

## ABSTRAK

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan bagian dari satuan kerja yang berada di kantor Walikota Jakarta Barat yang mulai beroperasi pada awal tahun 2012. Satuan kerja ini melayani masyarakat dalam menerbitkan permohonan perizinan dan non perizinan. Permasalahan utama yang dihadapi PTSP adalah jumlah ketidakhadiran dan keterlambatan kerja dari 34 pegawai dalam 3 bagian yakni bagian teknis, administrasi, dan tata usaha, yang dinilai cukup besar dengan rata-rata 56 kali ketidakhadiran dan rata-rata 54 kali keterlambatan dari bulan September 2015 sampai April 2016.

Penyebab masalah tersebut dapat diidentifikasi karena adanya ketidakpuasan kerja pada pegawai, motivasi kerja yang kurang, dan rendahnya komitmen kerja pegawai. Lalu didapatkan perumusan masalah, yaitu bagaimana kepuasan kerja, motivasi kerja, dan kinerja pegawai, bagaimana hubungan kepuasan kerja dengan kinerja pegawai, dan bagaimana hubungan kepuasan kerja dengan kinerja pegawai yang dimoderasi oleh motivasi kerja sehingga tujuan penelitiannya adalah mengetahui dan menganalisis kepuasan kerja, motivasi kerja, kinerja pegawai, hubungan kepuasan kerja terhadap kinerja, hubungan kepuasan kerja terhadap kinerja yang dimoderasi oleh motivasi kerja, serta usulan yang diberikan untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Ada 3 variabel utama yang akan dibahas yaitu kepuasan kerja, sebagai variabel independen yang diambil dari teori Robbins. Motivasi kerja sebagai variabel moderator yang diambil dari teori McClelland. Kinerja sebagai variabel dependen yang diambil dari teori Mitchel. Struktur hipotesis penelitian ini adalah mengetahui ada atau tidaknya pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja dengan atau tanpa motivasi kerja sebagai variabel moderator.

Pengumpulan data menggunakan kuesioner yaitu untuk mendapatkan data – data primer mengenai profil responden pada kuesioner bagian 1, kepuasan kerja pada kuesioner bagian 2, motivasi kerja pada kuesioner bagian 3 yang langsung diisi oleh 34 pegawai dan kinerja pada kuesioner bagian kinerja yang diisi oleh masing-masing atasan bagian pegawai dan satu rekan sekerja yang berada dalam satu bagian dengan pegawai yang dinilai. Hasil jawaban rekan sekerja pegawai hanya digunakan sebagai bahan pertimbangan penilaian atasan dalam menilai pegawainya pada lembaran kuisisioner baru. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik *sampling* jenuh karena semua anggota populasi dijadikan sampel.

Pengolahan data menggunakan bantuan *software* SPSS yakni menggunakan uji regresi linier berganda yang dimulai dengan uji asumsi klasik. Hasil uji regresi regresi linier berganda adalah ada hubungan yang rendah pada kepuasan kerja dengan kinerja dan ada hubungan yang sangat kuat pada kepuasan kerja dengan kinerja yang dimoderasi oleh motivasi kerja. Lalu dilakukan uji F yang hasilnya adalah tidak ada pengaruh kepuasan kerja dengan kinerja dan ada pengaruh pengaruh kepuasan kerja dengan kinerja yang dimoderasi oleh motivasi kerja. Selanjutnya hasil uji T adalah tidak ada pengaruh signifikan kepuasan kerja dengan kinerja dan ada pengaruh signifikan kepuasan kerja dengan kinerja yang dimoderasi oleh motivasi kerja.

Terdapat 4 variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kinerja yaitu kerja secara mental menantang, rekan kerja yang mendukung dengan motivasi prestasi, kerja secara mental menantang dengan motivasi prestasi dan kesesuaian pekerjaan dengan kepribadian dengan motivasi kekuasaan. Lalu usulan yang diberikan adalah pengadaan *job rotation*, test kepribadian dan kompetensi, *team training*, jemputan pegawai, pembuatan penilaian atasan, pembuatan dan evaluasi laporan keterlambatan dan ketidakhadiran yang disusun dalam konsep POMCE (*Planning, Organizing, Motivating, Controlling, Evaluating*).

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN HASIL KARYA PRIBADI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMAKASIH	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-3
1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi	1-3
1.4 Perumusan Masalah	1-3
1.5 Tujuan Penelitian	1-4
1.6 Sistematika Penulisan	1-4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kepuasan Kerja	2-1
2.1.1 Kepuasan Kerja	2-1
2.1.2 Teori Kepuasan Kerja	2-2
2.1.3 Faktor-Faktor Kepuasan Kerja	2-5
2.1.4 Mengukur Kepuasan Kerja	2-6
2.1.5 Korelasi Kepuasan Kerja	2-7
2.2 Motivasi	2-8
2.2.1 Teori Dini Motivasi	2-9
2.2.2 Teori Kontemporer Motivasi	2-11
2.3 Kinerja	2-12
2.3.1 Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja	2-12
2.4 Teknik Pengumpulan Data	2-13

2.5	Variabel Penelitian.....	2-15
2.6	Populasi dan Sampel.....	2-17
2.6.1	Teknik Sampling.....	2-17
2.7	Skala Pengukuran.....	2-20
2.8	Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	2-23
2.8.1	Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	2-24
2.9	Regresi Linear	
2.9.1	Regresi Linear Sederhana.....	2-27
2.9.2	Regresi Linear Berganda.....	2-30
2.10	2.10 POMCE.....	2-31

### BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Studi Pendahuluan.....	3-4
3.2	Identifikasi Masalah.....	3-4
3.3	Pembatasan Masalah.....	3-5
3.4	Perumusan Masalah.....	3-5
3.5	Tujuan penelitian.....	3-5
3.6	Studi Literatur.....	3-6
3.7	Pengembangan Variabel Penelitian.....	3-6
3.8	Penentuan Model Penelitian.....	3-7
3.9	Penentuan Hipotesis Penelitian.....	3-11
3.10	Penentuan Teknik Sampling.....	3-11
3.11	Penentuan Unit Sampling.....	3-12
3.12	Penentuan Alat Pengumpulan Data.....	3-12
3.13	Penyusunan Kuisisioner dan Penentuan Skala Kuisisioner.....	3-12
3.14	Validasi Konstruk.....	3-13
3.15	Penyebaran Kuisisioner dan Pengumpulan Data.....	3-14
3.16	Pengujian Validitas.....	3-14
3.17	Pengujian Reliabilitas.....	3-15
3.18	Pengolahan Data.....	3-16
3.18.1	Profil responden.....	3-16

3.18.2 Regresi Linear Berganda.....	3-16
3.18.2.1 Uji Asumsi Klasik.....	3-16
3.18.2.2 Uji Regresi Linier Berganda .....	3-19
3.18.3 Uji F .....	3-20
3.18.4 Uji T .....	3-21
3.19 Analisis data dan saran.....	3-22
3.20 Kesimpulan dan saran .....	3-23

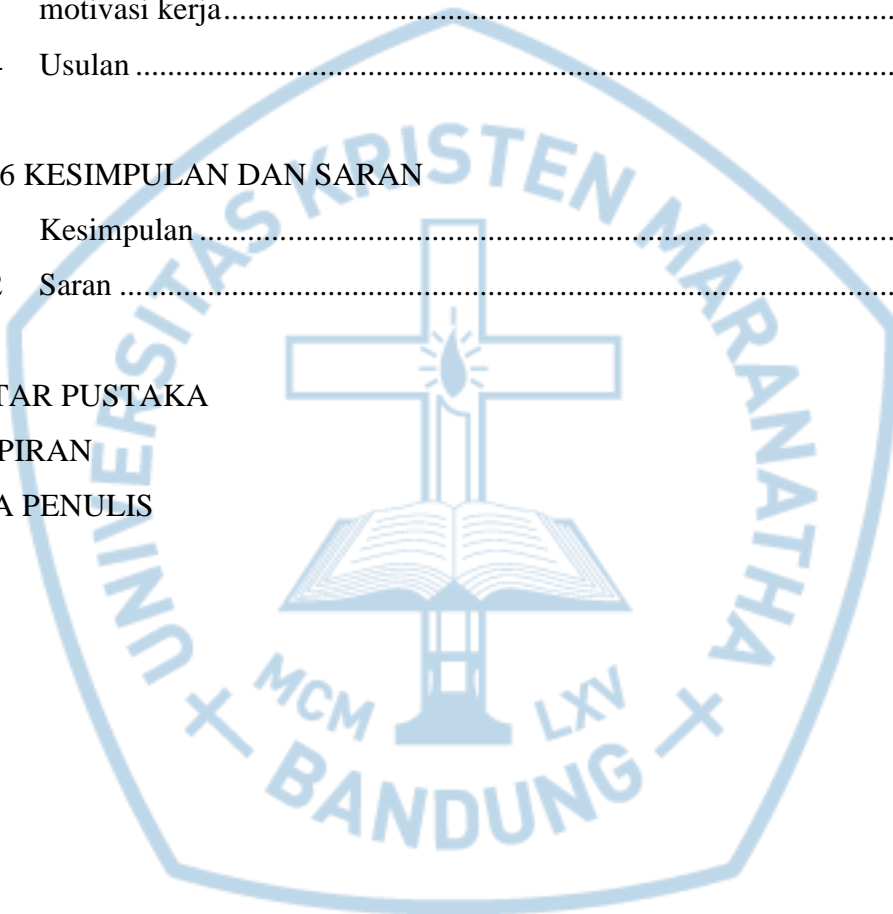
#### BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Umum Perusahaan.....	4-1
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	4-2
4.1.2 Informasi Umum Perusahaan .....	4-2
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan .....	4-2
4.1.4 Visi dan Misi Perusahaan.....	4-11
4.2 Data Mentah.....	4-11
4.2.1 Hasil Kuisiонер Profile Responden.....	4-11
4.2.2 Hasil Kuisiонер Kepuasan Kerja.....	4-14
4.2.3 Hasil Kuisiонер Motivasi Kerja .....	4-16
4.2.4 Hasil Kuisiонер Kinerja .....	4-17

#### BAB 5 PENGOLAHAN DATA

5.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	5-1
5.1.1 Pengujian Validitas .....	5-1
5.1.2 Pengujian Reliabilitas .....	5-6
5.2 Pengolahan Data .....	5-12
5.2.1 Profile Responden.....	5-12
5.2.2 Uji Regresi Linier Berganda .....	5-13
5.2.3 Uji F .....	5-20
5.2.4 Uji T.....	5-20

5.3	Analisis .....	5-24
5.3.1	Analisis Profil Responden.....	5-24
5.3.2	Analisis Kepuasan Kerja.....	5-25
5.3.3	Analisis Motivasi Kerja .....	5-29
5.3.4	Analisis Kinerja .....	5-30
5.3.5	Analisis Kepuasan Kerja dengan Kinerja .....	5-33
5.3.5	Analisis Kepuasan Kerja dengan Kinerja yang dimoderasi oleh motivasi kerja.....	5-33
5.4	Usulan .....	5-40
 BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN		
6.1	Kesimpulan .....	6-1
6.2	Saran .....	6-5
DAFTAR PUSTAKA		xvi
LAMPIRAN		
DATA PENULIS		



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1	Variabel Kepuasan Kerja	3-8
Tabel 3.2	Variabel Motivasi Kerja	3-9
Tabel 3.3	Variabel Kinerja	3-10
Tabel 4.1	Data Responden Menurut Usia	4-11
Tabel 4.2	Data Responden Menurut Lama Bekerja	4-12
Tabel 4.3	Data Responden Menurut Pendidikan	4-12
Tabel 4.4	Lokasi Tempat Tinggal Konsumen	4-12
Tabel 4.5	Data Responden Menurut Status Pernikahan	4-12
Tabel 4.6	Data Responden Mempunyai Anak	4-13
Tabel 4.7	Data Responden Menurut Pengeluaran Rumah Tangga	4-13
Tabel 4.8	Data Responden Menurut Tempat Tinggal	4-13
Tabel 4.9	Rangkuman kuesioner Kepuasan Kerja	4-14
Tabel 4.10	Rangkuman Kuesioner Motivasi Kerja	4-14
Tabel 4.11	Rangkuman kuesioner kinerja	4-15
Tabel 4.12	Input Data	4-16
Tabel 4.13	Input Data (lanjutan)	4-17
Tabel 5.1	SPSS Validitas Kepuasan Kerja	5-2
Tabel 5.2	Hasil validitas Kepuasan Kerja	5-3
Tabel 5.3	Hasil validitas Kepuasan Kerja (lanjutan)	5-4
Tabel 5.4	SPSS Validitas Motivasi Kerja	5-4
Tabel 5.5	Hasil validitas Motivasi Kerja	5-4
Tabel 5.6	SPSS Kinerja	5-5
Tabel 5.7	Hasil Validitas Kinerja	5-6
Tabel 5.8	Reliabilitas Kepuasan Kerja	5-7
Tabel 5.9	Reliabilitas Motivasi Kerja	5-7
Tabel 5.10	Reliabilitas kinerja	5-8
Tabel 5.11	Hasil Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov Z)	5-13
Tabel 5.12	Uji Multikolinearitas	5-14

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 5.13	Hasil Uji Glejeser	5-15
Tabel 5.14	Variabel entered/removed	5-17
Tabel 5.15	Model summary	5-17
Tabel 5.16	Koefisien Korelasi dan Taksirannya	5-18
Tabel 5.17	Variabel entered/removed	5-19
Tabel 5.18	Model summary	5-19
Tabel 5.19	Koefisien Korelasi dan Taksirannya	5-20
Tabel 5.20	ANOVA	5-21
Tabel 5.21	Coefficients	5-21
Tabel 5.22	ANOVA	5-22
Tabel 5.23	Coefficients	5-23
Tabel 5.24	Rangkuman uji T	5-24
Tabel 5.25	Tabel Rata-rata Kepuasan Kerja	5-26
Tabel 5.26	Tabel Rata-rata Motivasi Kerja	5-29
Tabel 5.27	Tabel Rata-rata Kinerja	5-30
Tabel 5.28	Usulan Konsep POMCE	5-42
Tabel 5.29	Usulan Konsep POMCE (lanjutan)	5-43

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1	Rekap ketidakhadiran dan keterlambatan pegawai	1-2
Gambar 2.1	Proses motivasi	2-9
Gambar 2.2	Hirarki kebutuhan Maslow	2-2
Gambar 2.3	Teknik sampling	2-18
Gambar 3.1	Flowchart Penelitian	3-1
Gambar 3.2	Flowchart Penelitian Lanjutan	3-2
Gambar 3.3	Flowchart Penelitian Lanjutan (2)	3-3
Gambar 3.4	Model Penelitian	3-7
Gambar 3.5	Distribusi F	3-25
Gambar 3.6	Distribusi t	3-26
Gambar 4.1	Struktur Organisasi PTSP Kantor Walikota Jakarta Barat	4-2
Gambar 5.1	Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia	5-8
Gambar 5.2	Pengelompokan Responden Berdasarkan Lama Bekerja	5-9
Gambar 5.3	Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan	5-10
Gambar 5.4	Pengelompokan Responden Berdasarkan Gaji	5-11
Gambar 5.5	Pengelompokan Responden Berdasarkan Status Pernikahan	5-12
Gambar 5.6	Pengelompokan Responden Berdasarkan Pengeluaran RT	5-13
Gambar 5.7	Pengelompokan Responden Berdasarkan Pengeluaran RT	5-14
Gambar 5.8	Distribusi F	5-20
Gambar 5.9	Distribusi t	5-21
Gambar 5.10	Distribusi F	5-22
Gambar 5.11	Distribusi t	5-25
Gambar 5.12	Konsep Fungsi Manajerial POMCE	5-42



## DAFTAR LAMPIRAN

<u>Lampiran</u>	<u>Judul</u>	<u>Halaman</u>
1.	Lembar komentar validitas konstruk	-
2.	Catatan Bimbingan Tugas Akhir	-
3.	Kuisisioner Penelitian	-
4.	Tabel F	-
5.	Tabel r product moment	-
6.	Tabel t	-
7.	Hasil Kuisisioner	-

