

**ANALISIS *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP KEPUASAN  
KARYAWAN DI KANTOR CABANG PERINTIS  
BPJS KETENAGAKERJAAN**

**TESIS**



**YUNAN KHILMI NASUTION**

**2171021010**

**PROGRAM STUDI  
MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
TAHUN 2019**

**ANALISIS *QUALITY OF WORK LIFE* TERHADAP KEPUASAN  
KARYAWAN DI KANTOR CABANG PERINTIS  
BPJS KETENAGAKERJAAN**

**TESIS**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Magister Manajemen**




**YUNAN KHILMI NASUTION**

**2171021010**

**PROGRAM STUDI  
MAGISTER MANAJEMEN  
UNIVERSITAS BAKRIE  
JAKARTA  
TAHUN 2019**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tesis ini adalah karya saya sendiri,  
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan  
benar**

**Nama** : Yunan Khilmi Nasution  
**NIM** : 2171021010  
**Tanda Tangan** :   
**Tanggal** : 06 November 2019

## HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Yunan Khilmi Nasution

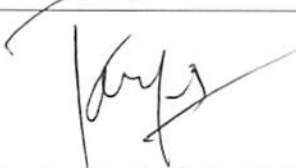

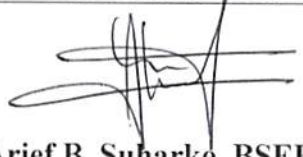
NIM : 2171021010

Program Studi : Magister Manajemen

Judul Tesis : Analisis *Quality of Work life* terhadap Kepuasan Karyawan Di Kantor Cabang Perintis BPJS Ketenagakerjaan

Telah berhasil dipertahankan di depan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen – Universitas Bakrie

### DEWAN PENGUJI

Pembimbing	 M. Taufiq Amir, S.E., M.M., Ph.D
Penguji 1	 Dr. Ir. Okder Pendrian, M.B.A
Penguji 2	 Arief B. Suharko, BSEE, MSEE, PhD

Ditetapkan di: Universitas Bakrie

Tanggal : 06 November 2019

## **UNGKAPAN TERIMA KASIH**

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas karunia dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tesis ini. Penulisan Tesis ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Sekolah Pascasarjana (S2) Program Studi Ilmu Manajemen Universitas Bakrie.

Selama menyelesaikan tesis ini maupun selama mengikuti program studi banyak pihak yang turut memberikan bantuan baik secara moril maupun material. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Prof.Ir.Sofia W. Alisjahbana, M.Sc, Ph.D selaku Rektor Universitas Bakrie
2. Bapak Ahmad Reza Widjaja, S.E, M.Sc, Ph.D, selaku wakil Rektor Universitas Bakrie
3. Bapak Dr. Dudi Rudianto, S.E, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Pasca Sarjana Universitas Bakrie
4. Bapak Arief B. Suharko, BSEE, MSEE, PhD. selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pasca Sarjana Universitas Bakrie.
5. M. Taufiq Amir, S.E., M.M., Ph.D, selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran dalam penulisan tesis ini.
6. Dr. Ir. Okder Pendrian, M.B.A selaku Ketua Penguji yang memberikan perspektif dan masukan terhadap penelitian ini.
7. Bapak Henky Rhosidien dan Bapak Hendra Nopriansyah, selaku Kepala Deputi Keuangan dan kepala Deputi Akuntansi yang memberikan ijin dan mensupport kepada penulis untuk menyelesaikan studi.
8. Seluruh staf dan karyawan KCP khususnya PMPU yang telah banyak memberi bantuan sampai selesainya penulisan tesis ini.
9. Seluruh rekan-rekan di Deputi Akuntansi, yang telah mendukung baik materiil maupun immaterial.

10. Keluarga Tercinta Intan Vanani, Byantara Arkatama Alfariq, Diandra Arfa Rafisqy dan keluarga besarku yang selalu penuh pengertian, dan selalu mendukung penulis untuk menyelesaikan studi.
11. Teman-teman batch 9 atas kebersamaan nya selama kuliah, suka duka kita sama-sama dan saling support.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun turut membantu kelancaran studi penulis hingga penyelesaian tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tesis ini tidak luput dari kesalahan, baik dalam penyajian, materi, pembahasan dan lainnya. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan demi perbaikan tesis ini.

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yunan Khilmi Nasution

NIM : 2171021010

Program Studi : Magister Manajemen

Jenis Tesis : Kuantitatif

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty – Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**ANALISIS *QUALITY OF WORKLIFE* TERHADAP KEPUASAN KARYAWAN DI KANTOR CABANG PERINTIS BPJS KETENAGAKERJAAN**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 06 November 2019

Yang menyatakan,



Yunan Khilmi Nasution

**ANALISIS *QUALITY OF WORKLIFE* TERHADAP KEPUASAN  
KARYAWAN DI KANTOR CABANG PERINTIS  
BPJS KETENAGAKERJAAN**

**Yunan Khilmi Nasution**

---

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh *Quality of Work Life* (QWL) terhadap kepuasan kerja di KCP BPJS Ketenagakerjaan Se-Indonesia. Total populasi dari penelitian adalah 203 karyawan. Penelitian dilakukan pada karyawan BPJS Ketenagakerjaan dengan jabatan Penata Madya Pelayanan dan Umum dengan responden 127 karyawan. Responden penelitian ditentukan menggunakan metode *judgmental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner dengan skala Likert dengan media google dok yang penyebarannya melalui deputi khusus di BPJS Ketenagakerjaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil pengujian mendapatkan QWL secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan, secara parsial seluruh variabel QWL berpengaruh positif kecuali variabel komunikasi yang memiliki nilai signifikansi negatif terhadap kepuasan karyawan. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah QWL yang dibahas hanya 5 faktor dari 9 faktor QWL yaitu partisipasi karyawan, pengembangan karir, komunikasi, kompensasi yang layak dan penyelesaian konflik guna memperdalam hasil dalam penelitian ini.

Kata Kunci: *Quality of Work life*, Kepuasan Karyawan, QWL



***ANALYSIS OF QUALITY OF WORKLIFE ON EMPLOYEE SATISFACTION  
AT BPJS KETENAGAKERJAAN SUB-BRANCH OFFICE***

**Yunan Khilmi Nasution**

---

***ABSTRACT***

*The purpose of this research is to acknowledge the effect of Quality of Work Life (QWL) on job satisfaction in Sub-branch Office BPJS Ketenagakerjaan in Indonesia. The total population of the study are 203 employees, 127 are selected to become respondents by using judgmental sampling method. Data collection was carried out by distributing questionnaires on a Likert scale with the media of google doc, which were distributed through special deputies at the BPJS Ketenagakerjaan. Multiple linear regression applied as data analysis technique. The result of research stated that QWL has significant effect on employee job satisfaction simultaneously. Partially, all QWL variables have positive effect except communication variable that have a negative significance value on employee satisfaction. A limitation in this research is that the QWL discussed only 5 factors out of the 9 QWL factors namely employee participation, career development, communication, appropriate compensation and conflict resolution in order to deepen the results in this study.*

*Keyword: Quality of Work life, QWL, Job Satisfaction*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat .....	5
BAB II PEMBAHASAN MASALAH .....	7
2.1 Profil Perusahaan .....	7
2.2 Kantor Cabang dan Kantor Cabang Perintis .....	10
2.3 Tanggung Jawab, Wewenang dan Hubungan Kerja PMPU.....	12
2.4 Identifikasi Masalah .....	17
BAB III TINJAUAN PUSTAKA .....	19
3.1 Pengertian <i>Quality of Work life</i> .....	19
3.2 Kepuasan Kerja Karyawan .....	24
3.3 Penelitian Terdahulu .....	30
3.4 Hipotesis.....	34
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN .....	35
4.1 Kerangka Pemikiran .....	35
4.2 Lokasi dan Objek Penelitian .....	36
4.3 Pendekatan Metode Penelitian .....	36
4.4 Sumber & Teknik Pengumpulan Data .....	36
4.5 Identifikasi variabel.....	37
4.6 Populasi & Sampel.....	38
4.7 Keterbatasan Penelitian .....	40
4.8 Teknik Analisa Data .....	40
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
5.1 Karakter Responden .....	43
5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	52
5.3 Uji Korelasi.....	55
5.4 Uji Regresi .....	59
5.5 Pembahasan .....	63

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN ..... 66  
    6.1 Kesimpulan ..... 66  
    6.2 Saran..... 66  
DAFTAR PUSTAKA ..... 68

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Struktur Organisasi Kantor Cabang Induk .....	11
Gambar 2.2.	Struktur Organisasi Kantor Cabang Perintis .....	11
Gambar 4.1.	Kerangka Pemikiran .....	35
Gambar 5.1.	Hasil Uji Heterodastisitas.....	56

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tabel Sampel Isaac & Michel.....	39
Tabel 4.2 Tabel Variabel .....	41
Tabel 5.1 Rekap Usia Responden.....	44
Tabel 5.2 Rekap Jenis Kelamin Responden.....	44
Tabel 5.3 Rekap Pendidikan Responden.....	45
Tabel 5.4 Rekap Hasil Respondensi Variabel Partisipasi Karyawan.....	45
Tabel 5.5 Rekap Hasil Respondensi Variabel Pengembangan Karir.....	46
Tabel 5.6 Rekap Hasil Respondensi Variabel Komunikasi.....	47
Tabel 5.7 Rekap Hasil Respondensi Variabel Kompensasi yang Layak.....	47
Tabel 5.8 Rekap Hasil Respondensi Variabel Penyelesaian Konflik.....	48
Tabel 5.9 Rekap Hasil Respondensi Tentang Faktor Usia.....	49
Tabel 5.10 Rekap Hasil Respondensi Tentang Faktor Tingkat Pekerjaan.....	49
Tabel 5.11 Rekap Hasil Respondensi Tentang Faktor Ukuran Organisasi.....	50
Tabel 5.12 Hasil Crosstab antara Jenis Kelamin dengan Kepuasan Karyawan...	50
Tabel 5.13 Hasil Crosstab antara Usia dengan Kepuasan Karyawan .....	51
Tabel 5.14 Hasil Uji Validitas.....	54
Tabel 5.15 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 5.16 Hasil Uji Multikolinieritas.....	56
Tabel 5.17 Hasil Uji Heterodastatisitas.....	57
Tabel 5.18 Hasil Uji Normalitas.....	58
Tabel 5.19 Hasil Uji Autokorelasi.....	59
Tabel 5.20 Hasil Uji T.....	60
Tabel 5.21 Hasil Uji F.....	62