

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA  
KARYAWAN *OUTSOURCING* PT. DWI JAYA KOTA PASURUAN**

**SKRIPSI**

**Oleh:**  
**HILDA IZWATUL KHASANAH**  
**NIM. 09410037**



**FAKULTAS PSIKOLOGI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM**  
**MALANG**  
**2013**

**HALAMAN PENGAJUAN**

**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA  
KARYAWAN *OUTSOURCING* PT. DWI JAYA KOTA PASURUAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada:**

**Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Psikologi (S.Psi)**

**Oleh:**

**HILDA IZWATUL KHASANAH  
NIM. 09410037**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2013**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA**  
**KARYAWAN *OUTSOURCING* PT. DWI JAYA KOTA PASURUAN**

**SKRIPSI**

**Oleh:**  
**HILDA IZWATUL KHASANAH**  
**NIM. 09410037**

**Telah Diperiksa dan Disetujui untuk Diuji:**  
**Tanggal: 16 September 2013**

**Dosen Pembimbing**

**Zainal Habib, M. Hum**  
**NIP. 19760917 200604 1 002**

**Mengetahui,**  
**Dekan Fakultas Psikologi**

**Dr. H. M. Lutfi Mustofa, M. Ag**  
**NIP. 19730710 200003 1 002**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

### **HUBUNGAN ANTARA KEPUASAN KERJA DENGAN KINERJA KARYAWAN *OUTSOURCING* PT. DWI JAYA KOTA PASURUAN**

#### **SKRIPSI**

**Oleh:**

**HILDA IZWATUL KHASANAH**

**NIM. 09410037**

**Telah Dipertahankan di Depan Dewan Pengaji Skripsi  
dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi (S.Psi)**

**Tanggal 23 September 2013**

**Susunan Dewan Pengaji:**

**Tanda Tangan**

- |                                  |   |          |
|----------------------------------|---|----------|
| <b>1. Pengaji Utama</b>          | <b>: <u>Dr. Hj. Rifa Hidayah, M. Si</u> (</b> | <b>)</b> |
|                                  | <b>NIP. 19760710 200003 1 002</b>             |          |
| <b>2. Ketua Pengaji</b>          | <b>: <u>Drs. Zainul Arifin, M. Ag</u> (</b>   | <b>)</b> |
|                                  | <b>NIP. 19659606 199403 1 003</b>             |          |
| <b>3. Sekretaris/Pembimbing:</b> | <b><u>Zainal Habib, M. Hum</u> (</b>          | <b>)</b> |
|                                  | <b>NIP. 19760917 200604 1 002</b>             |          |

**Mengetahui,  
Dekan Fakultas Psikologi**

**Dr. H. M. Lutfi Mustofa, M. Ag  
NIP. 19730710 200003 1 002**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hilda Izwatul Khasanah  
NIM : 09410037  
Fakultas : Psikologi  
Judul Skripsi : Hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan *outsourcing* PT. Dwi Jaya Kota Pasuruan

Menyatakan bahwa penelitian ini adalah karya sendiri dan bukan karya orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini peneliti buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, peneliti bersedia mendapat sanksi akademis.

Malang, 16 September 2013

Yang membuat pernyataan,

Hilda Izwatul Khasanah

NIM. 09410037

## MOTTO



Artinya: “(yaitu) orang-orang yang beriman dan hati mereka menjadi tenteram dengan mengingat Allah. Ingatlah, hanya dengan mengingati Allah-lah hati menjadi tenteram.”

-Q.S Ar Ra'd ayat 28-

## **PERSEMBAHAN**

Dengan mengucapkan bismillah, kupersembahkan karya sederhana ini kepada :

Ayah dan mamaku tercinta,

Terima kasih atas segala doa dan dukungan yang telah kalian berikan.

Pengorbanan yang telah kalian berikan tidak akan bisa aku gantikan hingga akhir hayatku. Hanya seuntai harapan kelak aku mampu untuk bisa membala budi jasamu. Karya yang telah aku buat ini, aku persembahkan khusus kepada engkau inspirasi terbaik dalam hidupku,

H. Nawawi & Hj. Husniyah.

Adikku, Nining dan Ratna

Mungkin aku bukanlah kakak yang sempurna buat kalian. Tapi kalian harus mampu lebih baik dari aku. Belajarlah yang rajin dan raihlah apa yang jadi cita-citamu.

## KATA PENGANTAR



Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT. yang karena limpahan rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penelitian sebagai tugas akhir dengan judul “Hubungan Antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan *Outsourcing* PT. Dwi Jaya Kota Pasuruan”.

Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya dari kebodohan menjadi umat islam yang berbudi luhur.

Tak lupa pula peneliti haturkan ucapan terima kasih kepada semua pihak atas segala bantuan yang telah diberikan, baik dukungan moril maupun sumbangsan pemikiran sehingga laporan penelitian ini dapat terwujud. Ucapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo, M. Si selaku rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. M. Lutfi Musthofa M, Ag. selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Zainal Habib, M. Hum selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, bimbingan, arahan serta tak henti-hentinya memberikan motivasi hingga terselesaiannya penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Drs. Zainul Arifin, M. Ag yang telah membantu peneliti dalam bidang kajian keislaman.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan ilmu bagi peneliti.
6. Bapak Drs. Yudi Riswandono selaku direktur PT. Dwi Jaya Pasuruan yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian di perusahaan yang dipimpin.
7. Bapak Junaidi selaku supervisor PT. Dwi Jaya Pasuruan yang telah banyak membantu peneliti dalam mengumpulkan data penelitian.
8. Seluruh karyawan *outsourcing* PT. Dwi Jaya yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
9. Teman-teman psikologi angkatan 2009 UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
10. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan motivasi dalam penelitian ini. Semoga Allah SWT. memberikan balasan yang setimpal atas jasa dan bantuan yang telah diberikan.

Sebagai penutup, peneliti menyadari dalam penelitian ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna. Semoga apa yang menjadi kekurangan bisa disempurnakan oleh peneliti selanjutnya. Apa yang menjadi harapan peneliti, semoga karya ini bisa membawa manfaat bagi kita semua.

Malang, 16 September 2013

Peneliti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>HALAMAN PENGAJUAN .....</b>	ii
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	iv
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	v
<b>MOTTO .....</b>	vi
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	vii
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	viii
<b>DAFTAR ISI.....</b>	x
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xiii
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xv
<b>ABSTRAK .....</b>	xvi
<b>ABSTRACT .....</b>	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
A.    Latar Belakang .....	1
B.    Rumusan Masalah .....	15
C.    Tujuan Penelitian .....	15
D.    Manfaat penelitian.....	16
E.    Sistematika Penulisan .....	17
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	19
A.    Kepuasan kerja.....	19
1.    Pengertian kepuasan kerja.....	19
2.    Teori-teori mengenai kepuasan kerja .....	21
3.    Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.....	25
4.    Aspek-aspek kepuasan kerja .....	27
5.    Dampak dari kepuasan dan ketidakpuasan kerja .....	29
6.    Perspektif Islam mengenai kepuasan kerja .....	32
B.    Kinerja.....	42

1.	Pengertian kinerja.....	42
2.	Aspek-aspek dalam kinerja .....	43
3.	Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja .....	44
4.	Evaluasi kinerja ( <i>Performance appraisal</i> ).....	48
5.	Sasaran penilaian/evaluasi kinerja .....	50
6.	Pengukuran kinerja.....	51
7.	Perspektif Islam mengenai kinerja.....	53
C.	Hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan <i>outsourcing</i> .....	62
D.	Penelitian terdahulu.....	65
E.	Kerangka konseptual.....	69
F.	Hipotesis.....	70
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	.....	72
A.	Rancangan penelitian .....	72
B.	Identifikasi variabel penelitian.....	72
C.	Definisi operasional .....	73
D.	Populasi dan sampel penelitian .....	74
E.	Metode pengumpulan data .....	74
F.	Instrumen penelitian.....	76
G.	Validitas dan reliabilitas.....	79
H.	Metode analisa data.....	81
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	84
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	84
B.	Demografi Responden.....	84
C.	Paparan Data Hasil Penelitian .....	86
1.	Validitas Instrumen Penelitian .....	86
2.	Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	86
3.	Kategori data .....	87
4.	Hubungan antara Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan	89
D.	Pembahasan.....	91
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	98
A.	Kesimpulan .....	98

B. Saran.....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>102</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Pola teks psikologi tentang kepuasan kerja.....	34
Gambar 2 <i>Mind map</i> kepuasan kerja.....	35
Gambar 3 Figurisasi teks kepuasan kerja.....	40
Gambar 4 Pola teks psikologi tentang kinerja .....	54
Gambar 5 <i>Mind map</i> kinerja .....	55
Gambar 6 Figurisasi teks kinerja .....	60
Gambar 7 Kerangka konsep hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan <i>outsourcing</i> .....	70
Gambar 8 Demografi responden berdasarkan lama kerja.....	85
Gambar 9 Tingkat kepuasan kerja karyawan .....	91
Gambar 10 Tingkat kinerja karyawan.....	93

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Analisa komponen pada definisi kepuasan kerja .....	33
Tabel 2 Analisa komponen pada ayat Al Qur'an .....	37
Tabel 3 Inventarisasi kepuasan kerja .....	37
Tabel 4 Analisa komponen pada definisi kinerja.....	54
Tabel 5 Analisa komponen pada ayat Al Qur'an .....	57
Tabel 6 Inventarisasi kinerja .....	57
Tabel 7 Penelitian terdahulu mengenai hubungan kepuasan kerja dengan kinerja	65
Tabel 8 <i>Blue print</i> kepuasan kerja.....	77
Tabel 9 Skor pertanyaan favorabel dan skor pertanyaan unfavorabel .....	78
Tabel 10 Kriteria penilaian kinerja dari perusahaan .....	78
Tabel 11 Hasil uji validitas kepuasan kerja.....	86
Tabel 12 Koefisien reliabilitas kepuasan kerja .....	87
Tabel 13 Nilai mean dan standar deviasi kepuasan kerja .....	87
Tabel 14 Hasil kategori tingkat kepuasan kerja karyawan.....	88
Tabel 15 Hasil kategori tingkat kinerja karyawan .....	89
Tabel 16 Uji normalitas kedua variabel .....	89
Tabel 17 Koefisien korelasi kedua variabel .....	90

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Bukti konsultasi
- Lampiran 2. Surat ijin penelitian
- Lampiran 3. Kuesioner kepuasan kerja
- Lampiran 4. Penilaian kinerja karyawan
- Lampiran 5. Data hasil penelitian kepuasan kerja
- Lampiran 6. Hasil SPSS; uji validitas, reliabilitas, normalitas dan korelasi kedua variabel
- Lampiran 7. Peta area kerja penyapu jalan
- Lampiran 8. Team pelaksana operasional lapangan PT. Dwi Jaya Mitra  
Pemerintahan Kota Pasuruan
- Lampiran 9. Spesifikasi teknis pekerjaan
- Lampiran 10. Contoh surat perjanjian kontrak kerja karyawan

## ABSTRAK

Khasanah, Hilda Izwatul. 2013. *Hubungan antara Kepuasan Kerja Dengan Kinerja Karyawan Outsourcing PT. Dwi Jaya Kota Pasuruan*. Skripsi. Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

Pembimbing: Zainal Habib, M. Hum.

Kata kunci: kepuasan kerja, kinerja, karyawan *outsourcing*, hubungan.

---

Fenomena *outsourcing* dalam perusahaan semakin marak terjadi. Tidak hanya di perusahaan, fenomena *outsourcing* juga merambah di bidang pemerintahan. Di bidang pemerintahan, tenaga *outsourcing* dari PT. Dwi Jaya bekerja sebagai karyawan penyapu jalan. Banyaknya permasalahan dalam bekerja, membuat sebagian karyawan menjadi tidak puas. Dalam bekerja, kepuasan kerja berkaitan langsung dengan kinerja karyawan. Jika kepuasan kerja tidak terpenuhi, maka berdampak pada kinerja yang menurun yang mana hal itu akan merugikan bagi karyawan itu sendiri serta perusahaan. Dari fenomena tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) berapa tingkat kepuasan kerja karyawan *outsourcing* PT. Dwi Jaya Kota Pasuruan. (2) berapa tingkat kinerja karyawan *outsourcing* PT. Dwi Jaya Kota Pasuruan. (3) adakah hubungan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan *outsourcing* PT. Dwi Jaya Kota Pasuruan.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan *outsourcing* PT. Dwi Jaya Kota Pasuruan, (2) mengetahui tingkat kinerja karyawan *outsourcing* PT. Dwi Jaya Kota Pasuruan, (3) membuktikan hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan *outsourcing* PT. Dwi Jaya Kota Pasuruan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif berjenis korelasional. Subjek penelitian berjumlah 23 orang dari seluruh populasi. Tehnik pengambilan sampel yang digunakan adalah tehnik sampling jenuh. Untuk mengukur kepuasan kerja karyawan *outsourcing* digunakan kuesioner sedangkan untuk kinerja karyawan *outsourcing* menggunakan penilaian kinerja dari perusahaan. Untuk mengetahui hubungan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan *outsourcing* menggunakan rumus *product moment*.

Dari hasil penelitian diperoleh (1) tingkat kepuasan kerja karyawan adalah 5 orang dalam kategori tinggi (22%), 12 orang dalam kategori sedang (52%), dan 6 orang dalam kategori rendah (26%), (2) tingkat kinerja karyawan adalah 18 orang dalam kategori baik (78%) dan 5 orang dalam kategori sedang (22%), (3) terdapat hubungan yang positif akan tetapi bentuk hubungan tersebut kurang erat antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan *outsourcing*. Hal ini ditunjukkan dari hasil *spss 16' for windows* dengan nilai koefisien korelasi ( $r_{xy}$ ) antara variabel kepuasan kerja dengan kinerja karyawan sebesar 0,166 dengan peluang ralat ( $p$ )= 0,001 pada taraf signifikan 0,05.

## ABSTRACT

Khasanah, Hilda Izwatul. 2013. *Relationship between job satisfaction with employee performance outsourcing of PT. Dwi Jaya Pasuruan*. Thesis. Faculty of Psychology at the State Islamic University Maulana Malik Ibrahim Malang.

Advisors: Zainal Habib, M. Hum.

Keywords: job satisfaction, performance, *outsourcing* employee, relationships.

---

*Outsourcing* phenomenon often happens in the company. Not only in the company, also penetrated the *outsourcing* phenomenon in the government. In the government, personnel *outsourcing* of PT. Dwi Jaya worked as a street sweeper employee. In work, job satisfaction is directly related to the employees performance. If job satisfaction is not met, then the impact on the performance decline which it will be detrimental to the employee and the company. Of these phenomenon, the formulation of the problems in this research is: (1) how level of job satisfaction *outsourcing* employee PT. Dwi Jaya Pasuruan, (2) how level of performance *outsourcing* employees PT. Dwi Jaya Pasuruan, (3) is there any relationship of job satisfaction with performance *outsourcing* employees PT. Dwi Jaya Pasuruan.

This research aims to: (1) determine the level of job satisfaction *outsourcing* employee PT. Dwi Jaya Pasuruan, (2) determine the level of performance *outsourcing* employees PT. Dwi Jaya Pasuruan, (3) proved the relation between job satisfaction with performance *outsourcing* employees PT. Dwi Jaya Pasuruan.

This research quantitative correlational type. Subjects in this research is 23 people from the entire population. Sampling technique used was a saturated sampling technique. To measure job satisfaction employee used questionare while for performance *outsourcing* employees using performance appraisal of the company. To determine the relationship between job satisfaction with the performance *outsourcing* employee using the product moment formula.

This result of the research: (1) the level of job satisfaction *outsourcing* employee is 5 people in the high category (22%), 12 people in the medium category (52%), and 6 people in the low category (26%), (2) level of performance *outsourcing* employees is 18 people in the good category (78%) and 5 people in the medium category (22%), (3) there is a positive relationship but are less close relationship between job satisfaction with performance *outsourcing* employees. It is shown from the result *spss 16 for windows* with a coefficient correlation ( $r_{xy}$ ) between the variables job satisfaction with performance *outsourcing* employees is 0,166 with a chance of error ( $p$ )=0,001 at significantly level 0,05.