



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PDAM TIRTA
INDRAGIRI TEMBILAHAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (SE) Pada Program Studi S1 Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam
Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



OLEH:

RAFLI
11471102130

S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2021



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : RAFLI
 NIM : 11471102130
 KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
 PROGRAM STUDI : SI MANAJEMEN
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 SEMESTER : XIV (EMPATBELAS)
 JUDUL : PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PDAM TIRTA INDRAGIRI TEMBILAHAN.

DISETUJUI OLEH :

PEMBIMBING

HENNI INDRAYANI, SE, MM
NIP. 19700802 199803 2 003

MENGETAHUI :

DEKAN

Dr. MAHYARNI, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PRODI SI MANAJEMEN

FAKHRURROZI, SE, MM
NIP. 19670725 200003 1 002



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : RAFLI
 NIM : 11471102130
 KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
 PROGRAM STUDI : S1 MANAJEMEN
 SEMESTER : XIV (EMPAT BELAS)
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA
 TERHADAP KINERJA KARYAWAN PDAM TIRTA INDRAGIRI
 TEBILAHAN
 TANGGAL UJIAN : 7 JULI 2021

**PANITIA PENGUJI
 KETUA**

DR. Hj. Mahyarni, SE, MM
 NIP. 19700826 199903 2 001

MENGETAHUI

PENGUJI I

Astuti Meftinda, SE, MM
 NIP. 19720513 200701 2 018

PENGUJI II

Ermansyah, SE, MM
 NIP. 130 712 070

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ABSTRAK

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PDAM TIRTA INDRAGIRI TEMBILAHAN

RAFLI
11471102130

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan pada PT PDAM Tirta Indragiri, Tembilahan yang berlokasi di Jalan M. Boya No.1, Tembilahan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di PDAM Tirta Indragiri yaitu 85 orang, sementara sampel dalam penelitian ini berjumlah 46 orang dengan menggunakan random sampling. Analisis data penelitian menggunakan regresi linier berganda. Hasil analisis deskriptif dimana kepuasan kerja, disiplin kerja dan kinerja sudah tergolong kedalam katagori sangat setuju. Sementara hasil uji hipotesis dimana kepuasan kerja dan disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan R Square sebesar 73,9% menjelaskan kepuasan kerja dan disiplin kerja dapat memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan pada Pdam Tirta Indragiri, Tembilahan, sementara sisanya 26,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti kepemimpinan, motivasi kerja, budaya kerja perusahaan, semangat kerja dan beban serta tekanan kerja dari perusahaan.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja dan Kinerja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho dan karuni-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PDAM TIRTA INDRAGIRI TEMBILAHAN”**

Shalawat beriringan salam penulis kirimkan untuk junjungan alam sekaligus suriteladan umat di dunia yaitu Baginda Nabi Muhammad SAW. Semoga shalawat dan salam selalu tercurahkan Kepada beliau dan semoga kita mendapat syafaat beliau serta tergolong orang-orang Ahli Surga. Aamiin.

Penelitian skripsi ini diperuntukkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari hambatan dan rintangan yang dialami penulis dalam proses pengerjaan dan penulisan skripsi ini. Namun demikian, berkat kerja



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keras, optimis, bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyampaikan ribuan terimakasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu baik moril maupun materiil demi terselesaikannya skripsi ini, Oleh sebab itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Teristimewa ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kepada yang tersayang dan terhormat Ayahanda Arahman dan Ibunda Arbaiyah beserta keluarga besar penulis yang senantiasa mencurahkan perhatian dan kasih sayang serta do'a bagi kebahagiaan dan kesuksesan penulis sehingga penulis dapat mengikuti pendidikan S1 di UIN SUSKA RIAU.
2. Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M. Ag beserta jajarannya yang telah memberi kesempatan penulis untuk menimba ilmu di Universitas ini.
3. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag.MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan ilmu sosial UIN Suska Riau.
4. Ibu Prof. Dr. Leny Novianti. MS, S.E, MSi, AK, CA selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
5. Ibu Dr. Hj. Juliana, S.E, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6. Bapak Dr. Amrul Muzam, SHI, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.
7. Bapak Fakhurrozi, SE, MM selaku ketua Jurusan S1 Manajemen
8. Ibu Henni Indrayani, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Ilham Chanra Putra, SE, MM sebagai penasehat akademik yang telah banyak Memberikan ilmu serta arahan dan bimbingan hingga selesainya penulisan skripsi ini.
10. Seluruh Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staf tata usaha Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang sangat bermanfaat selama perkuliahan.
11. Teman-teman Jurusan S1 Manajemen khususnya teman-teman lokal A dan teman-teman konsentrasi Manajemen SDM Lokal C yang tidak penulis sebutkan satu persatu.
12. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa penuh sebutkan satu persatu. Terima kasih telah memberikan motivasi kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena keterbatasan waktu dan pengetahuan yang penulis miliki untuk itu saran dan masukan yang bersifat membangun sangat diharapkan dalam penulisan skripsi ini dengan tujuan demi kesempurnaan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis maupun bagi pembaca. *Aamiin ya Robbal'alamin.*

Pekanbaru, 26 Juni 2021
Penulis

RAFLI



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.4 Sistematika Penulisan	10
BAB II TELAAH PUSTAKA	12
2.1 Kinerja	12
2.2 Kepuasan Kerja.....	17
2.3 Disiplin Kerja	21
2.4 Konsep Islam	29
2.5 Penelitian Terdahulu.....	32
2.6 Kerangka Pemikiran	34
2.7 Konsep Operasional Variabel.....	35
2.8 Hipotesis	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	38
3.2 Jenis dan Sumber Data	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data	39
3.4 Populasi dan Sampel	40
3.5 Uji Kualitas Data.....	42
3.6 Uji Asumsi Klasik	43
3.7 Analisis Data	45
3.8 Uji Hipotesis.....	45
3.9 Analisis Skala Likert	48



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	51
4.1 Visi dan Misi Perusahaan PDAM Tirta Indragiri	51
4.2 Gambaran Umum Kota Tembilahan	51
4.3 Gambaran Umum PDAM Tirta Indragiri.....	53
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
5.1 Karakteristik Responden	64
5.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	66
5.3 Uji Kualitas Data.....	72
5.4 Uji Normalitas.....	75
5.5 Uji Asumsi Klasik.....	76
5.6 Analisis Data Penelitian	80
5.7 Pembahasan.....	85
BAB VI PENUTUP	88
6.1 Kesimpulan	88
6.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
BIOGRAFI	



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

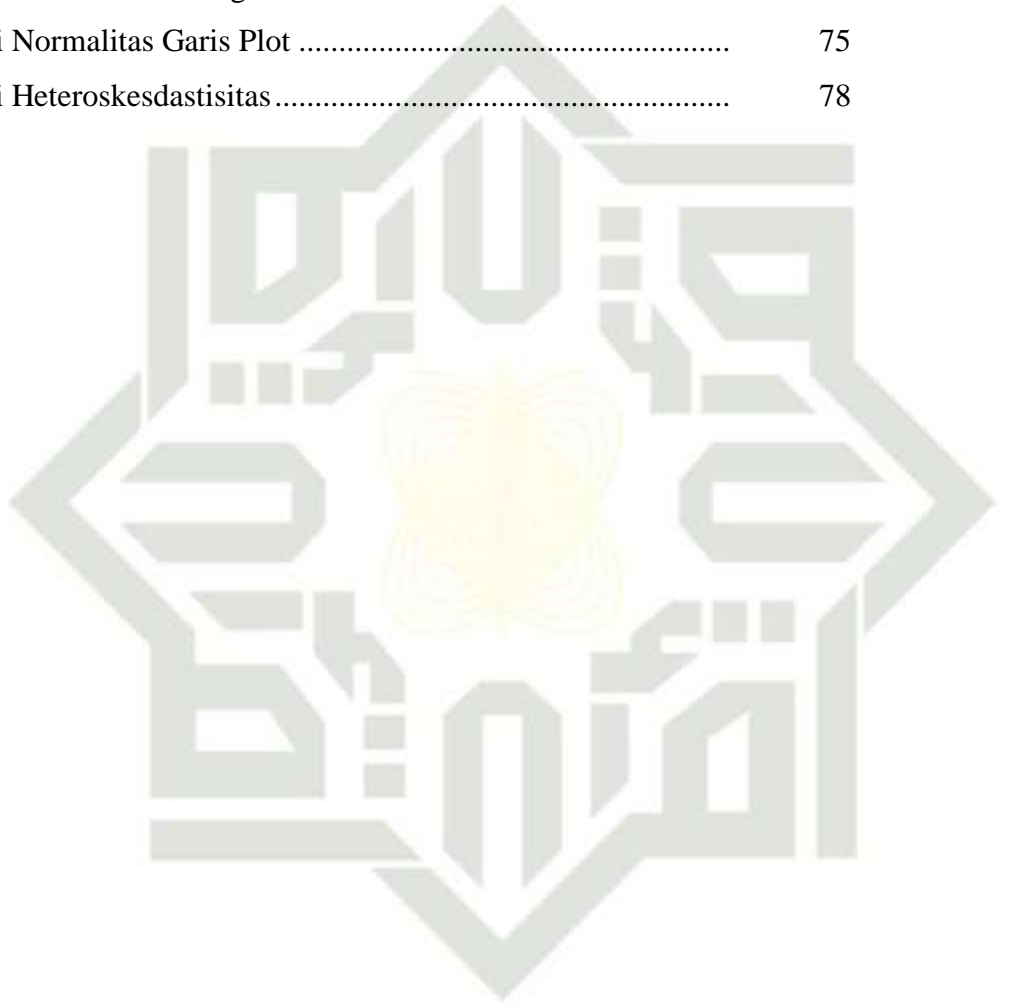
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pelanggaran Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Tahun 2017 -2021	4
Tabel 1.2 Laporan Pengaduan Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Indragiri.....	5
Tabel 1.3 Masalah Turn Over Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Tahun 2017 - 2021.....	6
Tabel 1.4 Data Absensi Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Tahun 2017 - 2021	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 2.2 Konsep Operasional Variabel Penelitian.....	35
Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	64
Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	65
Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	65
Tabel 5.5 Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Variabel Kepuasan Kerja.	66
Tabel 5.6 Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Variabel Disiplin Kerja....	68
Tabel 5.7 Rekapitulasi Tanggapan Mengenai Variabel Kinerja	70
Tabel 5.8 Uji Validitas Item Pernyataan	73
Tabel 5.9 <i>Reliability Statistics</i>	74
Tabel 5.10 Uji Multikolinieritas.....	77
Tabel 5.11 Uji Autokorelasi	79
Tabel 5.12 Analisis Regresi Berganda	80
Tabel 5.13 Uji T Hitung.....	82
Tabel 5.14 Uji F Hitung.....	83
Tabel 5.15 Koefisien Determinasi.....	84



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	59
Gambar 5.1 Uji Normalitas Histogram	75
Gambar 5.2 Uji Normalitas Garis Plot	75
Gambar 5.3 Uji Heteroskedastisitas	78



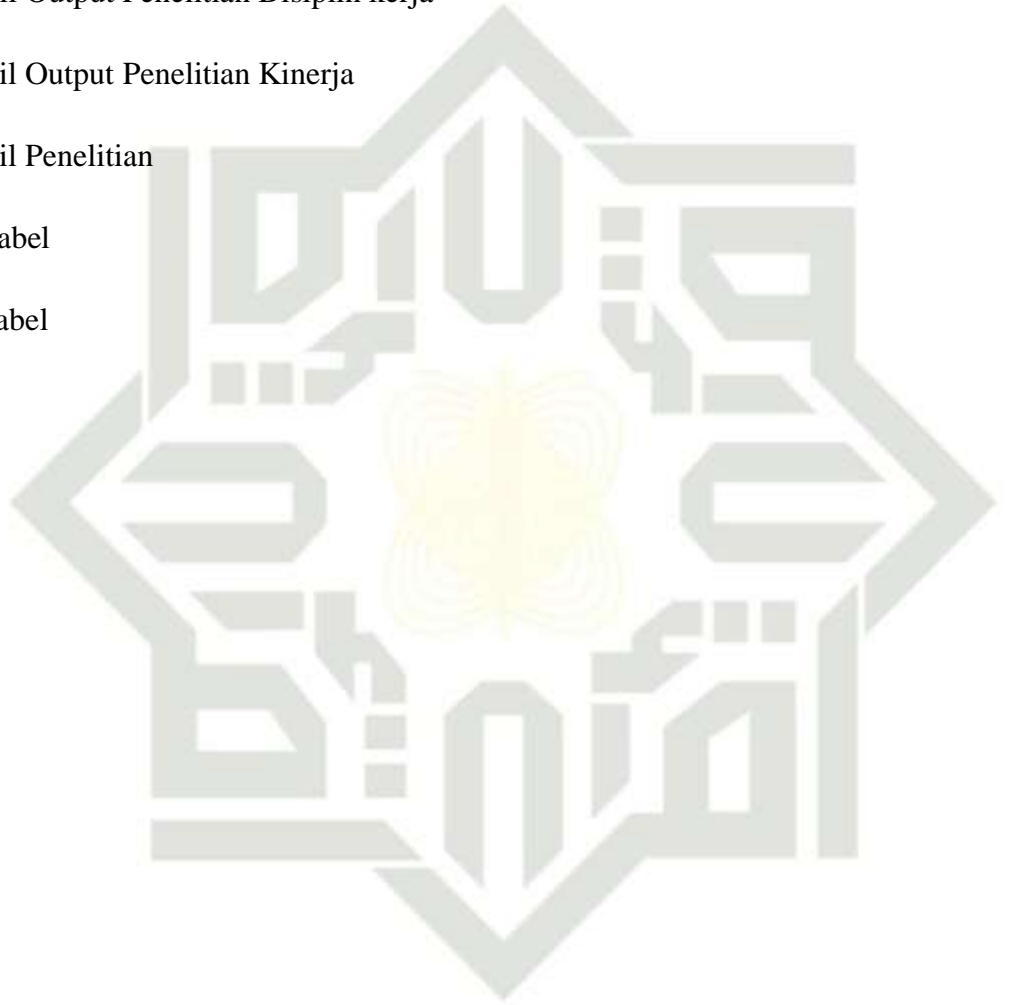
UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Tabulasi Responden
- Lampiran 2 Hasil Output Penelitian Kepuasan kerja
- Lampiran 3 Hasil Output Penelitian Disiplin kerja
- Lampiran 4 Hasil Output Penelitian Kinerja
- Lampiran 5 Hasil Penelitian
- Lampiran 6 T Tabel
- Lampiran 7 F Tabel



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pada berbagai bidang khususnya kehidupan berorganisasi, faktor manusia merupakan masalah di setiap kegiatan yang ada di dalamnya. Organisasi merupakan kesatuan sosial yang di koordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang reaktif dapat diidentifikasi, berkerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan. Semua tindakan yang di ambil dalam setiap kegiatan yang berusaha dilakukan dan ditentukan oleh manusia yang menjadi anggota perusahaan daerah air minum tirta indragiri. perusahaan daerah air minum Indragiri membutuhkan adanya faktor sumber daya manusia yang potensial baik pemimpin maupun karyawan pada pola tugas dan pengawasan yang merupakan penentuan tercapainya tujuan perusahaan daerah air mineral tirta indragiri hilir.

Sumber daya manusia merupakan tokoh sentral dalam organisasi maupun perusahaan. Agar aktivitas manajemen berjalan dengan baik, perusahaan daerah air mineral tirta indragiri harus memiliki karyawan berpengetahuan dan berketerampilan tinggi serta usaha untuk mengelola perusahaan daerah air mineral tirta indragiri seoptimal mungkin sehingga kinerja karyawan meningkat. Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawab secara efektif dan efisien. Sumber daya manusia mempunyai peran yang penting dalam sebuah organisasi, karena manusia adalah sumber daya yang melaksanakan dan mengendalikan setiap kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan organisasi,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

begitu juga didalam lembaga. Karyawan merupakan faktor yang sangat penting dalam pelaksanaan dan operasional perusahaan daerah air mineral tirta indragiri hilir, oleh sebab itu karyawan harus dapat perhatian yang lebih serius dari pemimpin yang akan mempengaruhi kinerja karyawan tersebut.

Untuk memaksimalkan tujuan organisasi, tentunya karyawan dituntut untuk memaksimalkan kinerja yang ia miliki. Kinerja merupakan hal yang penting untuk diperhatikan organisasi, karena dapat mempengaruhi tercapainya tujuan dan kemajuan organisasi dalam suatu persaingan global yang sering berubah.

Pada perusahaan daerah air mineral tirta indragiri kinerja karyawan dapat dianggap menjadi suatu masalah yang kompleks, karena Kinerja merupakan derajat penyusunan tugas yang mengatur pekerjaan seseorang, jadi kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan kegiatan atau menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang diharapkan.

Untuk mengembangkan kemajuan dan perkembangan kinerja karyawan, sangat bergantung pada suber daya manusia sebagai pengelola langsung. Oleh sebab itu kepuasan kerja mempunyai peranan besar dalam meningkatkan kinerja karyawan. Kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Afandi (2018). Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja menunjukkan hasil, bahwa kepemimpinan secara persial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Selain kepuasan kerja variabel lainnya yaitu disiplin kerja.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sama halnya seperti kepuasan kerja, disiplin kerja juga dapat menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Silvy L. Mander dkk (2014), hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa disiplin kerja pada karyawan sangat dibutuhkan, karena apa yang menjadi tujuan perusahaan akan sukar dicapai apabila tidak adanya disiplin kerja. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Kasmir (2016) bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah kemampuan dan keahlian, pengetahuan, rencana kerja, kepribadian, motivasi kerja, kepemimpinan, gaya kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, lingkungan, loyalitas, komitmen dan disiplin kerja.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai salah satu fasilitas pelayanan air minum memiliki peran yang sangat strategis dalam upaya mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat Indragiri Hilir. Peran strategis ini didapat karena Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah fasilitas kesehatan yang padat teknologi dan padat pakar. Peran tersebut ini makin menonjol mengingat timbulnya perubahan-perubahan epidemiologi penyakit, perubahan struktur demografis, perkembangan IPTEK, perubahan struktur sosial ekonomi masyarakat dan pelayanan yang lebih bermutu, ramah dan sanggup memenuhi kebutuhan yang menuntut perubahan pola pelayanan kesehatan di Indonesia pada umumnya dan masyarakat indragiri hilir khususnya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adanya banyak pelanggan PDAM tirta indragiri yang mengeluh karena kecilnya air yang sampai ke bak penampungan, tak hanya itu air juga keruh dan berwarna kecoklatan sehingga wadah penampungan air PDAM harus di bersihkan. Sesuai dengan perkembangan kota Tembilahan, Prioritas utama PDAM sekarang ini adalah memenuhi kebersihan kualitas air, terlebih lagi banyaknya pengaduan dari masyarakat yang mengeluhkan tentang air, yang di aliri oleh PDAM berwarna coklat dan juga pembenahan pada proses produksi sehingga tidak mengalami kebocoran. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Kota Tembilahan menginginkan kinerja karyawannya baik untuk kepentingan peningkatan hasil kerja dan keuntungan perusahaan. Kinerja karyawan yang baik bertujuan untuk meningkatkan produktivitas. Oleh karena itu, perbaikan sytem kerja dilakukan oleh setiap komponen yang ada dalam perusahaan.

Tabel 1.1
Jumlah Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta
Indragiri Tahun 2017-2021

NO	Tahun	Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Indragiri
	2017	8000
	2018	7939
	2019	7765
	2020	6778
	2021	5600

Sumber: PDAM Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir 2021

Harapan Perusahaan Daerah Air Minum untuk memenuhi kebutuhan masyarakat ternyata belum sejalan dengan kenyataan yang ada pada perilaku



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelanggan dalam menyikapi pelayanan yang telah diberikan oleh Perusahaan Air Minum, masih banyak parapelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan daerah air minum. Untuk mengetahui data terkait dengan keluhan pelanggan, berikut ini tabel mengenai pengaduan yang dilaporkan oleh pelanggan kepada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri mulai dari tahun 2017–2021.

Tabel 1.2
Laporan Pengaduan Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Indragiri

No	Jenis pengaduan	2017	2018	2019	2020	2021
1	Kebocoran	47	50	55	60	59
2	Tidak dapat air	76	80	87	57	58
3	Meter macet	20	36	43	67	45
4	Air keruh dan bau	88	70	55	46	65

Sumber: PDAM Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir 2021

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri sebagai *public service* dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, dengan membangun kinerja pelayanan publik yang baik. Terdapat keluhan dari pelanggan yang merasa dalam penanganan masalah kurang maksimal. Dengan begitu terdapat keluhan pelanggan seperti kebocoran, tidak dapat air, meteran macet, air keruh dan bau.

Fenomena yang terjadi pada PDAM Tirta menyangkut kepuasan kerja karyawan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Isamir University of Sultan Syarif Kasim Riau

Table 1.3

Masalah Turn Over Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Tahun 2017-2021

Tahun	Jumlah karyawan	Turn over		Jumlah karyawan	Jumlah rata-rata	LTO (%)
		Masuk	Keluar			
2017	96	5	3	98	97	3,1
2018	97	3	5	96	96	5,2
2019	95	3	4	94	94	4,2
2020	84	4	5	83	83	6
2021	84	7	9	85	85	10

Sumber: PDAM Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir 2021

Dari tabel diatas dapat kita lihat beberapa jumlah karyawan yang bekerja di (PDAM) Tirta Indragiri Tembilahan, dimana awal tahun 2017 jumlah karyawan 96 orang, yang masuk 5 orang dan yang keluar 3 orang. Tahun 2018 jumlah karyawan 97 orang, yang masuk 3 orang dan yang keluar 5 orang. Tahun 2019 sebanyak 95 orang, yang masuk 3 orang dan yang keluar 4 orang. Tahun 2020 sebanyak 84 orang, yang masuk 4 orang dan yang keluar 5 orang. Tahun 2021 jumlah karyawan sebanyak 84 orang. Yang masuk 7 orang dan yang keluar 9 orang. Menurut informasi dari pihak pdam tirta tentang keluar masuknya karyawan, terdapat bermacam” keterangan seperti ada yang di keluarkan oleh perusahaan, mengundurkan diri, dan pensiunan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabel 1.4
Data Absensi Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)
Tirta Indragiri Tahun 2017-2021.

Tahun	Jumlah karyawan	Keterangan			
		Izin	Sakit	Cuti	Alfa
2017	98	371	146	200	170
2018	96	220	300	340	150
2019	94	139	60	110	31
2020	83	70	74	121	45
2021	85	80	76	213	50
Jumlah	456	880	656	984	446

Sumber: PDAM Tirta Indragiri Kabupaten Indragiri Hilir 2021

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa pada tahun 2017 karyawan, dengan keterangan alpa sebanyak 170 orang dan jumlah karyawan berjumlah 98 sedangkan rata-rata satu orang/1,7 kali alpa dalam setahun, Selanjutnya pada tahun 2018 karyawan, dengan keterangan alpa sebanyak 150 orang dan jumlah karyawan berjumlah 96 sedangkan rata-rata satu orang/1,5 kali alpa dalam setahun. Pada tahun 2019 karyawan, dengan keterangan alpa 31 orang dan jumlah karyawan 94 sedangkan rata-rata orang/0,3 kali alpa dalam setahun. Selanjutnya selama tahun 2020 terdapat karyawan yang tidak hadir bekerja karena alpa menurun menjadi 45 orang dan jumlah karyawan 83 sedangkan rata-rata orang/1,8 kali alpa dalam setahun. Kemudian pada tahun 2020 karyawan yang tidak masuk karena alpa meningkat menjadi 50 orang dan jumlah karyawan 85 sedangkan rata-rata orang/1,7 alpa dalam setahun.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut informasi dari pihak pdam tirta, karyawan yang tidak hadir dalam bekerja dengan keterangan alpa memiliki beberapa alasan seperti sengaja mangkir dalam bekerja, ada urusan yang mendesak dan sakit namun tidak ada surat keterangan ataupun izin kepihak kantor. Dengan melihat hasil dari tingkat kehadiran karyawan ini tentu menunjukkan suatu kondisi yang begitu fluktuatif, hal ini berarti bahwa dengan semakin banyak nya jumlah karyawan yang tidak hadir pada saat kerja, maka kondisi kinerja karyawan tentunya sudah tidak baik lagi.

Hal tersebut membuat beban pekerjaan yang tidak seimbang karena didapati pekerjaan yang menumpuk disalah seorang karyawan akibat tidak kehadiran karyawan tersebut, sehingga tidak dapat terselesaikan dengan baik. Kualitas pekerjaan juga menurun bahkan kesalahan sering terjadi kurang kurang disiplin.

Dari latar belakang dan permasalahan yang ada, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PDAM TIRTA INDRAGIRI, TEMBILAHAN”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusn masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Apakah kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Pdam Tirta Indragiri, Tembilahan?
- b. Apakah disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Pdam Tirta IndragiriTembilahanr?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Apakah kepuasan kerja dan disiplin kerja berpengaruh secara simultan pengaruh terhadap terhadap kinerja karyawan pada Pdam Tirta Indragiri, Tembilahan?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa tujuan yang ingin penulis capai, yaitu adalah:

1.3.1. Tujuan

- a. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Pdam Tirta Indragiri, Tembilahan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Pdam Tirta Indragiri Tembilahan.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Pdam Tirta Indragiri Tembilahan.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini penulis berharap dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta lebih memahami teori-teori mengenai kepuasan dan disiplin kerja serta kinerja karyawan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang bermanfaat bagi perusahaan, untuk mengetahui apa saja hal-hal

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang berhubungan dengan kepuasan kerja dan disiplin kerja kinerja karyawan. Agar perusahaan dapat lebih mudah dalam menentukan kebijakan yang akan dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan pada organisasi atau perusahaannya.

3. Bagi Pembaca

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkan

1.5 Sistematis Penulisan

Dalam penulisan ini disusun dengan sistematika yang disusun secara berurutan yang terdiri dari beberapa bab, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang beberapa teori yang melanda penulisan yaitu, pengertian Kepuasan kerja, pengertian disiplin kerja dan pengertian kinerja.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini penulis menyajikan rangkaian metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian dimulai dari populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data serta analisis data yang diperlukan .



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB IV : GAMBARAN UMUM LEMBAGA

Bab ini memuat keadaan yang penulis temui pada lembaga sedang diteliti. Diantaranya sejarah singkat lembaga, visi, misi, struktur organisasi, karyawan, dan aktivitas lembaga.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil dan pembahasan penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Indragiri Tembilahan yang telah diuraikan, dianalisis, serta evaluasi dalam penelitian.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini penulis memaparkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah diselesaikan serta memberikan saran sebagai penutup.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Kinerja

2.1.1 Pengertian Kinerja

Landasan yang sesungguhnya dalam suatu organisasi adalah kinerja. Jika tidak ada kinerja maka seluruh bagian organisasi dan tujuan-tujuan dari suatu organisasi tidak dapat tercapai. Kinerja perlu dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pimpinan atau manajer.

Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerja atau suatu profesi dalam waktu tertentu (**Wirawan, 2009:5**). Keluaran yang dimaksud dalam melaksanakan atau penyelesaian tugas. Selain juga mencantumkan kata “*waktu tertentu*” ini menunjukkan bahwa dalam penyelesaian tugas diperlukan adanya batasan waktu. Penyelesaian tugas tanpa adanya batasan waktu maka akan sulit untuk diukur kinerjanya karena tidak adanya perbandingan antara standar waktu yang ditetapkan dengan waktu yang ditempuh dalam penyelesaian tugas.

Istilah kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Sehingga dapat didefinisikan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (**Mangkunegara, 2011**).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kinerja dapat berjalan baik apabila karyawan mendapat gaji sesuai harapan, mendapatkan pelatihan dan pengembangan, lingkungan kerja yang kondusif, mendapat perlakuan yang sama, penempatan karyawan sesuai keahliannya serta mendapat bantuan perencanaan karir, serta terdapat umpan balik dari perusahaan. (Mathis dalam Septianto, 2010). Kinerja karyawan dapat dilihat dari membandingkan standar kerja yang sudah ada, target atau kriteria yang telah ditentukan oleh organisasi dalam periode tertentu.

Berdasarkan berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang diperoleh seorang individu ataupun kelompok dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan yang sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang dibebankan padanya.

2.1.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut (Kasmir 2016:189) faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja karyawan adalah :

1. Kemampuan dan keahlian, merupakan kemampuan dan *skill* yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki
2. Kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan.
3. Pengetahuan, maksudnya pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian sebaliknya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Rancangan kerja, merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan dalam pencapaian tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar.
5. Kepribadian, yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang.
6. Motivasi kerja, merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan.
7. Kepemimpinan, merupakan perilaku seorang pemimpin dalam mengatur mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya.
8. Gaya kepemimpinan, merupakan gaya atau sikap seseorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintah bawahannya.
9. Budaya organisasi, merupan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki olrh suatu organisasi atau perusahaan.
10. Kepuasan kerja, merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan.
11. Lingkungan kerja, merupakan suasana atau kondisi disekitar lokasi tempat bekerja. Dapat berupa ruang, layout, sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan sesama rekan kerja.
12. Loyalitas, merupakan kesetiaan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan dimana tempatnya bekerja.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

13. Komitmen, merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja.
14. Disiplin kerja, merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh.

2.1.3 Penilaian Kinerja

Dalam perkembangan yang kompetitif dan mengglobal, organisasi membutuhkan pegawai yang berprestasi tinggi. Pada saat yang sama pekerja memerlukan umpan balik atas kinerja mereka sebagai pedoman bagi tindakan-tindakan mereka pada masa yang akan datang, oleh karena itu seharusnya menggambarkan penilaian kinerja.

Menurut **(Rivai 2014:406)** Penilaian kinerja adalah suatu sistem format dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan memengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku dan hasil termasuk tingkat ketidakhadiran.

2.1.4 Indikator Kinerja

Menurut **(Bangun 2012:234)**, Indikator yang mempengaruhi kinerja adalah:

- a. Jumlah Pekerjaan

Dimensi ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Setiap pekerjaan memiliki persyaratan yang berbeda sehingga menuntut pegawai harus memenuhi persyaratan tersebut baik pengetahuan, keterampilan maupun kemampuan yang sesuai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Kualitas Pekerjaan

Setiap pegawai dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Setiap pekerjaan mempunyai standar kualitas tertentu yang harus disesuaikan oleh pegawai untuk dapat mengerjakannya sesuai dengan ketentuan.

c. Ketepatan Waktu

Setiap pekerjaan memiliki kualitas yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan yang lainnya.

d. Kehadiran

Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran pegawai dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Ada tipe pekerjaan yang menuntut kehadiran pegawai selama dalam delapan jam sehari untuk lima hari kerja seminggu.

e. Kemampuan Kerja Sama

Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang pegawai saja. Untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan oleh dua orang pegawai atau lebih, sehingga membutuhkan kerjasama antar pegawai sangat dibutuhkan.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.2 Kepuasan kerja

2.2.1 Pengertian Kepuasan kerja

Setiap orang yang bekerja mengharapkan memperoleh kepuasan dari tempatnya bekerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individu karena setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam diri setiap individu. Semakin banyak aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

Menurut (**Afandi 2018:73**), kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek pekerjaan. Seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka. Sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerjaan dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Menurut (**Sutrisno 2013:73**) kepuasan kerja menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, industri dan masyarakat. Bagi individu, penelitian tentang sebab dan sumber-sumber kepuasan kerja memungkinkan timbulnya usaha-usaha peningkatan kebahagiaan hidup mereka.

Menurut (**Robibins dan Judge 2011:114**) memberikan defenisi kepuasan kerja sebagai perasaan positif tentang pekerjaan sesuai hasil dari evaluasi dari karakteristiknya. Pekerjaan memerlukan interaksi dengan rekan sekerja dan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasional, memenuhi standar kinerja, hidup dengan kondisi kerja yang kurang ideal dan sebagainya.

2.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan kerja

Menurut (Afandi 2018:75) ada lima faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja menurut yaitu sebagai berikut:

1. Pemenuhan kebutuhan

Kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberi kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhan.

2. Perbedaan

Kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan apa yang diperoleh individu dari pekerjaannya.

3. Pencapaian

Kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai individual yang penting.

4. Keadilan

Kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlukan di tempat kerja.

5. Budaya organisasi

Dalam sebuah organisasi yang terjalin budaya kerja yang baik dan harmonis maka pegawai akan merasa puas bekerja dan berupaya bekerja dengan baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Memiliki kompetensi yang sesuai dengan zamannya. Artinya kompetensi yang dimikinya sangat berguna untuk diterapkan pada saat itu, dan kompetensi tersebut diakui oleh banyak pihak serta pakar khususnya.

- a. Memahami setiap permasalahan secara lebih dalam dibandingkan dengan orang lain, serta mampu memberikan keputusan terhadap permasalahan tersebut.
- b. Mampu menerapkan konsep “*the righ man and the righ place*” secara tepat dan baik. The righ man and the righ place adalah menempatkan orang sesuai dengan tempatnya dan kemampuan atau kompetensi yang dimilikinya. Artinya pemimpin adalah yang bisa melihat setiap potensi yang dimiliki oleh seseorang dan menempatkan potensi tersebut sesuai pada tempatnya.

2.2.3 Indikator kepuasan kerja

Menurut (Hartono, 2013) menyebutkan indikator yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah sebagai berikut.

- a. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, sarana bagi karyawan agar dapat menggunakan dan mengasah kemampuan mereka, dapat dikukur melalui indikator:
 1. Kondisi pekerjaan dalam perusahaan membuat nyaman dalam karyawan bekerja.
 2. Perusahaan menghadirkan kondisi pekerjaan yang menantang untuk menggunakan kemampuan dan keterampilan yang karyawan miliki.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Kepuasan terhadap rekan kerja dan atasan, yaitu orang-orang yang bekerja di lingkungan itu, dapat diukur melalui indikator:
 1. Rekan kerja dapat saling membantu dan mendukung dalam bekerja.
 2. Atasan menghargai dan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.
- c. Kepuasan terhadap supervisor, yaitu orang yang diberikan kepercayaan oleh perusahaan untuk mengawasi karyawan, dapat diukur melalui indikator:
 1. Supervisor memberitahu dan memberikan arahan kepada karyawan.
 2. Supervisor mau mendengarkan keluhan karyawan dan dengan bijaksana tidak memaksakan kehendaknya.

2.2.4 Pengaruh Kepuasan Kerja dengan Kinerja Karyawan

Menurut **Gibson (Wibowo, 2014:170)** menggambarkan adanya hubungan timbal balik antara kinerja dan kepuasan kerja. Disatu sisi dikatakan kepuasan kerja menyebabkan peningkatan kinerja sehingga pekerja yang puas akan lebih produktif. Disisi lain dapat pula terjadi kepuasan kerjadisebabkan oleh adanya kinerja atau prestasi kerja sehingga pekerja yang lebih produktif akan mendapatkan kepuasan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3 Disiplin Kerja

2.3.1 Pengertian Disiplin Kerja

Disiplin merupakan cerminan sejauh mana besarnya rasa tanggung jawab dan pengabdian seseorang terhadap tugas dan tanggung jawabnya. Secara etimologis disiplin berasal dari bahasa Inggris “*discipline*” yang berarti pengikut atau penganut pengajaran, latihan dan sebagainya.

Menurut (Hasibuan, 2010:293) disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma berlaku. (Sutrisno, 2011:86) disiplin menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan.

Dengan demikian bila peraturan atau ketetapan yang ada dalam perusahaan itu diabaikan, atau sering dilanggar, maka karyawan mempunyai disiplin kerja yang buruk. Sebaliknya, bila karyawan tunduk pada ketetapan perusahaan, menggambarkan adanya kondisi disiplin yang baik.

Karyawan melakukan pekerjaan tanpa disiplin akan berpengaruh negatif pada perusahaan, seperti:

1. Tidak tercapainya target pekerjaan yang sudah ditetapkan
2. Terjadinya pemborosan dalam pemakaian material
3. Terjadinya kerusakan peralatan kerja milik perusahaan
4. Tingginya tingkat kecelakaan kerja
5. Kurangnya rasa hormat antara karyawan dengan pimpinan
6. Tidak mematuhi peraturan yang telah ditetapkan perusahaan
7. Menurunnya kualitas pekerjaan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Menurunnya produktivitas kerja

9. Menurunnya moralitas kerja.

Selanjutnya menurut **Singodimejo (Mangkunegara, 2011:86)** mengatakan disiplin adalah sikap kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan menaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Disiplin karyawan yang baik akan mempercepat tujuan perusahaan, sedangkan disiplin yang merosot akan menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan.

2.3.2 Bentuk-bentuk Disiplin Kerja

Menurut **(Rivai dan Sagala, 2013:104)** terdapat empat perspektif daftar yang menyangkut disiplin kerja. Keempat perspektif tersebut antara lain:

1. Disiplin Retributif (*Retributive Discipline*), yaitu berusaha menghukum orang yang salah.
2. Disiplin Korektif (*Corrective Discipline*), yaitu berusaha membantu karyawan mengoreksi perilaku yang tidak tepat.
3. Perspektif hak-hak individu (*Individual Right Perspective*), yaitu berusaha melindungi hak dasar individu selama tindakan-tindakan indisipliner.
4. Perspektif Utilitarian (*Utilitarian Perspektif*), yaitu berfokus pada penggunaan disiplin hanya pada saat konsekuensi-konsekuensi tindakan disiplin melebihi dampak-dampak negatifnya.

2.3.3 Macam-macam Disiplin Kerja

Menurut **(Mangkunegara 2010: 129)**, kegiatan pendisiplinan dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Disiplin Preventif

Disiplin preventif adalah suatu upaya untuk menggerakkan pegawai mengikuti dan mematuhi pedoman kerja, aturan-aturan yang telah digariskan oleh perusahaan.

Disiplin preventif merupakan suatu sistem yang berhubungan dengan kebutuhan kerja untuk semua bagian sistem yang ada dalam organisasi. Jika sistem organisasi baik, maka diharapkan akan lebih mudah menegakkan disiplin kerja. Tujuan dasarnya adalah untuk menggerakkan pegawai berdasarkan disiplin diri. Dengan cara preventif, pegawai dapat memelihara dirinya terhadap peraturan-peraturan perusahaan.

2. Disiplin Korektif

Disiplin korektif adalah suatu upaya menggerakkan pegawai dalam menyatukan suatu perusahaan dan menggerakkan untuk tetap mematuhi peraturan sesuai dengan pedoman yang berlaku pada perusahaan.

2.3.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Untuk mengetahui lebih jelas tentang disiplin kerja, lebih lanjut menurut Menurut (**Hasibuan 2010:194**) perlu dipahami faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan karyawan pada suatu perusahaan.

Tujuan dan Kemampuan

Tujuan yang akan dicapai harus jelas dan ditetapkan secara ideal serta cukup menantang bagi kemampuan karyawan. Hal ini berarti bahwa tujuan (pekerjaan) yang dibebankan kepada seseorang karyawan harus sesuai dengan kemampuan karyawan bersangkutan. Tetapi jika pekerjaan



itu diluar kemampuannya atau pekerjaannya itu jauh dibawah kemampuannya, maka kesungguhan dan kedisiplinan karyawan akan rendah. Disini letak pentingnya asas *the right man in the right place and the right man in the right job*.

Teladan Pimpinan

Dalam menentukan disiplin kerja karyawan maka pimpinan dijadikan teladan dan panutan oleh para bawahannya. Pimpinan harus memberi contoh yang baik, berdisiplin baik, jujur, adil, serta sesuai kata dengan perbuatan. Pimpinan jangan mengharapkan kedisiplinan bawahannya baik, jika dia sendiri kurang berdisiplin. Pimpinan harus menyadari bahwa perilakunya akan dicontoh dan diteladani oleh para bawahannya. Hal inilah yang mengharuskan agar pimpinan mempunyai kedisiplinan yang baik, supaya para bawahan pun berdisiplin baik.

3. Balas Jasa

Balas jasa (gaji dan kesejahteraan) ikut memengaruhi kedisiplinan karyawan, karena akan memberikan kepuasan dan kecintaan karyawan terhadap perusahaan/pekerjaannya. Perusahaan harus memberikan balas jasa yang sesuai. Kedisiplinan karyawan tidak mungkin baik apabila balas jasa yang mereka terima kurang memuaskan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhannya beserta keluarganya. Karyawan sulit untuk berdisiplin baik jika selama kebutuhan-kebutuhan primernya tidak terpenuhi dengan baik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Keadilan

Keadilan mendorong terwujudnya kedisiplinan karyawan, karena ego dan sifat manusia yang selalu merasa dirinya penting dan minta diperlukan sama dengan manusia lainnya. Apabila keadilan yang dijadikan dasar kebijaksanaan dalam pemberian balas jasa (pengakuan) atau hukuman, akan merangsang terciptanya kedisiplinan karyawan yang baik.

Pimpinan atau manajer yang cakap dalam kepemimpinannya selalu bersikap adil terhadap semua bawahannya, karena dia menyadari bahwa dengan keadilan yang baik akan menciptakan kedisiplinan yang baik pula.

5. Pengawasan Melekat

Pengawasan melekat harus dijadikan suatu tindakan yang nyata dalam mewujudkan kedisiplinan karyawan perusahaan, karena dengan pengawasan ini, berarti atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, gairah kerja dan prestasi bawahan. Hal ini berarti atasan harus selalu ada/hadir ditempat kerjanya, supaya dia dapat mengawasi dan memberikan petunjuk, jika ada bawahannya yang mengalami kesulitan dalam mengerjakan pekerjaannya.

6. Sanksi Hukuman

Sanksi hukuman berperan penting dalam memelihara kedisiplinan karyawan. Karena dengan adanya sanksi hukuman yang semakin berat, karyawan akan semakin takut melanggar peraturan-peraturan perusahaan, sikap dan perilaku yang indisipliner karyawan akan berkurang. Berat ringannya sanksi hukuman yang akan diterapkan ikut mempengaruhi baik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

buruknya kedisiplinan karyawan. Sanksi hukuman harus ditetapkan berdasarkan pertimbangan logis, masuk akal dan diinformasikan secara jelas kepada semua karyawan.

Ketegasan

Pemimpin harus berani bertindak untuk menghukum setiap karyawan yang indisipliner sesuai dengan sanksi hukuman yang telah ditetapkan. Pimpinan yang berani bertindak tegas menerapkan hukuman bagi karyawan indisipliner akan disegani dan diakui kepemimpinannya. Tetapi bila seorang pimpinan kurang tegas atau tidak menghukum karyawan yang indisipliner, maka sulit baginya untuk memelihara kedisiplinan bawahannya, bahkan sikap indisipliner karyawan tersebut akan semakin meningkat.

8. Hubungan Kemanusiaan

Hubungan kemanusiaan yang harmonis di antara sesama karyawan ikut menciptakan kedisiplinan yang baik pada suatu perusahaan. Hubungan-hubungan itu baik bersifat vertical maupun horizontal yang hendaknya horizontal. Pimpinan atau manajer harus berusaha menciptakan suasana hubungan kemanusiaan yang serasi serta mengikat, vertical maupun horizontal. Jika tercipta human relationship yang serasi, maka terwujud lingkungan dan suasana kerja yang nyaman. Hal ini akan memotivasi kedisiplinan yang baik pada perusahaan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut **Singodimedjo (2016:180)** faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat disiplin karyawan itu sendiri dan tegak tidaknya suatu disiplin dalam suatu organisasi atau perusahaan, sebagai berikut:

1. Besar kecilnya pemberian kompensasi
2. Ada tidaknya keteladanan pimpinan dalam perusahaan
3. Ada tidaknya aturan yang pasti akan dijadikan sebagai pegangan
4. Keberanian atau ketegasan pimpinan dalam mengambil keputusan
5. Ada tidaknya pengawasan dari pimpinan
6. Ada tidaknya perhatian terhadap karyawan
7. Diciptakan kebiasaan-kebiasaan yang mendukung tegaknya disiplin.

2.3.5 Faktor Yang Mempengaruhi Disiplin Kerja

Menurut (**Afandi2018:20**) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai atau karyawan suatu organisasi, diantaranya adalah:

1. Faktor kepemimpinan
2. Faktor kompensasi
3. Faktor penghargaan
4. Faktor kemampuan
5. Faktor keadilan
6. Faktor pengawasan
7. Faktor lingkungan
8. Faktor sanksi hukuman
9. Faktor loyalitas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Faktor budaya organisasi

2.3.6 Indikator Disiplin Kerja

Menurut (Afandi, 2018:21) dimensi dan indikator disiplin kerja dapat dilaksanakan oleh semua anggota atau pegawai yang bekerja pada suatu organisasi, adalah:

Dimensi ketaatan waktu, dengan indikator:

1. Masuk kerja tepat waktu
2. Penggunaan waktu secara efektif
3. Tidak pernah mangkir/tidak kerja

Dimensi tanggung jawab kerja, dengan indikator:

1. Mematuhi semua peraturan organisasi atau perusahaan
2. Target pekerjaan
3. Membuat laporan kerja harian

2.3.7 Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Kedisiplinan adalah kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Kedisiplinan dapat diartikan bilamana pegawai selalu datang dan pulang tepat waktu serta tidak ada penitipan absensi, mengerjakan pekerjaannya dengan baik, mematuhi semua perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Menurut (Hasibuan 2011:193) disiplin yang baik mencerminkan rasa tanggung jawab seseorang terhadap tugas tugas yang diberikan kepadanya. Hal ini mendorong gairah kerja, semangat kerja dan terwujudnya tujuan perusahaan dan karyawan. Oleh karena itu manajer selalu berusaha agar bawahannya selalu



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mempunyai disiplin yang baik, seorang manajer dikatakan efektif dalam kepemimpinannya, jika bawahannya berdisiplin baik.

2.4 Konsep Islam

2.4.1 Kinerja Menurut Islam

Kinerja dalam islam mencakup segala bentuk amalan atau pekerjaan yang mempunyai unsur kebaikan dan keberkahan bagi diri, keluarga dan masyarakat sekelilingnya serta negara, tanpa adanya profesionalisme dalam kinerja, suatu usaha akan mengalami kerusakan dan kebangkrutan, sertas menyebabkan menurunnya kualitas dan kuantitas produksi. Sebagaimana firman Allah dalam Al-Qur'an surat Al-Ahqaf ayat 19 :

وَلِكُلِّ دَرَجَاتٍ مِّمَّا عَمِلُوا وَلِيُؤْفِيَهُمْ أَعْمَالَهُمْ وَهُمْ لَا يَظْلَمُونَ

Artinya: "Dan setiap orang memperoleh tingkatan sesuai dengan apa yang telah mereka kerjakan, dan agar Allah mencukupkan balasan perbuatan mereka, dan mereka tidak dirugikan.

Dari ayat bahwasanya Allah pasti akan membalas setiap amal perbuatan manusia berdasarkan apa yang telah mereka kerjakan. Artinya jika seseorang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik pula dan bagi organisasinya maka ia akan mendapat hasil yang baik pula dari kerjanya dan akan memberikan keuntungan bagi organisasinya.

2.4.2 Kepuasan kerja menurut islam

Kepuasan kerja sendiri dalam pandangan islam telah dimuat dalam ayat-ayat al-quran, seperti dalam surah At taubah ayat 105 yaitu :

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عَالِمِ

الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya: “Dan katakanlah: ”bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat hasil pekerjaan itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui antara yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”. (Departemen Agama RI. *Al-Quran dan terjemahnya*, 2016 : 203)

Sebagaimana yang telah dijelaskan surat diatas bahwa segala bentuk pekerjaan atau perbuatan harus dilakukan dengan sadar dan dengan tujuan yang jelas semata-mata karena Allah SWT. Dalam Tafsir Al-Muyassar dijelaskan maksud dari surah At Taubah yaitu:

“Berbuatlah karena Allah dengan melakukan apa yang diridhainya berupa ketaatan, menjalankan perintah-perintahnya, dan menjauhi perbuatan-perbuatan Maksiat, sesungguhnya Allah dan Rasulnya dan orang-orang mukmin akan melihat apa yang kalian perbuat dan menampakkan urusan kalian, dan kemudian kalian akan dikembalikan pada hari kiamat kepada Dzat yang maha mengetahui apa yang kalian rahasiakan dan tampilkan). (*Tafsir Al-Muyassar*, jilid 2, Hal. 9).

Oleh karena itu, perlu adanya perhatian khusus terhadap kepuasan kerja para karyawan. Ketika karyawan merasakan kepuasan terhadap pekerjaan yang dilakukannya, maka kondisi tersebut akan mendukung secara positif terhadap karyawan yang selanjutnya akan memberikan pengaruh yang positif pula terhadap perusahaan.

2.4.3 Disiplin Menurut Islam

Disiplin adalah kepatuhan untuk menghormati dan melaksanakan suatu sistem yang mengharuskan orang untuk tunduk kepada keputusan, perintah dan peraturan yang berlaku. Dengan kata lain, disiplin adalah sikap mentaati peraturan dan ketentuan yang telah ditetapkan tanpa pamrih. Dalam ajaran islam, banyak ayat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Al-Qur'an dan hadist, yang memerintahkan disiplin dalam arti ketaatan pada peraturan yang telah ditetapkan.

Dalam kitab suci Al-Qur'an terdapat ayat tentang disiplin yaitu pada surat Al-Ashr ayat 1-3 yang berbunyi.

وَالْعَصْرِ ۝١ إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ ۝٢ إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ
وَتَوَاصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ ۝٣

Artinya: “Demi masa (1) Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian (2) Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati (3).

Dalam surat Al-Qur'an diatas menjelaskan bahwa betapa pentingnya waktu, barang siapa yang bisa memanage waktu dengan baik maka ia akan menjadi orang yang beruntung dan surat tersebut juga menjelaskan bahwa orang-orang yang tidak yang tidak menghargai waktu adalah termasuk orang-orang yang merugi.

Disamping mengandung arti taat dan patuh pada peraturan, disiplin juga mengandung arti kepatuhan kepada perintah pemimpin, perhatian dan kontrol yang kuat terhadap penggunaan waktu, tanggung jawab atas tugas yang di amanahkan, serta kesungguhan terhadap bidang pekerjaan yang ditekuni.

Islam benar-benar mengajarkan kita agar benar-benar memperhatikan dan mengaplikasikan nilai-nilai kedisiplinan dalam kehidupan sehari-hari untuk membangun kualitas kehidupan masyarakat yang lebih baik.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian sejenis yang telah dilakukan sebelumnya berperan sangat penting dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan. Karena dengan adanya penelitian sebelumnya maka penulis saat ini dapat membantu dalam penulisan yang akan dihadapi.

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini ditunjukkan pada tabel 3 adalah sebagai berikut :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

NO	Penelitian	Judul	Hasil peneliti	Perbedaan
1.	Ivinne A. S. Sajangbati (2013)	Pengaruh motivasi, disiplin kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai PT. POS INDONESIA (PERSERO) CABANG BITUNG	Secara bersama variabel motivasi, disiplin kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai	Perbedaan penelitian ini dengan penulis, penambahan variabel bebas (<i>independent</i>) Motivasi, selain itu perbedaan pada lokasi penelitian
2.	Dwi Indria Novita (2015)	Pengaruh Kompetensi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.RATU POLA BUMI BANDAR LAMPUNG TAHUN 2013	Kompetensi dan disiplin kerja mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan	Perbedaan penelitian ini dengan penulis, variabel bebas (<i>independent</i>) kompetensi, selain itu perbedaan pada Lokasi penelitian



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO	Penelitian	Judul	Hasil peneliti	Perbedaan
3	Windy J.Sumaki	Pengaruh disiplin kerja, budaya organisasi dan komunikasi kerja terhadap kinerja karyawan (Studi Pada PT. PLN (persero wilayah suluttenggo area manado)	Secara simultan disiplin kerja, budaya organisasi, dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Secara parsial disiplin kerja dan komunikasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, namun budaya	Perbedaan penelitian ini dengan penulis, variabel bebas (<i>independent</i>) budaya organisasi dan komunikasi selain itu perbedaan pada lokasi penelitian
4.	Agung Setiawan (2013)	Pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan (pada rumah sakit umum daerah kanjuruhan malang)	Disiplin kerja secara simultan dan parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Motivasi mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kinerja karyawan	Perbedaan penelitian ini dengan penulis, variabel bebas (<i>independent</i>) motivasi selain itu perbedaan pada lokasi penelitian
5	Julita by paruru	Pengaruh disiplin kerja dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan (pt. Air manado)	Disiplin kerja dan kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	Perbedaan penelitian ini dengan penulis, variabel bebas (<i>independent</i>) kemampuan kerja selain itu perbedaan pada lokasi Penelitian



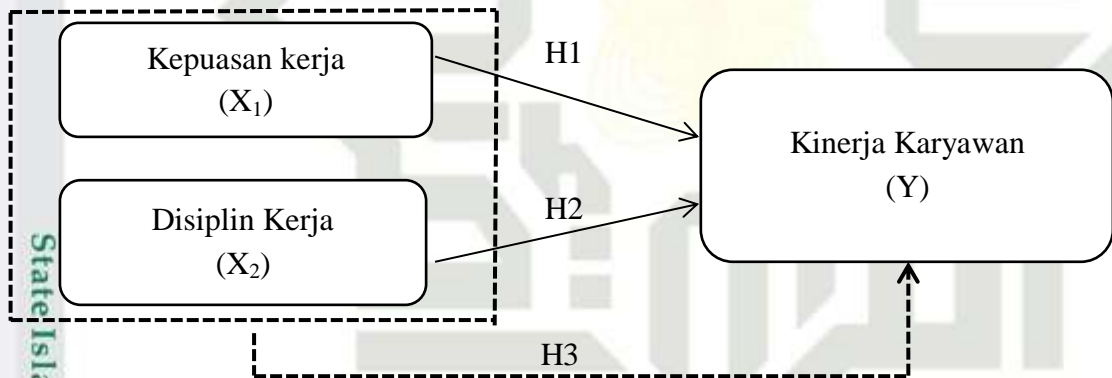
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO	Penelitian	Judul	Hasil peneliti	Perbedaan
6	Valensia A. W. Dapu (2016)	The Infulence of work Discipline, Leadership and Motivation on Employee Perfomance at PT. Trakindo Utama Manado. Jurnal EMBA Vol 3, No 3,2016	Work discipline, motivasion and leadership affect the performance of employees	Perbedaan penelitian dengan penulis, variabel bebas(<i>independen t</i>) kepemimpinan dan Motivasi

2.6 Kerangka Pemikiran

Pemikiran kerangka ini disajikan dalam bentuk skema atau gambaran yang menunjukkan hubungan masing-masing variabel yaitu sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Pengaruh Kepuasan Kerja (X₁) dan Disiplin kerja (X₂) terhadap Kinerja (Y) Karyawan Pada PDAM Tirta Indragiri Tembilahan

Sumber: Kasmir (2016 :189)

Keterangan :

- > = Hubungan secara parsial
- - - - -> = Hubungan secara simultan

Penelitian ini terdiri dari dua jenis variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Adapun variabel terikat (*dependen variabel*) adalah variabel yang dipengaruhi atau disebabkan oleh variabel lain atau yang diberi simbol (Y), yaitu Kinerja Karyawan.

2. Variabel bebas (*independen variabel*) adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab bagi variabel lain atau diberi simbol (X), yaitu :
Kepuasan kerja (X_1), disiplin kerja (X_2)

2.7 Konsep Operasional Variabel

Dari konsep operasional variabel dapat kita lihat melalui tabel berikut ini:

Tabel 2.2
Konsep Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1.	Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara,2010:6)	1. Jumlah pekerjaan 2. Kualitas pekerjaan 3. Ketepatan waktu 4. Kehadiran 5. Kemampuan kerja sama(Bangun, 2012:234)	Likert
2.	Kepuasan kerja (X_1)	Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka (Handoko, 2012:193)	1. Kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri. 2. Kepuasan terhadap rekan kerja dan atasan. 3. Kepuasan terhadap supervisor. (Hartono, 2013)	Likert



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
3	Disiplin Kerja (X ₂)	Disiplin adalah sikap hormat terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan, yang ada dalam diri karyawan, yang menyebabkan ia dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada peraturan dan ketetapan perusahaan (Sutrisno,2012:87)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Masuk kerja tepat waktu. 2. Penggunaan waktu secara efektif. 3. Tidak pernah mangkir/tidak kerja. 4. Mematuhi semua peraturan organisasi atau perusahaan. 5. Membuat laporan kerja harian(Afandi, 2018:21) 	Likert

2.8 Hipotesis

Hipotesis dari penelitian ini adalah:

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap masalah yang menjadi objek dalam penelitian. Berdasarkan kajian teoritis.

1. Pengaruh kepuasan kerja (X₁) terhadap kinerja karyawan (Y)

Menurut (Afandi, 2018:73) kepuasan kerja adalah suatu efektifitas atau respon emosional terhadap berbagai aspek-aspek pekerjaan. Seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya perkerjaan mereka.

Pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya kepuasan kerja maka suatu pekrjan akan lebih produktif. Dengan begitu kepuasan kerja sangat berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh kerena itu hipotesis peneliti adalah:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H1 : Diduga kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Pdam Tirta Indragiri, Tembilahan.

2. Pengaruh disiplin kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y)

Menurut (Sutrisno, 2012:87) disiplin adalah sikap hormat terhadap peraturan dan ketetapan perusahaan, yang ada dalam diri karyawan, yang menyebabkan ia dapat menyesuaikan diri dengan sukarela pada peraturan dan ketetapan perusahaan.

Pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa dengan kedisiplinan yang baik akan mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang di berikan kepadanya. Dengan begitu hipotesis adalah :

H2 : Diduga disiplin kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Pdam Tirta Indragiri, Tembilahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT PDAM Tirta Indragiri, Tembilahan yang berlokasi di Jalan M. Boya No.1, Tembilahan. Adapun waktu penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan 12 April 2020 sampai selesainya penelitian ini.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah (Sugiyono, 2014:6):

1. Sumber data

- a. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer pada penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuisisioner kepada karyawan yang ada pada PT PDAM Tirta Indragiri, Tembilahan.

- b. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Jenis data

a. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, gerak tubuh, ekspresi wajah, bagan, gambar dan foto.

Sugiyono (2014:6).

b. Data kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk angka atau data yang diangkakan/scoring.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, metode yang digunakan antara lain **(Sugiyono, 2011:90)**:

1) Observasi

Pengumpulan data yang penulis lakukan dengan melakukan kunjungan langsung pada perusahaan yang diteliti untuk mengetahui aktivitas perusahaan.

2) Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

3) Dokumentasi

Teknik pengumpulan data melalui buku-buku, dokumen dan literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.4 Populasi dan Sampel

1) Populasi

Menurut (Sugiyono, 2011:110) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di PDAM Tirta Indragiri yaitu 85 orang.

2) Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012:116). Didalam penelitian ini yang menjadi sampel adalah seluruh karyawan pada tahun 2018 pada PDAM Tirta Indargiri yang berjumlah 85 orang. Berdasarkan data diatas pengambilan sampelnya menggunakan sampel jenuh. Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dimana seluruh populasi dijadikan sampel karena populasi kurang dari seratus persen. Isitilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Dalam penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin yaitu sebagai berikut :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{85}{1 + 179(0,1)^2}$$

$$n = \frac{85}{1 + 0,85}$$

$$n = \frac{85}{1,85}$$

$$n = 45,94$$

$$n = 46$$

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

jadi sampel yang didapat dalam penelitian ini adalah sebesar 45,94 atau 46 orang dengan batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) sebesar 0,1. Penelitian ini menggunakan jenis probability sampling yaitu teknik sampling dimana setiap anggota populasi memiliki peluang sama dipilih menjadi sampel. Dengan kata lain, semua anggota tunggal dari populasi memiliki peluang tidak nol.

Metode yang digunakan yaitu Sampling Acak Sederhana (Simple Random Sampling), metode ini paling dekat dengan definisi probability sampling, pengambilan sampel dari populasi secara acak berdasarkan frekuensi probabilitas semua anggota populasi.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5 Uji Kualitas Data

Menurut (Sugiyono, 2012:130) kualitas data penelitian suatu hipotesis sangat bergantung pada kualitas data yang dipakai didalam penelitian tersebut. Kualitas data penelitian ditentukan oleh instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk menghasilkan data yang berkualitas. Adapun uji yang digunakan untuk menguji kualitas data dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas adalah akurasi alat ukur terhadap yang diukur walaupun berkali-kali dan dimana-mana. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur secara tepat. Dengan demikian, permasalahan validitas instrumen (kuisisioner) akan menunjukkan mampu tidaknya instrumen (kuisisioner) tersebut mengukur objek yang diukur.

2. Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2011:130) uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan alat pengukur dalam mengukur suatu kejadian. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuisisioner responden benar-benar stabil dalam mengukur suatu kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur semakin stabil, sebaliknya jika alat pengukur rendah maka alat tersebut tidak stabil dalam mengukur suatu gejala. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

cronbach's alpha (α) dengan ketentuan jika $\alpha \geq 0,60$ maka dikatakan reliabilitas.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah data yang diteliti untuk keseluruhan indikator dan variabel bersifat normal. Uji normalitas dilakukan dengan cara analisis grafik. Pengujian dilakukan dengan melihat penyebab data (titik) pada suhu diagonal dari grafik sketer plot, dasar pengambilan keputusan adalah jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari regresi maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.6 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan terbebas dari yang bisa mengakibatkan hasil regresi yang diperoleh tidak valid dan akhir regresi tersebut tidak dapat dipergunakan sebagai dasar untuk mnguji hipotesis dan penarikan kesimpulan, maka digunakan asumsi klasik. Tiga asumsi klasik yang perlu diperhatikan adalah:

1. Uji Multikolenieritas

Uji multikolenieritas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel bebas atau tidak. Jika terjadi korelasi yang tinggi ataupun

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sempurna diantara variabel bebas maka model regresi di nyatakan mengandung gejala multi kolenieritas.

Untuk mengetahui ada tidaknya multikolenieritas antar variabel dapat dilihat dari TOL (toleranci) dan Variance Inflation (VIF) dari masing-masing variabel terdapat variabel terikat. Jika nilai VIF kurang dari 10 dapat dinyatakan tidak terdapat gejala multikolenieritas. Dan jika nilai VIF besar dari 10 dapat dinyatakan terdapat gejala multikolenieritas.

2. Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas untuk menguji apakah ada varian variabel pada model regresi yang tidak sama atau konstan (**Suliyanto, 2011:131**). Jika varian variabel pada model regresi memiliki nilai yang sama atau konstan maka disebut dengan heteroskedasitas. Untuk mengetahui ada tidaknya gejala heteroskedasitas dalam penelitian ini menggunakan metode Rank Serman. Apabila hasil pengujian menunjukkan lebih dari $\alpha = 5\%$ maka tidak ada heteroskedasitas.

3. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara anggota serangkaian data observasi yang diuraikan menurut waktu atau ruang. Menurut (**Suliyanto, 2011:131**) untuk mengetahui adanya autokorelasi digunakan uji Durbin-Watson mendekati angka 2 berarti tidak ada autokorelasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.7 Analisis Data

Regresi Linier Berganda

Analisis data diartikan sebagai upaya mengelola data menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian.

Untuk menganalisis data penulisan menggunakan metode regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen yaitu kepuasan kerja dan Disiplin kerja terhadap variabel dependent yaitu kinerja karyawan PDAM Tirta Indragiri Tembilahan.

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

Ket:

Y = Variabel Dependen (Kinerja)

a = Kostanta

b_1, b_2 = Koefisiensi Regresi

X_1 = Kepuasan Kerja (Variabel Independen)

X_2 = Disiplin Kerja (Variabel Independen)

e = eror/variabel pengganggu

3.8 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda berdasarkan uji signifikansi simultan (Uji F), uji secara parsial (Uji T), uji koefisien determinasi (R^2), maka digunakan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan bantuan software SPSS 17.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Uji Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independent secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Analisis uji F dilakukan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} namun sebelum membandingkan nilai F tersebut harus ditentukan tingkat kepercayaan dan derajat kebebasan = $n-(k+1)$ agar dapat ditentukan nilai kritisnya.

Adapun nilai alfa yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 0,05. Dimana kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ atau $F_{value} > \alpha$ maka:
 1. H_a diterima karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
 2. H_0 ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
- b. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau $F_{value} > \alpha$ maka:
 1. H_a ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
 2. H_0 diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan.

2. Uji Parsial (Uji T)

Uji signifikan secara parsial bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Pengujian dilakukan dengan dua arah, dengan tingkat keyakinan sebesar 95% dan dapat dilakukan uji tingkat signifikan berpengaruh hubungan variabel independen secara individual terhadap variabel dependen, dimana tingkat signifikan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ditentukan sebesar 5% dan $df = n - k$, adapun kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $value > \alpha$ maka:
 1. H_a diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan.
 2. H_0 ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
- b. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $value > \alpha$ maka:
 1. H_a ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan.
 2. H_0 diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan..
3. Koefisiensi Determinasi (R^2)

Koefisiensi determinasi digunakan untuk mengetahui persentase variabel independen secara bersama-sama dapat menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisiensi determinasi adalah diantara 0 dan 1. Jika koefisiensi determinasi (R^2) = 1, artinya variabel independen memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen. Jika koefisiensi determinasi (R^2) = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan pengaruh variabel-variabel yang diteliti.

Untuk mengukur tanggapan dan pendapat dari responden dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode *Skala Likert*. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Setiap pertanyaan mempunyai 5 (lima) *alternative* jawaban, maka untuk itu penulis



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menempatkan nilai (bobot) pada setiap masing-masing *alternative* jawaban yang dipilih, berikut ini adalah tabel skala liker.

3.9 Analisis Skala Likert

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Dalam penelitian ini skala Likert di gunakan untuk mengukur sikap dan persepsi masyarakat tentang mata pencaharian yang sedang dilakukan saat ini.

No	Kriteria	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Cukup Setuju (CS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Riduwan (2009:88)

Berdasarkan jawaban responden selanjutnya akan diperoleh satu kecondongan atas jawaban responden tersebut. Kuesioner yang dibagikan dilakukan menggunakan skala *Likert*. Maka perhitunga indeks jawaban responden dilakukan dengan rumus sebagai beriku:

$$\text{Nilai Indeks} = (F1x1) + (F2x2) + (F3x3) + (F4x4) + (F5x5) / 5$$

Dimana :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. F1 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 1 (Sangat Tidak Setuju)
2. F2 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 2 (Tidak Setuju)
3. F3 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 3 (Cukup Setuju)
4. F4 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 4 Setuju)
5. F4 adalah frekuensi jawaban responden yang menjawab 5 (Sangat Setuju)

Sikap dan persepsi masyarakat dinyatakan dalam bentuk tinjauan kontinum sehingga dapat diketahui seberapa besar persepsi dan sikap sikap masyarakat terhadap mata pencaharian, apakah terletak pada kategori sangat rendah, rendah, sedang, tinggi, atau sangat tinggi.

Berikut adalah urutan proses pencarian skor ideal tertinggi, skor ideal terendah, panjang interval kelas, dan tinjauan kontinum variabel berdasarkan rumus dari Ridwan (2009:89)

Jumlah skor tersebut dimasukan ke dalam garis kontinum, yang pengukurannya ditentukan dengan cara:

Nilai Indeks Maksimal : skor Tertinggi x Jumlah Soal x Jumlah Sampel

Nilai Indeks Minimum : Skor Terendah x Jumlah x Jumlah Sampel

Jarak Interval : (Nilai Maksimal – Nilai Minimum) : 5

Persentase Skor : (Total Skor : Nilai Maksimal) x 100

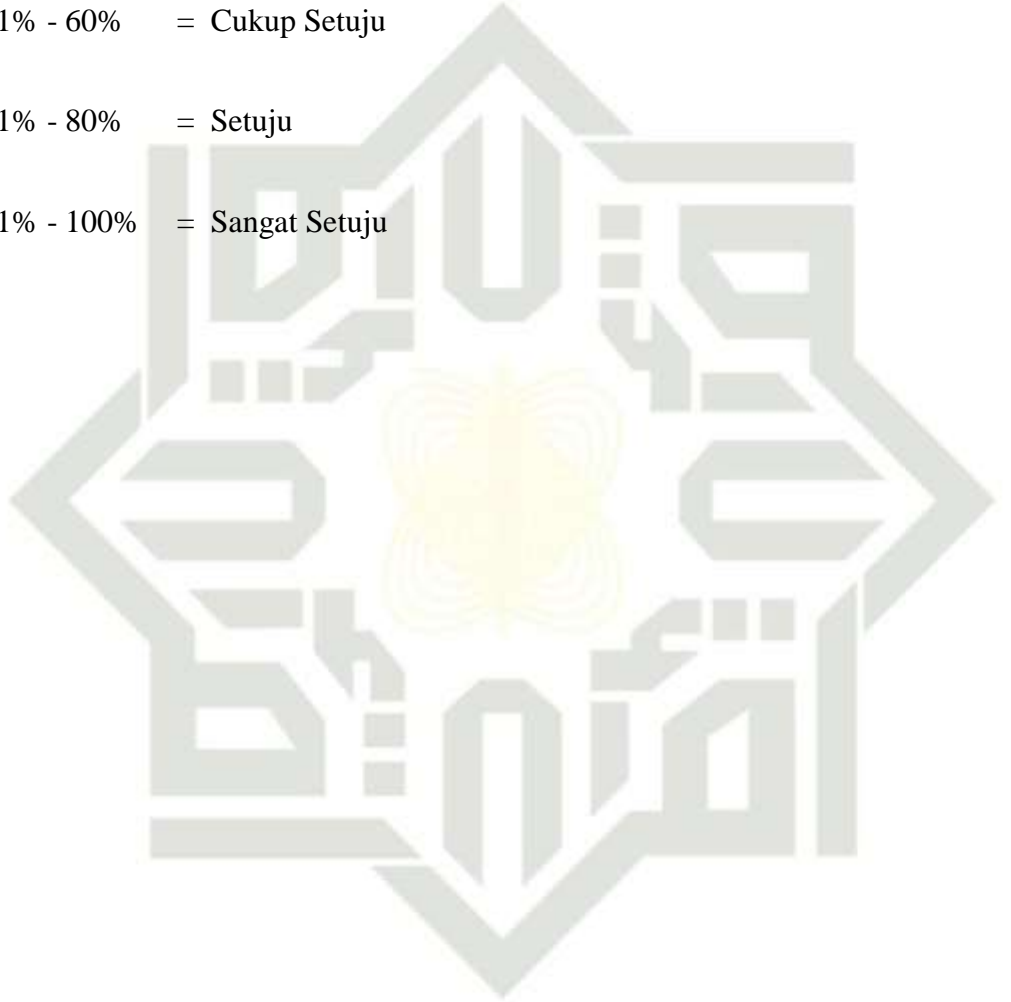


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kriteria Interpretasi Skor :

Angka 0% - 20%	= Sangat Tidak Setuju
Angka 21% - 40%	= Tidak Setuju
Angka 41% - 60%	= Cukup Setuju
Angka 61% - 80%	= Setuju
Angka 81% - 100%	= Sangat Setuju



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Visi dan Misi Perusahaan PDAM Tirta Indragiri

Visi :

Menjadi salah satu PDAM Terbaik Untuk Katagori PDAM kabupaten
Se-sumatra

Misi Perusahaan :

1. Memberikan layanan air minum kepada masyarakat secara berkesinambungan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
2. Meningkatkan kontribusi perusahaan kepada pemerintah Daerah
3. Meningkatkan profesionalisme Sumber Daya Manusia
4. Turut melestarikan Sumber Daya Air

4.2 Gambaran Umum Kota Tembilahan

Kota Tembilhan adalah ibu kota Kabupaten Indragiri Hilir yang berada di Kecamatan Tembilhan yang berbatasan dengan :

- Sebelah Utara Dengan Kecamatan Batang Tauaka
- Sebelah Selatan Dengan Kecamatan Enok
- Sebelah Barat Dengan Kecamatan Tembilhan Hulu
- Sebelah Timur Dengan Kecamatan Batang Tuaka



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tinggi pusat pemerintahan wilayah kecamatan Tembilahan dari permukaan laut adalah 1 s/d 4 meter. Ditepi-tepi sungai dan muara parit parit banyak tumbuhan seperti tumbuhan nipah. Keadaan tanahnya sebagian besar terdiri dari tanah gambut dan endapan sungai serta rawa-rawa keadaan tanahnya yang sebagian besar terdiri dari tanah gambut maka daerah ini digolongkan sebagai beriklim tropis basah dengan udara agak lembab. Curah hujan tertinggi terjadi pada bulan Maret 2012 yaitu 271,1 mm dan terendah pada bulan Januari 2012 yaitu 0 mm, sedangkan hari hujan tertinggi terjadi pada bulan Maret dan Desember 2012 sebanyak 20 hari dan terendah terjadi pada bulan Januari 2012 sebanyak 0 hari. Luas wilayah desa/kelurahan di kecamatan Tembilahan tahun 2012 di kelurahan Kota Tembilahan luasnya 3,34 Km². Banyaknya hari dan curah hujan kecamatan Tembilahan tahun 2012 dari bulan Januari sampai Desember berjumlah 130 hari hujan dan 1.1663 curah hujan (mm).

Penduduk asli daerah Indragiri Hilir adalah suku Melayu dan seiring disebut Melayu Riau. Sebagaimana halnya suku-suku Melayu yang ada didaerah Riau lainnya, suku Melayu didaerah ini juga mempunyai sistem kekerabatan yang bersifat parental dan beragama Islam, hal tersebut terlihat dengan datangnya dan menetapnya suku-suku lain dari daerah asalnya kedaerah ini yang merupakan suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain yang berlangsung terus menerus dan diikuti dengan pembaruan atau asimilasi antara suku Melayu dengan suku-suku pendatang tersebut.

Penduduk Kecamatan Tembilahan pada tahun 2012 berjumlah 72.446 jiwa. Rata-rata jiwa per rumah tangga adalah 4 jiwa. Kelurahan yang paling

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

banyak penduduknya adalah Tembilahan Kota yaitu 25.191 jiwa dan yang paling sedikit jumlah penduduknya adalah kelurahan Sungai Perak yaitu 3.501 jiwa, sex ratio Kecamatan Tembilahan adalah 101(di atas 100) menunjukkan bahwa penduduk laki-laki lebih banyak dari pada penduduk perempuan, penduduk laki-laki berjumlah 36.565 jiwa dan penduduk perempuan berjumlah 35.881 jiwa. Kepadatan Penduduk di Kecamatan Tembilahan adalah 367 jiwa per Km², Kelurahan yang paling padat penduduknya adalah Kelurahan Tembilahan Kota dengan tingkat kepadatan 7542 jiwa per Km². Sedangkan Kelurahan yang paling jarang penduduknya adalah Kelurahan Sungai Perak dengan tingkat kepadatan 59 jiwa per Km², Kecamatan Tembilahan terdiri dari 8 Kelurahan, yaitu:

1. Kelurahan Tembilahan Hilir
2. Kelurahan Tembilahan Kota
3. Kelurahan Seberang Tembilahan
4. Kelurahan Pekan Arba
5. Kelurahan Sungai Perak
6. Kelurahan Suangai Beringin
7. Kelurahan Seberang Tembilahan Barat
8. Kelurahan Seberang Tembilahan Selatan

4.3 Gambaran Umum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri

Awalnya prasarana air bersih di Kabupaten Indragiri Hilir dibangun pada tahun 1980 dengan paket BNA kapasitas 20 l/dt yang terletak di desa Pulau Palas kurang lebih 13 Km dari kota Tembilahan. Dengan sistem paket Pengolahan



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lengkap, sungai Indragiri yang melintasi desa Pulau Palas dijadikan sebagai sumber air baku bagi Instalasi Pengolahan Air (IPA) yang dibangun guna melayani kebutuhan air bersih masyarakat di kota Tembilahan Ibukota Kabupaten Indragiri Hilir.

Pada tahun 1983 prasarana yang dibangun telah mulai dioperasikan untuk melayani kebutuhan air bersih masyarakat kota Tembilahan dengan membentuk Badan Pengelola Air Minum (BPAM) berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor:148/KPTS/CK/1983 Tanggal 20 Agustus 1983. Pada tahun 1992, tepatnya Tanggal 28 Nopember 1992 Badan Pengelola Air Minum (BPAM) diserahkan pengelolaanya dari Menteri Pekerjaan Umum RI kepada Pemerintah Daerah Tingkat I Riau melalui Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum RI Nomor : 759/KPTS/1992, Tanggal 24 Nopember 1992, dan selanjutnya oleh Pemerintah Daerah Tingkat I Riau menyerahkan kepada Pemerintah Daerah Tingkat II Indragiri Hilir melalui Berita Acara Penyerahan Pihak Pertama (Pemda Tk. I Riau) Nomor:174/BA/1992, dan Pihak Kedua (Pemda Tk. II Indragiri Hilir) Nomor : 3584/UM.1992/690 Tanggal 28 Nopember 1992. Sebelumnya, tahun 1990.

Pemerintah Daerah Tingkat II Indragiri Hilir telah mengesahkan Peraturan Daerah Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Nomor : 2 Tahun 1990, dan telah disahkan oleh Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau, Nomor : KPTS.325/VI/91 Tanggal 15 Juni 1991. yang selanjutnya diundangkan dalam Lembaran Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Indragiri Hilir Nomor : 11 Tahun 1991 Tanggal 25 September 1991 seri D



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nomor 8. Dan selanjutnya sejak tahun disyahnnya Perda Pendirian tersebut, pengelolaan sarana prasarana air minum sepenuhnya menjadi tanggung jawab Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri sebagai suatu Badan Usaha Milik Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir yang dalam Peraturan Daerah tersebut didirikan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Memproduksi dan mendistribusikan air yang memenuhi syarat kesehatan kepada masyarakat di kabupaten Indragiri Hilir,
2. Melaksanakan fungsi sebagai suatu perusahaan yang efisien sehingga mampu memperoleh keuntungan untuk mengembangkan pelayanan tanpa melupakan fungsi social kemasyarakatan,
3. Mampu menjadi salah satu alternatif sumber pendapatan asli daerah melalui kontribusi keuntungan yang diperoleh tanpa mengabaikan upaya pengembangan perusahaan dan tidak memberatkan masyarakat.

Pada awal beroperasinya, tahun 1992 PDAM Tirta Indragiri hanya mengelola asset-asset yang telah dibangun sejak tahun 1983 dari proyek BPAM yang dibangun oleh Departemen Pekerjaan Umum RI dengan kapasitas produksi 20 l/dt yang berada di desa Pulau Palas yang khusus untuk melayani masyarakat. Pada awal beroperasinya, tahun 1992 PDAM Tirta Indragiri hanya mengelola asset-asset yang telah dibangun sejak tahun 1983 dari proyek BPAM yang dibangun oleh Departemen Pekerjaan Umum RI dengan kapasitas



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

produksi 20 l/dt yang berada di desa Pulau Palas yang khusus untuk melayani masyarakat di kota Tembilahan. Dengan rentang panjang pipa transmisi 10.500 m, yang berdiameter 200 mm, jenis pipa ACP yang dibangun tahun 1984. Sedangkan untuk pipa distribusinya berdiameter 250 mm jenis pipa DCIP, 250 mm jenis pipa PVC, 200 mm, 50 mm jenis pipa ACP, 150 mm, 100 mm, 75 mm dan 50 mm jenis pipa PVC dengan keseluruhan panjang pipa distribusi di kota Tembilahan 17.750 m. Dari kapasitas terpasang sebagaimana tersebut, jumlah pelanggan yang baru dapat dilayani hanya 376 SR (sambungan rumah) pada tahun 1992 dengan jam pelayanan 7 jam setiap harinya. Dengan kondisi yang masih sangat terbatas ini praktis PDAM hanya mampu melayani 5,3 % dari jumlah penduduk kota Tembilahan pada tahun tersebut.

Selanjutnya pada tahun 1993, melalui proyek pengembangan air bersih, dibangun 1 paket Instalasi Pengolahan Air (IPA) lengkap dengan kapasitas 20 l/dt di desa Pulau Palas, sehingga tahun 1994 PDAM Tirta Indragiri memiliki 2 unit IPA dengan kapasitas 40 l/dt. Pada tahun yang sama jaringan pipa transmisi ditambah sepanjang 10.500 m lagi dengan ukuran diameter 250 mm jenis pipa PVC dari desa Pulau Palas ke kota Tembilahan, yang dengan demikian terdapat 2 jaringan pipa transmisi yang mensuplai reservoir 450 m³ yang dibangun tahun 1979-1980 pada buster pump parit 7 Tembilahan. Jaringan pipa distribusi terus pula bertambah sampai akhir tahun 1993 sepanjang 30.000 m sehingga jumlah keseluruhan panjang pipa distribusi dari diameter 250 mm s/d 75 mm dibangun sejak tahun 1994 adalah 47.750 m yang berada di kota Tembilahan.



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sejak tahun 1994, dengan peningkatan kapasitas produksi dan jaringan yang ada, PDAM Tirta Indragiri terus menambah jumlah pelanggan kota Tembilahan. Pada tahun 1994 telah dapat melayani sebanyak 9,12 % penduduk kota Tembilahan dengan jumlah sambungan rumah 1.009 SR. Namun sejalan dengan berjalannya waktu, jaringan pipa transmisi yang dibangun tahun 1984 jenis pipa SCP sudah mengalami banyak kebocoran, dan pada beberapa ruas pipa sepanjang desa Pulau Palas ke buster pump parit 7 sering mengalami gangguan akibat korosif. Keadaan ini membuat biaya perawatan cukup tinggi, dengan kemampuan yang juga terbatas, suplai air bersih ke buster pump parit 7 sering terganggu dan sering terjadi kemacetan. Kondisi inilah yang pada gilirannya berdampak pada menurunnya pelayanan kepada pelanggan. Hampir 40 % pelanggan yang ada sudah tidak mau lagi atau tidak disiplin membayar karena tidak mendapat suplai air secara kontiniu.

Kondisi ini sampai akhir tahun 1998, meskipun kapasitas Instalasi Pengolahan Air Bersih (IPA) sudah cukup memadai yaitu 110 l/dt, dengan panjang pipa distribusi sudah mencapai 88.900 m yang berada di kota Tembilahan, dengan cakupan pelayanan mencapai 14,7 % atau 3.095 Sambungan Rumah. Karena pipa transmisi masih terbatas yang lama jenis ACP (dibangun tahun 1984) sudah tidak mungkin lagi dipakai, pelayanan yang diberikan PDAM masih belum membaik, terjadi banyak tunggakan karena komplain pelanggan yang tidak mendapatkan suplai air bersih secara kontiniu. sejalan dengan bertambahnya usia, sebagai Perusahaan Daerah, PDAM Tirta Indragiri terus berbenah dan mengembangkan kinerjanya, sampai awal tahun 2010 telah

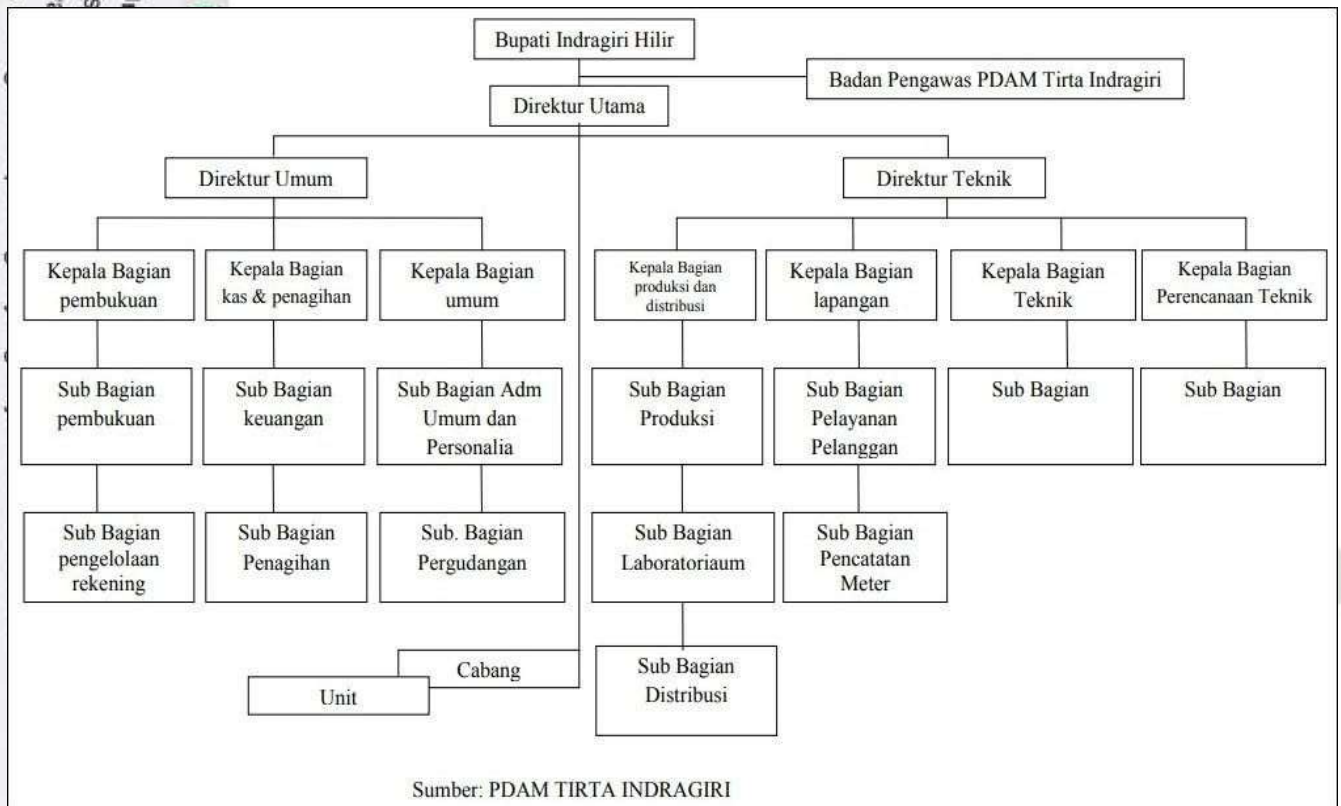
memiliki 1 kantor pusat yang berada di Tembilahan ibukota kabupaten dan 18 cabang pelayanan yang berada di ibukota kecamatan, serta 4 unit pelayanan desa yang berada dalam wilayah Kabupaten Indragiri Hilir dengan cakupan pelayanan pada awal tahun 2010 mencapai 13.804 Sambungan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri



- Hak Cipta Dilindungi U
1. Dilarang mengutip s
 - a. Pengutipan hanya
 - b. Pengutipan tidak
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta m

nyebutkan sumber:

1. penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

ate Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari gambar struktur organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Hilir, terlihat dengan jelas tentang tugas dan tanggung jawab dari setiap unit kerja. Oleh karena itu untuk memajukan perusahaan, maka setiap unit kerja yang telah dibentuk harus menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka masing-masing. Dan pimpinan setiap unit kerja harus selalu memantau dan memberikan motivasi kerja yang baik kepada setiap karyawan yang ada dibawahnya, sehingga karyawan bisa menjalankan pekerjaan dengan baik. Setiap pemimpin unit kerja harus bertanggung jawab kepada pimpinan yang ada diperusahaan dapat tercapai dengan efisien dan efektif.

Susunan organisasi yang ada pada perusahaan daerah air minum (PDAM)

Tirta Indragiri Hilir sebagai berikut :

1. Bagian Pengawasan terdiri dari :
 - a. Ketua merangkap anggota
 - b. Sekretaris merangkap anggota
 - c. Anggota-anggota

Tugas dari pengawas ini adalah untuk melakukan pengawasan terhadap kinerja perusahaan maupun manajerial, dan memberikan pertanggung jawaban kepada bupati Indragiri hilir, selaku pemegang kekuasaan tertinggi dalam organisasi.

2. Dewan Direksi terdiri dari :
 - a. Dikertur utama
 - b. Direktur bidang umum

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Direktur bidang teknik

Dewan direksi bertugas untuk melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan manajemen dan kegiatan perusahaan, dan membuat laporan pertanggung jawaban kepada badan pengawasan dan Bupati Indragiri.

3. Direktur Umum terdiri dari :

a. Bagian Pembukuan

1) Sub Bagian Pembukuan

Bertugas untuk menjaga keuangan perusahaan, dan menyusun laporan keuangan perusahaan.

2) Sub Bagian Pengolahan Rekening

Bertugas untuk menjaga rekening keuangan perusahaan, seperti rekening pembayaran konsumen, dan pengeluaran perusahaan.

b. Bagian Kas Dan Penagihan

1) Sub Bagian Keuangan

Sub bagian keuangan ini bertugas untuk memantau kondisi pemasukan keuangan perusahaan dari pembayaran konsumen.

2) Sub Bagian Penagihan

Sub bagian penagihan bertugas untuk melakukan pemantauan dan penagihan terhadap tunggakan pembayaran yang dilakukan oleh konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Bagian Umum

1) Sub Bagian Personalia

Bertugas untuk melakukan pemantauan kinerja karyawan dan melakukan peningkatan mutu karyawan, serta melakukan pengadaan karyawan.

2) Sub Bagian Admin Umum Dan Gudang

Bertugas untuk melakukan pengawasan terhadap ketersediaan sarana dan prasarana pendukung kerja, dan perlengkapan lainnya yang berhubungan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan air minum kepada konsumen.

4. Direktur Teknik terdiri dari :

a. Bagian Langganan

1) Sub Bagian Pelayanan Langganan

Bertugas untuk melakukan pelayanan terhadap keluhan konsumen terhadap pelayanan pengadaan air minum untuk konsumen.

2) Sub Bagian Pencatatan Meter

Bertugas untuk melakukan pencatatan penggunaan air yang digunakan oleh konsumen dan mengawasi terhadap kecurangan yang dilakukan oleh konsumen.

b. Bagian Produksi dan Distribusi

1) Sub Bagian Produksi

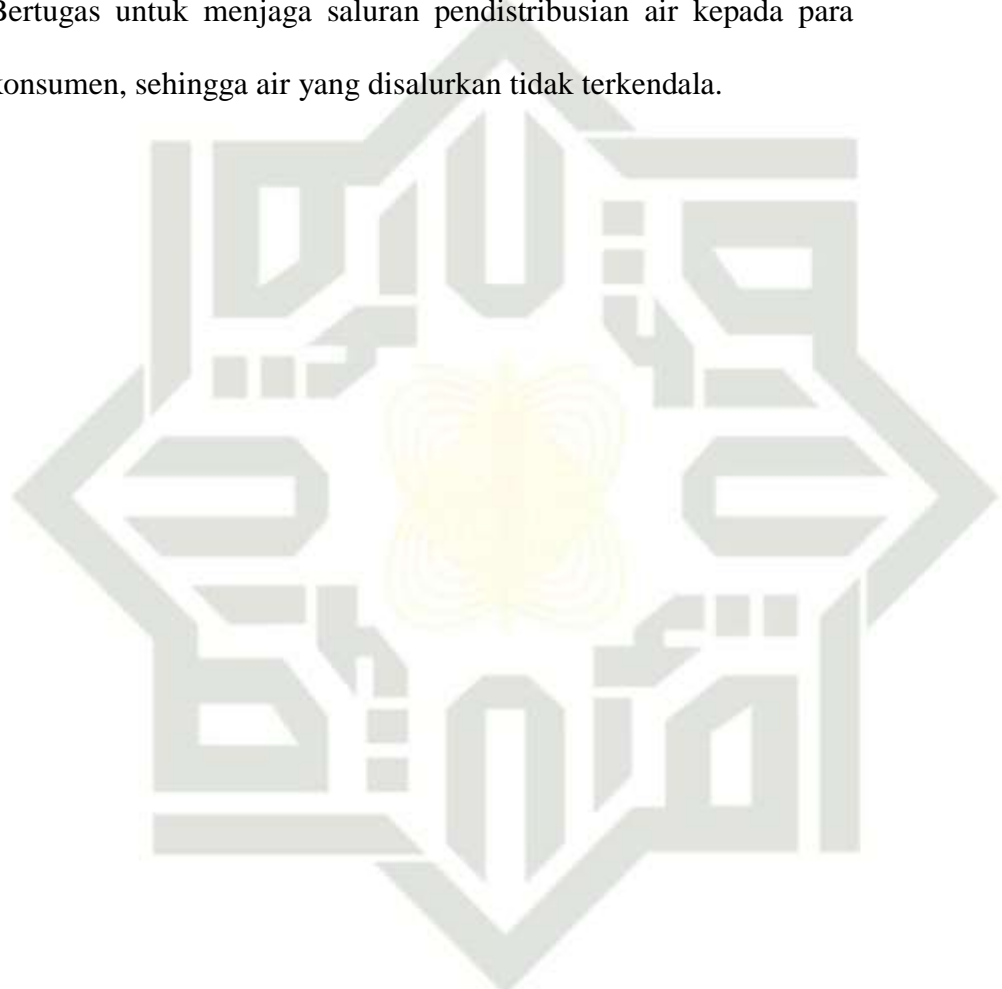
Bertugas untuk mengawasi kualitas air yang tersedian melakukan pengawasan terhadap ketersediaan air.

2) Sub Bagian Laboratorium

Bertugas untuk melakukan pengujian terhadap kualitas air yang disalurkan kepada konsumen.

3) Sub Bagian Distribusi

Bertugas untuk menjaga saluran pendistribusian air kepada para konsumen, sehingga air yang disalurkan tidak terkendala.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI**PENUTUP****6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, dimana kesimpulan yang dihasilkan adalah sebagai berikut :

1. Analisis deskriptif mengenai kepuasan kerja termasuk ke dalam kategori sangat setuju. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada Pdam Tirta Indragiri, Tembilahan. Semakin tinggi rasa puas karyawan dalam bekerja, maka hal ini yang akan mendorong karyawan dalam meningkatkan kinerja yang dihasilkan.
2. Analisis deskriptif mengenai disiplin kerja termasuk ke dalam kategori sangat setuju. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada Pdam Tirta Indragiri, Tembilahan. Disiplin kerja yang baik diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja dari karyawan dalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan kepadanya.
3. Analisis deskriptif mengenai kinerja termasuk ke dalam kategori setuju. Secara simultan kepuasan kerja dan disiplin kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada Pdam Tirta Indragiri, Tembilahan. Sedangkan nilai R Square sebesar 73,9% menjelaskan kepuasan kerja dan disiplin kerja dapat memberikan pengaruh terhadap



kinerja karyawan pada Pdam Tirta Indragiri, Tembilahan, sementara sisanya 26,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti kepemimpinan, motivasi kerja, budaya kerja perusahaan, semangat kerja dan beban serta tekanan kerja dari perusahaan.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dalam penelitian ini, maka saran yang dapat penulis berikan adalah :

1. Kepada pihak manajemen Pdam Tirta Indragiri, Tembilahan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan salah satunya dengan memenuhi setiap kebutuhan karyawan baik dari pemberian kompensasi dan dukungan fasilitas kerja dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan.
2. Kepada karyawan Pdam Tirta Indragiri, Tembilahan diharapkan dapat meningkatkan kedisiplinan dalam bekerja seperti peningkatan kepatuhan terhadap aturan kerja, memberikan sanksi tegas kepada karyawan yang melanggar aturan kerja dan selalu melakukan pengawasan kerja yang baik
3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel – variabel lain yang dapat memberikan pengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- Alfandi, P. (2018). *Manajemen sumber daya manusia*. Pekanbaru: Penerbit Zanafa Publishing.
- Al-Quran Terjemahan 2015. *Departemen Agama RI*. Bandung: CV Darus Sunnah.
- Bangun, & Wilson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hartono, B & Setiawan, R. (2013). *Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*. *Paparon's Pizza City of Tomorrow. AGORA Jurnal*. 1(1), h: 1-8.
- Hasibuan. (2011). *manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kasmir. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok: Rajawali Pers.
- Luthans, F. (2006). *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- Mangkunegara, A. P. (2011). *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Mathis, Robert, L. Jackson, & Jhon, H. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kesepuluh. Jakarta: Salemba Empat.
- Pranata, dkk. (2014). *Pengaruh Motivasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Bengkulu Utara: PT. Adira Dinamika Multi Finance Tbk. Arga Makmur. Skripsi (tidak diterbitkan). Jurusan Manajemen FEB, Universitas Bengkulu.
- Rivai, V., & Zainal. (2014). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Ed.3. Cet.11. Jakarta: Rajawali Pers.
- Robbins, S. & Judge, T. (2011). *Organizational Behavior*. Ed.12. Prentice Hall.
- Setiawan, Agung "pengaruh disiplin kerja dan motivasi terhadap karyawan pada RUMAH SAKIT DAERAH KANJURUAN MALANG" Vol.1 NO.4, 2013
- Siagian, P., & Sondang. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Sutrisno, E. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.

_____.2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta.

_____.2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung : Alfabeta.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PDAM TIRTA INDRAGIRI HILIR

Kepada Yth. :

Data responden (PDAM Tirta indragiri) Di TEMBILAHAN.

Dalam rangka untuk menyelesaikan skripsi pada program studi s1 manajemen fakultas ekonomi dan ilmu sosial universitas uin suska riau. saya sebagai peneliti memohon bantuan, atau Bapak/Ibu/Sdr/Sdri karyawan yang bekerja di Pdam Tirta Indragiri. agar berkenan memberikan jawaban kuesioner yang telah saya sajikan dalam lembar berikutnya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

Daftar pertanyaan dalam kuesioner pertanyaan yang hendaknya diisi dengan lengkap dan mohon jangan dibiarkan tidak terjawab. Data pribadi anda tidak akan dipublikasikan, sehingga anda dapat memberikan opini secara bebas. Kerahasiaan informasi yang diperoleh akan dijaga dengan baik dan informasi tersebut hanya akan digunakan untuk kepentingan akademik.

Besar harapan saya atas partisipasi Anda terhadap pengisian kuesioner ini karena jawaban anda tersebut merupakan kontribusi yang berharga baik bagi peneliti dan ilmu pengetahuan, maupun bagi usaha untuk memajukan perusahaan. Atas perhatian anda, saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,
Rafli
NIM. 11471102130

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

IDENTITAS RESPONDEN

Unit bekerja :
 Jenis kelamin :

- a) Laki-laki
- b) Perempuan

Usia :

- a) 18 - ≤ 25 tahun
- b) 25 - ≤ 30 tahun
- c) 30 - ≤ 35 tahun
- d) ≥ 35 tahun

Pendidikan :

- a) SMP/Sederajat
- b) SMA/Sederajat
- c) Diploma I/II/III
- d) Jenjang pendidikan lainnya :

Jabatan :

Masa kerja :

- a) 0 - ≤ 1 tahun
- b) 1 - ≤ 2 tahun
- c) ≥ 2 tahun



PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Dalam menjawab pertanyaan pada kuesioner ini, cukup dengan membubuhkan tanda “√” di tengah – tengah kotak yang disediakan. Jawaban tersebut dianggap yang paling sesuai dengan pendapat Anda.

Contoh:

“Saya senang bekerja di perusahaan ini”

Apabila Anda menganggap bahwa pernyataan tersebut sangat tidak benar dan anda **sangat tidak setuju** dengan pernyataan tersebut, maka bubuhkan tanda

“√” Seperti contoh pada tabel berikut:

NO	Pernyataan	Pendapat Responden				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Saya senang bekerja di perusahaan ini	√				

Keterangan :

- SS : Sangat Setuju
- S : Setuju
- CS : Cukup Setuju
- TS : Tidak Setuju
- STS : Sangat Tidak Setuju

Pengisian jawaban hanya dilakukan pada **satu kotak dari lima kotak** yang tersedia.

1. Kepuasan Kinerja

No	PERNYATAAN	PENDAPAT RESPONDEN				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Saya puas dengan kondisi pekerjaan di lingkungan perusahaan					
2	Saya puas dengan pekerjaan yang penuh tantangan untuk menunjukkan pengetahuan dan keterampilan yang saya miliki					
3	Saya puas dengan rekan kerja dapat					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	saling membantu suatu tugas yang belum dapat diselesaikan					
	Saya puas atasan menghargai dan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan					
	Saya puas dengan supervisor yang memberikan arahan kepada karyawan sebelum tugas dilaksanakan					
	Saya puas dengan supervisor yang mau mendengarkan keluhan karyawan pada saat penugasana belum terselesaikan					

2. Disiplin Kerja

No	PERNYATAAN	PENDAPAT RESPONDEN				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Saya selalu hadir tepat waktu sesuai dengan peraturan perusahaan					
2	Saya tidak pernah mengulur waktu dalam menyelesaikan pekerjaan					
3	Saya tidak pernah mangkir atau tidak masuk kerja di perusahaan					
4	Saya tidak pernah melanggar peraturan yang ditetapkan perusahaan					
5	Saya selalu mengutamakan target pekerjaan agar tujuan pekerjaan tercapai					
6	Saya selalu membuat laporan pekerjaan setelah pekerjaan saya selesai					

3. Kinerja Karyawan

No	PERNYATAAN	PENDAPAT RESPONDEN				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Saya mampu menyelesaikan jumlah pekerjaan sesuai dengan keterampilan yang saya miliki					
2	Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan keterampilan dan pengetahuan yang saya miliki					
3	Pekerjaan yang saya kerjakan selalu selesai tepat pada waktu yang telah ditentukan					
4	Saya yakin telah memenuhi syarat					



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang ditentukan untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan perusahaan					
Pekerjaan yang saya kerjakan selalu selesai tepat pada waktu yang telah ditentukan					
Saya tidak pernah menunda waktu pekerjaan yang telah diberikan perusahaan					
Saya selalu hadir tepat waktu saat melakukan pekerjaan diperusahaan					
Saya selalu butuh rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaan tertentu					
Saya dapat bekerja bersama dengan rekan manapun dalam menyelesaikan pekerjaan					



LAMPIRAN 1 : TABULASI RESPONDEN

No	Kepuasan Kerja						Total
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	
S-1	5	4	4	5	4	5	27
S-2	4	4	4	4	4	4	24
S-3	5	5	5	5	5	5	30
S-4	4	4	4	4	4	4	24
S-5	5	4	4	4	5	4	26
S-6	4	4	5	4	4	5	26
S-7	4	3	5	4	5	5	26
S-8	4	5	5	4	4	5	27
S-9	5	5	5	5	5	5	30
S-10	5	5	5	4	4	5	28
S-11	4	4	5	4	4	5	26
S-12	4	4	4	4	4	4	24
S-13	5	5	4	4	4	5	27
S-14	4	4	4	4	4	4	24
S-15	4	4	3	4	3	4	22
S-16	4	4	3	4	4	4	23
S-17	5	4	5	4	5	5	28
S-18	4	4	3	4	3	4	22
S-19	5	4	4	5	4	5	27
S-20	4	4	4	4	4	4	24
S-21	5	4	5	4	5	4	27
S-22	4	2	5	4	3	4	22
S-23	4	5	4	4	4	5	26
S-24	4	4	4	3	3	4	22
S-25	5	5	4	5	4	4	27
S-26	4	4	3	4	3	4	22
S-27	4	4	4	5	5	5	27
S-28	4	4	3	4	3	4	22
S-29	4	4	3	4	4	4	23
S-30	5	5	5	5	5	4	29
S-31	4	4	4	4	4	4	24
S-32	4	4	3	4	3	4	22
S-33	4	4	4	4	4	4	24
S-34	4	4	4	3	3	4	22
S-35	5	5	4	5	4	4	27
S-36	4	4	3	4	3	4	22
S-37	4	4	4	5	5	5	27

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Kepuasan Kerja						Total
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	
S-38	4	4	3	4	3	4	22
S-39	4	4	3	4	4	4	23
S-40	5	5	5	5	5	4	29
S-41	2	5	3	5	3	4	22
S-42	4	4	3	4	4	4	23
S-43	4	4	3	4	3	4	22
S-44	4	4	4	5	5	5	27
S-45	4	4	3	4	3	4	22
S-46	4	4	4	4	4	4	24

No	Disiplin Kerja						Total
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	
S-1	4	4	5	5	5	5	28
S-2	5	5	5	4	5	5	29
S-3	3	5	4	5	5	2	24
S-4	5	5	4	5	4	3	26
S-5	5	5	4	5	4	5	28
S-6	5	5	4	5	4	4	27
S-7	5	5	5	4	5	4	28
S-8	5	4	4	4	5	3	25
S-9	5	5	5	5	5	4	29
S-10	5	5	5	5	4	4	28
S-11	5	5	5	4	5	5	29
S-12	4	2	3	2	5	4	20
S-13	5	5	5	5	4	5	29
S-14	4	4	4	4	4	4	24
S-15	5	3	4	3	5	4	24
S-16	5	5	5	5	4	4	28
S-17	5	5	5	5	5	4	29
S-18	3	4	4	4	3	3	21
S-19	5	5	5	5	5	5	30
S-20	3	5	4	4	5	3	24
S-21	5	5	5	5	5	5	30
S-22	3	5	5	4	5	4	26
S-23	4	5	5	5	4	4	27
S-24	4	5	4	2	2	3	20
S-25	5	5	5	5	5	5	30
S-26	2	3	4	3	3	2	17





- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Disiplin Kerja						Total
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	
S-27	5	5	5	5	5	4	29
S-28	4	4	4	4	3	4	23
S-29	3	3	3	4	4	3	20
S-30	5	5	5	5	5	5	30
S-31	4	5	5	5	5	4	28
S-32	4	5	5	4	5	3	26
S-33	5	5	5	4	4	4	27
S-34	3	3	3	4	5	2	20
S-35	5	5	5	5	5	5	30
S-36	2	3	4	3	3	2	17
S-37	5	5	5	5	5	4	29
S-38	4	4	4	4	3	4	23
S-39	4	2	3	4	3	4	20
S-40	5	5	5	5	5	5	30
S-41	4	4	4	4	4	4	24
S-42	5	5	5	5	4	4	28
S-43	3	4	4	4	3	3	21
S-44	5	5	5	5	5	4	29
S-45	4	4	4	4	3	4	23
S-46	3	3	3	4	4	3	20

No	Kinerja									Total
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	
S-1	4	5	4	5	4	5	4	5	4	40
S-2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
S-3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
S-4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	39
S-5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	41
S-6	4	5	4	5	4	4	5	4	4	39
S-7	5	4	5	4	5	5	4	5	5	42
S-8	4	5	4	5	4	5	5	5	4	41
S-9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
S-10	5	4	5	4	5	5	4	5	5	42
S-11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
S-12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
S-13	5	4	5	5	5	4	5	4	5	42
S-14	5	4	3	4	5	5	3	4	5	38
S-15	4	5	4	5	3	5	5	3	4	38



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Kinerja									Total
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	
S-16	4	5	4	4	5	4	4	4	4	38
S-17	5	5	5	5	5	4	4	4	5	42
S-18	4	4	4	4	3	4	4	4	3	34
S-19	5	4	5	5	5	4	4	4	5	41
S-20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
S-21	5	5	5	5	5	4	5	5	5	44
S-22	5	4	4	4	4	4	4	4	4	37
S-23	4	5	5	5	5	4	4	4	5	41
S-24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
S-25	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
S-26	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
S-27	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
S-28	4	5	5	4	5	4	4	4	4	39
S-29	3	4	4	5	4	4	4	4	4	36
S-30	5	5	5	5	5	3	4	5	5	42
S-31	5	4	5	4	4	4	4	4	4	38
S-32	5	5	4	5	5	4	5	4	4	41
S-33	5	5	5	4	4	4	4	4	5	40
S-34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
S-35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
S-36	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34
S-37	5	5	5	5	5	5	5	4	5	44
S-38	4	5	5	4	5	4	4	4	4	39
S-39	3	4	4	5	4	4	4	4	4	36
S-40	5	5	5	5	5	3	4	5	5	42
S-41	4	5	4	5	4	4	4	4	4	38
S-42	4	5	4	4	5	4	4	4	4	38
S-43	4	4	4	4	4	4	4	4	5	37
S-44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45
S-45	4	5	5	4	5	4	4	4	4	39
S-46	3	3	3	5	4	3	4	4	3	32



LAMPIRAN 2 : HASIL OUTPUT PENELITIAN
KEPUASAN KERJA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	46	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	46	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.776	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KP1	20.6304	4.683	.546	.738
KP2	20.6957	5.194	.315	.789
KP3	20.9130	3.992	.584	.729
KP4	20.6522	4.987	.475	.755
KP5	20.9130	3.770	.719	.684
KP6	20.5435	4.965	.544	.743



Suska

3

y of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KP1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	2.2	2.2	2.2
4.00	32	69.6	69.6	71.7
5.00	13	28.3	28.3	100.0
Total	46	100.0	100.0	

KP2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	2.2	2.2	2.2
3.00	1	2.2	2.2	4.3
4.00	33	71.7	71.7	76.1
5.00	11	23.9	23.9	100.0
Total	46	100.0	100.0	

KP3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	14	30.4	30.4	30.4
4.00	20	43.5	43.5	73.9
5.00	12	26.1	26.1	100.0
Total	46	100.0	100.0	



Susk

Unser

arif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KP4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	2	4.3	4.3	4.3
4.00	32	69.6	69.6	73.9
5.00	12	26.1	26.1	100.0
Total	46	100.0	100.0	

KP5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	13	28.3	28.3	28.3
4.00	22	47.8	47.8	76.1
5.00	11	23.9	23.9	100.0
Total	46	100.0	100.0	

KP6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4.00	31	67.4	67.4	67.4
5.00	15	32.6	32.6	100.0
Total	46	100.0	100.0	

DISIPLIN KERJA

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	46	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	46	100.0

SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	46	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	46	100.0

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
DK1	21.3261	9.869	.727	.824
DK2	21.1739	10.147	.692	.831
DK3	21.1739	10.858	.774	.823
DK4	21.2609	10.819	.650	.839
DK5	21.2826	11.407	.478	.869
DK6	21.7174	10.385	.642	.841

DK1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	4.3	4.3	4.3
	3.00	8	17.4	17.4	21.7
	4.00	12	26.1	26.1	47.8
	5.00	24	52.2	52.2	100.0
	Total	46	100.0	100.0	



sk a R

y of Sultan Syarif Kasim Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DK2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	4.3	4.3	4.3
3.00	6	13.0	13.0	17.4
4.00	9	19.6	19.6	37.0
5.00	29	63.0	63.0	100.0
Total	46	100.0	100.0	

DK3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	5	10.9	10.9	10.9
4.00	17	37.0	37.0	47.8
5.00	24	52.2	52.2	100.0
Total	46	100.0	100.0	

DK4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	4.3	4.3	4.3
3.00	3	6.5	6.5	10.9
4.00	19	41.3	41.3	52.2
5.00	22	47.8	47.8	100.0
Total	46	100.0	100.0	



DK5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	1	2.2	2.2	2.2
3.00	8	17.4	17.4	19.6
4.00	13	28.3	28.3	47.8
5.00	24	52.2	52.2	100.0
Total	46	100.0	100.0	

DK6

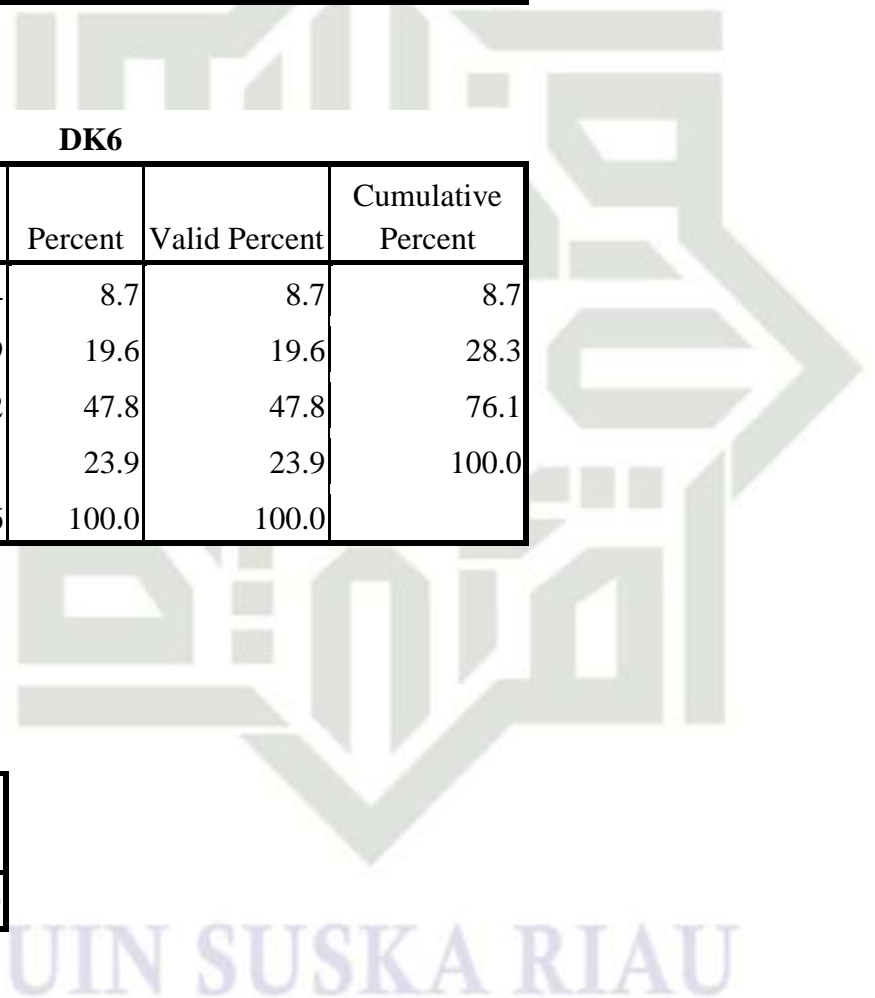
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	4	8.7	8.7	8.7
3.00	9	19.6	19.6	28.3
4.00	22	47.8	47.8	76.1
5.00	11	23.9	23.9	100.0
Total	46	100.0	100.0	

KINERJA

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.858	9

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
K1	35.3913	9.666	.655	.835
K2	35.2391	10.275	.571	.844
K3	35.3696	9.305	.708	.829
K4	35.2391	10.942	.413	.857
K5	35.3043	9.550	.634	.838
K6	35.5435	10.654	.420	.858
K7	35.4783	10.433	.555	.845
K8	35.5217	10.477	.564	.845
K9	35.3478	9.610	.719	.829

K1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	3	6.5	6.5	6.5
4.00	21	45.7	45.7	52.2
5.00	22	47.8	47.8	100.0
Total	46	100.0	100.0	

K2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	1	2.2	2.2	2.2
4.00	18	39.1	39.1	41.3
5.00	27	58.7	58.7	100.0
Total	46	100.0	100.0	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

K3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	4	8.7	8.7	8.7
4.00	18	39.1	39.1	47.8
5.00	24	52.2	52.2	100.0
Total	46	100.0	100.0	

K4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4.00	20	43.5	43.5	43.5
5.00	26	56.5	56.5	100.0
Total	46	100.0	100.0	

K5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	4	8.7	8.7	8.7
4.00	15	32.6	32.6	41.3
5.00	27	58.7	58.7	100.0
Total	46	100.0	100.0	

K6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	3	6.5	6.5	6.5
4.00	28	60.9	60.9	67.4
5.00	15	32.6	32.6	100.0
Total	46	100.0	100.0	



Su

K7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	1	2.2	2.2	2.2
4.00	29	63.0	63.0	65.2
5.00	16	34.8	34.8	100.0
Total	46	100.0	100.0	

K8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	1	2.2	2.2	2.2
4.00	31	67.4	67.4	69.6
5.00	14	30.4	30.4	100.0
Total	46	100.0	100.0	

K9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	2	4.3	4.3	4.3
4.00	21	45.7	45.7	50.0
5.00	23	50.0	50.0	100.0
Total	46	100.0	100.0	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



HASIL PENELITIAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Variables Entered/Removed

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Disiplin Kerja, Kepuasan Kerja ^a		Enter

a. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.860 ^a	.739	.727	1.85083	1.645

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

b. Dependent Variable: Kinerja

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	417.940	2	208.970	61.003	.000 ^a
	Residual	147.299	43	3.426		
	Total	565.239	45			

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

b. Dependent Variable: Kinerja



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	13.952	2.740		5.092	.000		
Kepuasan Kerja	.487	.152	.346	3.208	.003	.522	1.915
Disiplin Kerja	.537	.099	.584	5.421	.000	.522	1.915

a. Dependent Variable: Kinerja

Collinearity Diagnostics^a

Model	Dimen sion	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions		
				(Constant)	Kepuasan Kerja	Disiplin Kerja
1	1	2.986	1.000	.00	.00	.00
	2	.011	16.537	.42	.00	.55
	3	.003	29.434	.57	1.00	.45

a. Dependent Variable: Kinerja

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	33.7928	44.1858	39.8043	3.04755	46
Residual	-4.37834	3.78421	.00000	1.80923	46
Std. Predicted Value	-1.973	1.438	.000	1.000	46
Std. Residual	-2.366	2.045	.000	.978	46

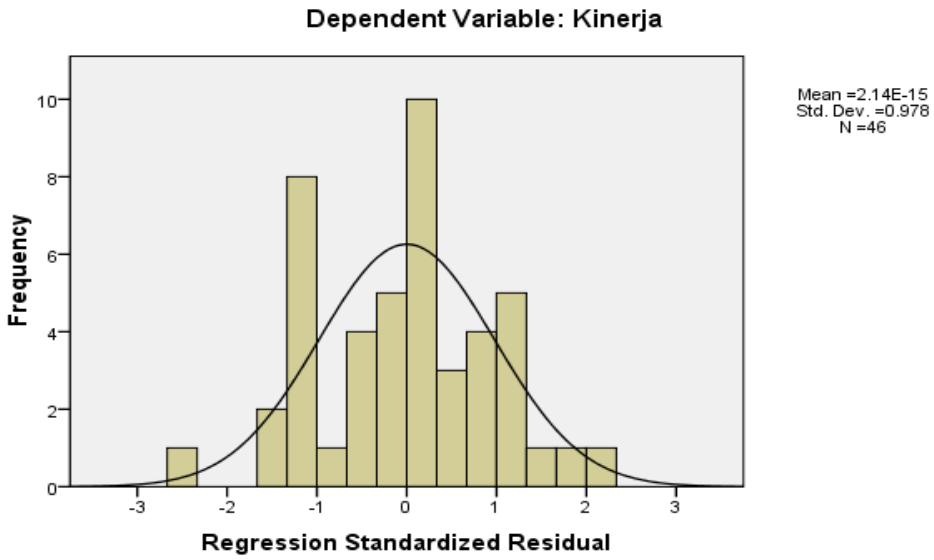
a. Dependent Variable: Kinerja



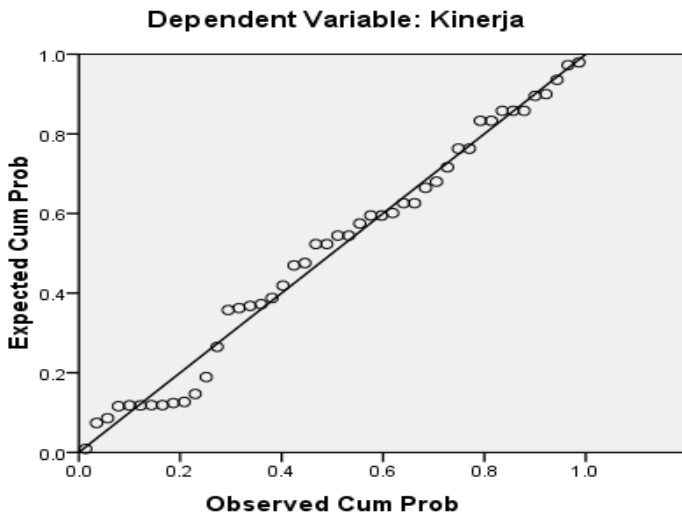
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

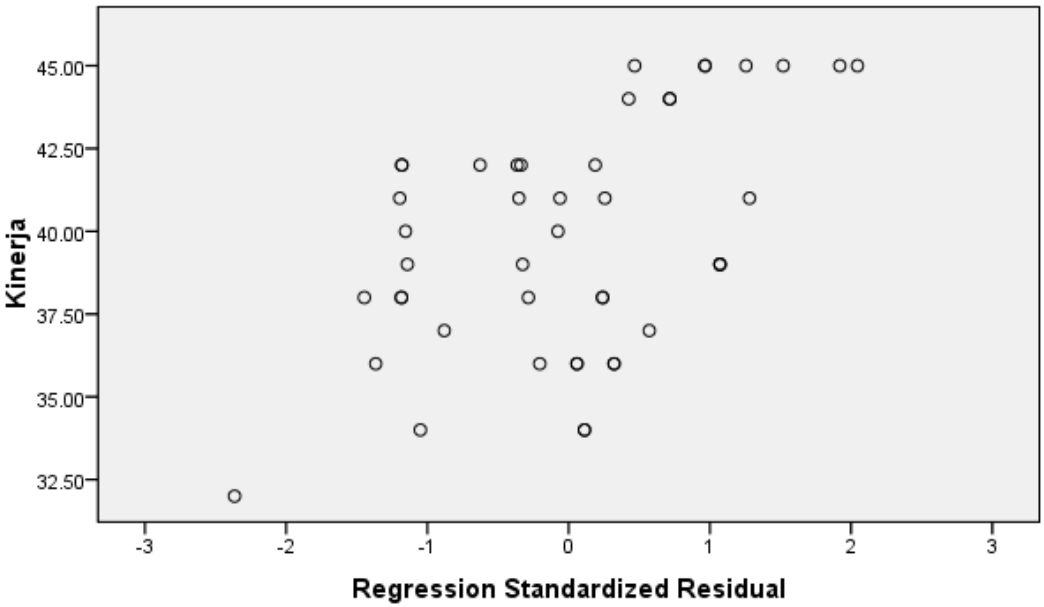


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Scatterplot

Dependent Variable: Kinerja



Lampiran T Tabel

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran F Tabel

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
 FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
 Jl. H. R. Soebanto No. 155 Km. 15 Tuahmadari Tampar - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekosos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/2307/2021
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 05 April 2021 M
 22 Sya'ban 1442 H

Kepada
 Yth. Pimpinan
 PDAM Tirta Indragiri Hilir Tembilahan
 di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Rafli
 NIM. : 11471102130
 Jurusan : Manajemen
 Semester : XIV (Empat Belas)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: "Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor PDAM Tirta Indragiri Hilir " Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.



Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
 NIP. 19620512 198703 1 003

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
 Jl. H. R. Soebarto No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampung - Pekanbaru 28291 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonso@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VIII/PP.00.9/2297/2021 Pekanbaru, 05 April 2021 M
 Sifat : Biasa 22 Sya'ban 1442 H
 Lampiran : -
 Perihal : Bimbingan Skripsi

Kepada
 Yth. **Henni Indrayani, S.E., M.M.**
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa:

Nama : Rafli
 NIM : 11471102130
 Jurusan : Manajemen
 Semester : XIV (Empat Belas)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/menyusun skripsi dengan judul: **"Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor PDAM Tirta Indragiri Hilir"**. Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

a.n Dekan
 Wakil Dekan Bidang Akademik dan
 Pengembangan Lembaga,



Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, Ak, C.A.
 NIP. 197512121999032001

Tembusan:
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM
TIRTA INDRAGIRI

Jl. M. Rupa No. 01 Telp/Fax. (0766) 325100 / 110818_email : plamihil.tembilahan@yaho.com
TEMBILAHAN

SURAT KETERANGAN

Nomor : 1 /SKET/PERUMDA/VII/2021

Yang bertanda tangan dibawah ini atas nama Direktur Perumda Tirta Indragiri dengan ini menerangkan bahwa :

N A M A : RAFLI
N I M : 11471102130
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JURUSAN : MANAJEMEN

Nama bersangkutan diatas, benar telah mengambil data melakukan penelitian pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri di Tembilahan untuk penulisan Skripsi sebagai salah satu persyaratan dengan judul skripsi : "**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA KANTOR PDAM TIRTA INDRAGIRI HILIR**"

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tembilahan, 6 Juli 2021
An. Perusahaan Umum Daerah Air Minum
TIRTA INDRAGIRI,


FAUZAN ASWIN, SE
Kabag Adm dan Keuangan



BIOGRAFI PENULIS

Assalamua'laikum Wr. Wb



Penulis bernama lengkap Rafli, lahir di Kota Baru Seberida 19-12-1995, Desa Kota Baru Seberida, Kecamatan Keritang, Kabupaten Indragiri Hilir. Penulis merupakan anak Ke-1 (Pertama). Penulis menyelesaikan pendidikan dari tingkat TK di TK 2001, Selanjutnya Pendidikan Dasar di SD 002 Kota Baru Seberida tamat 2007, selanjutnya sekolah Menengah pertama di SMP N 1 Keritang tamat pada tahun 2010, kemudian melanjutkan sekolah menengah atas di SMA N 1 Keritang tamat pada tahun 2013. Pada Tahun 2014 penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Jurusan S1 Manajemen Konsentrasi MSDM. Penulis mengikuti ujian Munaqasah pada tanggal 7 Juli 2021. Dinyatakan LULUS dan menyandang gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.