengan tepat 6. Saya mampu bekerja melebihi jam kerja pada saat pekerjaan mendesak 7. Saya selalu menyusun perencanaan dan jadwal/ kegiatan pekerjaan setiap waktu 8. Waktu yang diberikan untuk menyelesaikan tugas sudah sesuai dengan beban kerja 9. Saya mampu bekerja setiap hari sesuai jam kerja yang ditentukan 10. Saya senang menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target waktu yang ditetapkan	Skala Likert

No.	Variabel Penelitian	Definisi Variabel	Dimensi Variabel	Indikator Variabel	Skala Pengukuran
			5. Kemandirian	11. Saya mampu bekerja dengan efisien dan efektif. 12. Saya mampu mengerjakan pekerjaan tepat waktu 13. Saya merasa senang bekerja mandiri 14. Saya bekerja kreatif tanpa diawasi 15. Saya dapat mengatur sendiri pekerjaan yang menjadi tanggung jawab saya	Skala Likert
			6. Komitmen Kerja	16. Saya selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pelanggan 17. Saya merasa senang bekerja dengan teliti. 18. Saya selalu bekerja dengan disiplin.	

Literatur : 1. Bernardin dalam Novitasari (2003), 2. Robbin (2009) 3. Sunyoto (2012)

D. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian disarankan agar disamping meneliti tentang suatu *research gap* juga diharapkan ada dukungan jurnal agar mutu penelitian lebih *uptodate*. Dari semua jurnal ataupun tesis pada tabel dibawah ini menyatakan hasil penelitiannya secara positif, baik secara individual maupun secara simultan bahwa faktor kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Permasalahan mengenai kepuasan kerja, motivasi, dan budaya organisasi sudah banyak diteliti oleh peneliti sebelumnya. Walaupun demikian akibat perbedaan tempat dan waktu penelitian mungkin akan dapat mengakibatkan kesimpulan yang berbeda atau yang disebut sebagai *research gap*.

Tabel 2.2. Jurnal Pendukung Penelitian Terdahulu

No.	Penulis	judul	Jurnal
1.	Adeyinka Tella (2012).	Pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank Internasional Indonesia Tbk. Makassar	Jurnal department of library and information studies University of Botswana Gaborone
2.	Niken Ratna Pravitasari (2012)	Pengaruh kepuasan kerja, budaya dan motivasi kerja terhadap kinerja dengan mediasi OCB (organization citizenship behavior) pada karyawan kontrak PT. AST.	Students' Journal of Accounting and Banking Vol 1, No 1 (2012)
3.	Yanik Ika Winarti (2011)	Pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Sido Jangkung di Sidoarjo	Undergraduate thesis, Faculty of Economics. http://www.upnjatim.ac.id UPN Jatim Institutional Repository
4.	Astuti, Yulta Devi (2010)	Pengaruh gaya kepemimpinan, kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BNI 1946 (Persero) kantor cabang Tembilahan	thesis, FAKULTAS EKONOMI Repository Universitas Andalas. : 01 Jun 2011. Repository Universitas Andalas.
5.	Simon Onowa Owizy (2012).	Motivation and Job Satisfaction in Benue State: a case study of Dangote Cement PLC Gboko Plant Benue State	Thesis, Benue State University Makurdi ATSINEKA, PRESS ON OKUDE
6.	Agung Yudhiarto, (2004)	Analisis Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah, Stikubank, Semarang	Journal/ Tesis.
7	Anwar Prabu (2010).	Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional Kabupaten Muara Enim	Jurnal Manajemen & Bisnis Sriwijaya Vol. 3 No 6 Desember 2005

Dari penelitian terdahulu terdapat *research gap* dimana menurut Adeyinka Tella, (2012), mengatakan secara positif perilaku seseorang akan berpengaruh terhadap kinerjanya, disamping itu peneliti menguji hipotesis bahwa motivasi dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bank Internasional Indonesia Tbk.Makassar.

Hasil penelitian Niken Ratna Pravitasari, (2012), mengatakan bahwa kepuasan kerja, motivasi kerja, dan budaya organisasi berpengaruh signifikan secara positif terhadap kinerja karyawan kontrak PT AST.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi faktor-faktor kepuasan kerja dan motivasi kerja yang diberikan kepada karyawan maka akan semakin tinggi pula kinerja karyawan kontrak PT AST.

Yanik Ika Winarti, (2011), mengatakan bahwa kepuasan kerja, motivasi kerja, dan budaya organisasi berpengaruh signifikan secara positif terhadap kinerja karyawan PT. Sido Jangkung di Sidoarjo.

Astuti Yulta Devi, (2010), mengatakan bahwa gaya kepemimpinan, kepuasan kerja, dan motivasi kerja berpengaruh signifikan secara positif terhadap kinerja karyawan Bank BNI 1946 (Persero) kantor cabang Tembilahan

Simon Onowa Owizy, (2012), mengatakan bahwa kepuasan kerja, motivasi kerja dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan secara positif terhadap kinerja karyawan PLC Gboko Plateau State

Agung Yudhiarto, (2004), mengatakan bahwa motivasi kerja dan kepuasan kerja, berpengaruh signifikan secara positif terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah, Stikubank, Semarang.

Anwar Prabu, (2010), mengatakan bahwa motivasi kerja dan kepuasan kerja, berpengaruh signifikan secara positif terhadap kinerja Pegawai Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional Kabupaten Muara Enim

Penulis ingin meneliti di PDAM Tirta Nciho Sidikalang untuk menguji dan menganalisis apakah kepuasan kerja, dan motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang .

BAB III.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Dalam penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif menggunakan sistem survey yang mendapatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis sejauhmana pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang, maka penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif yakni penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Penelitian deskriptif yang mengkaji variabel yang banyak pada jumlah unit yang kecil dikelompokkan menjadi penelitian deskriptif dengan metode studi kasus. Sejalan dengan hal itu maka penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode studi kasus.

Maxfield dalam M. Nasir menyatakan studi kasus adalah suatu penelitian tentang status subjek penelitian yang berkenan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan personalitas. Tujuan studi kasus adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter-karakter yang khas dari kasus, ataupun status dari individu.

Penelitian ini dilakukan dengan kuesioner yaitu cara pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan dalam kuesioner untuk diisi responden melalui daftar pertanyaan tertutup, dengan skala likert yang menggunakan ukuran ordinal dan menggambarkan yang berdistribusi (+) ke (-) yaitu sangat setuju,

setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju, hasil persepsi sampel akan diukur berupa skor dari setiap pertanyaan dengan membedakan berdasarkan peubah yang ada. Data yang diperoleh akan diolah dengan bantuan SPSS.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan unsur-unsur yang memiliki satu atau beberapa ciri atau karakteristik yang sama. Populasi data yang akan diteliti berasal dari seluruh karyawan kantor PDAM Tirta Nciho Sidikalang yaitu sebanyak 128 orang. Data yang akan diteliti berasal dari data primer dengan membagikan kuesioner kepada sebahagian karyawan pada kantor PDAM Tirta Nciho Sidikalang. Namun dalam suatu penelitian, kita tidak dapat mengamati seluruh individu dalam suatu **populasi**. Hal ini dapat dikarenakan jumlah populasi yang amat besar, cakupan wilayah penelitian yang cukup luas, atau keterbatasan biaya penelitian.

Sugiyono (2006:91), sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan *propotional stratified random sampling* yaitu teknik sampling yang memberikan kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dijadikan sampel. Berarti sampel yang dipilih dapat mewakili seluh sub populasi yang ada.

Dalam hal ini Peneliti menggunakan populasi menjadi sampel yaitu seluruh karyawan bidang administrasi yang berada di kantor PDAM Tirta Nciho yang berjumlah sebanyak 41 orang untuk menjaga homogenitas dari pada sasaran indikator tentang kinerja karyawan.

C. Instrumen Penelitian

1. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel adalah dengan menggunakan Skala Likert. Sugiyono (2010) berpendapat bahwa skala Likert adalah suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Selain itu alasan digunakan skala likert karena memiliki beberapa kebaikan dibandingkan tipe yang lain yaitu selain relatif mudah, menurut skala likert juga tercermin dalam keragaman skor (*variability of score*) sebagai akibat penggunaan skala antara 1 sampai dengan 5. Dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan tercermin dalam daftar pertanyaan, memungkinkan pelanggan mengekspresikan tingkat pendapat mereka dalam pelayanan yang mereka terima, lebih mendekati kenyataan yang sebenarnya (J. Supranto, 2011).

Berdasarkan pandangan statistik, skala dengan lima tingkatan (dari 1 sampai dengan 5) lebih tinggi keandalannya dari skala dengan dua tingkatan yaitu ya atau tidak. Pengukuran tingkat kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang berdasarkan kuesioner yang menggunakan skala likert, maka akan diketahui pengaruh tingkat kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang.

Skala Likert ini merupakan skala yang dipakai untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena

sosial (Sugiyono, 2001). Skala ini banyak digunakan karena lebih mudah dilakukan dalam penelitian sosial, bebas memasukkan pernyataan-pernyataan yang relevan, dengan reabilitas yang tinggi dan aplikatif pada berbagai aplikasi.

Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala lima alternatif pilihan (skala likert). Variabel kualitas pelayanan jasa diberikan penilaian sebagai berikut:

- 1: sangat tidak setuju
- 2: tidak setuju
- 3: netral
- 4: setuju
- 5: sangat setuju

D. Prosedur Pengumpulan Data

Data adalah semua keterangan yang dijadikan responden maupun yang berasal dari dokumen, baik dalam bentuk statistik atau bentuk lainnya guna keperluan penelitian. Kualitas data hasil penelitian dipengaruhi oleh dua hal yaitu kualitas instrument penelitian dan kualitas tehnik pengumpulan data. Kualitas instrument penelitian berkaitan dengan validitas dan reliabilitas instrument, sedangkan kualitas tehnik pengumpulan data berkenaan dengan ketepatan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data.

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang dikumpulkan metode wawancara dengan menggunakan kuesioner. Selain itu juga dibutuhkan data sekunder dari bidang tata usaha PDAM Sidikalang untuk mendapatkan data tentang gambaran perusahaan seperti : gambaran umum perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, jumlah pegawai, dan lain-lain.

Data diperoleh dengan nilai satu atau lebih variabel dalam sampel atau populasi (Kuncoro, 2003). Berdasarkan sumbernya, sumber data umumnya berasal dari :

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya (responden). Data responden sangat diperlukan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kepuasan kerja dan motivasi kerja karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang. Data primer ini dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 41 orang karyawan administrasi sebagai responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan adalah referensi yang diperoleh melalui studi kepustakaan, dari buku-buku referensi, dan sumber lainnya yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder ini mengacu pada objek penelitian yaitu PDAM Tirta Nciho Sidikalang.

Metode ataupun prosedur pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi empat macam, yaitu :

a. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab dengan responden, wawancara dilakukan dengan daftar pertanyaan atau kuesioner untuk diisi oleh responden dengan keterangan-keterangan yang tersedia.

b. Observasi

Observasi yaitu mengadakan pengamatan atau observasi atas perilaku dan non perilaku. Observasi perilaku dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas karyawan perusahaan. Sedangkan observasi non perilaku

dilakukan dengan mempelajari catatan dan dokumen perusahaan yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

c. Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyusun pertanyaan-pertanyaan yang sifatnya tertutup dan terbuka dengan jawaban yang telah disediakan dan harus diisi oleh responden dengan cara memilih salah satu alternatif jawaban yang tersedia sesuai dengan apa yang dirasakan dan diterima oleh responden sesuai dengan kondisi pekerjaan.

d. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah pengumpulan data dengan tujuan untuk mengetahui berbagai pengetahuan ataupun teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan penelitian, diantaranya berasal dari buku, penelitian sebelumnya, jurnal dan berbagai literature lain yang relevan dan mendukung dengan muatan penelitian.

e. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor PDAM Tirta Nciho Sidikalang yang beralamat Alamat : Jl. Rumah Sakit Umum No. 28 Telp. 21798- 21188 Fax 21798. Sidikalang, Kabupaten Dairi.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dilakukan dalam mengumpulkan data untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang adalah selama bulan Mei sampai dengan Juni 2013.

E. Metode Analisis Data

1. Pengujian Hipotesis

a. Uji Validitas

Secara umum uji validitas adalah untuk melihat apakah item pertanyaan yang dipergunakan mampu mengukur apa yang ingin diukur. Terdapat berbagai macam konsep tentang validitas, dan di sini hanya akan dibahas validitas yang jamak dipergunakan dalam berbagai penelitian ekonomi. Suatu item pertanyaan dalam suatu kuesioner dipergunakan untuk mengukur suatu konstruk (variabel) yang akan diteliti.

Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu butir pertanyaan. Skala butir pertanyaan disebut valid, jika melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur yang seharusnya diukur. Jika skala pengukuran tidak valid maka tidak bermanfaat bagi peneliti, sebab tidak mengukur apa yang seharusnya dilakukan. Secara konseptual validitas dibedakan menjadi 3 jenis validitas yaitu isi (*content validity*), validitas berkaitan erat dengan kriteria (*criterion related validity*) dan validitas konstruk (Sekaran, 2000) dalam Sunyoto (2012, 55)

Suatu angket dikatakan valid (sah) jika pertanyaan disuatu angket untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh angket tersebut (Santoso, 2001). Secara sederhana pengukuran validitas dapat dilakukan dengan empat cara sebagai berikut:

- a. Melakukan korelasi antara skor butir pertanyaan dengan total konstruk.
- b. Melakukan uji validitas dengan perbandingan t hitung dan t tabel.

- c. Melakukan uji validitas dengan perbandingan r hitung dan r tabel
- d. Melakukan uji validitas uji analisis faktor

Menurut Ghazali (2009) mengukur validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r-hitung dengan r-Tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-2 dengan taraf signifikan 5%. Selanjutnya untuk menguji apakah masing-masing butir pertanyaan valid atau tidak ditentukan oleh nilai *Corrected Item-Total Correlation*. Bila nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dari nilai r Tabel atau nilai kritis koefisien korelasinya dengan df = n-2, di mana n adalah jumlah responden, maka berarti memenuhi persyaratan validitas. Rumus yang digunakan untuk menghitung *Corrected Item-Total Correlation* adalah :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{(n(\sum x^2 - (\sum x)^2 / n)(\sum y^2 - (\sum y)^2 / n))}}$$

Keterangan :

r = koefisien Korelasi Pearson validitas

x = Skor tanggapan responden setiap pertanyaan

y = Skor total tanggapan responden seluruh pertanyaan

n = Banyaknya subyek jumlah responden

Nilai *Corrected Item-Total Correlation* merupakan statistik hasil korelasi (r-hitung). Jadi, bila r-hitung lebih besar daripada r-Tabel (r-hitung > r-Tabel) dengan $\alpha = 5\%$ atau tingkat kepercayaan 5 persen, maka butir pertanyaan dinyatakan valid dan demikian sebaliknya. Adapun nilai r tabel untuk sampel sebanyak 41 responden adalah sebesar 0,308. Uji validitas

dilakukan dengan menggunakan program SPSS for Windows.

Berikut hasil pengujian validitas instrumen penelitian untuk masing-masing variable yang diteliti.

Adapun hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (X1) terdiri dari :

Tabel 3.1. Hasil Uji Validitas Instrumen Kerja yang Menantang (X1.1)

No.	Indikator Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r-Tabel	Keterangan
1.	Saya senang diberi pekerjaan yang membutuhkan kemampuan	0,739	0,308	Valid
2.	Saya senang dilibatkan dalam menyusun perencanaan tujuan organisasi	0,608	0,308	Valid
3.	Saya merasa senang mengerjakan pekerjaan yang menuntut keahlian saya	0,608	0,308	Valid

Dari tabel 3.1. menunjukkan bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada setiap butir pertanyaan untuk variabel kerja yang menantang seluruhnya lebih besar dari nilai r Tabel 0,308, maka hal ini berarti memenuhi persyaratan validitas.

Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas Instrumen Ganjaran Yang Pantas (X1.2)

No.	Indikator Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r-Tabel	Keterangan
1.	Saya puas dengan insentif atau bonus yang disediakan perusahaan	0,831	0,308	Valid
2.	Saya puas dengan upah gaji yang saya terima dengan pekerjaan saya sekarang	0,712	0,308	Valid
3.	Saya puas dengan upah//gaji yang saya terima dari prestasi saya	0,687	0,308	Valid

Dari tabel 3.2. menunjukkan bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada setiap butir pertanyaan untuk variabel ganjaran yang pantas seluruhnya lebih besar dari nilai r Tabel 0,308 maka berarti memenuhi persyaratan validitas.

Tabel 3.3 . Hasil Uji Validitas Instrumen Kondisi Kerja yang Mendukung (X1.3)

No.	Indikator Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r-Tabel	Keterangan
1.	Saya senang arahan dan bimbingan kerja yang diberikan atasan saya.	0,739	0,308	Valid
2.	Saya puas dengan sistim pengawasan pekerjaan di perusahaan.	0,568	0,308	Valid
3.	Saya senang dengan adanya pendelegasian pekerjaan secara kepada saya	0,440	0,308	Valid

Dari tabel 3.3. menunjukkan bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada setiap butir pertanyaan untuk variabel kondisi kerja yang mendukung seluruhnya lebih besar dari nilai *r* Tabel 0,308, sehingga dapat dikatakan memenuhi persyaratan validitas.

Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Instrumen Pengawasan (X1.4)

No.	Indikator Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r-Tabel	Keterangan
1.	Saya puas dengan fasilitas yang disediakan perusahaan untuk mendukung pekerjaan	0,550	0,308	Valid
2.	Saya senang dengan kondisi pekerjaan yang menyenangkan	0,580	0,308	Valid
3.	Saya puas dengan peralatan kerja yang disediakan perusahaan	0,712	0,308	Valid

Dari tabel 3.4. menunjukkan bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada setiap butir pertanyaan untuk variabel Pengawasan seluruhnya lebih besar dari nilai *r* Tabel 0,308, maka hal ini berarti memenuhi persyaratan validitas.

Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas Instrumen Rekan Kerja yang Mendukung (X1.5)

No.	Indikator Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r-Tabel	Keterangan
1.	Saya mampu berkomunikasi dengan baik dengan sesama karyawan	0,472	0,308	Valid
2.	Saya mampu bekerjasama dengan baik rekan kerja sekantor	0,739	0,308	Valid
3.	Saya merasa senang dengan hubungan atasan dan bawahan yang saling membangun	0,567	0,308	Valid

Dari tabel 3.5. menunjukkan bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada setiap butir pertanyaan untuk variabel Rekan Kerja yang Mendukung seluruhnya lebih besar dari besar dari nilai *r* Tabel 0,308, maka berarti memenuhi persyaratan validitas.

Adapun hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja (X2) terdiri dari :

Tabel 3.6. Hasil Uji Validitas Instrumen Kebutuhan Fisik (*Fisiologis*) (X2.1)

No.	Indikator Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r-Tabel	Keterangan
1.	Gaji yang saya diterima sudah sesuai dengan beban-kerja saya	0,667	0,308	Valid
2.	Saya merasa senang dengan Jaminan Sosial yang disediakan oleh perusahaan	0,526	0,308	Valid
3.	Saya merasa senang dengan kompensasi yang sesuai dengan beban-volume pekerjaan	0,481	0,308	Valid

Dari tabel 3.6. menunjukkan bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada setiap butir pertanyaan untuk variabel Kebutuhan Fisik (*Fisiologis*) seluruhnya lebih besar dari besar dari nilai *r* Tabel 0,308, maka berarti memenuhi persyaratan validitas.

Tabel 3.7. Hasil Uji Validitas Instrumen Kebutuhan Rasa Aman (X2.2)

No.	Indikator Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r-Tabel	Keterangan
1.	Saya merasa senang dengan asuransi kesehatan yang disediakan oleh perusahaan	0,608	0,308	Valid
2.	Saya puas dengan jaminan keselamatan kerja di perusahaan	0,596	0,308	Valid
3.	Saya merasa nyaman bekerja di perusahaan ini	0,667	0,308	Valid

Dari tabel 3.7. menunjukkan bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada setiap butir pertanyaan untuk variabel Kebutuhan Rasa Aman seluruhnya lebih besar dari nilai *r* Tabel 0,308, maka berarti memenuhi persyaratan validitas.

Tabel 3.8. Hasil Uji Validitas Instrumen Kebutuhan Sosial (X2.3)

No.	Indikator Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r-Tabel	Keterangan
1.	Saya merasa senang dengan suasana kekeluargaan di perusahaan	0,579	0,308	Valid
2.	Saya senang dengan sikap saling menerima dengan rekan kerja	0,829	0,308	Valid
3.	Saya senang dapat berinteraksi dengan rekan seantor	0,523	0,308	Valid

Dari tabel 3.8. menunjukkan bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada setiap butir pertanyaan untuk variabel Kebutuhan Sosial seluruhnya lebih besar dari nilai *r* Tabel 0,308, maka berarti memenuhi persyaratan validitas.

Tabel 3.9. Hasil Uji Validitas Instrumen Kebutuhan akan Penghargaan Diri (X2.4)

No.	Indikator Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r-Tabel	Keterangan
1.	Saya merasa senang kemampuan saya dihargai oleh Pimpinan	0,501	0,308	Valid
2.	Saya puas atas penghargaan prestasi kerja saya.	0,689	0,308	Valid
3.	Saya sangat menginginkan pengakuan atas keahlian saya.	0,608	0,308	Valid

Dari tabel 3.9. menunjukkan bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada setiap butir pertanyaan untuk variabel Kebutuhan akan Penghargaan Diri seluruhnya lebih besar dari nilai *r* Tabel 0,308, maka berarti memenuhi persyaratan validitas.

Tabel 3.10. Hasil Uji Validitas Instrumen Kebutuhan akan Perwujudan/Aktualisasi Diri (X2.5)

No.	Indikator Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r-Tabel	Keterangan
1.	Saya senang dapat mengembangkan kemampuan saya di perusahaan	0,615	0,308	Valid
2.	Saya merasa senang dapat kesempatan belajar di perusahaan	0,523	0,308	Valid
3.	Saya senang dengan kesempatan memperoleh pendidikan atau ketrampilan yang disediakan oleh perusahaan.	0,501	0,308	Valid

Dari tabel 3.10. menunjukkan bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada setiap butir pertanyaan untuk variabel Kebutuhan akan Perwujudan/Aktualisasi Diri seluruhnya lebih besar dari nilai *r* Tabel 0,308, maka berarti memenuhi persyaratan validitas.

Tabel 3.11. Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Kerja (Y1)

No.	Indikator Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r-Tabel	Keterangan
1.	Saya senang bekerja professional melayani pelanggan	0,615	0,308	Valid
2.	Keahlian saya miliki sudah sesuai dengan pekerjaan saya sekarang	0,747	0,308	Valid
3.	Saya menguasai pekerjaan dengan pendidikan yang saya miliki	0,715	0,308	Valid

Dari tabel 3.11. menunjukkan bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada setiap butir pertanyaan untuk variabel Kualitas Kerja seluruhnya lebih besar dari besar dari nilai *r* Tabel 0,308, maka berarti memenuhi persyaratan validitas.

Tabel 3.12. Hasil Uji Validitas Instrumen Kuantitas Kerja (Y2)

No.	Indikator Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r-Tabel	Keterangan
1.	Saya dapat melayani Pelanggan dengan cepat	0,520	0,308	Valid
2.	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan yang sudah ditetapkan dengan tepat	0,449	0,308	Valid
3.	Saya mampu bekerja melebihi jam kerja pada saat pekerjaan mendesak	0,382	0,308	Valid

Dari tabel 3.12. menunjukkan bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada setiap butir pertanyaan untuk variabel Kuantitas Kerja seluruhnya lebih besar dari besar dari nilai *r* Tabel 0,308, maka berarti memenuhi persyaratan validitas.

Tabel 3.13. Hasil Uji Validitas Instrumen Efektivitas (Y3)

No.	Indikator Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r-Tabel	Keterangan
1.	Saya selalu menyusun perencanaan dan jadwal/ kegiatan pekerjaan setiap waktu	0,747	0,308	Valid
2.	Waktu yang diberikan untuk menyelesaikan tugas sudah sesuai dengan beban kerja	0,454	0,308	Valid
3.	Saya mampu bekerja setiap hari sesuai jam kerja yang ditentukan	0,627	0,308	Valid

Dari tabel 3.13. menunjukkan bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada setiap butir pertanyaan untuk variabel Efektivitas seluruhnya lebih besar dari besar dari nilai *r* Tabel 0,308, maka berarti memenuhi persyaratan validitas.

Tabel 3.14. Hasil Uji Validitas Instrumen Ketepatan waktu (Y4)

No.	Indikator Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r-Tabel	Keterangan
1.	Saya senang menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target waktu yang ditetapkan	0,614	0,308	Valid
2.	Saya mampu bekerja dengan efisien dan efektif.	0,572	0,308	Valid
3.	Saya mampu mengerjakan pekerjaan tepat waktu	0,681	0,308	Valid

Dari tabel 3.14. menunjukkan bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* pada setiap butir pertanyaan untuk variabel Ketepatan waktu seluruhnya lebih besar dari besar dari nilai *r* Tabel 0,308, maka berarti memenuhi persyaratan validitas.

Tabel 3.15. Hasil Uji Validitas Instrumen Kemandirian (Y5)

No.	Indikator Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r-Tabel	Keterangan
1.	Saya merasa senang bekerja mandiri	0,535	0,308	Valid
2.	Saya bekerja kreatif tanpa diawasi	0,578	0,308	Valid
3.	Saya dapat mengatur sendiri pekerjaan yang menjadi tanggung jawab saya	0,421	0,308	Valid

Dari tabel 3.15. menunjukkan bahwa nilai Corrected Item-Total Correlation pada setiap butir pertanyaan untuk variabel Kemandirian seluruhnya lebih besar dari besar dari nilai r Tabel 0,308, maka berarti memenuhi persyaratan validitas.

Tabel 3.16. Hasil Uji Validitas Instrumen Komitmen (Y6)

No.	Indikator Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r -Tabel	Keterangan
1.	Saya selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pelanggan	0,577	0,308	Valid
2.	Saya merasa senang bekerja dengan teliti.	0,615	0,308	Valid
3.	Saya selalu bekerja dengan disiplin.	0,534	0,308	Valid

Dari tabel 3.16. menunjukkan bahwa nilai Corrected Item-Total Correlation pada setiap butir pertanyaan untuk variabel Komitmen seluruhnya lebih besar dari besar dari nilai r Tabel 0,308, maka berarti memenuhi persyaratan validitas.

Hasil Uji validitas untuk semua instrument variable Kepuasan kerja, Motivasi kerja dan Kinerja Karyawan seluruhnya menunjukkan nilai yang lebih besar dari nilai r Tabel 0,308, sehingga dapat disimpulkan semua instrument variable penelitian memenuhi persyaratan validitas dan dapat digunakan untuk penelitian.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah untuk melihat apakah rangkaian kuesioner yang dipergunakan untuk mengukur suatu konstruk tidak mempunyai kecenderungan tertentu. Sekaran (2006) menyatakan bahwa reliabilitas suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias dan karena itu

menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam instrumen. Sedangkan menurut Jogiyanto (2004) menyatakan bahwa reliabilitas suatu pengukur menunjukkan akurasi dan ketepatan dari pengukurnya. Reliabilitas berhubungan dengan akurasi (*accurately*) dan konsistensi dari pengukurnya.

Ada beberapa metode untuk menghitung indeks reliabilitas, diantaranya adalah metode *re-test*, *Split Half*, dan metode *Alpha Cronbach*. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode *Alpha Cronbach* (α). Metode ini dipilih karena bisa digunakan untuk mengukur instrumen yang skornya berupa rentangan beberapa nilai atau bentuk skala. Rumus untuk memperoleh (α) adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

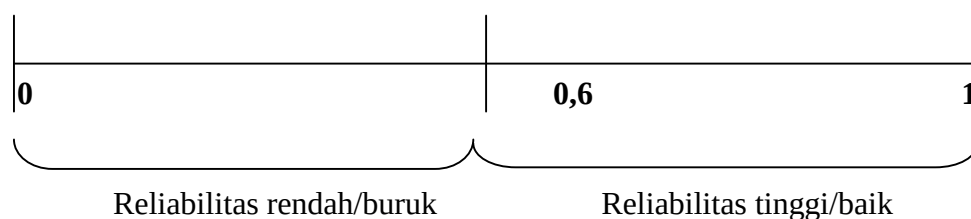
α = koefisien reliabilitas (*Cronbach Alpha*)

k = banyaknya butir pernyataan

σ_b^2 = varians dugaan skor butir pernyataan

σ_t^2 = varians dugaan dari total skor

Nilai untuk pengujian reliabilitas berasal dari skor-skor item angket yang valid. Item yang tidak valid tidak dilibatkan dalam pengujian reliabilitas. Instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai koefisien yang diperoleh $>0,60$ (Ghozali: 2009). Interpretasi reliabilitas bisa juga menggunakan pertimbangan gambar di bawah ini



Ghozali (2009) menyatakan suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mengukur reliabilitas dapat dilakukan dengan Uji statistik *Cronbach Alfa* (α). Menurut Ghozali (2009) bahwa suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliabel* jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 (*Cronbach's Alpha* > 0,60).

Rumus dari uji *Cronbach's Alpha* adalah :

$$r = \frac{(k)(1 - \sum \sigma b^2)}{(k - 1) \sigma t^2}$$

Keterangan :

r = koefisien reliabilitas cronba alpha

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma b^2$ = totalnya varian butir

σt^2 = total varians

Begitu juga dengan uji validitas, uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan program SPSS for Windows.

Menurut hasil pengujian reliabilitas instrumen variable-variabel dapat dilihat pada Tabel 3.17. berikut:

Tabel 3.17. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen variable

A				
Kepuasan Kerja (X1)				
No.	Instrumen Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Batas Reliabel	Keterangan
1.	Saya senang dengan pekerjaan yang membutuhkan kemampuan yang saya miliki	0,905	0,70	Reliabel
2.	Saya senang dilibatkan dalam menyusun perencanaan dan tujuan organisasi	0,909	0,70	Reliabel
3.	Saya merasa senang mengerjakan pekerjaan yang menuntut keahlian yang miliki	0,909	0,70	Reliabel

No.	Instrumen Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Batas Reliabel	Keterangan
4.	Saya puas dengan insentif atau bonus yang disediakan perusahaan	0,899	0,70	Reliabel
5.	Saya senang dengan sistim pengupahan di perusahaan	0,905	0,70	Reliabel
6.	Saya puas dengan upah/gaji yang saya terima dari prestasi kerja saya	0,905	0,70	Reliabel
7.	Saya senang arahan dan bimbingan kerja yang diberikan atasan saya.	0,905	0,70	Reliabel
8.	Saya puas dengan sistim pengawasan pekerjaan di perusahaan..	0,909	0,70	Reliabel
9.	Saya senang dengan adanya pendelegasian pekerjaan kepada saya.	0,913	0,70	Reliabel
10	Saya puas dengan failitas yang disediakan perusahaan untuk mendukung pekerjaan.	0,909	0,70	Reliabel
11.	Saya senang dengan kondisi pekerjaan yang menyenangkan	0,909	0,70	Reliabel
12.	Saya puas dengan peralatan kerja yang disediakan perusahaan	0,905	0,70	Reliabel
13.	Saya mampu berkomunikasi dengan baik dengan sesama karyawan di kantor	0,912	0,70	Reliabel
14.	Saya mampu bekerjasama dengan baik bersama rekan kerja sekantor	0,905	0,70	Reliabel
15.	Saya merasa senang dengan hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan di kantor.	0,909	0,70	Reliabel
B				
No.	Instrumen Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Batas Reliabel	Keterangan
1.	Gaji yang saya diterima sudah sesuai dengan beban-kerja saya	0,890	0,70	Reliabel
2.	Saya merasa senang dengan Jaminan Sosial yang disediakan oleh perusahaan	0,895	0,70	Reliabel
3.	Saya merasa senang dengan kompensasi yang sesuai dengan beban-volume pekerjaan saya	0,896	0,70	Reliabel
4.	Saya merasa senang dengan asuransi kesehatan yang disediakan oleh perusahaan	0,892	0,70	Reliabel
5.	Saya puas dengan jaminan keselamatan kerja di perusahaan	0,894	0,70	Reliabel
6.	Saya merasa nyaman bekerja di perusahaan ini	0,890	0,70	Reliabel
7.	Saya merasa senang suasana kekeluargaan di perusahaan	0,893	0,70	Reliabel
8.	Saya senang dengan sikap saling menerima dengan rekan kerja	0,884	0,70	Reliabel
9.	Saya senang dapat berinteraksi dengan rekan sekantor	0,895	0,70	Reliabel
10	Saya merasa senang kemampuan saya dihargai oleh Pimpinan	0,897	0,70	Reliabel

No.	Instrumen Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Batas Reliabel	Keterangan
11.	Saya puas atas penghargaan prestasi kerja saya.	0,889	0,70	Reliabel
12.	Saya sangat menginginkan pengakuan atas keahlian saya	0,892	0,70	Reliabel
13.	Saya senang dapat mengembangkan kemampuan saya di perusahaan	0,892	0,70	Reliabel
14.	Saya merasa senang dapat kesempatan belajar di perusahaan	0,895	0,70	Reliabel
15.	Saya senang dengan kesempatan memperoleh pendidikan atau ketrampilan yang disediakan oleh perusahaan.	0,896	0,70	Reliabel
C				
No.	Instrumen Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Batas Reliabel	Keterangan
1.	Saya senang bekerja professional melayani pelanggan	0,904	0,70	Reliabel
2.	Keahlian saya miliki sudah sesuai dengan pekerjaan saya sekarang	0,899	0,70	Reliabel
3.	Saya menguasai pekerjaan dengan pendidikan yang saya miliki	0,900	0,70	Reliabel
4.	Saya dapat melayani Pelanggan dengan cepat	0,906	0,70	Reliabel
5.	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan yang sudah ditetapkan dengan tepat	0,909	0,70	Reliabel
6.	Saya mampu bekerja melebihi jam kerja pada saat pekerjaan mendesak	0,911	0,70	Reliabel
7.	Saya selalu menyusun perencanaan dan jadwal/ kegiatan pekerjaan setiap waktu	0,899	0,70	Reliabel
8.	Waktu yang diberikan untuk menyelesaikan tugas sudah sesuai dengan beban kerja	0,908	0,70	Reliabel
9.	Saya mampu bekerja setiap hari sesuai jam kerja yang ditentukan	0,903	0,70	Reliabel
10.	Saya senang menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target waktu yang ditetapkan	0,904	0,70	Reliabel
11.	Saya mampu bekerja dengan efisien dan efektif	0,905	0,70	Reliabel
12.	Saya mampu mengerjakan pekerjaan tepat waktu	0,902	0,70	Reliabel
13.	Saya merasa senang bekerja secara mandiri menyelesaikan pekerjaan saya	0,906	0,70	Reliabel
14.	Saya bekerja kreatif tanpa diawasi oleh seseorang	0,904	0,70	Reliabel
15.	Saya dapat mengatur sendiri pekerjaan yang menjadi jawab saya	0,909	0,70	Reliabel

No.	Instrumen Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Batas Reliabel	Keterangan
16.	Saya selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pelanggan	0,905	0,70	Reliabel
17.	Saya merasa senang bekerja dengan teliti.	0,904	0,70	Reliabel
18.	Saya selalu bekerja dengan disiplin.	0,906	0,70	Reliabel

Dari table 3.17. menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* dari setiap instrumen penelitian variabel pada penelitian memiliki nilai $> 0,70$ dengan demikian dapat dinyatakan bahwa semua instrumen variabel Kepuasan kerja, Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan adalah reliabel dan sangat signifikan.

2. Pengujian Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik regresi digunakan untuk melihat hubungan antar dua atau lebih variable, untuk memprediksi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis regresi juga dapat dilakukan untuk mengetahui koelinieritas variabel terikat dengan variabel bebasnya, selain itu juga dapat menunjukkan ada atau tidaknya data yang outlier atau data yang ekstrim. Analisis regresi linear berganda terdiri dari satu *dependent variabel* dan dua atau lebih *independent variabel*. Untuk memenuhi bentuk model regresi yang dapat dipertanggungjawabkan, terdapat beberapa asumsi klasik yang harus dipenuhi, yakni antar variabel bebas saling berkorelasi tinggi (bebas dari multikolinearitas), bersifat *homoskedasticity* atau memiliki varians error yang konstan untuk tiap-tiap variabel bebas, bebas dari gangguan autokorelasi, berdistribusi normal.

Tetapi dalam kenyataannya, dapat saja ditemukan suatu model regresi yang tidak memenuhi satu atau beberapa asumsi diatas. Jikalau

masalah diatas diketemukan, maka perlu dilakukan suatu generalisasi terhadap model tersebut agar hasil estimasinya dapat dipertanggungjawabkan secara statistik.

Untuk menghasilkan model yang baik, persamaan regresi linear harus dilakukan beberapa uji asumsi klasik, diantaranya :

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi yaitu data berasal dari distribusi yang normal. Jika data tidak berdistribusi normal, atau jumlah sampel sedikit dan jenis data adalah nominal atau ordinal maka metode yang digunakan adalah statistik non parametrik. Dalam pembahasan ini akan digunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05.

Dengan uji normalitas data dapat diuji apakah dalam model regresi variable pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam uji t dan uji F diasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Ghazali (2009) menyatakan bahwa, ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

Menurut Sugiyono (2006), bahwa "Model yang paling baik adalah apabila datanya berdistribusi normal atau mendekati normal. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Sebaliknya, jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.”

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel independen.

Menurut Ghozali (2009) bahwa; jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), jika nilai *tolerance* $< 0,10$ atau nilai VIF > 10 berarti terdapat multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi perbedaan variasi residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain, atau gambaran hubungan antara nilai yang diprediksi dengan *standardized delete residual* nilai tersebut. Heteroskedastisitas dapat diuji dengan menggunakan metode grafik, yaitu dengan melihat ada tidaknya pola tertentu yang tergambar pada grafik. Jika pola titik-titik yang terbentuk membentuk pola teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka telah terjadi heteroskedastisitas pada model regresi. Sebaliknya, jika tidak terbentuk pola yang jelas

dimana titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi (Ghozali, 2009).

E. Pengujian Hipotesis

Langkah berikutnya yang harus dilakukan setelah mendapatkan hasil regresi adalah melakukan evaluasi hasil regresi yang berguna untuk mengetahui seberapa baik hasil regresi. Evaluasi hasil regresi meliputi :

1. Uji Parsial (Uji t)

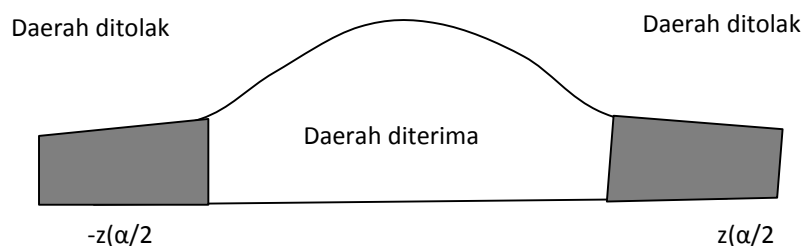
Adapun tujuan uji parsial adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh faktor dimensi instrumen dari kepuasan kerja (*job satisfaction*), motivasi kerja (*job motivation*), dengan kinerja karyawan secara individual. Menurut Djarwanto dan Pangestu S. (1993) langkah-langkah untuk uji parsial adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan hipotesa nihil dan hipotesa alternatif

$H_0 : \beta = 0$: Secara individu signifikan dimensi kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

$H_a : \beta \neq 0$: Secara individu signifikan dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

- b. Kriteria pengujian (*role of test*)



H_0 diterima apabila $-z(\alpha/2) \leq z \leq z(\alpha/2)$

2. Uji Secara Simultan (Uji F)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh dimensi

kepuasan kerja (*job satisfaction*), motivasi kerja (*job motivation*), dengan kinerja karyawan secara bersamaan.

Menurut Djarwanto dan Pangestu, S (1993) langkah-langkah uji F adalah sebagai berikut :

1. Menentukan Hipotesis Nihil dan Hipotesis Alternative.

$H_a : \beta \neq 0$: Secara signifikan dimensi kepuasan kerja, motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

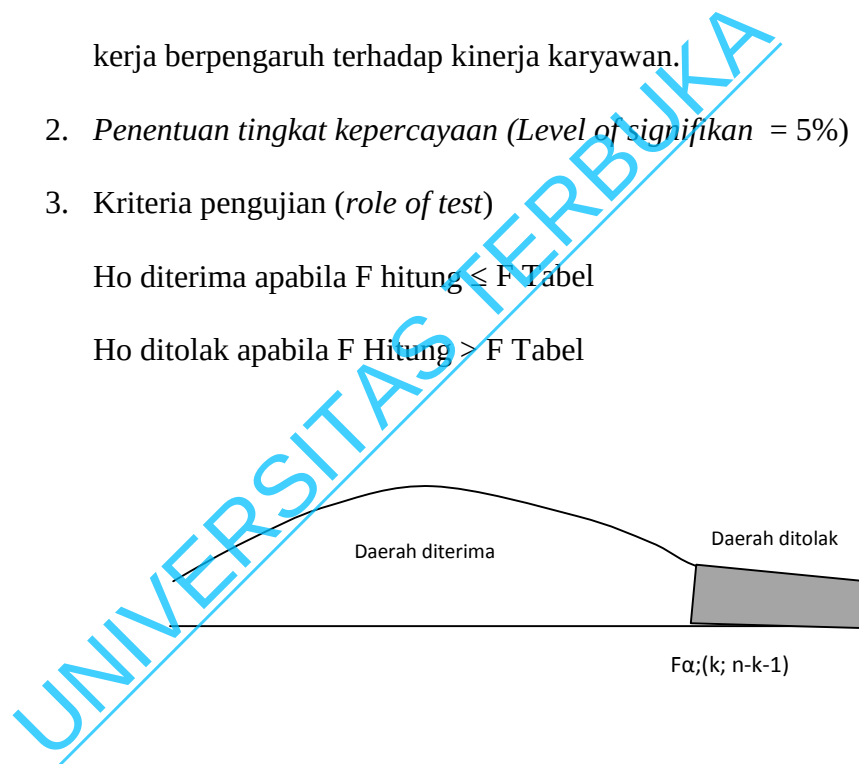
$H_o : \beta = 0$: Secara signifikan dimensi kepuasan kerja, motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2. Penentuan tingkat kepercayaan (*Level of signifikan* = 5%)

3. Kriteria pengujian (*role of test*)

H_o diterima apabila $F \text{ hitung} \leq F \text{ Tabel}$

H_o ditolak apabila $F \text{ Hitung} > F \text{ Tabel}$



4. Perhitungan nilai F

$$F \text{ Hitung} = \frac{R^2/(k - 1)}{1 - R^2/n - k}$$

Keterangan:

F Hitung	= Nilai F hitung
n	= Jumlah observasi
k	= Jumlah parameter
R^2	= Koefisien determinasi
JK (Residu)	= Jumlah kuadrat residu

5. Kesimpulan

Untuk mengetahui hubungan dimensi kepuasan kerja (*job satisfaction*), motivasi kerja (*job motivation*), dengan kinerja karyawan dapat dilihat dengan membandingkan F hitung dengan F Tabel.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik estimasi regresi disini menggunakan metode *Ordinary Least Squares* (OLS), dimana hasil estimasi regresi akan dianalisis melalui beberapa uji yaitu melihat seberapa baik garis regresi dengan konsep koefisien determinasi, uji t dan uji F. Data yang masuk akan dianalisis dan diuji dengan menggunakan metode statistik regresi linier berganda. Analisis regresi berganda (*anareg*) digunakan untuk memprediksi nilai dari suatu variabel (Y). Variabel yang diprediksi itu disebut variabel dependen atau kriterium dan variabel yang digunakan untuk memprediksi disebut variabel independent atau preditor.

Adapun formula dari model Regresi Linear Berganda tersebut adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Tabel 3.18. Variabel Penelitian dan model penelitian:

Variabel	Keterangan	Jenis
Y	Kinerja	Variabel terikat
X ₁	KepuasanKerja	Variabel bebas I
X ₂	Motivasi kerja	Variabel bebas II

Dari hasil pengolahan data akan diperoleh model penelitian sebagai berikut:

$$1. \quad Y_1 = a_0 + a_1X_1 + \varepsilon$$

$$2. \quad Y_1 = a_0 + a_1X_2 + \varepsilon$$

$$3. \quad Y_1 = a_0 + a_1X_1 + a_2X_2 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y_i = Kinerja Karyawan

X_1 = Kepuasan kerja

X_2 = Motivasi

a_0 = Konstanta

b_1, b_2 = koefisien regresi

ε = Faktor Error

UNIVERSITAS TERBUKA

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan

1. Gambaran Umum PDAM Tirta Nciho Sidikalang

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Nciho Sidikalang yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Tingkat II Dairi Nomor 5 Tahun 1982, dan kemudian disahkan dengan Surat Keputusan Gubernur KDH Tingkat I Sumatera Utara Nomor : 182.3/42-2/KP/1983 pada tanggal 30 Mei tahun 1983. Pelaksanaan Keputusan tersebut didasarkan kepada Surat Keputusan Bupati KDH Tingkat II Dairi Nomor : 188.45/SUP 1983 tanggal 4 Juni 1983, selanjutnya tanggal 4 Juni 1983 dijadikan sebagai tanggal berdirinya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Nciho Sidikalang. Perusahaan ini merupakan satu-satunya perusahaan yang melayani kebutuhan air minum untuk 15 kecamatan di Kabupaten Dairi yang dilaksanakan oleh unit Ibu Kota Kecamatan (IKK) yang terdiri dari Kecamatan Sidikalang, Sitinjo, Berampu, Parbuluan, Sumbul, Silahisabungan, Lac Parira, Silima Punga-Punga, Siempat Nempu, Siempat Nempu Hulu, Siempat Nempu Hilir, Tigalingga, Gunung Sitember, Pegagan Hilir, dan Tanah Pinem.

a. Visi dan Misi PDAM Tirta Nciho

Visi merupakan gambaran tentang masa depan yang merangsang orang untuk berfikir, memahami dan menggunakan energinya untuk merealisasikannya. visi menimbulkan perasaan bangga bagi setiap organisasi. Adapun yang menjadi visi PDAM adalah pelayanan terbaik khususnya bagi pelanggan dalam bidang kualitas, kuantitas dan kontinuitas, serta terwujudnya pelayanan prima, perusahaan sehat dan terpercaya.

Misi adalah serangkaian langkah yang bertujuan untuk mencapai sasaran jangka pendek organisasi. Misi PDAM Tirta Nciho Sidikalang adalah terciptanya PDAM yang sehat, mandiri, profesional dengan tujuan memperoleh laba dan dapat memberikan kontribusi kepada Pemda.

b. Ruang Lingkup Organisasi

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Nciho Sidikalang bergerak dalam usaha penyediaan air minum yang sehat dan memenuhi standar untuk diminum masyarakat. Perusahaan melakukan pembangunan daerah khususnya di bidang air minum dan merupakan satu rantai pengembangan pembangunan perekonomian dalam satu sektor produksi yang bersifat .

- a. Memberi Jasa Pelayanan
- b. Menyelenggarakan Pemanfaatan Umum
- c. Memupuk Pendapatan Usaha

Tabel 4.1. Daftar Tarif Air Minum Menurut kelompok Pelanggan PDAM Tirta Nciho Sidikalang

No.	Kelompok Pelanggan	Tarif (Rp/m ³)	
		Blok I 0 s/d 10 m ³	Blok II Diatas 10 m ³
A	Kelompok I		
1	Sosial Umum (SA)	1.000	1.200
2	Sosial Khusus (SB)	1.400	1.600
B	Kelompok II		
1	a. Rumah Tangga A (RA)	1.700	2.100
	b. Rumah Tangga B (RB)	2.200	2.700
2	Instansi Pemerintah (IP)	2.400	2.900
C	Kelompok III		
1	a. Niaga Kecil (NA)	6.100	7.300
	b. Niaga Besar (NB)	8.500	10.200
2	a. Industri Kecil (IK)	11.200	13.400
	b. Industri Besar (IB)	16.100	19.400
D	Kelompok IV		
1	Kelompok Khusus dengan tarif kesepakatan		

Sumber : PDAM Tirta Nciho Sidikalang

Pelayanan PDAM Tirta Nciho dalam menyediakan air minum sesuai Keputusan Bupati Nomor : 690/597/IX/2012 tanggal 25 September tahun 2012 tentang Penetapan Tarif Air Minum PDAM Tirta Nciho Kabupaten Dairi. Dalam tabel 4.1 menunjukkan bahwa tarif air minum kepada kelompok pelanggan dibedakan antara kelompok I dan Kelompok II. Kelompok I adalah sebagai berikut :

1. Sosial Umum (SA) adalah penyaluran air untuk Hidran umum, Kamar mandi umum, WC Umum, dan Terminal air.
2. Sosial Khusus (SB) adalah penyaluran air untuk Kantor Yayasan social, Panti Asuhan/Rumah Yatim Piatu, Rumah Jompo, Badan Sosial dan Tempat Ibadah.

Sedangkan yang termasuk dalam kelompok II adalah sebagai berikut :

1. Rumah Tangga A (RA) adalah penyaluran air untuk Rumah sangat sederhana/Rumah sederhana (Luas bangunan tidak lebih dari 45 m², Masyarakat berpenghasilan rendah.

2. Rumah Tangga B (RB) adalah penyaluran air untuk Rumah Permanen, Rumah Bertingkat, Rumah Mewah, (Luas bangunan lebih dari 45 m², Masyarakat berpenghasilan menengah keatas.
3. Instansi Pemerintah adalah penyaluran air untuk kantor Instansi Pemerintah, TNI, Polri, Rumah Sakit Pemerintah, Puskesmas, Sekolah Pemerintah.

Yang termasuk dalam Kelompok III adalah sebagai berikut :

1. Niaga Kecil (NA) adalah penyaluran air Bangunan yang dominan fungsinya sebagai rumah tempat tinggal tetapi juga didalamnya ada kegiatan usaha seperti : Warung< Counter, Service Elektronik, Pangkas/Salon, Kantor Perusahaan/Jasa Swasta Kecil dan lain-lain
2. Niaga Besar (NB) adalah penyaluran air Toko/Distributor, Rumah Toko, Losmen, Wisma/Penginapan, Hotel, Rumah Sakit/Klinik Swasta, Rumah Makan/Restoran, Kantor Perusahaan, BUMN dan lain-lain
3. Industri Kecil (IA) adalah penyaluran air Industri yang mempunyai skala usaha kecil.
4. Industri Besar (IB) adalah penyaluran air Industri yang mempunyai skala usaha non kecil.

Dan Kelompok Khusus dengan tarif kesepakatan.

c. Tujuan Perusahaan

Tujuan PDAM Tirta Nciho Sidikalang antara lain :

- a. Memberi Jasa Pelayanan
- b. Menyelenggarakan Pemanfaatan Umum
- c. Memupuk Pendapatan Usaha

d. Jumlah Karyawan

Berdasarkan data laporan dari bagian tata usaha (tabel 4.2.) bahwa dari 128 orang karyawan yang bekerja di PDAM Tirta Nciho, masih terdapat sebanyak 17 orang (13,28%) yang berstatus honorer dan selebihnya sebanyak 111 orang (86,72%) adalah karyawan tetap. Jika dirinci menurut pendidikan, karyawan yang menamatkan pendidikan sampai S2 ada sebanyak 2 orang, S1 sebanyak 9 orang, D3 sebanyak 8 orang, SLTA sederajat sebanyak 89 orang, SLTP sebanyak 9 orang dan tamatan SD sebanyak 11 orang.

Tabel 4.2. Jumlah Karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang Menurut Pendidikan dan Jenis Kelamin tahun 2012

No.	Pendidikan yang ditamatkan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	S2	2	-	2
2	S1	3	6	9
3	D3	5	3	8
4	SLTA	68	21	89
5	SLTP	9	-	9
6	SD	11	-	11
Jumlah		98	30	128

Sumber : PDAM Tirta Nciho Sidikalang

Dari 128 orang karyawan keseluruhan maka yang berkantor di PDAM Sidikalang hanya 41 orang, selebihnya berada di 4 kecamatan yaitu Sumbul, Parongil, Lae Parira, dan Tigalingga. Jika dirinci menurut jenis kelamin, maka jumlah karyawan laki-laki ada sebanyak 98 orang (76,56%) dan perempuan 30 orang (23,44%) .

Tabel 4.3. Profil Pegawai PDAM Tirta Nciho Sidikalang Menurut Jenis Pekerjaan dan Jenis Kelamin Tahun 2012

Jenis Pekerjaan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah	Persentase
(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Tenaga Teknis	85	2	87	67.97 %
Tenaga Administrasi	13	28	41	32.03 %
Jumlah	37	19	128	100 %

Sumber : PDAM Tirta Nciho Sidikalang

Tabel 4.3. menunjukkan bahwa dari 128 orang karyawan PDAM Tirta Nciho terdapat sebanyak 87 orang (67,97 %) bekerja sebagai tenaga teknis. Jika dirinci menurut jenis kelamin, terdapat sebanyak 85 orang laki-laki dan 2 orang perempuan. Karyawan yang bekerja sebagai tenaga administrasi ada sebanyak 41 orang atau sebesar 32,03 %, diantaranya terdapat 13 orang laki-laki dan 28 orang perempuan.

Tabel 4.4. Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Nciho Sidikalang Menurut Kecamatan dan Kategori Pelanggan Tahun 2013

Kecamatan	Sosial		Non Niaga		Niaga		Jumlah	%
	Umum	Khusus	Rumah Tangga	Instansi	Kecil	Besar		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
Sidikalang	-	69	5.963	80	373	10	6.496	63,62
Sumbul	-	15	616	6	9	-	646	6,33
Lae Parira	-	7	331	-	-	1	339	3,32
Silima Punga punga	-	20	981	-	-	2	1.003	9,82
Tigalingga	-	24	1.586	14	1	8	1.634	16,00
Tanah Pinem	-	1	89	-	-	2	92	0,90
Jumlah	-	136	9.566	100	383	23	10.210	100,00

Sumber : PDAM Muat Na Tio Kabupaten Tapanuli Utara (Kondisi April 2013)

Jika dilihat menurut kecamatan, maka pelanggan yang dilayani oleh PDAM Tirta Nciho Sidikalang sebanyak 6.496 pelanggan (63,62 %) berada di

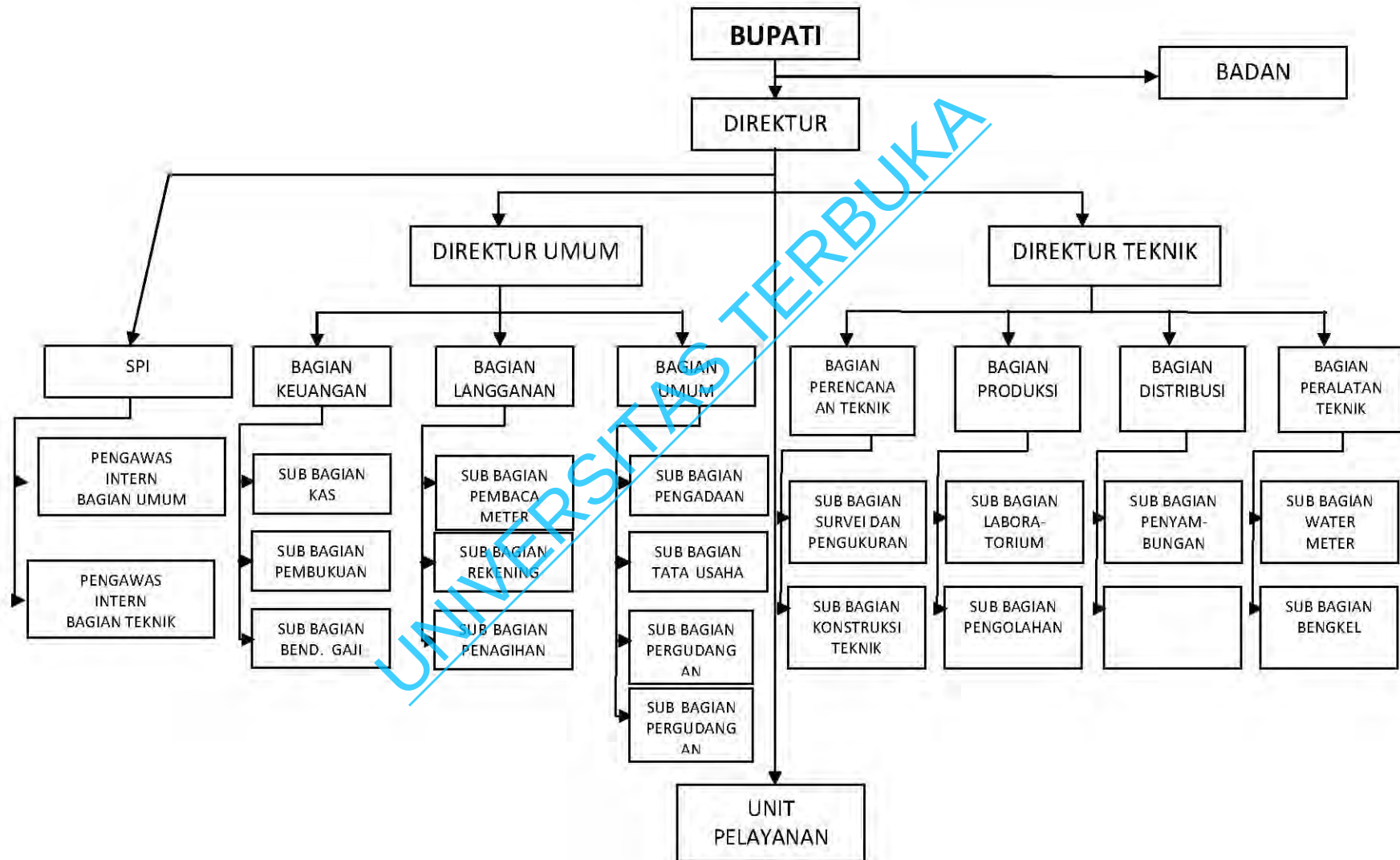
Kecamatan Sidikalang, dimana sebanyak 5.963 merupakan pelanggan rumah tangga. Pelanggan terbanyak setelah Sidikalang ada di Kecamatan, ada sebanyak 1.634 pelanggan (16,00 %), diikuti Kecamatan Silima Pungga punga sebanyak 1.003 pelanggan (9,82 %), Kecamatan Sumbul sebanyak 646 pelanggan (6,33 %), Kecamatan Lae Parira sebanyak 339 pelanggan (3,32 %), dan yang terkecil di Kecamatan Tanah Pinem sebanyak 92 pelanggan (0,90 %).

e. Struktur Organisasi

Dalam bagan struktur organisasi digambarkan tentang hubungan dan kerjasama dalam organisasi dituangkan dalam suatu struktur organisasi. Struktur organisasi adalah merupakan bagan yang memberikan gambaran secara skematis tentang penetapan dan pembagian pekerjaan yang harus dilakukan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan serta menetapkan hubungan antara unsur organisasi secara jelas dan terperinci.

Bagan struktur organisasi PDAM Tirta Nciho Sidikalang dapat dilihat pada Gambar 4.1. Dalam bagan tersebut diuraikan tentang uraian tugas, wewenang, dan tanggungjawab pihak manajemen PDAM Tirta Nciho Sidikalang dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

Gambar 4.1
STRUKTUR ORGANISASI PDAM TIRTA NCIHO SIDIKALANG



2. Karakteristik Responden

Pada pembahasan hasil penelitian ini, sebelum dilakukan pengolahan data dan penyajian hasil penelitian, maka akan diuraikan terlebih dahulu secara ringkas deskripsi karakteristik responden. Banyaknya responden pada penelitian ini sebanyak 41 orang yaitu seluruh karyawan administrasi PDAM Tirta Nciho Sidikalang yang berkantor di Sidikalang sebagai kantor pusat.

Gambaran karakteristik responden yang digunakan bertujuan untuk memperkuat dan melengkapi analisa.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Laki-laki	28	68,28
2.	Perempuan	13	31,71
Jumlah		41	100

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner.

Tabel di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut :

- a) Responden yang berjenis kelamin laki-laki ada sebanyak 28 orang atau sebesar 68,29 persen.
- b) Responden yang berjenis kelamin perempuan ada sebanyak 13 orang atau sebesar 31,71 persen.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur.

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang ditamatkan dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur

Usia (tahun)	Jumlah (orang)	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)
< 20	0	0,00
21- 30	17	41,46
31- 40	12	29,27
41- 50	10	24,39
> 50	2	4,88
Jumlah	41	100,00

Sumber : Data Penelitian, 2013 (Data Diolah)

Tabel di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan kelompok umur adalah sebagai berikut:

- Responden yang berumur dibawah 20 tahun tidak ada atau 0,00 persen.
- Responden yang berumur 21 tahun sampai dengan 30 tahun ada sebanyak 17 orang atau 41,46 persen.
- Responden yang berumur 31 tahun sampai dengan 40 tahun ada sebanyak 12 orang atau 29,27 persen.
- Responden yang berumur 41 tahun sampai dengan 50 tahun ada sebanyak 10 orang atau 24,39 persen
- Responden yang berumur diatas 50 tahun ada 2 orang atau 4,88 persen

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan yang ditamatkan dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	SLTP kebawah	2	4,88 %
2.	SLTA//SMK	22	53,67 %
3.	DIII (Diploma III	8	19,51 %
4.	S1 (Strata 1)	7	17,07 %
5.	S2 (Starata 2) keatas	2	4,88 %
Jumlah		41	100 %

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner.

Tabel di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yang ditamatkan adalah sebagai berikut:

- a) Responden dengan pendidikan terakhir SLTP kebawah ada sebanyak 2 orang atau 4,88 persen.
 - b) Responden dengan pendidikan terakhir SLTA/SMK ada sebanyak 22 orang atau 53,67 persen.
 - c) Responden dengan pendidikan terakhir DIII keatas ada sebanyak 8 orang atau 19,51 persen.
 - d) Responden dengan pendidikan terakhir S1 dan S2 keatas ada sebanyak 9 orang atau 21,95 persen.
- d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Karyawan PDAM Tirta Neiho Sidikalang.

Karakteristik responden berdasarkan lamanya menjadi karyawan di PDAM

Tirta Nciho dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.8. Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Karyawan

No.	Lama Menjadi Karyawan	Jumlah Responden	Persentase
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	1 - 5 tahun	17	41,46 %
2.	6 - 10 tahun	6	14,63 %
3.	11 - 15 tahun	7	17,07 %
4.	16 - 20 tahun	7	17,07 %
5.	> 20 tahun	4	9,76%
Jumlah		41	100 %

Sumber : Hasil pengolahan kuesioner.

Tabel di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan lamanya menjadi karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang adalah sebagai berikut:

- a) Responden menjadi karyawan selama 1 sampai 5 tahun ada sebanyak 17 orang atau 41,46 persen.
- b) Responden menjadi karyawan selama antara 6 tahun sampai dengan 10 tahun ada sebanyak 6 orang atau 14,63 persen.
- c) Responden menjadi karyawan selama antara 11 tahun sampai dengan 15 tahun ada sebanyak 7 orang atau 17,07 persen.
- d) Responden menjadi karyawan selama antara 16 tahun sampai dengan 20 tahun ada sebanyak 7 orang atau 17,07 persen.
- e) Responden menjadi karyawan selama 20 tahun ke atas ada sebanyak 4 orang atau 9,76 persen.

e. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Karakteristik responden berdasarkan status perkawinan dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 4.9. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan

Status Perkawinan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
(1)	(2)	(3)
Belum Kawin	8	19,51
Kawin	33	80,49
Cerai Hidup	-	0,00
Cerai Mati	-	0,00
Jumlah	41	100,00

Sumber : Data Penelitian, 2013 (Data Diolah)

Tabel di atas menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan Status Perkawinan adalah sebagai berikut :

Responden yang berstatus belum kawin ada sebanyak 8 orang atau sebesar 19,51 persen. Responden yang berstatus kawin ada sebanyak 33 orang atau sebesar 80,49 persen.

B. Pembahasan

1. Penjelasan Responden Atas Variabel Hasil Penelitian

Penelitian dilakukan terdiri atas 1 variabel dependent yaitu kinerja Karyawan (Y), dan dua variabel independent yaitu kepuasan kerja (*Job Satisfaction*) dan motivasi kerja (*Job motivation*). Untuk mengetahui penilaian responden terhadap masing-masing item pernyataan untuk seluruh variabel, akan dideskripsikan sebagai berikut :

a. Penjelasan Responden Atas Variabel Kepuasan kerja yang terdiri dari :

Hasil penelitian berdasarkan jawaban responden atas variabel Kerja yang menantang dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut :

Tabel 4.10. Penjelasan Responden Atas Variabel Kerja yang Menantang (X1.1)

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Saya senang diberi pekerjaan yang membutuhkan kemampuan	0	0,0	0	0,0	2	4,9	21	51,2	18	43,9
2	Saya senang dilibatkan dalam menyusun perencanaan tujuan organisasi	0	0,0	0	0,0	2	4,9	26	63,4	13	31,7
3	Saya merasa senang mengerjakan pekerjaan yang menuntut keahlian saya	0	0,0	0	0,0	3	7,3	27	65,8	11	26,8
Rata-rata		0	0,0	0	0,0	2,3	5,6	24,7	60,2	14	34,1

Sumber : Data Penelitian, 2013 (Data Diolah)

Keterangan : F = Frekuensi

Pada Tabel 4.10. sebelumnya dapat dilihat bahwa dari 41 orang responden, sebagian besar responden menjawab setuju yaitu rata-rata 24 orang (60,2 %), yang menunjukkan bahwa karyawan PDAM Tirta Neiho merasa bahwa kerja yang menantang berupa menyelesaikan pekerjaan yang membutuhkan kemampuan, dilibatkan dalam menyusun perencanaan tujuan organisasi dan merasa senang mengerjakan pekerjaan yang menuntut keahlian. Hal ini juga dibuktikan dengan adanya responden yang menjawab sangat setuju yaitu rata-rata 14 orang (34,1 %).

Responden yang menjawab netral rata-rata 2 orang (5,6 %), dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan responden sangat senang dengan pekerjaan yang menantang yang membutuhkan

kemampuan dan keahlian serta dilibatkan dalam perencanaan tujuan organisasi PDAM Tirta Nciho.

Hasil penelitian berdasarkan jawaban responden atas variabel kehandalan dapat dilihat pada Tabel 4.11 berikut :

Tabel 4.11. Penjelasan Responden Atas Ganjaran Yang Pantas (X1.2)

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Saya puas dengan insentif atau bonus yang disediakan perusahaan	0	0,0	8	19,5	15	36,6	11	26,8	7	17,1
2	Saya senang dengan sistim pengupahan di perusahaan	0	0,0	12	29,3	10	24,4	14	34,1	5	7,3
3	Saya puas dengan upah/gaji yang saya terima dari prestasi kerja saya	0	0,0	7	17,1	14	34,1	12	29,3	8	19,5
Rata-rata		0	0,0	9	21,9	13	31,0	12,3	30,0	6,7	16,3

Sumber : Data Penelitian, 2013 (Data Diolah)

Keterangan : F = Frekuensi

Pada Tabel 4.11. menunjukkan bahwa dari 41 orang responden, sebagian besar responden menjawab setuju yaitu rata-rata 24 orang (60,2 %), yang menunjukkan bahwa karyawan PDAM Tirta Nciho merasa bahwa ganjaran yang pantas berupa balas jasa sebagai insentif atau bonus, sistim pengupahan dan upah gaji yang sesuai dengan prestasi kerja karyawan. Hal ini juga dibuktikan dengan adanya responden yang menjawab sangat setuju yaitu rata-rata 6 orang (16,3 %).

Responden yang menjawab netral rata-rata 13 orang (31,0 %), jika kita lihat persentase yang memberikan jawaban netral Saya puas dengan insentif atau bonus yang disediakan perusahaan sebesar 36,6 % dan jawaban Saya puas dengan upah/gaji yang saya terima dari prestasi kerja saya sebesar 34,1 % serta jawaban

Saya senang dengan sistim pengupahan di perusahaan sebesar 24,4 %. Dapat disimpulkan bahwa karyawan kurang terbuka untuk menyatakan pendapatnya tentang kepuasan dengan ganjaran yang pantas diterima karyawan.

Karyawan yang tidak setuju ada rata-rata 9 orang (21,9 %), yang menjawab tidak setuju dengan dengan sistim pengupahan di perusahaan ada sebesar 29,3 %. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada beberapa karyawan yang kurang puas dengan ganjaran yang pantas yang diberikan terutama dengan sistim pengupahan yang berlaku di PDAM Tirta Nciho .

Tabel 4.12. Penjelasan Responden Atas Variabel Kondisi Kerja yang Mendukung (X1.3)

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Saya puas dengan fasilitas yang disediakan perusahaan untuk mendukung pekerjaan.	0	0,0	1	2,4	1	2,4	24	58,5	15	36,6
2	Saya senang dengan kondisi pekerjaan yang menyenangkan	0	0,0	3	7,3	3	7,3	28	68,3	7	17,1
3	Saya puas dengan peralatan kerja yang disediakan perusahaan	0	0,0	0	0,0	9	21,9	20	48,8	12	29,3
Rata-rata		0	0,0	1,3	3,2	4,3	10,5	24	58,5	11,3	27,6

Pada Tabel 4.12. sebelumnya dapat dilihat bahwa dari 41 orang responden, sebagian besar responden menjawab setuju yaitu rata-rata 24 orang (60,2 %), yang menunjukkan bahwa karyawan PDAM Tirta Nciho merasa bahwa kondisi kerja yang mendukung berupa fasilitas yang disediakan oleh perusahaan yang mendukung terhadap pelaksanaan pekerjaan, kondisi pekerjaan dan ketersediaan peralatan kerja untuk karyawan. Hal ini juga dibuktikan dengan adanya responden yang menjawab sangat setuju yaitu rata-rata 11 orang (27,6 %).

Responden yang menjawab netral rata-rata 4 orang (10,5 %), yang menjawab netral dengan kepuasan dengan peralatan kerja yang disediakan perusahaan ada sebesar 21,9 persen. Hal ini menunjukkan masih ada karyawan yang ragu-ragu mengungkapkan kepuasannya dengan kondisi peralatan kerja yang ada di PDAM Tirta Nciho Sidikalang.

Karyawan yang menjawab tidak setuju ada rata-rata 1 orang (3,2 %). Hal ini menunjukkan bahwa masih ada sebesar 3,2 % karyawan yang kurang puas dengan kondisi kerja yang mendukung di PDAM Tirta Nciho.

Tabel 4.13. Penjelasan Responden Atas Variabel Instrumen Pengawasan (X1.4)

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Saya senang arahan dan bimbingan kerja yang diberikan atasan saya.	0	0,0	1	2,4	0	0,0	26	63,4	14	34,2
2	Saya puas dengan sistim pengawasan pekerjaan di perusahaan.	0	0,0	3	7,3	7	17,1	20	48,8	11	26,8
3	Saya senang dengan adanya pendelegasian pekerjaan secara kepada saya	0	0,0	1	2,4	5	12,2	26	63,4	9	21,9
Rata-rata		0	0,0	1,7	4,1	4	9,7	24	58,5	11,3	27,6

Pada Tabel 4.13. dapat dilihat bahwa dari 41 orang responden, sebagian besar responden menjawab setuju yaitu rata-rata 24 orang (58,5 %), yang menunjukkan bahwa karyawan PDAM Tirta Nciho merasa bahwa berupa mendukung berupa arahan dan bimbingan atasan, sistem pengawasan pekerjaan di perusahaan dan adanya pendelegasian tugas kepada karyawan. Hal ini juga dibuktikan dengan adanya responden yang menjawab sangat setuju yaitu rata-rata 11 orang (27,6 %). Responden yang menjawab netral rata-rata 4 orang (9,7 %), dan yang menjawab tidak setuju ada rata-rata 1 orang (4,1 %). Hal ini menunjukkan bahwa masih ada

sebesar 4,1 % karyawan yang kurang puas dengan pengawasan yang berlaku PDAM Tirta Nciho.

Responden yang menjawab netral rata-rata 4 orang (9,7 %), dan yang menjawab tidak setuju ada rata-rata 1 orang (4,1 %). Hal ini menunjukkan bahwa masih ada karyawan yang merasa belum puas dengan pengawasan yang di miliki/berikan PDAM Tirta Nciho.

Tabel 4.14. Penjelasan Responden Atas Variabel Instrumen Rekan Kerja yang Mendukung (X1.5)

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Saya mampu berkomunikasi dengan baik dengan sesama karyawan di kantor	0	0,0	0	0,0	2	4,9	26	63,4	13	31,7
2	Saya mampu bekerjasama dengan baik bersama rekan kerja sekantor	0	0,0	0	0,0	4	9,8	27	65,8	10	24,4
3	Saya merasa senang dengan hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan di kantor.	0	0,0	0	0,0	3	7,3	25	61,0	13	31,7
Rata-rata		0	0,0	0,0	0,0	3	7,3	26	63,4	12	29,3

Pada Tabel 4.14. menunjukkan dilihat bahwa dari 41 orang responden, terdapat responden yang menjawab setuju yaitu rata-rata 24 orang (63,4 %), hal ini menunjukkan bahwa karyawan PDAM Tirta Nciho merasa bahwa rekan kerja yang mendukung berupa adanya komunikasi yang baik, dapat bekerja sama dengan baik dengan rekan kerja dan adanya hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan di kantor PDAM Tirta Nciho. Hal ini juga ditunjukkan dengan adanya responden yang menjawab sangat setuju yaitu rata-rata 12 orang (29,3 %).

Responden yang menjawab netral rata-rata 3 orang (7,3 %), yang tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa semua karyawan senang dengan rekan kerja yang mendukung yang di miliki oleh PDAM Tirta Nciho.

Secara rata-rata variable kepuasan kerja sebesar 63,4 persen mengatakan puas dengan rekan kerja yang mendukung dalam berkomunikasi, bekerja sama dan interaksi lingkungan kantor. Ikatan batin dan persahabatan dengan rekan kerja di kantor sangat berperan terhadap kepuasan kerja karyawan.

b. Penjelasan Responden Atas Variabel Motivasi kerja yang terdiri dari :

Tabel 4.15. Penjelasan Responden Atas Variabel Instrumen Kebutuhan Fisik (*Fisiologi*) (X2.1)

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Gaji yang saya diterima sudah sesuai dengan beban-kerja saya	1	2,4	11	26,8	10	24,4	15	36,6	4	9,8
2	Saya merasa senang dengan Jaminan Sosial yang disediakan oleh perusahaan	0	0,0	4	9,8	5	12,2	20	48,8	12	27,3
3	Saya merasa senang dengan kompensasi yang sesuai dengan beban-volume pekerjaan saya	0	0,0	2	4,9	13	31,7	22	53,7	4	9,8
Rata-rata		0	0,7	5,67	13,8	9,3	22,7	19	46,3	6,7	16,3

Pada Tabel 4.15. dapat dilihat bahwa dari 41 orang responden, sebagian besar responden menjawab setuju yaitu rata-rata 19 orang (46,3 %), yang memberi arti bahwa karyawan PDAM Tirta Nciho merasa senang dengan kebutuhan fisik berupa gaji yang sudah sesuai dengan beban kerja, jaminan sosial yang disediakan oleh perusahaan dan kompensasi yang sesuai dengan beban-volume pekerjaan.

Hal ini juga dibuktikan dengan adanya responden yang menjawab sangat setuju yaitu rata-rata 6 orang (16,3 %).

Responden yang menjawab netral rata-rata ada sebanyak 9 orang (22,7 %). Karyawan yang menjawab tidak setuju ada rata-rata 5 orang (13,8 %) dimana jawaban tentang gaji yang saya diterima sudah sesuai dengan beban-kerja saya sebesar 26,8 persen. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak karyawan yang tidak merasa kurang termotivasi dengan kebutuhan fisik diberikan oleh PDAM Tirta Nciho terutama dengan gaji yang belum sesuai dengan beban kerja karyawan.

Tabel 4.16. Penjelasan Responden Atas Variabel Instrumen Kebutuhan Rasa Aman (X2.2)

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Saya merasa senang dengan asuransi kesehatan yang disediakan oleh perusahaan	0	0,0	3	7,3	10	24,4	19	46,3	9	22,0
2	Saya puas dengan jaminan keselamatan kerja di perusahaan	0	0,0	6	14,6	8	19,5	15	36,6	12	29,3
3	Saya merasa nyaman bekerja di perusahaan ini	0	0,0	1	2,4	7	17,1	25	61,0	8	19,5
Rata-rata		0	0,0	3,3	8,0	8,3	20,2	19,7	48,0	9,7	23,6

Pada Tabel 4.16. menunjukkan bahwa dari 41 orang responden, terdapat sebanyak yaitu rata-rata 19 orang (48,0 %) responden yang menjawab setuju dan rata-rata 9 orang (23,6 %), responden yang menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PDAM Tirta Nciho merasa kebutuhan akan rasa keamanan dan keselamatan seperti tersedianya asuransi kesehatan, jaminan keselamatan kerja (Jamsostek), dan rasa nyaman bekerja dalam perusahaan.

Responden yang menjawab netral rata-rata 8 orang (8,3 %), dimana ada jawaban karyawan yang ragu-ragu berkaitan dengan asuransi kesehatan yang disediakan oleh perusahaan sebesar 24,4 %.

Karyawan administrasi yang menjawab sangat tidak setuju ada rata-rata 3 orang (8,0 %). Hal ini menunjukkan bahwa masih ada karyawan yang belum termotivasi dengan kebutuhan keamanan dan keselamatan di miliki/berikan oleh PDAM Tirta Nciho.

Tabel 4.17. Penjelasan Responden Atas Variabel Instrumen Kebutuhan Sosial (X2.3)

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Saya merasa senang suasana kekeluargaan di perusahaan	0	0,0	0	0,0	2	4,9	24	58,5	15	36,6
2	Saya senang dengan sikap saling menerima dengan rekan kerja	0	0,0	0	0,0	5	12,2	26	63,41	10	24,4
3	Saya senang dapat berinteraksi dengan rekan sekantor	0	0,0	0	0,0	1	2,4	8	19,5	32	78,1
Rata-rata		0	0,0	0	0,0	2,7	6,6	19,3	47,1	19,0	46,3

Pada Tabel 4.17. dapat dilihat bahwa dari 41 orang responden, sebagian besar responden menjawab setuju yaitu rata-rata 19 orang (47,1 %), hal ini menunjukkan bahwa karyawan PDAM Tirta Nciho termotivasi dengan adanya kebutuhan social seperti adanya rasa kekeluargaan di perusahaan, adanya sikap saling menerima antar rekan kerja dan dapat saling berinteraksi dengan rekan sekantor. Hal ini juga dikuatkan dengan adanya responden yang menjawab sangat setuju yaitu rata-rata 19 orang (46,3 %).

Responden yang menjawab netral rata-rata 2 orang (6,6 %), dan tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini

menunjukkan bahwa semua karyawan termotivasi dengan kebutuhan sosial yang di miliki/berikan oleh PDAM Tirta Nciho.

Tabel 4.18. Penjelasan Responden Atas Variabel Instrumen Kebutuhan akan Penghargaan Diri (X2.4)

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Saya merasa senang kemampuan saya dihargai oleh Pimpinan	0	0,0	3	7,3	5	12,2	20	48,8	13	31,7
2	Saya puas atas penghargaan prestasi kerja saya.	0	0,0	1	2,4	13	31,7	19	46,3	8	21,9
3	Saya sangat menginginkan pengakuan atas keahlian saya	0	0,0	1	2,4	9	21,9	20	48,8	11	26,8
Rata-rata		0	0,0	1,7	4,2	9,0	21,9	19,7	48,0	10,7	26,1

Pada Tabel 4.18. menunjukkan bahwa dari 41 orang responden, sebagian besar responden menjawab setuju yaitu rata-rata 19 orang (48,0 %), hal ini menunjukkan bahwa karyawan PDAM Tirta Nciho merasa termotivasi dengan adanya kebutuhan akan penghargaan diri berupa penghargaan akan kemampuan karyawan, penghargaan atas prestasi kerja karyawan dan keinginan pengakuan perusahaan atas keahlian yang dimiliki karyawan. Hal ini juga dikuatkan dengan adanya responden yang menjawab sangat setuju yaitu rata-rata 10 orang (26,1 %).

Responden yang menjawab netral rata-rata 9 orang (21,9 %), dimana terdapat jawaban yang ragu-ragu menjawab kepuasannya atas penghargaan prestasi kerja sebesar 31,7 persen dan yang ragu-ragu menjawab sangat menginginkan pengakuan atas keahliannya sebesar 21,9 persen.

Sedangkan karyawan yang menjawab tidak setuju ada rata-rata 1 orang (4,2 %). Hal ini menunjukkan bahwa masih ada karyawan yang tidak merasa

kurang termotivasi dengan kebutuhan akan penghargaan yang diberikan oleh PDAM Tirta Nciho.

Tabel 4.19. Penjelasan Responden Atas Variabel Instrumen Kebutuhan akan Perwujudan/Aktualisasi Diri (X2.5)

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Saya senang dapat mengembangkan kemampuan saya di perusahaan	0	0,0	0	0,0	5	12,2	24	58,5	12	29,3
2	Saya merasa senang dapat kesempatan belajar di perusahaan	0	0,0	4	9,76	2	4,9	26	63,4	9	21,9
3	Saya senang dengan kesempatan memperoleh pelatihan pendidikan atau ketrampilan yang disediakan oleh perusahaan.	0	0,0	1	2,4	12	29,3	18	43,9	10	24,4
Rata-rata		0	0,0	1,7	4,2	6,3	15,4	22,7	55,4	10,3	25,1

Pada Tabel 4.19. dapat dilihat bahwa dari 41 orang responden, terdapat sebagian besar responden menjawab setuju yaitu rata-rata 22 orang (55,4 %), hal ini menunjukkan bahwa karyawan PDAM Tirta Nciho merasa termotivasi dengan adanya kebutuhan akan perwujudan/aktualisasi diri berupa mendapat kesempatan belajar dari perusahaan, dan mendapat kesempatan memperoleh pelatihan pendidikan atau ketrampilan yang disediakan oleh perusahaan. Hal ini juga dibuktikan dengan adanya responden yang menjawab sangat setuju yaitu rata-rata 10 orang (25,1 %).

Responden yang menjawab netral rata-rata 6 orang (15,4 %), dimana jawaban ragu-ragu dengan kesempatan memperoleh pelatihan pendidikan atau ketrampilan yang disediakan oleh perusahaan ada sebesar 29,3 persen.

Karyawan yang menjawab tidak setuju ada rata-rata 1 orang (4,2 %). Hal ini menunjukkan bahwa masih ada karyawan yang tidak merasa kurang termotivasi dengan kebutuhan akan perwujudan/aktualisasi diri yang diberikan oleh PDAM Tirta Nciho.

Dari variable motivasi karyawan dapat dilihat bahwa sebesar 55,4 % karyawan termotivasi dengan kebutuhan akan perwujudan dan aktualisasi diri yang menginginkan kesempatan belajar, mengembangkan diri dan kesempatan mendapat pelatihan dan pendidikan ketrampilan yang disediakan oleh perusahaan PDAM Tirta Nciho Sidikalang.

c. Penjelasan Responden Atas Variabel Kinerja Karyawan yang terdiri dari :

Tabel 4.20. Penjelasan Responden Atas Variabel Instrumen Kualitas Kerja (Y1)

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Saya senang bekerja professional melayani pelanggan	0	0,0	0	0,0	5	12,2	26	63,4	10	24,4
2	Keahlian saya miliki sudah sesuai dengan pekerjaan saya sekarang	0	0,0	5	12,2	9	21,9	20	48,8	7	17,1
3	Saya menguasai pekerjaan dengan pendidikan yang saya miliki	0	0,0	3	7,3	8	19,5	22	53,7	8	9,8
Rata-rata		0	0,0	2,6	6,4	7,3	17,8	22,7	55,3	8,3	20,2

Pada Tabel 4.20. menggambarkan bahwa dari 41 orang responden, terdapat sebanyak rata-rata 22 orang (55,3 %), responden yang menjawab setuju, hal ini menunjukkan bahwa karyawan PDAM Tirta Nciho merasa senang dengan adanya kualitas kerja seperti : bekerja dengan professional, keahlian yang dimiliki oleh karyawan sudah sesuai dengan pekerjaan dan sesuai dengan pendidikan yang

dimiliki oleh karyawan. Hal ini juga dibuktikan dengan adanya responden yang menjawab sangat setuju yaitu rata-rata 8 orang (20,2 %).

Responden yang menjawab netral rata-rata 7 orang (17,8 %), dimana jawaban ragu-ragu tentang keahlian saya miliki sudah sesuai dengan pekerjaan saya sekarang sebesar 21,9 % dan Saya menguasai pekerjaan dengan pendidikan yang saya miliki sebesar 19,5 %.

Karyawan yang menjawab kurang setuju ada rata-rata 2 orang (6,4 %). Hal ini menunjukkan bahwa masih ada karyawan yang merasa bahwa bekerja belum profesional, pekerjaan yang digeluti belum sesuai dengan keahlian dan pendidikan yang dimiliki oleh karyawan PDAM Tirta Nciho.

Tabel 4.21. Penjelasan Responden Atas Variabel Instrumen Kuantitas Kerja (Y2)

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Saya dapat melayani Pelanggan dengan cepat	0	0,0	0	0,0	11	26,8	21	51,2	9	21,9
2	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan yang sudah ditetapkan dengan tepat	0	0,0	9	21,9	16	39,0	11	26,8	5	12,2
3	Saya mampu bekerja melebihi jam kerja pada saat pekerjaan mendesak	0	0,0	7	17,1	16	39,0	12	53,7	6	14,6
Rata-rata		0	0,0	5,3	12,9	14,3	35,0	14,7	35,8	6,7	16,3

Pada Tabel 4.21. dapat dilihat bahwa dari 41 orang responden, sebagian besar responden menjawab setuju yaitu rata-rata 14 orang (35,8 %), yang menunjukkan bahwa karyawan PDAM Tirta Nciho merasa bahwa setuju dengan kuantitas kerja berupa melayani pelanggan dengan cepat, Saya selalu menyelesaikan pekerjaan yang sudah ditetapkan dengan tepat dan dapat bekerja melebihi jam kerja pada

saat diperlukan. Hal ini juga dibuktikan dengan adanya responden yang menjawab sangat setuju yaitu rata-rata 6 orang (16,3 %).

Sedangkan responden yang menjawab netral rata-rata 14 orang (35,0 %), dimana jawaban melayani pelanggan dengan cepat sebesar 26,8 %, selalu menyelesaikan pekerjaan yang sudah ditetapkan dengan tepat sebesar 39,0 %, dan dapat bekerja melebihi jam kerja pada saat pekerjaan mendesak sebesar 39,0 %. Hal ini menunjukkan ada keragu-raguan responden menjawab tentang kuantitas kerja.

Karyawan yang menjawab tidak setuju ada rata-rata 5 orang (12,9 %), dimana masih ada karyawan yang tidak setuju dengan penyelesaian pekerjaan yang sudah ditetapkan dengan tepat sebesar 21,9 %. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak karyawan yang kurang setuju dengan kuantitas kerja berupa melayani pelanggan dengan cepat, selalu menyelesaikan pekerjaan yang sudah ditetapkan dengan tepat dan dapat bekerja melebihi jam kerja pada saat pekerjaan mendesak di PDAM Tirta Nemo.

Tabel 4.22. Penjelasan Responden Atas Variabel Instrumen Efektivitas (Y3)

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Saya selalu menyusun perencanaan dan jadwal/ kegiatan pekerjaan setiap waktu	0	0,0	4	9,76	19	46,3	15	36,6	3	7,3
2	Waktu yang diberikan untuk menyelesaikan tugas sudah sesuai dengan beban kerja	0	0,0	3	7,32	8	19,5	29	70,7	1	2,4
3	Saya mampu bekerja setiap hari sesuai jam kerja yang ditentukan	0	0,0	0	0,0	9	21,9	21	51,2	11	26,8
Rata-rata		0	0,0	2,3	5,7	12,0	29,3	21,7	52,8	5	12,2

Pada Tabel 4.22. menunjukkan bahwa dari 41 orang responden, sebagian besar responden menjawab setuju yaitu rata-rata 21 orang (52,8 %), dan sebanyak rata-rata 5 orang (12,2 %) responden yang merasa setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PDAM Tirta Nciho merasa bahwa efektifitas seperti : selalu menyusun perencanaan dan jadwal kegiatan pekerjaan setiap waktu, waktu yang diberikan untuk penyelesaian tugas sudah sesuai dengan beban kerja dan mampu bekerja sesuai dengan jam kerja yang ditentukan perusahaan.

Sementara ada responden yang menjawab netral rata-rata sebanyak 12 orang (29,3%), jawaban selalu menyusun perencanaan dan jadwal/kegiatan pekerjaan setiap waktu menjawab ragu-ragu sebesar 46,3 %, jawaban mampu bekerja setiap hari sesuai jam kerja yang ditentukan sebesar 21,9 % dan jawaban mampu bekerja setiap hari sesuai jam kerja yang ditentukan sebesar 19,5 %. Ada kemungkinan perencanaan pekerjaan dan disiplin bekerja serta penyelesaian pekerjaan tepat waktu belum terlaksana di PDAM Tirta Nciho Sidikalang.

Karyawan yang menjawab tidak setuju ada rata-rata 2 orang (5,7 %). Hal ini menunjukkan bahwa masih ada karyawan yang merasa belum setuju akan efektifitas berupa selalu menyusun perencanaan dan jadwal kegiatan pekerjaan setiap waktu, waktu yang diberikan untuk penyelesaian tugas sudah sesuai dengan beban kerja dan mampu bekerja sesuai dengan jam kerja yang ditentukan perusahaan PDAM Tirta Nciho.

Tabel 4.23. Penjelasan Responden Atas Variabel Instrumen
Ketepatan waktu (Y4)

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Saya senang menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target waktu yang ditetapkan	0	0,0	0	0,0	8	19,5	21	51,2	12	29,3
2	Saya mampu bekerja dengan efisien dan efektif	0	0,0	1	2,4	15	36,6	19	46,3	6	14,6
3	Saya mampu mengerjakan pekerjaan tepat waktu	0	0,0	2	4,9	11	26,8	19	46,3	9	21,9
Rata-rata		0	0,0	2	4,9	7,7	18,2	19,8	20,0	3,8	3,8

Pada Tabel 4.23. dapat dilihat bahwa dari 41 orang responden, terdapat responden menjawab setuju yaitu rata-rata sebanyak 19 orang (60,2 %), hal ini menunjukkan bahwa karyawan PDAM Tirta Nciho merasa bahwa ketepatan waktu meliputi menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target waktu yang ditentukan, mampu bekerja dengan efektif dan efisien dan mampu mengerjakan pekerjaan tepat waktu. Hal ini juga dibuktikan dengan adanya responden yang menjawab sangat setuju yaitu rata-rata 3 orang (3,8 %).

Responden yang menjawab netral rata-rata 7 orang (18,2 %), dan yang menjawab ragu-ragu mampu bekerja dengan efisien dan efektif sebesar 36,6 % dan yang menjawab ragu-ragu mampu mengerjakan pekerjaan tepat waktu sebesar 26,8 %.

Karyawan yang menjawab tidak setuju ada rata-rata 2 orang (4,9 %). Hal ini menunjukkan bahwa masih ada 4,9 % karyawan yang tidak setuju ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan yang diberikan oleh PDAM Tirta Nciho.

Tabel 4.24. Penjelasan Responden Atas Variabel Instrumen Kemandirian (Y5)

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Saya merasa senang bekerja secara mandiri menyelesaikan pekerjaan saya	0	0,0	3	7,3	10	24,4	21	51,2	7	17,1
2	Saya bekerja kreatif tanpa diawasi oleh seseorang	0	0,0	2	4,9	8	19,5	23	56,1	8	19,5
3	Saya dapat mengatur sendiri pekerjaan yang menjadi tanggung jawab saya	0	0,0	1	2,5	5	12,2	29	70,7	6	14,6
Rata-rata		0	0,0	2	4,9	7,7	18,7	24,3	59,3	7,0	17,1

Pada Tabel 4.24. menunjukkan bahwa dari 41 orang responden, sebagian besar responden menjawab setuju yaitu rata-rata 24 orang (59,3 %), dan sebanyak rata-rata 7 orang (17,1 %) responden yang menjawab sangat setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PDAM Tirta Nciho merasa senang dengan kemandirian meliputi bekerja dengan mandiri, bekerja dengan kreatif tanpa harus diawasi, serta dapat mengatur sendiri pekerjaannya Hal ini juga dibuktikan dengan adanya responden yang

Responden yang menjawab netral rata-rata 7 orang (18,7 %), masih ada jawaban ragu-ragu tentang merasa senang bekerja secara mandiri menyelesaikan pekerjaannya sebesar 24,4 % dan bekerja kreatif tanpa diawasi oleh seseorang sebesar 19,5 %.

Karyawan yang menjawab tidak setuju ada rata-rata 2 orang (4,9 %). Hal ini menunjukkan bahwa masih ada 4,9 % karyawan yang tidak setuju kemandirian dalam penyelesaian pekerjaan yang diberikan oleh PDAM Tirta Nciho.

Tabel 4.25. Penjelasan Responden Atas Variabel Instrumen Komitmen (Y6)

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Saya selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pelanggan	0	0,0	0	0,0	5	12,2	25	61,0	11	26,8
2	Saya merasa senang bekerja dengan teliti.	0	0,0	0	0,0	4	9,8	29	70,7	8	19,5
3	Saya selalu bekerja dengan disiplin.	0	0,0	0	0,0	8	19,5	26	63,4	7	17,1
Rata-rata		0	0,0	0	0,0	5,7	13,8	26,7	65,1	8,7	21,1

Pada Tabel 4.25. menunjukkan bahwa dari 41 orang responden, sebagian besar responden menjawab setuju yaitu rata-rata 26 orang (65,1 %), dan sebanyak rata-rata 8 orang (21,1 %) responden yang merasa setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan PDAM Tirta Nciho merasa bahwa komitmen karyawan seperti : selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pelanggan, bekerja dengan teliti dan selalu bekerja dengan disiplin menyelesaikan pekerjaannya.

Sementara masih ada responden yang menjawab netral rata-rata sebanyak 5 orang (13,8 %), dengan jawaban ragu-ragu dengan selalu bekerja dengan disiplin sebesar 19,5 %.

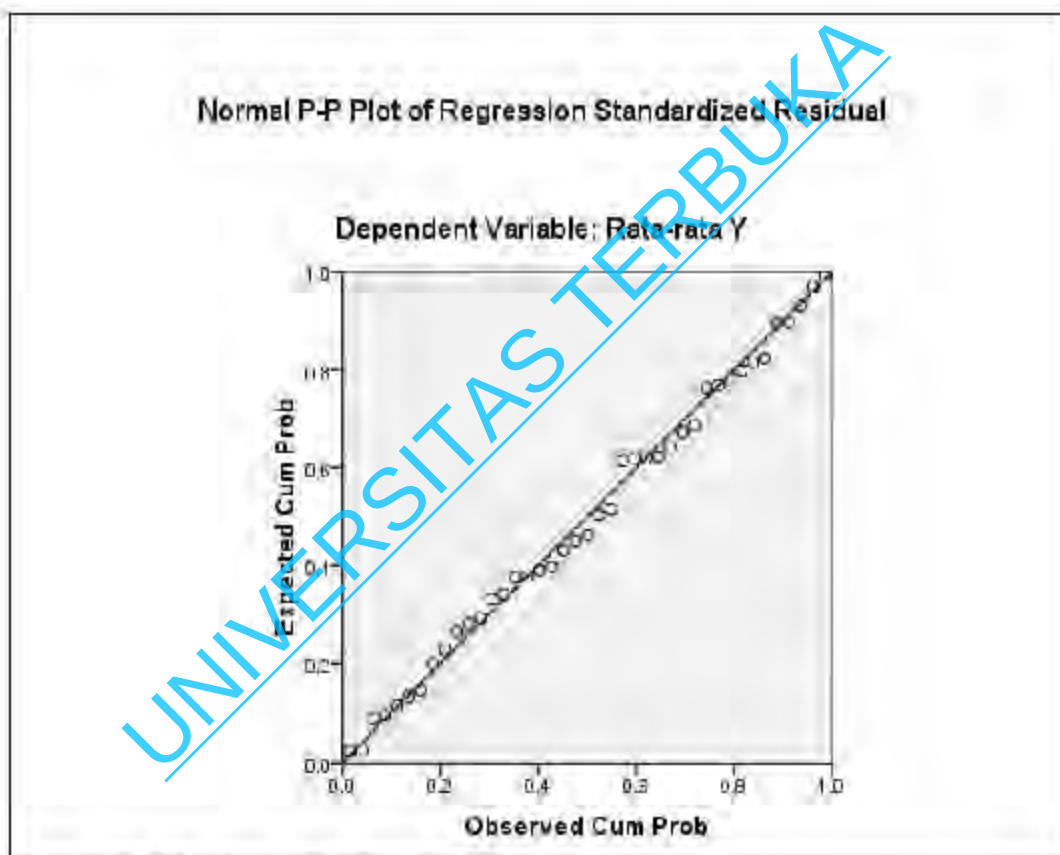
Karyawan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa semua karyawan mempunyai komitmen kerja dalam pelayanan di PDAM Tirta Nciho.

Berdasarkan penjelasan variable kinerja diatas dapat dilihat bahwa sebesar 65,1 % responden setuju dengan komitmen bekerja selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pelanggan, bekerja dengan teliti dan selalu bekerja dengan disiplin menyelesaikan pekerjaannya.

2. Pengujian Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau mendekati normal dilakukan dengan *Regression Standardized Residual*. Hasil pengujian dapat dilihat pada gambar di bawah ini;



Sumber : Hasil Penelitian, 2013 (Data diolah)

Gambar 4.2. Hasil Uji Normalitas

Gambar 4.2. di atas dapat dilihat bahwa penyebaran data berada pada sekitar garis diagonal dan mengikuti garis arah diagonal, maka berdasarkan gambar tersebut dikatakan bahwa nilai residual terstandarisasi. Dengan demikian

maka model regresi hipotesis pertama tersebut memenuhi asumsi normalitas. Metode statistik *One Sample Kolmogorov Smirnov* atau Uji One Sampel Kolmogorov Smirnov digunakan untuk mengetahui distribusi data, apakah mengikuti distribusi normal, poisson, uniform, atau exponential. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi normal atau tidak. Residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05. Ghozali (2005) menyatakan bahwa, ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan Uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*. Residual suatu model regresi dikatakan terdistribusi normal jika nilai signifikansi (Asymp.Sig 2-tailed) lebih besar dari 0,05.

Tabel 4.26. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		41
Normal Parameter	Mean	.0000000
	Std Deviation	.27764805
Most Extreme Difference	Absolute	.058
	Positive	.052
	Negative	-.056
Kolmogorov-Smirnov Z		.356
Asymp.Sig (2-tailed)		1.000
A test distribution is Normal		

Sumber : Data Penelitian, 2013 (Data Diolah)

Pada Tabel 4.26. di atas dapat dilihat bahwa nilai Asymp. Sig hasil uji kolmogorof-smirnov adalah 0,356 yang lebih besar dari 0,05, yang berarti nilai

residual kepuasan pelanggan terhadap variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinearitas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan diantaranya yaitu 1) dengan melihat nilai *inflation factor* (VIF) pada model regresi, 2) dengan membandingkan nilai *koefisien determinasi individual* (r^2) dengan nilai *determinasi secara serentak* (R^2), dan 3) dengan melihat nilai *eigenvalue* dan *condition index*. Pada pembahasan ini akan dilakukan uji multikolinearitas dengan melihat nilai *inflation factor* (VIF) pada model regresi dan membandingkan nilai *koefisien determinasi individual* (r^2) dengan nilai *determinasi secara serentak* (R^2). Menurut Santoso (2001), pada umumnya jika VIF lebih besar dari 5, maka variabel tersebut mempunyai persoalan multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya.

Dengan uji Multikolinieritas dapat dilihat kejadian yang menginformasikan terjadinya hubungan antara variabel-variabel bebas dan hubungan yang terjadi cukup besar, yang dapat menyebabkan koefisien-koefisien menjadi tidak dapat ditaksir dan nilai *standard error* setiap koefisien regresi menjadi tidak terhingga.

Tabel 4.27. Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Kepuasan Kerja	.480	2.082
Motivasi Kerja	.480	2.082

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Hasil Penelitian, 2013 (Data Diolah)

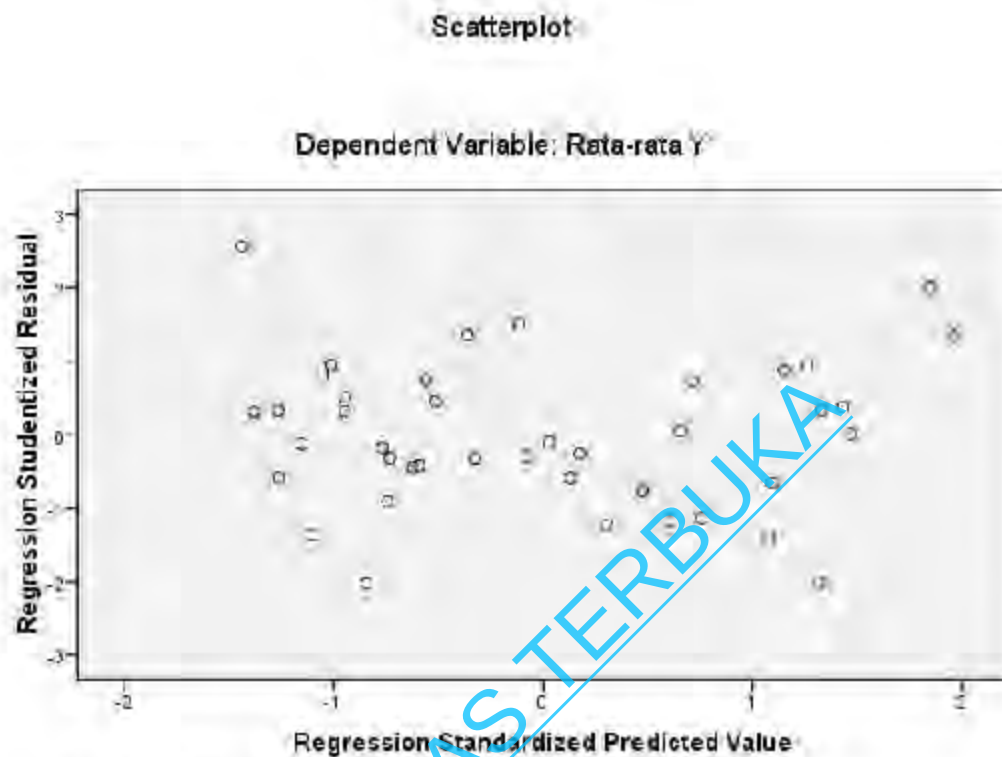
Berdasarkan pada Tabel 4.6, di atas diketahui bahwa nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk setiap variable bebas lebih kecil dari 10

($VIF < 10$). Dengan demikian dapat dikatakan bahwa persamaan regresi berganda hipotesis terbebas dari asumsi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Dalam analisa data dilakukan uji heteroskedastisitas yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Apabila *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Begitu juga sebaliknya, jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Dengan melihat pola titik-titik pada scatterplots regresi, pada Gambar 4.3, di bawah ini terlihat bahwa pola dimana titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi berganda hipotesis terbebas dari asumsi heteroskedastisitas, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi Kinerja Karyawan berdasarkan masukan variabel independen Kepuasan kerja dan Motivasi kerja.



Sumber: Hasil Penelitian, 2013 (Data diolah)

Gambar 4.3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

3. Hasil Regresi Berganda

Analisis regresi berganda (*anareg*) digunakan untuk memprediksi nilai dari suatu variabel (Y). Dalam penelitian ini, sebagai variabel tak bebas adalah kinerja karyawan sedangkan sebagai variabel bebas adalah kepuasan kerja dan motivasi kerja.

Berdasarkan pada Tabel 4.7. di bawah ini, maka persamaan regresi berganda dalam penelitian adalah:

$$Y = 899 + 0,216 X_1 + 0,554 X_2$$

Dimana :

Y = Kinerja Karyawan

X1 = Kepuasan Kerja

X2 = Motivasi kerja

Tabel 4.28. Koefisien Regresi Berganda Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.899	.408		1.724	.083
Kepuasan Kerja	.216	.156	.204	1.388	.173
Motivasi Kerja	.554	.132	.617	4.195	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Sumber : Hasil Penelitian, 2013 (Data diolah)

Dari persamaan tersebut terlihat bahwa nilai koefisien regresi (b_i) pada persamaan regresi tersebut adalah searah (positif). Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh secara positif dan signifikan dengan terhadap kinerja karyawan.

Pada persamaan tersebut dapat dilihat bahwa kepuasan kerja dan motivasi kerja memiliki kemampuan untuk mempengaruhi kinerja karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang.

Interpretasi dari model regresi yang di atas adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh aspek Kepuasan Kerja (X1) terhadap Kinerja Karyawan adalah sebagai berikut : Peningkatan apresiasi perusahaan sebesar 1 satuan akan meningkatkan kepuasan kerja sebesar 0,216. Dari data ini menunjukkan

bahwa variabel ini memiliki pengaruh yang paling tinggi dari variabel bebas lainnya, agar mampu meningkatkan kinerja karyawan diperlukan perhatian yang lebih tinggi.

2. Pengaruh aspek Motivasi Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan adalah sebagai berikut : Variabel otonomi pekerjaan sebanyak 1 satuan akan menurunkan kinerja karyawan sebanyak 0,554.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R-Square) digunakan untuk mengetahui seberapa persentase sumbangan variabel independent secara serentak terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) dipergunakan untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas kepuasan kerja dan motivasi kerja terhadap variable terikat kinerja karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang. Jika nilai $R^2 = 0$ maka dapat dikatakan bahwa tidak ada sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen, jika nilai $R^2 = 1$ maka terjadi sumbangan variabel independen terhadap variabel dependen sangat sempurna atau 100 %.

Tabel 4.31. Koefisien Determinasi

Model Summary ^c				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.778 ^a	.805	.770	.27334

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Hasil Penelitian, 2013 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.31.. diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 0,805. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel kepuasan kerja dan

motivasi kerja menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel kinerja karyawan sebesar 80,5 %. Sedangkan sisanya sebesar 19,5 % merupakan pengaruh dari variabel bebas lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

1). Uji Parsial (Uji T)

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kepuasan kerja dan motivasi kerja secara individu terhadap kinerja karyawan dari nilai t dibandingkan dengan nilai t tabel = $t_{\alpha/2; n-1-k}$. atau 2,023. Hasil Pengujian hipotesis secara parsial dapat dilihat pada Tabel 4.27. dibawah ini :

Tabel 4.29. Hasil Uji Parsial (Uji T)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.699	.406		1.724	.093
Kepuasan Kerja	.216	.156	.204	1.388	.173
Motivasi Kerja	.554	.132	.617	4.195	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Hasil Penelitian, 2013 (Data diolah)

- a. Nilai t_{hitung} untuk kepuasan kerja sebesar 1,388 lebih kecil dibandingkan dengan nilai t_{tabel} 1,986.

Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menerima H_0 dan menolak H_a untuk variable kepuasan kerja. Dengan demikian, secara parsial kepuasan kerja berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang.

- b. Nilai t_{hitung} untuk motivasi kerja sebesar 4,195 lebih besar dibandingkan dengan nilai t_{tabel} 1,986.

Berdasarkan hasil yang diperoleh maka menolak H_0 dan menerima H_a untuk variabel motivasi kerja. Dengan demikian, secara parsial motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang.

Berdasarkan dari hasil pengujian hipotesa secara parsial dari kedua variabel independen yang meliputi kepuasan kerja dan motivasi kerja, maka variabel motivasi kerja memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang.

5. Hasil Pengujian Regresi

a. Uji Simultan (Uji F)

Uji simultan atau uji F ini dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh dimensi kepuasan kerja (*job satisfaction*), motivasi kerja (*job motivation*), dengan kinerja karyawan secara bersamaan. Berdasarkan uji F dapat diketahui besarnya pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent secara bersama-sama. Dalam Uji F yang akan dilihat adalah :

H_1 : Terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen (Kinerja Karyawan).

H_0 : Tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen (Kinerja Karyawan).

Hipotesis penelitian menyatakan bahwa :

$H_a : \beta \neq 0$: Secara signifikan dimensi kepuasan kerja dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

$H_0 : \beta = 0$: Secara signifikan dimensi kepuasan kerja dan motivasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Nilai Fhitung akan dibandingkan dengan nilai Ftabel. Kriteria pengambilan keputusannya adalah:

H0 diterima jika Fhitung < tabel F pada $\alpha = 5\%$

H0 ditolak (Ha diterima) jika Fhitung > tabel F pada $\alpha = 5\%$

Hasil pengujian hipotesis secara simultan dapat dilihat pada Tabel 4.30. sebagai berikut:

Tabel 4.30. Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1					
Regression	4.344	2	2.172	29.070	.000 ^a
Residual	2.839	38	.075		
Total	7.183	40			

a. Predictors: (Constant), Kepuasan kerja, Motivasi kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Hasil Penelitian, 2013 (Data diolah)

Berdasarkan Tabel 4.30. menunjukkan bahwa nilai F-hitung sebesar 29,070 > dari nilai F-tabel sebesar 3,230 dan nilai probabilitas untuk F statistik (signifikansi) adalah 0.000 atau < nilai sig α 0,05). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel bebas kepuasan kerja dan motivasi kerja secara serempak berpengaruh secara signifikan pada tingkat kepercayaan 95 % terhadap variabel terikat kinerja karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sangat menentukan dalam memberikan kinerja karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang. Oleh karena itu kepuasan kerja dan motivasi kerja perlu terus ditingkatkan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan dan hipotesa H01 diterima.



H_0 diterima apabila $-z(\alpha/2) \leq z \leq z(\alpha/2)$

6. Pembahasan Hasil Analisis

Dari hasil pengujian-pengujian diatas akan dibahas lebih rinci hasil dari penelitian ini, yaitu analisis deskriptif penelitian dan analisis statistik inferensial. Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas yang telah dilakukan untuk uji signifikansi regresi maka diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Pengaruh Kepuasan kerja dan Motivasi kerja terhadap Kinerja Karyawan.

Pernyataan hipotesis awal yang menyatakan bahwa kepuasan kerja dan motivasi kerja memiliki pengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang, dimana hasil perhitungan pengujian secara simultan menunjukkan bahwa nilai F-hitung sebesar $29,070 >$ dari nilai F-tabel sebesar 3,230 dan nilai probabilitas untuk F statistik (signifikansi) adalah 0,000 atau $<$ nilai sig α 0,05). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel bebas kepuasan kerja dan motivasi kerja secara serempak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat kinerja karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien kepuasan kerja dalam

model sebesar 0,216 dan hasil pengujian koefisien secara parsial dengan tingkat signifikansi 0,173 dan koefisien motivasi kerja dalam model sebesar 0,554 dan hasil pengujian koefisien secara parsial dengan tingkat signifikansi 0,000. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sangat menentukan kinerja karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang. Oleh karena itu kepuasan kerja dan motivasi kerja perlu terus ditingkatkan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan. Semakin meningkat kepuasan kerja dan motivasi kerja maka kinerja karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang juga akan semakin meningkat.

Menurut Robbins (2009) bahwa kepuasan kerja merupakan sikap secara umum yang lebih diwarnai oleh perasaan terhadap situasi dan lingkungan kerja serta merupakan pencerminan dari kepuasan seorang karyawan terhadap kondisi yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Robbins (2009) bahwa faktor-faktor yang dapat digunakan untuk meningkatkan kinerja pegawai, diantaranya motivasi dan kepuasan kerja. Penelitian ini didukung oleh hasil penelitian terdahulu seperti oleh Suwardi, Joko Utomo (2012) dalam penelitiannya yang berjudul 'Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja, dan Komitmen Organisasional terhadap Kinerja Pegawai (studi pada pegawai Setda Kabupaten Pati) yang menyatakan bahwa motivasi kerja dan dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap kinerja pegawai Setda Kabupaten Pati. Astuti Yulta Devi, (2010), mengatakan bahwa gaya kepemimpinan, kepuasan kerja, dan motivasi kerja berpengaruh signifikan secara positif terhadap kinerja karyawan Bank BNI 1946 (Persero) kantor cabang Tembilahan.

b. Pengaruh Kepuasan kerja Terhadap Kinerja karyawan.

Hipotesa awal penelitian ini menduga bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang. Hasil pengujian secara parsial variabel kepuasan kerja, berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien kepuasan kerja dalam model sebesar 0,216 dan hasil pengujian koefisien secara parsial dengan tingkat signifikansi 0,173. Hal ini mungkin saja disebabkan responden mengisi formulir banyak menjawab netral saat mengisi kuesioner, sehingga secara parsial variabel ini tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Pratama, Raditya (2012) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru” yang menyatakan kepuasan kerja berpengaruh tetapi tidak secara signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru. Yanik Ika Winarti, (2011), dalam penelitiannya yang berjudul ‘Pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Sido Jangkung di Sidoarjo’, mengatakan bahwa kepuasan kerja, motivasi kerja, dan budaya organisasi berpengaruh signifikan secara positif terhadap kinerja karyawan PT. Sido Jangkung di Sidoarjo. Agung Yudhiarto, (2004), mengatakan bahwa motivasi kerja dan kepuasan kerja, berpengaruh signifikan secara positif terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Tengah, Stikubank, Semarang.

c. Pengaruh Motivasi kerja Terhadap Kinerja karyawan.

Hipotesa awal penelitian ini menduga bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang. Hasil pengujian secara parsial variabel kepuasan kerja, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang. Motivasi merupakan dorongan atau energi yang merupakan suatu kekuatan sumber daya yang menggerakkan dan mengendalikan perilaku manusia untuk melakukan sesuatu pekerjaan. Pada setiap pekerjaan motivasi menjadi pendorong semangat seorang karyawan untuk bekerja. Umumnya karyawan yang memiliki kinerja yang tinggi akan dihubungkan dengan motivasi yang tinggi, sebaliknya kinerja yang rendah berkaitan dengan motivasi yang rendah. Robbin (2009) berpendapat bahwa motivasi adalah kesediaan individu untuk mengeluarkan upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi.

Hasil pengujian secara parsial variabel motivasi kerja berpengaruh positif dan secara signifikan dengan tingkat kepercayaan 95 persen terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien motivasi kerja dalam model sebesar 0,554 dan hasil pengujian koefisien secara parsial dengan tingkat signifikansi 0,000. Hal ini disebabkan karena karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang telah termotivasi untuk dapat bekerja lebih baik lagi untuk memenuhi beberapa kebutuhannya. Motivasi kerja merupakan perangsang atau pendorong karyawan dalam melakukan pekerjaannya untuk meningkatkan kinerjanya. Karyawan akan berusaha memenuhi kebutuhan dasarnya terlebih dahulu yaitu kebutuhan fisiologis (rasa lapar, haus, seks, dan

lain-lain) Apabila kebutuhan dasar sudah terpenuhi maka karyawan akan berusaha memenuhi kebutuhan yang lebih tinggi lagi. Upaya pemenuhan kebutuhan inilah sebagai pendorong semangat bekerja karyawan dan akan meningkatkan kinerja karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Manalu, Simon P.R. (2012) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT.Otani kota Medan Provinsi Sumatera Utara, dimana Memotivasi kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT.Otani kota Medan Provinsi Sumatera Utara. Anwar Prabu, (2010), mengatakan bahwa motivasi kerja dan kepuasan kerja, berpengaruh signifikan secara positif terhadap kinerja Pegawai Badan Koordinasi Keluarga Berencana Nasional Kabupaten Muara Enim.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil hipotesis penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kepuasan kerja dan Motivasi kerja secara simultan mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan sehingga dalam penyelesaian sesuatu hasil yang berkaitan dengan kedua variable tersebut dalam usaha peningkatan kinerja karyawan harus diberikan secara bersama-sama, hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 1 diterima. Berdasarkan koefisien determinasi *adjusted* (R^2) ketiga variabel yang diteliti dapat menjelaskan sebesar 55,2 persen keragaman kinerja kepala seksi BPS Kabupaten/Kota se Sumatera Utara. Dari kedua variabel bebas, kepuasan kerja dan motivasi kerja maka motivasi kerja memberi pengaruh paling kuat terhadap peningkatan kinerja kepala seksi.
2. Kepuasan kerja yang dialami oleh karyawan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja. Semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan, maka kinerja karyawan akan meningkat, hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 2 diterima.
3. Motivasi kerja yang dialami oleh karyawan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja. Semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan oleh

karyawan, maka kinerja karyawan akan meningkat, hal ini menunjukkan bahwa hipotesa 3 diterima.

Dengan demikian baik secara simultan maupun secara variable kepuasan kerja dan motivasi kerja mempunyai pengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang, sehingga dalam dalam usaha peningkatan kinerja karyawan, kedua variabel tersebut harus diperhatikan dan diaktifkan secara bersama-sama karena berpengaruh terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang.

UNIVERSITAS TERBUKA

B. Saran

Dalam keterbatasan waktu, tenaga dan biaya serta pengetahuan yang dimiliki dalam penelitian ini, maka disadari bahwa masih banyak keinginan yang akan dilakukan namun belum terpenuhi, untuk itu Peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Kepada peneliti selanjutnya agar dalam mengembangkan penelitian ini dapat mengembangkan dan memperluas variabel penelitian dengan memilih dan menambah variabel yang lain, seperti: komitmen organisasi, budaya organisasi, kerja, sumber daya manusia, tingkat disiplin, dengan memperluas penggunaan metode analisis yang lebih tajam, serta meneliti tentang permasalahan-permasalahan pelayanan di PDAM.
2. Pemberian pelayanan prima terhadap pelanggan PDAM dan melakukan pelayanan khususnya dalam pendistribusian dan penyaluran dalam bentuk pelayanan akan ketersediaan air bersih yang dilakukan oleh pemerintah melalui perusahaan daerah sesuai dengan Pemerintah Republik Indonesia yaitu Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah. Pengelolaan sumber air minum saat ini dikelola pemerintah melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), melalui pencapaian kinerja ternyata dipengaruhi oleh banyak variabel yang kompleks. Tidak terpenuhinya kinerja yang optimal dari staf administrasi PDAM Tirta Nciho disebabkan oleh kepuasan kerja dan motivasi kerja karyawan yang belum optimal ditambah variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3. Beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian serius dari Pimpinan PDAM

Tirta Nciho Sidikalang secara umum adalah:

- a) Kepuasan Kerja yaitu ganjaran yang pantas dimana masih terdapat sebesar 29,3 % kurang setuju dengan sistim pengupahan yang berlaku di perusahaan dan karyawan yang mengatakan yang kurang setuju dengan insentif dan bonus yang disediakan oleh perusahaan sebesar 19,5 %. Karyawan juga masih ragu-ragu memberikan jawaban puas atau tidak puas atau netral terhadap jawaban insentif dan bonus yang disediakan oleh perusahaan sebesar 36,6 %. jawaban upah gaji yang diterima telah sesuai dengan prestasi kerja sebesar 34,1 % dan ragu-ragu menjawab sistim pengupahan yang berlaku di perusahaan sebesar 24,4 %.
- b) Motivasi kerja; adalah 1). kekurangsetujuan sub variable kebutuhan fisik yaitu gaji yang diterima sudah sesuai dengan beban kerja sebanyak 26,8 persen dan yang menjawab ragu-ragu sebesar 24,4 %. Karyawan yang menjawab netral tentang kompensasi yang telah sesuai dengan beban-volume pekerjaannya sebesar 31,7%.
- c) Keragu-raguan sub variabel kebutuhan akan penghargaan diri yaitu penghargaan prestasi kerja sebesar 31,7%, keragu-raguan atas keinginan akan pengakuan atas keahlian yang dimiliki sebesar 21,9 %.
- d) Keragu-raguan sub variabel kebutuhan akan perwujudan/aktualisasi diri yaitu kesempatan memperoleh pelatihan atau ketrampilan yang disediakan oleh perusahaan sebesar 29,3%,

- e) Kinerja Karyawan; adalah a). Keragu-raguan sub variabel kualitas kerja yakni keahlian yang dimiliki sudah sesuai dengan pekerjaannya sebesar 31,7%, keragu-raguan atas keinginan akan pengakuan atas keahlian yang dimiliki sebesar 21,9 %, dan yang menjawab ragu-ragu sebesar 26,8 %.
- f) Kekurang setujuan sub variable kuantitas kerja yaitu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu sebesar 21,9 persen dan yang menjawab ragu-ragu sebesar 39,0 %. Karyawan yang menjawab netral tentang kemampuan bekerja melebihi jam kerja pada saat waktu yang mendesak sebesar 39,0%.
- g) Keragu-raguan sub variabel Efektivitas yaitu menyusun jadwal pekerjaan setiap waktu sebesar 46,3%, keragu-raguan atas kemampuan bekerja setiap hari sesuai jam kerja yang ditentukan sebesar 21,9 %.
- h) Keragu-raguan sub variabel ketepatan waktu yaitu mampu bekerja efisien dan efektif sebesar 36,6%, bekerja tepat waktu dengan jawaban netral sebesar 26,8 %.
- i) Keragu-raguan sub variabel kemandirian yaitu bekerja secara mandiri sebesar 24,4%, dan bekerja kreatif tanpa diawasi oleh seseorang sebesar 19,5 %.
4. Pimpinan dapat menelaah hasil penelitian dari uraian jawaban responden sebagai bahan masukan untuk perencanaan dan evaluasi tentang persepsi kepuasan dan motivasi kerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian

disimpulkan bahwa a). Karyawan yang memiliki persentase terbesar setuju dengan variabel kepuasan kerja meliputi perusahaan puas dengan sistim pengawasan pekerjaan di perusahaan sebesar 68,3 %, , mampu bekerjasama dengan baik bersama rekan kerja sekantor sebesar 65,8 % dan merasa puas dengan upah gaji sesuai dengan prestasi sebesar 65,8 %. b). Karyawan yang memiliki persentase terbesar setuju dengan variabel motivasi kerja yang meliputi Karyawan yang merasa senang dengan sikap saling menerima dengan rekan kerja sebesar 63,4 %, dapat kesempatan belajar di perusahaan sebesar 63,4 %. Perasaan nyaman bekerja di perusahaan sebesar 61,0 % c). Variabel kinerja karyawan yang memiliki persentase terbesar setuju dengan Waktu yang diberikan untuk menyelesaikan tugas sudah sesuai dengan beban kerja sebesar 70,7 % , senang bekerja professional melayani pelanggan sebesar 63,4 % dan selalu bekerja dengan disiplin sebesar 63,4 %. Perlu diberikan kepuasan kerja dan motivasi secara bersamaan untuk meningkatkan kinerja karyawan PDAM Tirta Nciho Sidikalang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi (2006) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- As'ad Moh (1998) *Psikologi Industri, Edisi kelima*. Liberty Yogyakarta
- Badan Pusat Statistik (2012). *Dairi Dalam Angka 2012*, Pemerintah Kabupaten Dairi.
- Bernardin, H., John and Russel, Joyce C.A (1993). *Human Resources*.
- Byars, L.L., and L. W., Rue, (2005). *Human Resources Management*, Mc Graw-Company – Cleveland And New York.
- Davis, Keith (2004) *Fundamental Organization Behavior*. (Terjemahkan oleh Agus Dharma). Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam. 2000. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, J.L; Ivancevich, J.M; Donnelly Jr,J,H. (1997). *Organisasi Perilaku. Struktur. Proses* Penerbit Erlangga Jakarta.
- Gomes, Faustino dan Cardoso. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Cetakan Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gouzaly, Saydam. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia* , Gunung Agung, Jakarta.
- Gouzaly Saydam. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Gunung Agung Jakarta
- Gulo, Arifman. (2009). *Analisis Kualitas Pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor*. Program Pascasarjana Universitas Terbuka, Jakarta.
- Handoko, T, Hani. (2001). *Manajemen Personalial dan Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedua. Yogyakarta : BPFE UGM.
- Hariandja, Marihot T.E. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo Jakarta cetakan ketiga.
- Hariandja, Marihot T.E. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.

- Hasibuan, SP, Melayu, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi Bumi Aksara
-, (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
-, (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Edisi Revisi, Bumi Aksara
- Heidjrachman, Husnan, Suad. (1994). *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Helga Margareth (2011). *Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (kasus pada Divisi Network Management PT. Indosat, Tbk.)*, Jurnal <http://duniabaca.com/pengaruh-motivasi-dan-kepuasan-kerja-terhadap-kinerja-karyawan.html>
- Herzberg, Frederick. 1967, *Work and The Nature of Man*. The World Publishing Hill, New York, Djarwanto, PS dan Subagyo, Pangestu. 1993, *Statistik Induktif*. Edisi Ke-empat. Yogyakarta: BPFE.
- Imam, Ghozali. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Jogiyanto, 2004, *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-Pengalaman*, BPFE, Yogyakarta
- Keith, Davis, Jhon W. Newstrom, 1995. *Perilaku Dalam Organisasi*, Edisi Ketujuh, Erlangga, Jakarta.
- Kinicki, Angelo and R. Kreitner, 2005, *Organizational Behavior Key concepts*
- Koesmono, H. Teman (2005). *Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Motivasi*
- Kuncoro, Mudrajad (2003) *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga Mangkunegara,
- Kuncoro, Mudrajad, 2001, *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN
- Luthans, F. (2005). *Organizational Behavior*. 10th Edition. McGraw Hill.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh*. Yogyakarta: ANDI.

- Mahsun, Moh (2006) *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE.
Majaemen, Fakultas Ekonomi - Universitas Kristen Petra, Vol.7, No. 2
Management: An Experimental Approach, Mc. Graw Hill Inc. Singapura.
- Manalu, Simon P.R. (2012). *Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Otani kota Medan Provinsi Sumatera Utara*.
- Mangkunegara Anwar Prabu, (2008), *Perilaku dan Budaya Organisasi*, Refika Aditama Bandung.
- Mangkunegara, AP. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama, Rosda, Bandung
- Nawawi, H, Hadari (2003) *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nawawi, H, Hadari (2001) *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nelson, D.L., and J.C., Quick, 2006, *Organizational Behavior Foundations*
- Noe, R. A. , et all, 2006, *Human Resources Management*, Mc Graw-Hill, New York.
- Novitasari A. 2003. *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Motivasi Kerja dan Kinerja Karyawan PT. H.M. Sampoerna Tbk Surabaya*. Tesis Dipublikasikan, adln.lib.unair.ac.id, Universitas Airlangga.
- Pearson, C.A.L. (1992). *The Effects of Participation on Job Motivation, Job Pengolahan Kayu Skala Menengah di Jawa Timur*. Jurnal Ekonomi.
- Prasetyo Utomo. 2006. Analisis Pengaruh Pemberdayaan Dan Lingkungan Kerja
- Pratama Raditya(2012) *Pengaruh motivasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru, Jurnal*
<http://duniabaca.com/pengaruh-motivasi-dan-kepuasan-kerja-terhadap-kinerja-karyawan.html>.
- Robbins, S. (2003). *Perilaku Organisasi*. Jilid 1. Jakarta: Indeks.
- Robbins, Stephen P, Timothy A. Judge, (2009), *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*, Edisi 12, Penerbit Salemba Empat.
- Sekaran, Uma, 2006, *Research Methods for Business A Skill Building Approach*. Second Edition: Jhon Willey & Sons, Inc, New York. September 2005:

- Setiyaningsih, Suwitri. (2012). *Evaluasi Kinerja Dengan Metode Balanced Scorecard Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Moedal Kota Semarang*, Adminitrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- Setiawan, Budi dan Waridin (2006) *Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja di Divisi Radiologi RSUP Dokter Kariadi Semarang*. JRBI. Vol 2. No 2. Hal: 181-198.
- Siagian, Sondang. (2004). *Teori Pengembangan Organisasi*, cetakan kelima. Penerbit Bumi Aksara Jakarta.
- Siagian, Sondang, P (2003) *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua. Cetakan Kesepuluh. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sin Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. CV Alfabeta
- Singarimbun, M. & Efendi, S. (Ed) (1995). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: PT. Pustaka LP3ES *skills and best Practice*, Mc Graw-Hill, New York.
- Stamps, P.L. *et al.* (1978). *Measurement of Work Satisfaction Among Health Proffesional*, Medical Care, Vol. April No.4 p. 337 – 352. STIE YKPN .
- Simamora, Henry (2004), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Ketiga, . Penerbit BP. STIE YKPN Yogyakarta.
- Sugiyono.(2010). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta Sugiyono.(2010). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi Pertama, Cetakan Kedua. Bandung : Penerbit CV. Alfabeta.
- Sulistiyani dan Rosida (2003) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sunyoto, Danang. (2012). *Teori, Kuesioner, dan Analisis Data Sumber Daya Manusia*, Cetakan 1. Penerbit CAPS (Center for Academic Publishing Service). Yogyakarta:
- Sunyoto, Danang. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan 1.: Penerbit CAPS (Center for Academic Publishing Service). Yogyakarta
- Supranto, J, 2011, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pasar*, Cetakan Keempat, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

DAFTAR PERTANYAAN

I. Responden Keterangan	
No Responden	:
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan
Umur	1. $\leq$ 20 tahun 2. 21 – 30 tahun 3. 31 – 40 tahun 4. 41 – 50 tahun 5. $\geq$ 51 tahun
Lama Bekerja	1. 1 – 5 tahun 2. 6 – 10 tahun 3. 11 – 15 tahun 4. 16 – 20 tahun 5. > 20 tahun
Pendidikan terakhir	1. SLTP sederajat 2. SMA/SMK Sederajat 3. DIII (Diploma III) 4. S1 (Strata 1) 5. S2 (Strata 2)
Status Perkawinan	1. Belum Kawin 2. Kawin 3. Cerai Hidup 4. Cerai Mati
Jabatan	:

II. Pengisian Kuesioner

Mohon diisi dengan memberi tanda ceklist pada jawaban yang sesuai dengan pengalaman anda.

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	Saya merasa nyaman bekerja di perusahaan ini	V				

I. Kepuasan Kerja (X_1)

1. Kerja yang Menantang

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	Saya senang dengan pekerjaan yang membutuhkan kemampuan yang saya miliki					
2.	Saya senang dilibatkan dalam menyusun perencanaan dan tujuan organisasi					
3.	Saya merasa senang mengerjakan pekerjaan yang menuntut keahlian yang miliki					

2. Ganjaran yang Pantas

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
4.	Saya puas dengan insentif atau bonus yang disediakan perusahaan					
5.	Saya senang dengan sistim pengupahan di perusahaan					
6.	Saya puas dengan upah/gaji yang saya terima dari prestasi kerja saya					

3. Pengawasan

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
7.	Saya senang arahan dan bimbingan kerja yang diberikan atasan saya.					
8.	Saya puas dengan sistim pengawasan pekerjaan di perusahaan..					
9.	Saya senang dengan adanya pendelegasian pekerjaan kepada saya.					

4. Kondisi Kerja Yang Mendukung

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
10.	Saya puas dengan fasilitas yang disediakan perusahaan untuk mendukung pekerjaan.					
11.	Saya senang dengan kondisi pekerjaan yang menyenangkan					
12.	Saya puas dengan peralatan kerja yang disediakan perusahaan					

5. Rekan Kerja yang Mendukung

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
13.	Saya mampu berkomunikasi dengan baik dengan sesama karyawan di kantor					
14.	Saya mampu bekerjasama dengan baik bersama rekan kerja sekantor					
15.	Saya merasa senang dengan hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan di kantor.					

II. Motivasi Kerja (X₂)**1. Kebutuhan Fisiologis**

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	Gaji yang saya diterima sudah sesuai dengan beban-kerja saya					
2.	Saya merasa senang dengan Jaminan Sosial yang disediakan oleh perusahaan					
3.	Saya merasa senang dengan kompensasi yang sesuai dengan beban-volume pekerjaan saya					

2. Kebutuhan Keamanan dan keselamatan

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
4.	Saya merasa senang dengan asuransi kesehatan yang disediakan oleh perusahaan					
5.	Saya puas dengan jaminan keselamatan kerja di perusahaan					
6	Saya merasa nyaman bekerja di perusahaan ini					

3. Kebutuhan Sosial

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
7	Saya merasa senang suasana kekeluargaan di perusahaan					
8	Saya senang dengan sikap saling menerima dengan rekan kerja					
9	Saya senang dapat berinteraksi dengan rekan sekantor					

4. Kebutuhan akan penghargaan diri

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
10	Saya merasa senang kemampuan saya dihargai oleh Pimpinan					
11	Saya puas atas penghargaan prestasi kerja saya.					
12	Saya sangat menginginkan pengakuan atas keahlian saya					

5. Kebutuhan akan perwujudan/aktualisasi diri

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
13	Saya senang dapat mengembangkan kemampuan saya di perusahaan					
14	Saya merasa senang dapat kesempatan belajar di perusahaan					
15	Saya senang dengan kesempatan memperoleh pendidikan atau ketrampilan yang disediakan oleh perusahaan.					

III. Kinerja Karyawan (Y)**1. Kualitas Kerja**

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
1.	Saya senang bekerja professional melayani pelanggan					
2.	Keahlian saya miliki sudah sesuai dengan pekerjaan saya sekarang					
3.	Saya menguasai pekerjaan dengan pendidikan yang saya miliki					

2. Kuantitas Kerja

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
4.	Saya dapat melayani Pelanggan dengan cepat					
5.	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan yang sudah ditetapkan dengan tepat					
6.	Saya mampu bekerja melebihi jam kerja pada saat pekerjaan mendesak					

3. Efektivitas

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
7.	Saya selalu menyusun perencanaan dan jadwal/ kegiatan pekerjaan setiap waktu					
8.	Waktu yang diberikan untuk menyelesaikan tugas sudah sesuai dengan beban kerja					
9.	Saya mampu bekerja setiap hari sesuai jam kerja yang ditentukan					

4. Ketepatan Waktu

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
10.	Saya senang menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target waktu yang ditetapkan					
11.	Saya mampu bekerja dengan efisien dan efektif					
12.	Saya mampu mengerjakan pekerjaan tepat waktu					

5. Kemandirian

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
13..	Saya merasa senang bekerja secara mandiri menyelesaikan pekerjaan saya					
14.	Saya bekerja kreatif tanpa diawasi oleh seseorang					
15.	Saya dapat mengatur sendiri pekerjaan yang menjadi jawab saya					

6. Komitmen

No.	Pernyataan	Sangat Setuju	Setuju	Kurang Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
16.	Saya selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pelanggan					
17.	Saya merasa senang bekerja dengan teliti.					
18.	Saya selalu bekerja dengan disiplin.					

Terima kasih atas waktu, pikiran serta keiklasan Bapak dan Ibu”

LAMPIRAN 2

Rekapitulasi Hasil Jawaban Responden
Tabel 2.1. Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Variabel Kepuasan Kerja

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Saya puas dengan insentif atau bonus yang disediakan perusahaan	0	0,0	0	0,0	2	4,9	21	51,2	18	43,9
2	Saya puas dengan upah gaji yang saya terima dengan pekerjaan saya sekarang	0	0,0	0	0,0	2	4,9	26	63,4	13	31,7
3	Saya puas dengan upah/gaji yang saya terima dari prestasi saya	0	0,0	0	0,0	3	7,3	27	65,8	11	26,8
4	Saya puas dengan insentif atau bonus yang disediakan perusahaan	0	0,0	8	19,5	15	36,6	11	26,8	7	17,1
5	Saya senang dengan sistim pengupahan di perusahaan	0	0,0	12	29,3	10	24,4	14	34,1	5	7,3
6	Saya puas dengan upah/gaji yang saya terima dari prestasi kerja saya	0	0,0	7	17,1	14	34,1	12	29,3	8	19,5
7	Saya senang arahan dan bimbingan kerja yang diberikan atasan saya.	0	0,0	1	2,4	1	2,4	24	58,5	15	36,6
8	Saya puas dengan sistim pengawasan pekerjaan di perusahaan..	0	0,0	3	7,3	3	7,3	28	68,3	7	17,1
9	Saya senang dengan adanya pendelegasian pekerjaan kepada saya.	0	0,0	0	0,0	9	21,9	20	48,8	12	29,3
10	Saya puas dengan fasilitas yang disediakan perusahaan untuk mendukung pekerjaan.	0	0,00	1	2,4	0	0,0	26	63,4	14	34,2
11	Saya senang dengan kondisi pekerjaan yang menyenangkan	0	0,00	3	7,3	7	17,1	20	48,8	11	26,8
12	Saya mampu berkomunikasi dengan baik dengan sesama karyawan di kantor	0	0,0	0	0,0	2	4,9	26	63,4	13	31,7
13	Saya mampu bekerjasama dengan baik bersama rekan kerja sekantor	0	0,0	0	0,0	4	9,8	27	65,8	10	24,4
14	Saya merasa senang dengan hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan di kantor.	0	0,0	0	0,0	3	7,3	25	61,0	13	31,7
15	Saya merasa senang dengan hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan di kantor.	0	0,0	0	0,0	3	7,3	25	61,0	13	31,7

Tabel 2.2. Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Variabel Motivasi Kerja

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Gaji yang saya diterima sudah sesuai dengan beban-kerja saya	1	2,4	11	26,8	10	24,4	15	36,6	4	9,8
2	Saya merasa senang dengan Jaminan Sosial yang disediakan oleh perusahaan	0	0'0	4	9,8	5	12,2	20	48,8	12	27,3
3	Saya merasa senang dengan kompensasi yang sesuai dengan beban-volume pekerjaan saya	0	0,0	2	4,9	13	31,7	22	53,7	4	9,8
4	Saya merasa senang dengan asuransi kesehatan yang disediakan oleh perusahaan	0	0,0	3	7,3	10	24,4	19	46,3	9	22,0
5	Saya puas dengan jaminan keselamatan kerja di perusahaan	0	0'0	6	14,6	8	19,5	15	36,6	12	29,3
6	Saya merasa nyaman bekerja di perusahaan ini	0	0,0	1	2,4	7	17,1	25	61,0	8	19,5
7	Saya merasa senang suasana kekeluargaan di perusahaan	0	0,0	0	0,0	2	4,9	24	58,5	15	36,6
8	Saya senang dengan sikap saling menerima dengan rekan kerja	0	0'0	0	0'0	5	12,2	26	63,4	10	24,4
9	Saya senang dapat berinteraksi dengan rekan seantor	0	0,0	0	0,0	1	2,4	8	19,5	32	78,1
10	Saya merasa senang kemampuan saya dihargai oleh Pimpinan	0	0,00	3	7,3	5	12,2	20	48,8	13	31,7
11	Saya puas atas penghargaan prestasi kerja saya.	0	0,0	1	2,4	13	31,7	19	46,3	8	21,9
12	Saya sangat menginginkan pengakuan atas keahlian saya	0	0,0	1	2,4	9	21,9	20	48,8	11	26,8
13	Saya senang dapat mengembangkan kemampuan saya di perusahaan	0	0,0	0	0,0	5	12,2	24	58,5	12	29,3
14	Saya merasa senang dapat kesempatan belajar di perusahaan	0	0'0	4	9,76	2	4,9	26	63,4	9	21,9
15	Saya senang dengan kesempatan memperoleh pendidikan atau ketrampilan yang disediakan oleh perusahaan.	0	0,0	1	2,4	12	29,3	18	43,9	10	24,4

Tabel 2.3. Rekapitulasi Jawaban Responden Atas Variabel Kinerja Karyawan

No	Item Pernyataan	Sangat Tidak Setuju		Tidak Setuju		Netral		Setuju		Sangat Setuju	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
1	Saya senang bekerja professional melayani pelanggan	0	0,0	0	0,0	5	12,2	26	63,4	10	24,4
2	Keahlian saya miliki sudah sesuai dengan pekerjaan saya sekarang	0	0,0	5	12,2	9	21,9	20	48,8	7	17,1
3	Saya menguasai pekerjaan dengan pendidikan yang saya miliki	0	0,0	3	7,3	8	19,5	22	53,7	8	9,8
4	Saya dapat melayani Pelanggan dengan cepat	0	0,00	0	0,0	11	26,8	21	51,2	9	21,9
5	Saya selalu menyusun perencanaan dan/matrik kegiatan pekerjaan saya	0	0,00	9	21,9	16	39,0	11	26,8	5	12,2
6	Saya mampu bekerja melebihi jam kerja pada saat pekerjaan mendesak	0	0,00	7	17,1	16	39,0	12	53,7	6	14,6
7	Saya selalu menyusun perencanaan dan jadwal/ kegiatan pekerjaan setiap waktu	0	0,00	4	9,76	19	46,3	15	36,6	3	7,3
8	Waktu yang diberikan untuk menyelesaikan tugas sudah sesuai dengan beban kerja	0	0,00	3	7,32	8	19,5	29	70,7	1	2,4
9	Saya mampu bekerja setiap hari sesuai jam kerja yang ditentukan	0	0,00	0	0,0	9	21,9	21	51,2	11	26,8
10	Saya senang menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target waktu yang ditetapkan	0	0,00	0	0,0	8	19,5	21	51,2	12	29,3
11	Saya mampu bekerja dengan efisien dan efektif	0	0,00	1	2,4	15	36,6	19	46,3	6	14,6
12	Saya mampu mengerjakan pekerjaan tepat waktu	0	0,00	2	4,9	11	26,8	19	46,3	9	21,9
13	Saya merasa senang bekerja secara mandiri menyelesaikan pekerjaan saya	0	0,0	3	7,3	10	24,4	21	51,2	7	17,1
14	Saya bekerja kreatif tanpa diawasi oleh seseorang	0	0,0	2	4,9	8	19,5	23	56,1	8	19,5
15	Saya dapat mengatur sendiri pekerjaan yang menjadi jawab saya	0	0,0	1	2,45	5	12,2	29	70,7	6	14,6
16	Saya selalu bersikap ramah dan sopan dalam melayani pelanggan	0	0,0	0	0,0	5	12,2	25	61,0	11	26,8
17	Saya merasa senang bekerja dengan teliti.	0	0,0	0	0,0	4	9,8	29	70,7	8	19,5
18	Saya selalu bekerja dengan disiplin.	0	0,0	0	0,0	8	19,5	26	63,4	7	17,1

LAMPIRAN 3.

Tabel 3.1. Jawaban Responden variable Kepuasan Kerja (X1)

Res.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X1.13	X1.14	X1.15	Total X1	Rata-rata X1
1	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	53	3,53
2	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	52	3,47
3	4	4	3	3	2	3	4	5	3	5	3	4	5	4	4	56	3,73
4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	67	4,47
5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	63	4,2
6	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	65	4,33
7	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	3,8
8	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	65	4,33
9	4	5	5	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	60	4
10	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	64	4,27
11	5	4	4	2	2	2	5	4	4	4	2	2	5	5	4	54	3,6
12	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	56	3,73
13	4	4	5	2	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	58	3,87
14	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4
15	5	5	5	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58	3,87
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	58	3,87
17	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3	3	57	3,8
18	5	5	5	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	65	4,33
19	5	4	5	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	67	4,47
20	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	2	4	4	4	4	50	3,33
21	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	55	3,67
22	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	3,8
23	4	4	4	3	2	3	5	4	5	4	3	5	4	4	4	58	3,87
24	5	5	5	2	2	3	2	4	3	2	4	4	5	5	5	56	3,73
25	4	4	3	2	4	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	53	3,53
26	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	64	4,27
27	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	64	4,27
28	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	66	4,4
29	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	57	3,8
30	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	65	4,33
31	3	4	4	3	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	50	3,33
32	4	4	5	2	2	2	4	2	5	4	5	5	3	3	3	53	3,53
33	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	63	4,2
34	5	4	4	2	2	2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	62	4,13
35	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	52	3,47
36	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	69	4,6
37	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	69	4,6
38	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	68	4,53
39	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	68	4,53
40	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	69	4,6
41	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	69	4,6

Tabel 3.2. Jawaban Responden variable Motivasi Kerja (X2)

Res	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	X2.9	X2.10	X2.11	X2.12	X2.13	X2.14	X2.15	To tal X2	Rata- Rata X2
1	2	2	3	4	4	4	5	4	4	2	4	3	4	4	3	52	3,47
2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	55	3,67
3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	55	3,67
4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72	4,8
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	61	4,07
6	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	67	4,47
7	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	56	3,33
8	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	67	4,47
9	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	59	3,93
10	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	69	4,6
11	2	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	66	4,4
12	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	51	3,4
13	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	52	3,47
14	3	3	3	2	2	3	4	3	4	2	3	5	3	4	3	47	3,13
15	2	2	3	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	48	3,2
16	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	48	3,2
17	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	53	3,53
18	2	4	3	5	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	3	57	3,8
19	2	4	4	3	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	61	4,07
20	4	4	5	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	57	3,8
21	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	59	3,93
22	3	4	2	4	2	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	54	3,6
23	4	5	4	3	2	4	3	4	5	4	3	3	4	4	3	55	3,67
24	2	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	56	3,73
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	5	5	2	4	57	3,8
26	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4
27	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	65	4,33
28	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57	3,8
29	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	52	3,47
30	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	2	2	61	4,07
31	3	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	50	3,33
32	2	2	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	3,47
33	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	65	4,33
34	2	4	4	5	4	3	5	4	5	4	2	5	4	4	5	60	4
35	2	4	2	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	59	3,93
36	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	72	4,8
37	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	68	4,53
38	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	2	5	67	4,67
39	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	3	5	4	66	4,4
40	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	68	4,53
41	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	2	5	66	4,4

Tabel 3.3. Jawaban Responden variable Kinerja Karyawan (Y)

Res p	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y. 10	Y. 11	Y. 12	Y. 13	Y. 14	Y.15	Y.16	Y.17	Y.18	To tal Y	Rata- Rata Y
1	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	56	3,11
2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	67	3,72
3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	64	3,56
4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88	4,89
5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70	3,89
6	4	4	4	4	2	2	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	72	4
7	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	63	3,5
8	4	4	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	69	3,83
9	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	5	4	4	76	4,22
10	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	5	5	5	68	3,78
11	4	4	4	4	2	2	4	2	5	5	4	4	2	2	4	5	5	5	67	3,72
12	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	62	3,44
13	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	66	3,67
14	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	59	3,28
15	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	63	3,5
16	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	63	3,5
17	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	2,94
18	5	5	4	4	4	3	2	4	5	4	5	4	2	2	3	4	4	4	68	3,78
19	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74	4,11
20	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	60	3,33
21	5	4	4	4	3	3	2	4	3	5	3	4	2	4	2	5	4	4	65	3,61
22	5	3	4	3	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	63	3,5
23	5	4	4	3	2	4	2	4	5	4	5	5	4	3	4	4	3	3	68	3,78
24	4	4	4	3	3	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	69	3,83
25	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	64	3,56
26	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	68	3,78
27	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	69	3,83
28	4	3	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68	3,78
29	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69	3,83
30	4	2	4	5	2	4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	68	3,78
31	5	2	2	5	4	5	5	4	5	5	2	2	5	4	3	5	4	4	71	3,94
32	4	4	4	5	5	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	66	3,67
33	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	77	4,28
34	4	2	2	4	4	2	2	4	4	5	4	2	4	5	4	4	4	5	65	3,61
35	4	2	4	5	4	3	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	73	4,06
36	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	86	4,78
37	5	5	4	5	2	4	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	4	3	77	4,28
38	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	5	3	77	4,28
39	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	80	4,44
40	4	5	5	4	2	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	77	4,28
41	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	81	4,5

LAMPIRAN 4.**Uji Validitas dan Uji Reliability**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	41	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	41	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.826	.821	15

Item-Total Statistics Kepuasan kerja

Kepuasan Kerja	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KK1	51.2507	31.811	.493	.548	.813
KK2	51.3969	32.458	.440	.562	.817
KK3	51.4771	35.176	.056	.512	.837
KK4	52.1677	28.769	.633	.763	.801
KK5	52.2751	29.726	.536	.714	.810
KK6	52.0776	29.200	.575	.770	.806
KK7	51.3560	32.162	.426	.424	.817
KK8	51.7118	31.397	.512	.492	.812
KK9	51.5776	32.609	.319	.604	.824
KK10	51.3637	32.104	.465	.627	.815
KK11	51.7323	29.632	.614	.496	.804
KK12	51.6181	32.645	.364	.628	.821
KK13	51.3969	32.834	.385	.653	.820
KK14	51.5279	32.861	.236	.428	.828
KK15	51.4186	31.566	.545	.698	.811

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	41	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	41	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.877	.879	15

Item-Total Statistics

Motivasi Kerja	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Motivasi 1	51.1075	43.189	.505	.554	.871
Motivasi 2	50.4277	42.352	.614	.635	.865
Motivasi 3	50.7563	44.536	.568	.533	.868
Motivasi 4	50.5844	45.135	.384	.629	.876
Motivasi 5	50.5712	40.785	.669	.727	.862
Motivasi 6	50.4702	43.755	.644	.708	.865
Motivasi 7	50.1181	44.670	.591	.638	.867
Motivasi 8	50.3000	42.942	.777	.793	.859
Motivasi 9	50.3012	47.859	.293	.531	.878
Motivasi 10	50.3592	42.340	.638	.596	.864
Motivasi 11	50.6001	42.787	.671	.791	.863
Motivasi 12	50.4258	46.221	.310	.449	.879
Motivasi 13	50.2707	44.447	.578	.562	.867
Motivasi 14	50.4506	47.698	.173	.538	.885
Motivasi 15	50.5199	42.925	.621	.572	.865

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	41	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	41	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.880	.880	18

Item-Total Statistics Kinerja Karyawan

Kinerja Karyawan	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Kj 1	59.1465	52.664	.540	.713	.873
Kj 2	59.5387	50.727	.553	.801	.872
Kj 3	59.3584	49.839	.661	.740	.867
Kj 4	59.3056	50.818	.652	.729	.868
Kj 5	59.9057	52.331	.404	.562	.878
Kj 6	59.7763	51.568	.460	.700	.876
Kj 7	59.8112	52.419	.511	.640	.873
Kj 8	59.5924	55.562	.274	.602	.880
Kj 9	59.2038	53.085	.418	.435	.877
Kj 10	59.1529	50.825	.639	.645	.868
Kj 11	59.5191	52.288	.504	.708	.874
Kj 12	59.3841	50.979	.561	.693	.871
Kj 13	59.4602	52.815	.412	.628	.877
Kj 14	59.3484	51.740	.538	.592	.872
Kj 15	59.3027	53.494	.479	.590	.875
Kj 16	59.1172	51.663	.632	.793	.869
Kj 17	59.1833	54.173	.424	.633	.876
Kj 18	59.3208	53.752	.417	.755	.876

LAMPIRAN 5.

Uji Asumsi Klasik

A. Uji Normalitas

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		41
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.26641577
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.074
	Negative	-.038
Kolmogorov-Smirnov Z		.477
Asymp. Sig. (2-tailed)		.977

a. Test distribution is Normal.

B. Uji Multikolineritas

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.765 ^a	.586	.564	.28486

a. Predictors: (Constant), Rata-rata X2, Rata-rata X1

b. Dependent Variable: Rata-rata Y

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	4.356	2	2.178	26.842	.000 ^a
Residual	3.084	38	.081		
Total	7.440	40			

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.674	.423		1.594	.119		
Rata-rata X1	.232	.163	.215	1.426	.162	.480	2.082
Rata-rata X2	.544	.138	.596	3.952	.000	.480	2.082

a. Dependent Variable: Rata-rata Y

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Rata-rata X1	Rata-rata X2
1	1	2.988	1.000	.00	.00	.00
	2	.008	18.801	.78	.02	.35
	3	.004	29.010	.21	.98	.65

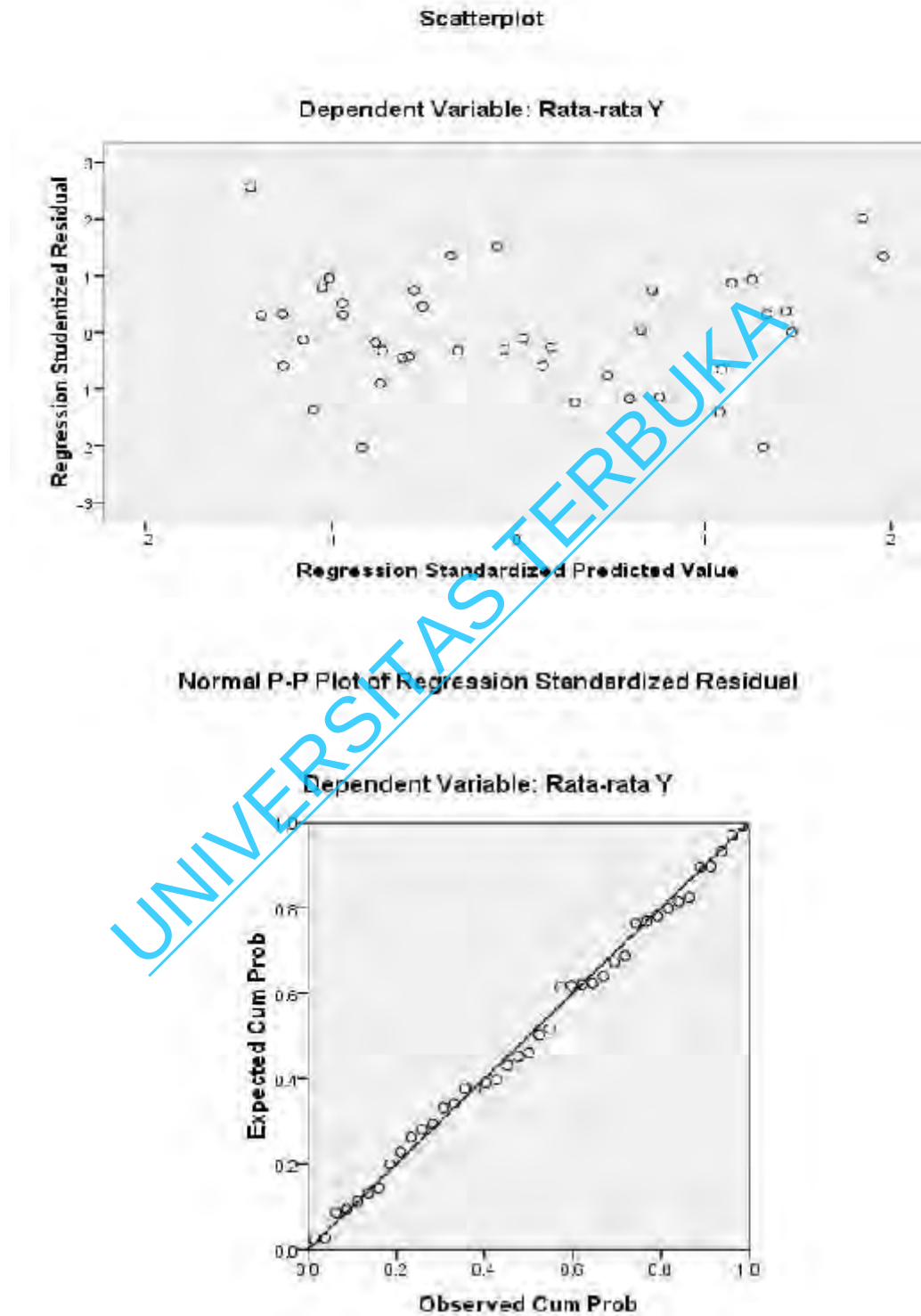
a. Dependent Variable: Rata-rata Y

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.0156	4.1363	3.4895	.33001	41
Std. Predicted Value	-1.436	1.960	.000	1.000	41
Standard Error of Predicted Value	.045	.122	.075	.019	41
Adjusted Predicted Value	2.9392	4.0867	3.4881	.32933	41
Residual	-.56511	.69452	.00000	.27765	41
Std. Residual	-1.984	2.438	.000	.975	41
Stud. Residual	-2.030	2.569	.002	1.017	41
Deleted Residual	-.60483	.77092	.00138	.30261	41
Stud. Deleted Residual	-2.122	2.788	.006	1.047	41
Mahal. Distance	.015	6.374	1.951	1.444	41
Cook's Distance	.000	.242	.031	.053	41
Centered Leverage Value	.000	.159	.049	.036	41

a. Dependent Variable: Rata-rata Y

C. Uji Heteroskedastisitas.



LAMPIRAN 6.

Regresi Linier Berganda

Regression

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.778 ^a	.605	.584	.27334

a. Predictors: (Constant), Rata-rata X2, Rata-rata X1

b. Dependent Variable: Rata-rata Y

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.344	2	2.172	29.070	.000 ^a
	Residual	2.839	38	.075		
	Total	7.183	40			

a. Predictors: (Constant), Rata-rata X2, Rata-rata X1

b. Dependent Variable: Rata-rata Y

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.699	.406		1.724	.093
	Rata-rata X1	.216	.156	.204	1.388	.173
	Rata-rata X2	.554	.132	.617	4.195	.000

a. Dependent Variable: Rata-rata Y