

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN KERJA KARYAWAN BAGIAN PENDUKUNG  
OPERASIONAL PADA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk.  
CABANG DARMO SURABAYA

SKRIPSI



Oleh :

ERNI RACHMASARI

02200301

JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA  
SURABAYA

2006



**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
KERJA KARYAWAN BAGIAN PENDUKUNG OPERASIONAL  
PADA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk. CABANG DARMO  
SURABAYA**

**SKRIPSI**

Ini diajukan kepada  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA SURABAYA**  
untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi  
Jurusan Manajemen

Oleh :

**ERNI RACHMASARI**

02200301

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2006



**LEMBAR PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
KERJA KARYAWAN BAGIAN PENDUKUNG OPERASIONAL  
PADA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk. CABANG DARMO  
SURABAYA**

Oleh :

**ERNI RACHMASARI**

02200301

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA UNTUK DIAJUKAN KE TIM  
PENGUJI**

**PEMBIMBING,**



**Dra. CHRISTINA ESTI, M.M.**



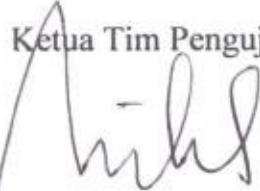
## LEMBAR PENGESAHAN

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Skripsi yang ditulis oleh : Erni Rachmasari NRP.: 02200301

Telah diuji pada tanggal : 15 Juli 2006 Dan dinyatakan LULUS oleh

Ketua Tim Penguji :



Drs. Ec. JV. BUDI KARTONO, MS. MM.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dra. JEANNE A. WAWOLANGI, M.Si., Ak.

Ketua Jurusan



VINCENTIA RATNA INGGAWATI, S.E., M.M.



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan  
Pada hari Sabtu, tanggal 15 Juli 2006

### FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA KARYAWAN BAGIAN PENDUKUNG OPERASIONAL PADA PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk. CABANG DARMO SURABAYA

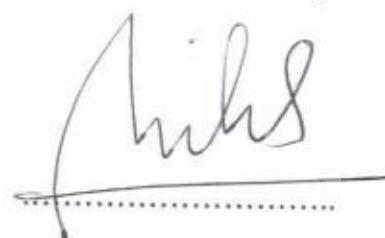
Disusun oleh :

Nama : Erni Rachmasari  
NIM : 02200301  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Manajemen  
Perguruan Tinggi : Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya

Dihadapan team penguji :

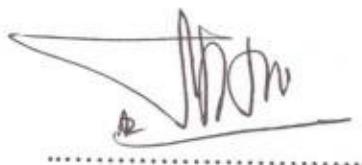
**Drs. Ec. JV. BUDI KARTONO, MS. MM.**

1. \_\_\_\_\_  
Ketua



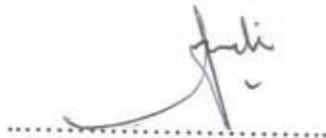
**Drs. AGUS SUHARSONO, M.Sc.**

2. \_\_\_\_\_  
Anggota



**Dra. MARIA WIDYASTUTI, MM.**

3. \_\_\_\_\_  
Anggota



## KATA PENGANTAR

Syukur *Alhamdullillahirobbilalamin* penulis panjatkan kehadirat Allah S.W.T, karena berkat anugerah dan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul : “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Pendukung Operasional Pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Darmo Surabaya”.

Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas-tugas akademis dan memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar Strata Satu (S-1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dorongan serta fasilitas-fasilitas lainnya, sehingga dapat menyusun skripsi ini. Pada kesempatan ini disampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada yang terhormat :

1. Ibu Dra. Maria Yovita R. Pandin, M.M., selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
2. Ibu Dra. Jeanne A. Wawolangi, Ak. M.Si., selaku Dekan Fakuktas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
3. Ibu Vincentia Ratna Inggawati, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Manajemen yang memberikan dukungan moril yang sangat membantu dalam menghadapi sidang skripsi.
4. Ibu Dra. Christina Esti, M.M., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan hingga penulisan skripsi selesai.



5. Pihak Pemimpin PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Darmo Surabaya yang telah memberikan ijin untuk mengadakan perkuliahan dan penelitian ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi yang telah mengajar dan segenap staf Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya.
7. Bapak/Ibu Dosen penguji.
8. Untuk seluruh keluargaku dan suamiku tercinta yang telah memberikan dukungan dalam doa dan dorongan moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
9. Seluruh rekan-rekan kantor dan temanku di kampus Universitas Katolik Darma Cendika Surabaya, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang secara langsung atau tidak langsung membantu kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan semoga segala bantuan secara langsung maupun tidak langsung yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan karunia dari Allah S.W.T. Disadari bahwa skripsi ini masih dapat dikembangkan lebih jauh, oleh karena itu saran dan tanggapan serta kritik-kritik yang bersifat membangun akan diterima dengan senang hati. Sesuai dengan tujuan penyusunan, skripsi ini diajukan kepada Fakultas sebagai pengabdian kepada almamater dengan harapan semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan di dalam usaha pengembangan ilmu pengetahuan.

Surabaya, Juli 2006

Penulis,

## DAFTAR ISI

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

	Halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GRAFIK.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAKSI.....	xii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia..	6
2.1.2. Pengertian Kepuasan Kerja.....	10
2.1.2.1. Pengertian Nilai.....	11
2.1.2.2. Pengertian Sikap.....	12
2.1.2.3. Faktor-faktor Yang Mendorong Kepuasan Kerja.....	13



4.2.3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	78
4.2.4. Pengujian Hipotesis.....	80
4.2.4.1. Pengujian secara simultan (Uji F)..	80
4.2.4.2. Pengujian secara parsial (Uji t)....	81
4.2.4.3. Uji Asumsi Klasik.....	86
4.3. Pembahasan.....	89
<b>BAB V : SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Simpulan.....	92
5.2. Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	



## DAFTAR TABEL

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

	Halaman
4.1. Tanggapan Untuk Variabel <i>Empowerment</i> ( $x_1$ ).....	58
4.2. Tanggapan Untuk Variabel Ganjaran ( $x_2$ ).....	60
4.3. Tanggapan Untuk Variabel Kondisi Kerja ( $x_3$ ).....	62
4.4. Tanggapan Untuk Variabel Rekan Kerja ( $x_4$ ).....	64
4.5. Tanggapan Untuk Variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y).....	66
4.6. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Empowerment</i> ( $x_1$ ).....	70
4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Ganjaran ( $x_2$ ).....	71
4.8. Hasil Uji Validitas Variabel Kondisi Kerja ( $x_3$ ).....	72
4.9. Hasil Uji Validitas Variabel Rekan Kerja ( $x_4$ ).....	73
4.10. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y).....	74
4.11. Rekapitulasi Nilai Koefisien Regresi.....	79
4.12. Rekapitulasi Nilai Koefisien Determinasi.....	80
4.13. Analisis Varians Hubungan (ANOVA).....	81
4.14. Rekapitulasi Uji t (Secara Parsial).....	82
4.15. Rekapitulasi Hasil Multikolinearitas.....	87



## DAFTAR GRAFIK

Halaman

- |    |                                    |
|----|------------------------------------|
| 1. | Chart Regression.....              |
| 2. | Grafik Uji Normalitas.....         |
| 3. | Grafik Uji Heteroskedatisitas..... |

Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
3.1. Kurva Uji F.....	35
3.2. Kurva Uji t.....	36
4.1. Struktur Organisasi.....	43
4.2. Kurva Uji F.....	81
4.3. Kurva Uji t Variabel <i>Empowerment</i> ( $x_1$ ).....	83
4.4. Kurva Uji t Variabel Ganjaran ( $x_2$ ).....	84
4.5. Kurva Uji t Variabel Kondisi Kerja ( $x_3$ ).....	85
4.6. Kurva Uji t Variabel Rekan Kerja ( $x_4$ ).....	86
4.7. Kurva Normalitas.....	87
4.8. Kurva Heteroskedatisitas.....	88



## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

1. Kuesioner.....
2. Jawaban Responden Variabel *Empowerment* ( $x_1$ ).....
3. Jawaban Responden Variabel Ganjaran ( $x_2$ ).....
4. Jawaban Responden Variabel Kondisi Kerja ( $x_3$ ).....
5. Jawaban Responden Variabel Rekan Kerja ( $x_4$ ).....
6. Jawaban Kuesioner Untuk Variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y).....
7. Correlations Untuk Uji Validitas Variabel *Empowerment* ( $x_1$ ).....
8. Correlations Untuk Uji Validitas Variabel Ganjaran ( $x_2$ ).....
9. Correlations Untuk Uji Validitas Variabel Kondisi Kerja ( $x_3$ ).....
10. Correlations Untuk Uji Validitas Variabel Rekan Kerja ( $x_4$ ).....
11. Correlations Untuk Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y).....
12. Data Reliabilitas Variabel *Empowerment* ( $x_1$ ) Ganjil dan Genap...
13. Correlations Untuk Uji Reliabilitas Variabel *Empowerment* ( $x_1$ )...
14. Data Reliabilitas Variabel Ganjaran ( $x_2$ ) Ganjil dan Genap.....
15. Correlations Untuk Uji Reliabilitas Variabel Ganjaran ( $x_2$ ).....
16. Data Reliabilitas Variabel Kondisi Kerja ( $x_3$ ) Ganjil dan Genap...
17. Correlations Uji Reliabilitas Variabel Kondisi Kerja ( $x_3$ ).....
18. Data Reliabilitas Variabel Rekan Kerja ( $x_4$ ) Ganjil dan Genap.....
19. Correlations Untuk Uji Reliabilitas Variabel Rekan Kerja ( $x_4$ ).....



20. Data Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja Karyawan (Y) Ganjil  
dan Genap.....
21. Correlations Untuk Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Kerja  
Karyawan (Y).....
22. Data Regresi Linier Berganda.....
23. Regression.....
24. Tabel r.....
25. Tabel F.....
26. Tabel t.....



## ABSTRAKSI

Pada penulisan skripsi ini membahas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan Bagian Pendukung Operasional pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Darmo Surabaya. Berdasarkan latar belakang masalah, penulis ingin membuktikan apakah faktor-faktor kepuasan kerja karyawan bagian Pendukung Operasional berpengaruh secara simultan dan parsial pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Darmo Surabaya ? dan diantara variabel faktor-faktor kepuasan kerja karyawan manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan kerja karyawan bagian Pendukung Operasional pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Darmo Surabaya ? Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui apakah faktor-faktor kepuasan kerja karyawan bagian Pendukung Operasional berpengaruh secara simultan dan parsial pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Darmo Surabaya, dan untuk mengetahui diantara variabel faktor-faktor kepuasan kerja karyawan manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan kerja karyawan bagian Pendukung Operasional pada PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Darmo Surabaya.

Jenis penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda. Sampel 50 karyawan bagian Pendukung Operasional di PT. Bank Central Asia Tbk. Cabang Darmo Surabaya dan dilakukan pada bulan Januari 2006. Jenis data, adalah kuantitatif dan kualitatif. Sumber data menggunakan data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dengan riset kepustakaan dan lapangan. Pengolahan data dengan uji validitas, uji reliabilitas, pengujian hipotesis dengan uji F, dan uji t. Pengujian hipotesis dilakukan dengan teknik analisis data statistik program SPSS 11.0.

Hasil pembahasan uji validitas dan reliabilitas *empowerment* ( $x_1$ ), ganjaran ( $x_2$ ), kondisi kerja ( $x_3$ ), rekan kerja ( $x_4$ ) dan variabel terikat kepuasan kerja karyawan ( $Y$ ), dan kepuasan kerja karyawan ( $Y$ ) menunjukkan signifikansi dianggap valid. Variabel *empowerment* ( $x_1$ ), ganjaran ( $x_2$ ), kondisi kerja ( $x_3$ ) dan rekan kerja ( $x_4$ ) berpengaruh secara serempak terhadap kepuasan kerja karyawan ( $Y$ ), yaitu  $F_{\text{hitung}}$  (17,412) >  $F_{\text{tabel}}$  (3,19) atau signifikan (0,000) <  $\alpha$  (0,05). Variabel *empowerment* ( $x_1$ ), ganjaran ( $x_2$ ), kondisi kerja ( $x_3$ ) dan rekan kerja ( $x_4$ ) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan ( $Y$ ), yaitu nilai  $t_{\text{hitung}}$  *empowerment* ( $x_1$ ) (3,551) >  $t_{\text{tabel}}$  (2,000) atau signifikan (0,001) <  $\alpha$  (0,05), nilai  $t_{\text{hitung}}$  ganjaran ( $x_2$ ) (3,448) >  $t_{\text{tabel}}$  (2,000) atau signifikan (0,001) <  $\alpha$  (0,05), nilai  $t_{\text{hitung}}$  kondisi kerja ( $x_3$ ) (2,548) >  $t_{\text{tabel}}$  (2,000) atau signifikan (0,014) <  $\alpha$  (0,05), dan nilai  $t_{\text{hitung}}$  rekan kerja ( $x_4$ ) (7,095) >  $t_{\text{tabel}}$  (2,000) atau signifikan (0,000) <  $\alpha$  (0,05). Variabel yang berpengaruh dominan yaitu variabel rekan kerja ( $x_4$ ) karena nilai koefisien regresi 2,156 lebih besar dibandingkan nilai koefisien regresi variabel *empowerment* ( $x_1$ ) 0,911, ganjaran ( $x_2$ ) 0,772, dan kondisi kerja ( $x_3$ ) 0,511.

