



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah regresional. Penelitian regresional bertujuan mendeteksi sejauh mana variasi-variasi pada suatu faktor berpengaruh terhadap variasi-variasi pada satu atau lebih faktor lain berdasarkan koefisien regresi.

#### 3.2. Identifikasi Variabel

Identifikasi variabel dalam penulisan skripsi, sebagai berikut :

##### 3.2.1. Variabel Bebas (X)

Berdasarkan judul penelitian yang ada maka variabel bebas dalam penelitian ini adalah gaya kepemimpinan (X).

##### 3.2.2. Variabel Terikat (Y)

Sesuai dengan judul penelitian dan rumusan masalah yang ada maka variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja karyawan (Y).

#### 3.3. Definisi Operasional

Definisi konsep, yaitu uraian singkat mengenai pengertian khusus (konsep) dari variabel yang akan diteliti, sebagai berikut :

1. Gaya Kepemimpinan (X), adalah suatu proses atau praktek dalam mempengaruhi yang mana penampilan orang lain dipengaruhi oleh seorang

yang berfungsi sebagai pemimpin. Variabel yang diukur dengan indikator meliputi :

- a. Pemimpin yang eksekutif selalu memberikan perhatian pada tugas-tugas pekerjaan dan hubungan kerja pada seluruh karyawan.
- b. Pemimpin yang eksekutif akan menciptakan motivasi dalam menetapkan standar kerja yang tinggi.
- c. Pemimpin selalu bersifat ramah dan dapat memahami para karyawan.
- d. Pemimpin selalu memberikan pujian untuk kinerja yang baik.
- e. Pemimpin selalu mendengarkan pendapat karyawan.
- f. Pemimpin selalu menunjukkan suatu minat pribadi pada karyawan.
- g. Pemimpin yang mempunyai sifat pecinta pengembangan selalu memberikan perhatian yang maksimum terhadap tugas-tugas dan hubungan kerja karyawan.
- h. Pemimpin yang mempunyai sifat pecinta pengembangan selalu mengutamakan kepentingan karyawan.
- i. Pemimpin yang mempunyai sifat otokratis yang baik hati selalu melakukan pengawasan yang ketat terhadap bawahan sehingga para karyawan menjalankan tugas berdasarkan prosedur khusus.
- j. Pemimpin yang mempunyai sifat otokratis yang baik hati dalam mengawasi dan mengerjakan pekerjaan secara teliti.
- k. Pemimpin yang mempunyai sifat otoritas didepan karyawannya selalu menunjukkan kekuasaan.



1. Pemimpin yang mempunyai sifat otoritas selalu mementingkan pekerjaan yang dilaksanakan oleh dirinya sendiri maupun yang dikerjakan oleh karyawan.
2. Kepuasan kerja karyawan (Y), adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan para karyawan. Variabel yang diukur dengan indikator meliputi :
  - a. Pemimpin menciptakan sistem pengawasan yang baik.
  - b. Pemimpin memberlakukan sistem evaluasi kerja yang baik.
  - c. Pemimpin bersikap sangat bijaksana.
  - d. Pemimpin sebelum melaksanakan pekerjaannya terlebih dahulu merinci dan merencanakan pekerjaan kepada bawahan.
  - e. Pemimpin selalu menjalankan pekerjaan dengan baik tanpa membedakan jenis pekerjaan kepada bawahan.
  - f. Pemimpin yang menjabat dapat mengarahkan para karyawan semua divisi menjadi sumber daya manusia yang profesional dalam bidang pelayanan nasabah sehingga proses operasional perbankan berjalan baik.
  - g. Seluruh karyawan merasakan pelaksanaan kerja dan fungsi jabatannya mendapat perhatian dari pihak pemimpin.
  - h. Pemimpin dalam mendelegasikan pekerjaan menjalin hubungan yang sangat dekat kepada seluruh karyawan.
  - i. Pemimpin dalam menilai prestasi kerja karyawan dilakukan secara profesional berdasarkan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.



- j. Pemimpin selalu memberikan waktu untuk keperluan pribadi karyawan.

Skala pengukuran menggunakan skala interval, yaitu memberikan skor nilai pada jawaban responden dengan 5 respon kategori sangat tidak setuju sampai sangat setuju. Adapun skala interval respon tersebut menurut Singarimbun dan Effendi (1995 : 111), menyebutkan :

“Penyusunan skala likert, yaitu suatu pengukuran skala dengan lima respon kategori kesetujuan dari “sangat tidak setuju” sampai dengan “sangat setuju”, yaitu :

1. Sangat tidak setuju diberi nilai 1.
2. Tidak setuju diberi nilai 2.
3. Cukup setuju diberi nilai 3.
4. Setuju diberi nilai 4.
5. Sangat setuju diberi nilai 5”.

### 3.4. Populasi dan Sampel

Pada sub bab ini membahas 2 bagian jenis strategi penelitian, yaitu :

#### 3.4.1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah para karyawan pendukung operasional sebanyak 35 di PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Prapen Surabaya.

#### 3.4.2. Sampel

Teknik pengambilan sampel sebanyak 30 karyawan pendukung operasional dan dilakukan pada bulan Januari 2006.

### 3.5. Jenis Data dan Sumber Data

Pada penulisan skripsi memerlukan jenis dan sumber data, yaitu :

#### 3.5.1. Jenis Data

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian adalah :



1. Data kuantitatif, merupakan, hasil penelitian yang dinyatakan dalam kumpulan angka-angka (jawaban kuesioner).
2. Data kualitatif, merupakan, data-data pendekatan teoritis, gambaran umum perusahaan dan pemikiran secara logis.

### 3.5.2. Sumber Data

Adapun penggolongan pada sumber data yang digunakan untuk penyusunan penulisan skripsi ini, sebagai berikut :

1. Data primer, adalah data yang diperoleh dan dicatat secara langsung dari sumber atau obyek penelitian di PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Prapen Surabaya.
2. Data sekunder, adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari obyek penelitian yang didapat yaitu literatur-literatur yang berkaitan dengan tema skripsi.

### 3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data diadakan di PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Prapen Surabaya dengan menggunakan metode, sebagai berikut :

1. Riset kepustakaan, adalah cara mengumpulkan data berdasarkan pada teori yang penulis peroleh dari literatur yang ada hubungannya, dengan permasalahan yang disajikan.
2. Riset lapangan, adalah cara mengumpulkan data dengan cara mengadakan pengamatan dan pencatatan secara langsung ke obyek penelitian sesuai dengan permasalahan yang disajikan, sebagai berikut :



a. Observasi.

Teknik pengumpulan data dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang akan diteliti, hal ini sangat membantu dalam suatu kegiatan pengumpulan, pengolahan penyajian dan analisis data yang dilakukan dengan metode ilmiah yang hasilnya dapat memberikan suatu kesimpulan yang berguna bagi semua pihak.

b. Dokumentasi.

Pengumpulan data dengan jalan mencatat data yang diperlukan dari perusahaan.

c. Kuesioner.

Pengumpulan data melalui daftar pertanyaan tentang indikator-indikator yang akan diteliti dalam penelitian ini.

### 3.7. Teknik Pengolahan Data

Adapun proses pengolahan data ditempuh, sebagai berikut :

1. Coding.

Kuesioner yang dijawab oleh responden diolah dengan menyusun dan menjumlah sesuai dengan urutan nilai skor yang dibuat.

2. Editing, yaitu memperbaiki dan menyempurnakan data yang telah diperoleh dari perusahaan.

3. Tabulasi.

Dari data-data yang terpilih di atas, maka ditabulasikan berdasarkan klasifikasi data, guna memudahkan proses analisis dan pencarian hubungan untuk menentukan pemecahan masalah.



### 3.8. Teknik Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Teknik pengujian validitas dan reliabilitas dikemukakan, sebagai berikut :

#### 3.8.1. Teknik Pengujian Validitas

Menurut Sugiyono (2004 : 109) “Pengujian validitas adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang harus diukur”. Teknik pengujian validitas bertujuan untuk menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah angket, apakah isi dari butir pertanyaan tersebut telah valid (sahih). Teknik pengujian validitas digunakan dengan Uji Korelasi Produk Momen Pearson melalui program SPSS 11.0.

#### 3.8.2. Teknik Pengujian Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2004 : 126) “Pengujian reliabilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan *Alpha Cronbach*”. Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah angket, apakah isi dari butir pertanyaan tersebut telah reliabel (andal), dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach*.

### 3.9. Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Pada analisis ini, dikemukakan 2 teknik yaitu sebagai berikut :

#### 3.9.1. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dengan menggunakan analisis linier berganda yang diolah dengan bantuan alat komputer melalui program SPSS 11.0.

Ada beberapa teknik analisis data, sebagai berikut :



### 1. Analisis Regresi linier berganda

Menurut Dajan (1986 : 399), model analisis regresi linier berganda adalah

$$y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2.$$

Keterangan :

$y$  = Kepuasan kerja karyawan

$x_1$  = Gaya kepemimpinan

$x_2$  = Kedisiplinan

$\beta_1, \beta_2$  = Koefisien regresi

$\beta_0$  = Konstanta (*intercept*)

### 2. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi merupakan untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat, perlu untuk diketahui nilai  $R^2$  (koefisien determinasi) menggunakan rumus :

$$R^2 = \frac{JKR}{JKT} \quad (\text{Sudjana, 1990 : 101})$$

di mana : JKR = Jumlah kuadrat regresi.

JKT = Jumlah kuadrat total.

Karakteristik utama dari  $R^2$  adalah :

1. Tidak mempunyai nilai negatif.
2. Nilai berkisar antara 0 dan 1 atau  $0 \leq R^2 \leq 1$ .

### 3.9.2. Teknik Pengujian Hipotesis

Teknik pengujian hipotesis dikemukakan 2 pengujian, sebagai berikut :



## 1. Uji F

Dilakukan pengujian uji F, adalah untuk mengetahui ada pengaruh secara keseluruhan variabel  $x_1$ , dan  $x_2$  terhadap Y. Adapun prosedur pengujian uji F, sebagai berikut :

- $H_0 : \beta_1 = 0$  ( $x_1, x_2$  secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap Y)  
 $H_1 : \beta_1 \neq 0$  ( $x_1, x_2$  secara bersama-sama berpengaruh terhadap Y)
- Dalam penelitian ini digunakan  $\alpha = 0,05$  dengan derajat bebas ( $n - k - 1$ ), yaitu  $n$  = jumlah pengamatan dan  $k$  = jumlah variabel.
- Dengan  $F_{hitung}$  sebesar :

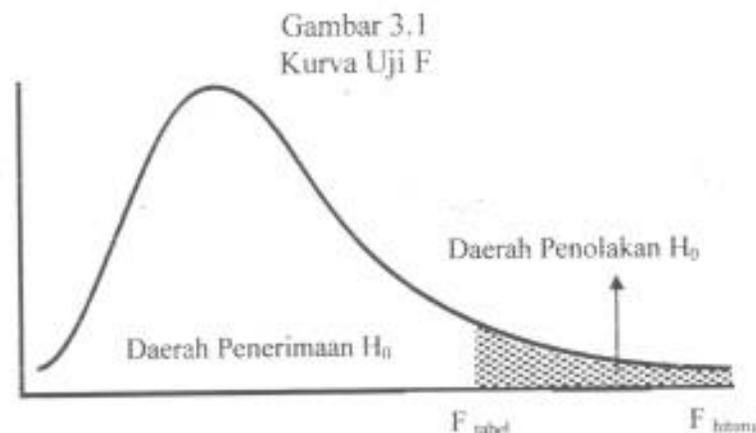
$$F_{hitung} = \frac{\text{RegESS}}{\text{ResSS}} \dots \dots \dots (\text{Syahri Alhusin; 2003 : 124})$$

di mana :

RegSS (*regression sum of square*) = jumlah kuadrat regresi.

ResSS (*residual sum of square*) = jumlah kuadrat kesalahan pengganggu.

- Kurva pengujian uji F, sebagai berikut :



Sumber : Supranto, J., *Statistik : Teori dan Aplikasi*, Edisi Keenam, Jilid 2, Erlangga, Jakarta, 2001, hal. 135.



$H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$ .

$H_1$  diterima jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ .

## 2. Uji t

Dilakukan uji t, adalah untuk mengetahui ada pengaruh secara individu variabel bebas. Adapun prosedur pengujian uji t, sebagai berikut :

$H_0 : \beta_1 = 0$  (tidak ada pengaruh).

$H_1 : \beta_1 \neq 0$  (ada pengaruh).

$$t_{hitung} = \frac{\beta_i}{Se(\beta_i)} \quad (\text{Supranto; 1997 : 120})$$

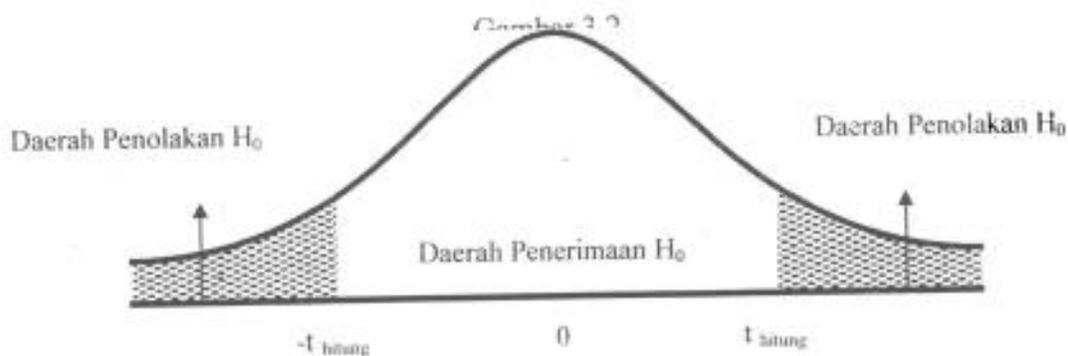
dengan derajat kebebasan sebesar  $n - k - 1$

Keterangan :

$\beta_i$  = Koefisien regresi       $n$  = Jumlah sampel

$Se$  = Standar error       $k$  = Parameter regresi

Daerah kritis  $H_0$  melalui kurva distribusi t, sebagai berikut :



Sumber : Syahri Alhusin, 2003, *Aplikasi Statistik Praktis Dengan SPSS 10 for Windows*, Edisi Revisi, Cetakan Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta, hal. 190.



Syarat :

- a. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, yang berarti ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.
- b. Apabila  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, yang berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas dengan variabel terikat.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Pada asumsi klasik dikemukakan 4 uji asumsi klasik sebagai berikut :

#### a. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Alhusin (2003 : 221), mengemukakan :

“Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut uji heteroskedastisitas”.

#### b. Uji Normalitas

Menurut Alhusin (2003 : 223) “Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel *independent*, variabel *dependent* atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak”. Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tersebut memenuhi asumsi normalitas. Dan jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### c. Uji Otokorelasi

Uji otokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$



(sebelumnya), di mana pengujian otokorelasi data dideteksi dari besarnya nilai Durbin Watson. Untuk menguji ada tidaknya otokorelasi digunakan pengujian dengan rumus :

$$d_w = \sum \frac{(e_t - e_{t-1})^2}{e_t^2} \quad (\text{Alhusin, 2003 : 220})$$

Prosedur pengujian :

1. Menentukan formulasi hipotesis.

$H_0$  : tidak ada otokorelasi.

$H_1$  : ada otokorelasi positif/negatif.

2. Menentukan kriteria pengujian :

$H_0$  diterima jika  $d_w > d_u$ .

$H_0$  ditolak jika  $d_w < d_i$ .

di mana :  $d_w$  = nilai Durbin-Watson.

di dan  $d_u$  = nilai d tabel yang ditentukan dengan n dan k tertentu dan

$$\alpha = 0,05$$

Petunjuk dasar pengambilan keputusan ada tidaknya otokorelasi, yaitu :

1. Angka  $d_w$  di bawah -2 berarti ada otokorelasi positif.
2. Angka  $d_w$  di antara -2 sampai +2 berarti tidak otokorelasi.
3. Angka  $d_w$  di atas +2 berarti ada otokorelasi negatif.





## BAB IV

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Gambaran Umum Perusahaan

Dalam gambaran umum obyek penelitian berisikan gambaran secara singkat tetapi padat dan akurat serta konsisten mengenai obyek yang diteliti. Ada 4 hal gambaran umum obyek penelitian sebagai berikut :

##### 4.1.1. Sejarah Singkat Bank Central Asia

Bank Central Asia yang juga dikenal dengan nama BCA didirikan pada tanggal 21 Pebruari 1957 di pusat perniagaan Jakarta dengan nama Bank Central Asia NV. Sejak pertama kali didirikan Bank Central Asia terus berkembang secara signifikan sehingga pada tahun 1977, Bank Central Asia telah menyanggah predikat sebagai Bank Devisa.

Kemajuan Bank Central Asia terlihat pula dari total asset yang selalu meningkat dari Rp. 36,10 triliun di tahun 1996 menjadi Rp.53,36 triliun pada akhir Desember 1997. Walaupun pada tahun 1998 total asset Bank Central Asia sempat turun saat terjadi rush namun pada posisi akhir Desember 1998 berhasil melewati posisi Desember 1997 sehingga menjadi Rp. 67,93 triliun, kemudian menjadi Rp. 96,45 triliun pada Desember 1999, dan pada akhir Desember 2002 telah mencapai Rp. 117.305 triliun.

Kepercayaan masyarakat untuk menyimpan dana pada Bank Central Asia merupakan salah satu asset terpenting yang dimiliki oleh Bank Central Asia. Bank Central Asia tumbuh menjadi Bank Retail/Consumer terbesar di Indonesia.

Ini dibuktikan dengan besarnya jumlah nasabah Bank Central Asia yang per Desember 2002 mencapai 6,847 juta rekening.

Kinerja yang mengesankan tersebut, mengantarkan Bank Central Asia berhasil keluar dari BPPN pada April 2000 sehingga kini statusnya bukan sebagai Bank Take Over (BTO) lagi. Kinerja ini menjadi dasar bagi Bank Central Asia untuk mengambil langkah strategis dengan melakukan *go public* di pasar modal. BPPN pada bulan Mei 2000 melalui initial public offering mendivestasikan 22,5% dari seluruh saham Bank Central Asia sehingga kepemilikannya atas Bank Central Asia berkurang menjadi 70,3%. Sejak itu, Bank Central Asia menjadi perusahaan publik. Tahun 2001, BPPN melalui *public offering* ke dua mendivestasikan 588.800.000 lembar sahamnya yang merupakan 10% dari seluruh saham Bank Central Asia sehingga kepemilikan BPPN atas Bank Central Asia menjadi 60,3%. Selanjutnya BPPN mendivestasikan 51% dari seluruh saham Bank Central Asia melalui strategic private placement yang dimenangkan oleh Farindo Investments (Mauritius) Limited pada tahun 2002.

Bank Central Asia senantiasa mengupayakan terjadinya keseimbangan antara keuntungan yang diperoleh dengan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Dengan selalu menjaga kepercayaan nasabah, Bank Central Asia siap menghadapi era globalisasi. Pusat dari kegiatan BCA di Jakarta untuk mengembangkan bisnis perbankan dalam pelayanan terhadap masyarakat dan dapat menguasai pasar, maka dibukalah cabang-cabang utama dan cabang pembantu guna membantu masyarakat dalam mengadakan hubungan dagangnya melalui cabang-cabang BCA pada lokasi yang terdekat. Salah satunya dengan



dibukanya Kantor Cabang Pembantu Prapen pada tanggal 29 April 1996 dengan lokasi di jalan Prapen 105 Surabaya.

#### 4.1.2. Misi Bank Central Asia

Dengan menerapkan manajemen profesional, Bank Central Asia turut menunjang pembangunan ekonomi Indonesia, memberikan jasa perbankan yang beragam dan berkualitas tinggi, khususnya kepada nasabah ritel dan komersial melalui jaringan kantor cabang yang tersebar luas serta mencapai *return on assets* di atas rata-rata industri perbankan nasional.

Dalam rangka mewujudkan cita-cita tersebut, Bank Central Asia menerapkan tiga strategi bisnis yang menjadi pilar dalam membangun sebuah bank yang sehat, terpercaya, dan sukses secara komersial. Ketiga pilar tersebut, adalah :

1. Memperkokoh posisi sebagai bank transaksi yang menjadi pilihan nasabah.
2. Meningkatkan peran intermediasi keuangan.
3. Mengembangkan Bank Central Asia sebagai lembaga keuangan terkemuka.

#### 4.1.3. Struktur Organisasi Bank Central Asia

Sebagai salah satu perusahaan berkembang di Indonesia PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Prapen Surabaya memiliki struktur organisasi dan manajemen perusahaan yang khusus, agar dapat menjalankan usahanya secara proaktif dan efisien. Organisasi, adalah alat untuk mencapai suatu tujuan dasar kerjasama, yang mempunyai bentuk atau susunan yang secara jelas dan formil merumuskan bidang tugas tiap-tiap unsur serta menegaskan hubungan antara yang satu dan yang lain dalam organisasi. Untuk itu dilakukan pembagian pada tiap-tiap bagian perusahaan.



Adapun struktur organisasi PT. Bank Central Asia Tbk. Surabaya dapat dilihat pada gambar 4.1 sebagai berikut :



Sumber data : PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Prapen Surabaya.

Pembagian tugas dari masing-masing bagian pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Prapen Surabaya, secara garis besarnya dapat diuraikan :

### 1. Pimpinan Cabang Pembantu.

Tugas dan tanggungjawab, adalah melakukan fungsi manajerial, monitoring dan koordinasi secara aktif atas seluruh jalannya kegiatan di Kantor Cabang Pembantu agar dapat dicapai efektivitas dan produktivitas yang optimal.

### 2. Head Teller.

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu memonitor secara aktif dan melakukan pengarahan langsung sesuai wewenangnya atas seluruh jalannya transaksi yang ditangani *Teller*, dan mengkoordinasikan kegiatan di *front office* yang berhubungan dengan *back office*.

### 3. Teller.

Tugas dan tanggungjawabnya, adalah memberikan jasa layanan transaksi baik yang bersifat transaksi tunai maupun non tunai kepada nasabah.



#### 4. Kabag.

Tugasnya, adalah bertanggungjawab ke Pimpinan dan membawahi staf administrasi, *customer service officer* (CSO) dan khasanah.

#### 5. *Customer Service Officer* (CSO).

Tugas dan tanggungjawabnya, yaitu memberikan layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, "*cross selling*" dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul.

#### 6. Back Office (BO).

Tugasnya, adalah menangani *teller* kliring, pemindahbukuan, dan inkaso.

#### 7. Khasanah.

Tugasnya, adalah menangani setoran uang dari *teller*, dan bertanggungjawab ke Kepala Bagian.

#### 4.1.4. Keunggulan-keunggulan Bank Central Asia

Komitmen yang kuat dari manajemen Bank Central Asia untuk melakukan inovasi tiada henti telah membuahkan hasil yang menggembarakan. Kini, Bank Central Asia, sudah diakui sebagai bank yang memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, khususnya nasabah, dan menjadi salah satu bank pilihan untuk transaksi perbankan.

Hal tersebut dapat terwujud dengan dukungan beberapa keunggulan yang dimiliki oleh Bank Central Asia, yaitu jaringan yang luas, penerapan teknologi perbankan, produk dan layanan yang inovatif dan beragam, Sumber Daya Manusia yang profesional, dan kepedulian terhadap lingkungan.



## 1. Jaringan Yang Luas

Bank Central Asia merupakan salah satu bank dengan delivery channel paling beragam. Terdiri dari kantor cabang, ATM, kartu kredit, debit, tunai, internet banking, dan mobile banking sehingga memberi keleluasaan dan alternatif yang luas bagi setiap nasabah untuk memilih cara yang paling sesuai dengan kebutuhan mereka masing-masing. Per Desember 2002 Bank Central Asia telah memiliki 779 Kantor Cabang di seluruh Indonesia yang tersebar di 151 kota di 29 propinsi, 1 kantor cabang dan 2 kantor perwakilan di luar negeri yakni di Nassau, Hong Kong, dan Singapura.

Bank Central Asia bekerja sama dengan 1.561 bank koresponden di 91 negara. Jaringan luas ini memudahkan nasabah Bank Central Asia dalam melakukan transaksi perbankan dengan rekanan bisnis di seluruh dunia. Dengan 2.340 ATM Bank Central Asia (per Desember 2002) yang tersebar di seluruh Indonesia memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi seperti penarikan uang tunai dan pembayaran berbagai tagihan selama 24 jam sehari 7 hari seminggu sampai akhir 2002 telah terdapat 5.688.000 pemegang kartu ATM Bank Central Asia.

Selain cabang dan ATM, Bank Central Asia memiliki jaringan Debit yang terluas di Indonesia, dengan 9.792 Merchant, dan 20.429 terminal EDC per 31 Desember 2002. Bank Central Asia juga memiliki jaringan tunai, dengan 41 merchant yang menerima pengambilan uang tunai dari nasabah Bank Central Asia sambil berbelanja dengan jumlah EDC 4.182 buah. Di samping jaringan cabang, ATM, Debit, dan Tunai, per Desember 2002 BCA



memiliki jaringan kartu kredit di 24.842 merchant dengan 586.740 pemegang kartu kredit Bank Central Asia. Untuk melengkapi berbagai kemudahan kepada nasabah, tahun 2001 Bank Central Asia meluncurkan layanan internet banking klikBCA, disusul dengan Mobile Banking m-BCA.

## 2. Teknologi dan Sistem Informasi Yang Tepat Guna

Penggunaan teknologi canggih dan tepat guna merupakan kebutuhan untuk menunjang jaringan Bank Central Asia yang tersebar luas dan sarana pendukung untuk pengembangan produk. Itu semua merupakan komitmen Bank Central Asia untuk memberikan layanan yang nyaman bagi nasabah.

Pada tahun 1991, Bank Central Asia telah menggunakan *Very Small Aperture Terminal* (VSAT) untuk memudahkan komunikasi antarkantor cabang Bank Central Asia. Sistem komunikasi eksklusif melalui satelit tersebut memungkinkan kantor cabang BCA on-line. Sejak tahun 1992 komunikasi antar kantor cabang Bank Central Asia di Indonesia dan kantor pusat beserta seluruh jaringan ATM BCA telah dapat dilakukan langsung melalui satelit palapa. Pada tahun 2000, penggunaan sarana sistem telekomunikasi VSAT yang berbasis satelit untuk mendukung sistem terpusat di Bank BCA juga terus dikembangkan baik dari jumlah lokasi maupun jenis teknologinya. Di samping itu, dilakukan uji coba secara VSAT broadband untuk meningkatkan kapasitas dan kecepatan online dan pengiriman laporan. Sarana ini digunakan pula untuk menyediakan fasilitas internet/intranet bagi seluruh kantor cabang Bank Central Asia.

Seiring dengan meningkatnya intensitas transaksi internasional, Bank Central Asia menerapkan Society of Worldwide Interbank Financial



Telecommunication (SWIFT) untuk mendukung terselenggaranya transaksi internasional yang cepat dan akurat. Tahun 1993 Bank Central Asia mulai menerapkan sistem sentralisasi dengan mengimplementasikan Sistem Pembukuan Terpadu (*Consolidated General Ledger*) disusul dengan implementasi Sistem Perbankan Terpadu (*Integrated Banking Sistem*) pada tahun 1994. Pada pergantian milenium, berkat kesiapan mengatasi masalah komputerisasi tahun 2000 atau MKT 2000 (*Y2K Readiness*), semua sistem informasi Bank Central Asia baik perangkat keras maupun piranti lunak telah berhasil melewati tahun 2000 dengan sukses.

Sejak tahun 2000 Bank Central Asia menerapkan sistem IT *Security Policy* yang menjadi dasar kebijakan serta prosedur untuk pengamanan dan integritas data/informasi Bank BCA. Masih di tahun yang sama, untuk meningkatkan sistem operasional, BCA menggunakan komputer *mainframe* IBM-X37 dengan kemampuan proses yang sangat besar dan pemakaian sarana penyimpanan data Storage Enterprise Network HDS-77000E.

Untuk meningkatkan *fault tolerance* pada komputer tandem yang menangani 1,2 juta transaksi elektronik per hari, pada tahun 2002, Bank Central Asia memasang tandem kedua untuk meningkatkan fleksibilitas dalam merawat dan mem-backup komputer tandem pertama. Pemasangan tandem kedua membantu mengurangi kemungkinan *down time* pada jaringan transaksi.

Pada tahun 2002 Bank Central Asia mengaplikasikan pinpad untuk transaksi di *counter* sedangkan untuk UKM, Bank Central Asia mengembangkan layanan internet banking, khusus untuk memenuhi kebutuhan bisnis yang mengandalkan



*Virtual Private Network (VPN)*. VPN melindungi lalu lintas komunikasi antara komputer nasabah dan Bank Central Asia sebagai host.

### 3. Produk Bank Central Asia

Secara keseluruhan, produk dan layanan PT. Bank Central Asia Tbk. yaitu :

#### a. Savings, meliputi :

##### 1) Rekening tabungan.

Simpanan pihak ketiga atau nasabah kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut ketentuan atau syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu, tabungannya berbentuk buku.

##### 2) Rekening Tapres.

Simpanan pihak ketiga atau nasabah kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut ketentuan atau syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu. Tabungannya berbentuk kartu, setiap bulannya menerima rekening koran.

##### 3) Rekening giro.

Simpanan pihak ketiga atau nasabah kepada bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, surat perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan.

##### 4) Deposito berjangka, adalah deposito yang diterbitkan atas unjuk dan dapat dipindahtangankan atau diperjualbelikan, serta dapat dijadikan sebagai jaminan bagi permohonan kredit.



- 5) Sertifikat deposito, adalah deposito yang diterbitkan atas unjuk dan dapat dipindahtangankan atau diperjualbelikan, serta dapat dijadikan sebagai jaminan bagi permohonan kredit.

b. Perbankan Elektronik, meliputi :

1) ATM BCA.

Fasilitas yang diberikan kepada nasabah rekening tabungan dan rekening pribadi untuk melakukan transaksi perbankan dengan kartu ATM Paspor BCA di mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri).

2) Debit BCA.

- a) Kartu yang dapat digunakan untuk membayar barang atau jasa di toko-toko yang menerima pembayaran dengan kartu ATM.  
b) Rekening pemegang kartu langsung dipotong saat transaksi disetujui

3) Tunai BCA.

Fasilitas yang diberikan kepada pemegang kartu ATM Paspor BCA untuk melakukan penarikan tunai dari Merchant.

4) Internet Banking Klik BCA.

Fasilitas yang diberikan kepada pemegang kartu ATM Paspor BCA untuk melakukan transaksi perbankan non cash dari melalui situs web. [www.klikbca.com](http://www.klikbca.com). Merchant berpartisipasi dalam layanan tunai BCA.

5) Mobile Banking m-BCA.

Fasilitas perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi baik *financial* maupun non *financial* melalui *handphone*/telepon selular.



## 6) BCA Link.

Produk perbankan elektronis guna membantu pelanggan korporasi dalam mengelola keuangan mereka melalui komputer personal.

## 7) BCA by Phone.

Sarana untuk meningkatkan layanan dan kemudahan bagi nasabah BCA untuk memperoleh informasi suku bunga, rekening giro dan tapres dan kartu kredit melalui pesawat telepon bukan sistem pulsa.

## c. Kartu Kredit, meliputi :

## 1) BCA Card.

Kartu kredit yang dikeluarkan oleh BCA yang memiliki jaringan luas di seluruh Indonesia dengan jasa-jasanya yang diberikan oleh bank.

## 2) BCA MasterCard.

Kartu MasterCard/Cirrus yang diterbitkan oleh bank lokal yang ada di Indonesia maupun Bank Luar Negeri juga sudah dapat melakukan transaksi di ATM BCA.

## 3) BCA Visa.

Kartu Visa/Plus yang diterbitkan oleh Bank Lokal yang ada di Indonesia sudah dapat melakukan transaksi di ATM BCA.

## 4) JCB, yaitu kartu kredit dari Japan Card Beureau yang diterbitkan BCA.

## d. Layanan Transaksi Perbankan, meliputi :

## 1) Safe Deposit Box.

BCA safe deposit untuk menyimpan benda-benda berharga dan menjamin keamanan barang berharga nasabah.



## 2) Pengiriman Uang.

Layanan kiriman uang dalam valuta asing yang ditujukan kepada pihak penerima yang berdomisili baik di dalam maupun di luar negeri. Produk yang ditawarkan oleh BCA Remittance meliputi kiriman uang dengan sarana *telegraphic transfer (TT/wire transfer)* maupun sarana *demand draft (bankdraft)*.

## 3) Inkaso dan Kliring.

Inkaso, yaitu jasa penagihan kepada nasabah atas warkat-warkat kliring yang dimilikinya termasuk warkat-warkat yang diterbitkan oleh bank yang berada di luar wilayah kliring bank yang memberikan jasa penagihan. Kliring, yaitu cara penyelesaian utang piutang antara bank-bank peserta kliring dalam bentuk warkat atau surat-surat berharga di suatu wilayah kliring di mana bank Indonesia sebagai tempat pertemuan antara bank-bank peserta.

## 4) Mata Uang Asing.

Terdiri dari 12 mata uang, meliputi : Australian Dollar (AUD), Canadian Dollar (CAD), Swiss Franc (CHF), Danish Krone (DKK), Euro (EUR), Great Britain Poundsterling (GBP), Hongkong Dollar (HKD), Japanese Yen (JPY), Saudi Arabian Riyal (SAR), Swedish Krona (SEK), Singapore Dollar (SGD), dan United States Dollar (USD).

## 5) Travellers Cheque.

Suatu warkat yang diterbitkan oleh bank atau lembaga keuangan bukan bank dalam bentuk pecahan nominal mata uang tertentu sebagai



alat pembayaran atau pengganti uang tunai, yang biasanya digunakan orang yang akan melakukan perjalanan, hingga dikenal dengan nama cek perjalanan.

e. Fasilitas Kredit.

1) KPPR.

Pinjaman yang ditujukan untuk membiayai pembelian dan perbaikan rumah tinggal untuk dimiliki/ditempati sendiri. KPR BCA diberikan kepada perorangan maupun karyawan perusahaan yang memenuhi persyaratan dan mampu membayar dengan cara mengangsur.

2) Kredit Kendaraan Bermotor.

Pinjaman ditujukan untuk pembelian kendaraan bermotor yang diberikan kepada perorangan atau karyawan perusahaan yang memenuhi persyaratan dan mempunyai kemampuan membayar dengan cara mengangsur.

3) Kredit Modal Kerja.

Pinjaman untuk nasabah yang membutuhkan sumber dana tambahan untuk meningkatkan produksi yang cepat, mudah, dan murah.

4) Kredit Berjangka (*Revolving*).

Pinjaman jangka pendek yang memberikan keleluasaan penarikan dan pelunasannya karena dapat dilakukan bertahap sesuai kebutuhan anda.

5) Kredit Angsuran.

Pinjaman untuk membiayai pembelian barang-barang modal dan/atau tambahan modal kerja dalam rangka peremajaan, perluasan, peningkatan



kapasitas usaha anda, atau pendirian unit usaha baru. Pengembalian uang dapat diangsur dalam jangka waktu pendek maupun menengah.

6) Kredit Ekspor.

Pinjaman khusus jangka pendek bagi eksportir atau pemasok untuk membiayai kegiatan pra ekspor.

7) *Trust Receipt*.

Pinjaman jangka pendek untuk penebusan dokumen-dokumen impor setelah semua kewajiban-kewajiban pembayaran Bea Masuk terhadap Pabean dipenuhi.

8) Kredit Investasi.

Pinjaman khusus untuk pembelian barang-barang modal dengan dana Two Step Loan dari Bank Indonesia. Pengembalian pinjaman ini dapat diangsur dalam jangka waktu menengah atau panjang.

9) Kredit Sindikasi.

Fasilitas kredit yang diberikan bank kepada debitur (biasanya nasabah korporasi/perusahaan) secara bersama-sama dengan bank-bank lain berdasarkan kesepakatan bersama atas beberapa ketentuan, seperti porsi volume kredit masing-masing bank, tingkat suku bunga, porsi jaminan (agunan) masing-masing bank, wanprestasi oleh debitur, berbagai fee, dan lain-lain. Kredit sindikasi biasanya diberikan bank karena kekurangan dana (jika dibiayai sendiri) atau menghindari terjadinya pelanggaran atas batas maksimum pemberian kredit (BMPK).



f. Fasilitas Ekspor-Import.

1) Letter of Credit (L/C).

Merupakan janji bayar dari Bank Pembuka kepada pihak Eksportir sepanjang mampu menyerahkan dokumen yang sesuai dengan syarat dan kondisi L/C.

2) Negosiasi.

Merupakan pembayaran di muka kepada eksportir melalui pengambilalihan dokumen ekspor atas dasar L/C.

3) Diskonto.

Apabila memiliki tagihan atas L/C ekspor berjangka yang sudah diterima (*accepted*) Bank pembuka L/C, dimungkinkan untuk menarik pembayaran terlebih dahulu dengan menjual tagihan kepada BCA.

4) *Documentary Collections*.

Selain L/C, nasabah dapat melakukan transaksi ekspor impor dengan menggunakan instrumen pembayaran *documentary collections*.

g. Bank Garansi.

1) Bid Bond.

Garansi diterbitkan untuk memenuhi prasyarat mengikuti tender/lelang.

2) Payment Bond.

Garansi diterbitkan menjamin pembayaran nasabah kepada pihak ketiga.

3) Advance Payment Bond.

Garansi diterbitkan untuk menjamin pelaksanaan suatu pekerjaan nasabah yang telah dibayar terlebih dahulu oleh pihak ketiga.



#### 4) Performance Bond.

Garansi yang diterbitkan untuk menjamin pelaksanaan suatu proyek, umumnya proyek konstruksi, milik pihak ketiga.

#### 5) Pusat Pengelolaan Pembebasan dan Pengembalian Bea Masuk (P4BM).

Garansi yang diterbitkan khusus untuk menjamin pembayaran oleh nasabah kepada P4BM atas Bea Masuk, Bea Masuk Tambahan dan PPN terhadap barang dan bahan jasa impor yang ditangguhkan pembayarannya.

#### h. Fasilitas Valuta Asing.

1) Forward, adalah transaksi penjualan/pembelian valuta asing dalam jumlah dan harga tertentu dengan penyerahan dan penerimaan dana dilaksanakan lebih dari 2 hari kerja sejak tanggal transaksi.

#### 2) Swap.

Transaksi gabungan jual beli antara 2 jenis mata uang dalam jumlah dan harga tertentu melalui pembelian tunai (SPOT) dan penjualan kembali secara berjangka (FORWARD) atau penjualan tunai (SPOT) dan pembelian kembali secara berjangka (FORWARD).

### 4. SDM Yang Profesional

Untuk mengelola berbagai asset tersebut Bank Central Asia juga mendidik dan melatih Sumber Daya Manusia secara terus menerus, baik di dalam maupun luar negeri, sehingga mampu beradaptasi dengan lingkungan perbankan Indonesia dan dunia yang terus berubah serta mampu mengantisipasi masa depan secara lebih baik.



Per Desember 2002, sejumlah 21.599 karyawan Bank Central Asia yang professional di bidangnya masing-masing, siap melayani nasabah di seluruh Indonesia dengan salah satu motonya yakni “Sigap Menarik Antusias Ramah Teliti (SMART)”. Bank Central Asia telah melakukan implementasi modul SAP Human Resources yang akan mempermudah pengembangan SDM dan mengurangi proses manual.

## 4.2. Deskripsi Hasil Penelitian

Pada deskripsi hasil penelitian akan dibahas tanggapan-tanggapan responden.

### 4.2.1. Tanggapan-tanggapan Responden

Tanggapan-tanggapan responden meliputi variabel bebas gaya kepemimpinan (X) dan variabel terikat kepuasan kerja karyawan (Y) ke dalam nilai prosentase sebagai berikut :

#### 1. Tanggapan Responden Tentang Variabel Gaya kepemimpinan (X)

Gaya kepemimpinan, adalah suatu proses atau praktek dalam mempengaruhi yang mana penampilan orang lain dipengaruhi oleh seorang yang berfungsi sebagai pemimpin.

Untuk jelasnya, dapat dilihat tabel 4.1 tentang tanggapan responden tentang gaya kepemimpinan (X) dalam bentuk prosentase yaitu :



Tabel 4.1  
TANGGAPAN RESPONDEN VARIABEL GAYA KEPEMIMPINAN (X)

Pernyataan	Pengukuran Jawaban									
	Yang Menjawab Sangat Setuju	%	Yang Menjawab Setuju	%	Yang Menjawab Cukup Setuju	%	Yang Menjawab Tidak Setuju	%	Yang Menjawab Sangat Tidak Setuju	%
1	4	13	7	23	15	50	4	13	0	0
2	2	6,7	5	17	22	73	1	3	0	0
3	3	10	6	20	14	47	7	23	0	0
4	2	6,7	8	27	17	57	3	10	0	0
5	2	6,7	7	23	20	67	1	3	0	0
6	3	10	2	6,7	18	60	7	23	0	0
7	2	6,7	5	17	22	73	1	3	0	0
8	4	13	4	13	22	73	0	0	0	0
9	2	6,7	6	20	22	73	0	0	0	0
10	2	6,7	6	20	21	70	1	3	0	0
11	2	6,7	6	20	21	70	1	3	0	0
12	16	53	6	20	8	27	0	0	0	0

Sumber : data lampiran 2 jawaban responden.

Berdasarkan pada tabel 4.1 di atas, dapat dianalisis bahwa :

- Pada pertanyaan 1, yaitu Pemimpin yang eksekutif selalu memberikan perhatian pada tugas-tugas pekerjaan dan hubungan kerja pada seluruh karyawan, pada pertanyaan ini terdapat 4 atau 13% responden yang menjawab sangat setuju, 7 atau 23% yang menjawab setuju, 15 atau 50% yang menjawab ragu-ragu, 4 atau 13% yang menjawab tidak setuju, dan tidak ada atau 0% yang menjawab sangat tidak setuju.
- Pada pertanyaan 2, yaitu Pemimpin yang eksekutif akan menciptakan motivasi dalam menetapkan standar kerja yang tinggi, pada pertanyaan ini terdapat 2 atau 6,7% responden yang menjawab sangat setuju, 5 atau 17% yang menjawab setuju, 22 atau 73% yang menjawab ragu-ragu, 1 atau 3,3% yang menjawab tidak setuju, dan tidak ada atau 0% yang menjawab sangat tidak setuju.



- c. Pada pertanyaan 3, yaitu Pemimpin selalu bersifat ramah dan dapat memahami para karyawan, pada pertanyaan ini terdapat 3 atau 10% responden yang menjawab sangat setuju, 6 atau 20% yang menjawab setuju, 14 atau 47% yang menjawab ragu-ragu, 7 atau 23% yang menjawab tidak setuju, dan tidak ada atau 0% yang menjawab sangat tidak setuju.
- d. Pada pertanyaan 4, yaitu Pemimpin selalu memberikan pujian untuk kinerja yang baik. pada pertanyaan ini terdapat 2 atau 6,7% responden yang menjawab sangat setuju, 8 atau 27% yang menjawab setuju, 17 atau 57% yang menjawab ragu-ragu, 3 atau 10% yang menjawab tidak setuju, dan tidak ada atau 0% yang menjawab sangat tidak setuju.
- e. Pada pertanyaan 5, yaitu Pemimpin selalu mendengarkan pendapat karyawan, pada pertanyaan ini terdapat 2 atau 6,7% responden yang menjawab sangat setuju, 7 atau 23% yang menjawab setuju, 20 atau 67 yang menjawab ragu-ragu, 1 atau 3,3% yang menjawab tidak setuju, dan tidak ada atau 0% yang menjawab sangat tidak setuju.
- f. Pada pertanyaan 6, yaitu Pemimpin selalu menunjukkan suatu minat pribadi pada karyawan, pada pertanyaan ini terdapat 3 atau 10% responden yang menjawab sangat setuju, 2 atau 6,7% yang menjawab setuju, 18 atau 60 yang menjawab ragu-ragu, 7 atau 23% yang menjawab tidak setuju, dan tidak ada atau 0% yang menjawab sangat tidak setuju.
- g. Pada pertanyaan 7, yaitu Pemimpin yang mempunyai sifat pecinta pengembangan selalu memberikan perhatian yang maksimum terhadap tugas-tugas dan hubungan kerja karyawan, pada pertanyaan ini terdapat 2



atau 6,7% responden yang menjawab sangat setuju, 5 atau 17% yang menjawab setuju, 22 atau 73% yang menjawab ragu-ragu, 1 atau 3,3% yang menjawab tidak setuju, dan tidak ada atau 0% yang menjawab sangat tidak setuju.

- h. Pada pertanyaan 8, yaitu Pemimpin yang mempunyai sifat pecinta pengembangan selalu mengutamakan kepentingan karyawan, pada pertanyaan ini terdapat 4 atau 13% responden yang menjawab sangat setuju, 4 atau 13% yang menjawab setuju, 22 atau 73% yang menjawab ragu-ragu, tidak ada atau 0% yang menjawab tidak setuju, dan tidak ada atau 0% yang menjawab sangat tidak setuju.
- i. Pada pertanyaan 9, yaitu Pemimpin yang mempunyai sifat otokratis yang baik hati selalu melakukan pengawasan yang ketat terhadap bawahan sehingga para karyawan menjalankan tugas berdasarkan prosedur khusus, pada pertanyaan ini terdapat 2 atau 6,7% responden yang menjawab sangat setuju, 6 atau 20% yang menjawab setuju, 22 atau 73% yang menjawab ragu-ragu, tidak ada atau 0% yang menjawab tidak setuju, dan tidak ada atau 0% yang menjawab sangat tidak setuju.
- j. Pada pertanyaan 10, yaitu Pemimpin yang mempunyai sifat otokratis yang baik hati dalam mengawasi dan mengerjakan pekerjaan secara teliti, pada pertanyaan ini terdapat 2 atau 6,7% responden yang menjawab sangat setuju, 6 atau 20% yang menjawab setuju, 21 atau 70% yang menjawab ragu-ragu, 1 atau 3,3% yang menjawab tidak setuju, dan tidak ada atau 0% yang menjawab sangat tidak setuju.



k. Pada pertanyaan 11, yaitu Pemimpin yang mempunyai sifat otoritas didepan karyawannya selalu menunjukkan kekuasaan, pada pertanyaan ini terdapat 2 atau 6,7% responden yang menjawab sangat setuju, 6 atau 20% yang menjawab setuju, 21 atau 70% yang menjawab ragu-ragu, 1 atau 3,3% yang menjawab tidak setuju, dan tidak ada atau 0% yang menjawab sangat tidak setuju.

Pada pertanyaan 12, yaitu Pemimpin yang mempunyai sifat otoritas selalu mementingkan pekerjaan yang dilaksanakan oleh dirinya sendiri maupun yang dikerjakan oleh karyawan, pada pertanyaan ini terdapat 16 atau 53% responden yang menjawab sangat setuju, 6 atau 20% yang menjawab setuju, 8 atau 27% yang menjawab ragu-ragu, tidak ada atau 0% yang menjawab tidak setuju, dan tidak ada atau 0% yang menjawab sangat tidak setuju.

## 2. Tanggapan Responden Tentang Variabel Kepuasan kerja karyawan (Y)

Kepuasan kerja karyawan, adalah mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan para karyawan.

Untuk lebih jelasnya, dapat dilihat tabel 4.2 tentang tanggapan responden tentang kepuasan kerja karyawan (Y) dalam bentuk prosentase yaitu :



Tabel 4.2  
TANGGAPAN RESPONDEN VARIABEL  
KEPUASAN KERJA KARYAWAN (Y)

Per-nyataan	Pengukuran Jawaban									
	Yang Menjawab Sangat Setuju	%	Yang Menjawab Setuju	%	Yang Menjawab Cukup Setuju	%	Yang Menjawab Tidak Setuju	%	Yang Menjawab Sangat Tidak Setuju	%
1	8	27	5	17	17	57	0	0	0	0
2	6	20	7	23	16	53	1	3	0	0
3	3	10	6	20	21	70	0	0	0	0
4	4	13	9	30	17	57	0	0	0	0
5	6	20	5	17	18	60	1	3	0	0
6	3	10	6	20	21	70	0	0	0	0
7	6	20	3	10	21	70	0	0	0	0
8	13	43	9	30	8	27	0	0	0	0
9	2	6,7	11	37	17	57	0	0	0	0
10	18	60	7	23	5	17	0	0	0	0

Sumber : data lampiran 4 jawaban responden.

Berdasarkan pada tabel 4.2 di atas, dapat dianalisis bahwa :

- Pada pertanyaan 1, yaitu Pemimpin menciptakan sistem pengawasan yang baik, pada pertanyaan ini terdapat 8 atau 27% responden yang menjawab "sangat setuju", 5 atau 17% responden yang menjawab "setuju", 17 atau 57% responden yang menjawab "cukup setuju", tidak ada atau 0% yang menjawab "tidak setuju", dan tidak ada atau 0% yang menjawab "sangat tidak setuju".
- Pada pertanyaan 2, yaitu Pemimpin memberlakukan sistem evaluasi kerja yang baik, pada pertanyaan ini terdapat 6 atau 20% responden yang menjawab "sangat setuju", 7 atau 23% responden yang menjawab "setuju", 16 atau 53% responden yang menjawab "cukup setuju", 1 atau 3,3% responden yang menjawab "tidak setuju", dan tidak ada atau 0% yang menjawab "sangat tidak setuju".
- Pada pertanyaan 3, yaitu Pemimpin bersikap sangat bijaksana, pada pertanyaan ini terdapat 3 atau 10% responden yang menjawab "sangat



setuju”, 6 atau 20% responden yang menjawab “setuju”, 21 atau 70% responden yang menjawab “cukup setuju”, tidak ada atau 0% yang menjawab “tidak setuju”, dan tidak ada atau 0% yang menjawab “sangat tidak setuju”.

- d. Pada pertanyaan 4, yaitu Pemimpin sebelum melaksanakan pekerjaannya terlebih dahulu merinci dan merencanakan pekerjaan kepada bawahan, pada pertanyaan ini terdapat 4 atau 13% responden yang menjawab “sangat setuju”, 9 atau 30% responden yang menjawab “setuju”, 17 atau 57% responden yang menjawab “cukup setuju”, tidak ada atau 0% yang menjawab “tidak setuju”, dan tidak ada atau 0% yang menjawab “sangat tidak setuju”.
- e. Pada pertanyaan 5, yaitu Pemimpin selalu menjalankan pekerjaan dengan baik tanpa membedakan jenis pekerjaan kepada bawahan, pada pertanyaan ini terdapat 6 atau 20% responden yang menjawab “sangat setuju”, 5 atau 17% responden yang menjawab “setuju”, 18 atau 60% responden yang menjawab “cukup setuju”, 1 atau 3.3% responden yang menjawab “tidak setuju”, dan tidak ada atau 0% yang menjawab “sangat tidak setuju”.
- f. Pada pertanyaan 6, yaitu Pemimpin yang menjabat dapat mengarahkan para karyawan semua divisi menjadi sumber daya manusia yang profesional dalam bidang pelayanan nasabah sehingga proses operasional perbankan berjalan baik, pada pertanyaan ini terdapat 3 atau 10% responden yang menjawab “sangat setuju”, 6 atau 20% responden yang menjawab “setuju”, 21 atau 70% yang menjawab “cukup setuju”, tidak ada atau 0% yang menjawab “tidak setuju”, dan tidak ada atau 0% yang menjawab “sangat tidak setuju”.



- g. Pada pertanyaan 7, yaitu Seluruh karyawan merasakan pelaksanaan kerja dan fungsi jabatannya mendapat perhatian dari pihak pemimpin, pada pertanyaan ini terdapat 6 atau 20% responden yang menjawab “sangat setuju”, 3 atau 10% responden yang menjawab “setuju”, 21 atau 70% responden yang menjawab “cukup setuju”, tidak ada atau 0% yang menjawab “tidak setuju”, dan tidak ada atau 0% yang menjawab “sangat tidak setuju”.
- h. Pada pertanyaan 8, yaitu Pemimpin dalam mendelegasikan pekerjaan menjalin hubungan yang sangat dekat kepada seluruh karyawan, pada pertanyaan ini terdapat 13 atau 43% responden yang menjawab “sangat setuju”, 9 atau 30% responden yang menjawab “setuju”, 8 atau 27% responden yang menjawab “cukup setuju”, tidak ada atau 0% yang menjawab “tidak setuju”, dan tidak ada atau 0% yang menjawab “sangat tidak setuju”.
- i. Pada pertanyaan 9, yaitu Pemimpin dalam menilai prestasi kerja karyawan dilakukan secara profesional berdasarkan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, pada pertanyaan ini terdapat 2 atau 6,7% responden yang menjawab “sangat setuju”, 11 atau 37% responden yang menjawab “setuju”, 15 atau 57% responden yang menjawab “cukup setuju”, tidak ada atau 0% yang menjawab “tidak setuju”, dan tidak ada atau 0% yang menjawab “sangat tidak setuju”.
- j. Pada pertanyaan 10, yaitu Pemimpin selalu memberikan waktu untuk keperluan pribadi karyawan, pada pertanyaan ini terdapat 18 atau 60% responden yang menjawab “sangat setuju”, 7 atau 23% responden yang



menjawab “setuju”, 5 atau 17% responden yang menjawab “cukup setuju”, tidak ada atau 0% yang menjawab “tidak setuju”, dan tidak ada atau 0% yang menjawab “sangat tidak setuju”.

#### 4.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada sub bab ini mengemukakan uji validitas dan reliabilitas, sebagai berikut :

##### 4.2.2.1. Uji Validitas

Uji validitas yang akan dikemukakan berdasarkan variabel bebas gaya kepemimpinan (X) dan variabel terikat kepuasan kerja karyawan (Y), sebagai berikut :

##### 1. Uji validitas untuk gaya kepemimpinan (X)

Untuk melakukan uji validitas item terhadap data di atas, maka terlebih dahulu dimasukkan data jawaban kuesioner responden untuk gaya kepemimpinan (X) lampiran 2 pada SPSS 11.0. Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 2 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji validitas yang dapat dilihat pada lampiran 4 mengenai hasil printout SPSS pengujian validitas gaya kepemimpinan (X).

Adapun rekapitulasi dari lampiran 4 dapat dilihat pada tabel 4.3 mengenai hasil analisis item instrumen gaya kepemimpinan (X) sebagai berikut :



Tabel 4.3  
REKAPITULASI HASIL UJI VALIDITAS  
VARIABEL GAYA KEPEMIMPINAN (X)

No. Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	0,8767	Valid
2	0,8308	Valid
3	0,847	Valid
4	0,8080	Valid
5	0,9178	Valid
6	0,8152	Valid
7	0,9334	Valid
8	0,9215	Valid
9	0,9300	Valid
10	0,9471	Valid
11	0,9471	Valid
12	0,5213	Valid

Sumber : print out SPSS lampiran 4.

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji  $r_{hitung}$  dapat dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 99% atau 1% dan  $N = 30$  adalah 0,463.

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan item yang korelasinya signifikansi terdapat 12 item yang korelasinya > nilai  $r_{tabel}$  0,01% yaitu item 1 sebesar 0,8767 >  $r_{tabel}$  0,463, item 2 sebesar 0,8308 >  $r_{tabel}$  0,463, item 3 sebesar 0,8467 >  $r_{tabel}$  0,463, item 4 sebesar 0,8080 >  $r_{tabel}$  0,463, item 5 sebesar 0,9178 >  $r_{tabel}$  0,463, item 6 sebesar 0,8152 >  $r_{tabel}$  0,463, item 7 sebesar 0,9334 >  $r_{tabel}$  0,463, item 8 sebesar 0,9215 >  $r_{tabel}$  0,463, item 9 sebesar 0,9300 >  $r_{tabel}$  0,463, item 10 sebesar 0,9471 >  $r_{tabel}$  0,463, dan item 11 sebesar 0,9471 >  $r_{tabel}$  0,463, serta nilai korelasinya > nilai  $r_{tabel}$  0,05% item 12 sebesar 0,5213 >  $r_{tabel}$  0,463. Dengan demikian, terdapat 12 item yang signifikansi dianggap valid, dan yang dianggap tidak valid tidak ada.



## 2. Uji validitas dengan korelasi untuk kepuasan kerja karyawan (Y)

Untuk melakukan uji validitas item terhadap data di atas, maka terlebih dahulu dimasukkan data jawaban kuesioner responden kepuasan kerja karyawan (Y) lampiran 3 pada SPSS 11.0.

Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 3 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji validitas yang dapat dilihat pada lampiran 5 mengenai hasil printout SPSS pengujian validitas kepuasan kerja karyawan (Y). Adapun rekapitulasi dari lampiran 5 dapat dilihat pada tabel 4.4 mengenai hasil analisis item instrumen kepuasan kerja karyawan (Y) yaitu :

Tabel 4.4  
REKAPITULASI HASIL UJI VALIDITAS  
VARIABEL KEPUASAN KERJA KARYAWAN (Y)

No. Butir Instrumen	Koefisien Korelasi	Keterangan
1	0,9350	Valid
2	0,9583	Valid
3	0,8825	Valid
4	0,9408	Valid
5	0,9329	Valid
6	0,8825	Valid
7	0,8925	Valid
8	0,8215	Valid
9	0,9103	Valid
10	0,6281	Valid

Sumber : print out SPSS lampiran 5.

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji  $r_{hitung}$  dapat dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 99% dan  $N = 30$  adalah 0,463.

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa item yang korelasinya signifikansi terdapat 10 item yang korelasinya > nilai  $r_{tabel}$  0,01% sebesar 0,463 yaitu item 1 sebesar  $0,9530 > r_{tabel}$  0,463, item 2 sebesar  $0,9583 > r_{tabel}$  0,463, item 3



sebesar  $0,8825 > r_{\text{tabel}} 0,463$ , item 4 sebesar  $0,9408 > r_{\text{tabel}} 0,463$ , item 5 sebesar  $0,9329 > r_{\text{tabel}} 0,463$ , item 6 sebesar  $0,8825 > r_{\text{tabel}} 0,463$ , item 7 sebesar  $0,8925 > r_{\text{tabel}} 0,463$ , item 8 sebesar  $0,8215 > r_{\text{tabel}} 0,463$ , dan item 9 sebesar  $0,9103 > r_{\text{tabel}} 0,463$ , serta item 10 sebesar  $0,6281 > r_{\text{tabel}} 0,463$ .

Dengan demikian, terdapat 10 item yang signifikansi dianggap valid, dan yang dianggap tidak valid tidak ada.

#### 4.2.2.2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam sebuah angket, apakah isi dari butir pertanyaan tersebut telah reliabel (andal). Untuk pengujian reliabilitas dapat digunakan dengan metode *Alpha Cronbach* (Alpha) yang diolah dengan SPSS.

##### 1. Uji reliabilitas untuk gaya kepemimpinan (X)

Untuk melakukan uji reliabilitas item kuesioner diperlukan data jawaban kuesioner responden gaya kepemimpinan (X) lampiran 2. Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 2 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji reliabilitas yang dapat dilihat pada lampiran 4 mengenai hasil printout SPSS pengujian reliabilitas gaya kepemimpinan (X).

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji  $r_{\text{hitung}}$  dapat dibandingkan dengan  $r_{\text{tabel}}$  dengan taraf signifikansi 99% dan  $N = 30$  adalah  $0,9367$ . Berdasarkan uji reliabilitas SPSS pada lampiran 4 diperoleh hasil uji reliabilitas  $r_{\text{hitung}}$  variabel gaya kepemimpinan (X) sebesar  $0,9367 > r_{\text{tabel}} 0,463$ , maka dikatakan item-item kuesioner menunjukkan hasil yang reliabilitas.



## 2. Uji reliabilitas dengan korelasi untuk kepuasan kerja karyawan (Y)

Untuk melakukan uji reliabilitas item kuesioner diperlukan data jawaban kuesioner responden kepuasan kerja karyawan (Y) lampiran 3. Setelah dilakukan pengolahan data lampiran 3 di atas ke dalam SPSS, maka diperoleh hasil perhitungan uji reliabilitas yang dapat dilihat pada lampiran 5 mengenai hasil printout SPSS pengujian reliabilitas kepuasan kerja karyawan (Y).

Untuk menguji apakah korelasi tersebut signifikansi atau tidak, maka hasil uji  $r_{hitung}$  dapat dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 99% dan  $N = 30$  adalah 0,9735. Berdasarkan uji reliabilitas SPSS pada lampiran 5 diperoleh hasil uji reliabilitas  $r_{hitung}$  variabel kepuasan kerja karyawan (Y) sebesar  $0,9735 > r_{tabel} 0,463$ , maka dikatakan item-item kuesioner menunjukkan hasil yang reliabilitas.

### 4.2.3. Analisis Regresi linier sederhana

Untuk kepentingan analisis data dengan statistik, yaitu analisis regresi linier sederhana yang digunakan untuk mengetahui ada pengaruh yang positif antara gaya kepemimpinan (X) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y) pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Prapen Surabaya. Pada sub bab regresi linier sederhana akan dikemukakan :

#### 1. Model Analisis Regresi linier Sederhana

Langkah selanjutnya, adalah mengolah data dengan memasukkan data ke dalam komputer dengan menggunakan komputer dengan aplikasi program SPSS 11.0, yaitu dengan cara analisis data statistik. Model analisis data yang



dipergunakan dalam penelitian dengan regresi linier sederhana, di mana persamaannya, yaitu :  $y = \beta_0 + \beta X + e$ .

Untuk diperolehnya model regresi tersebut di atas, terlebih dahulu diketahui data-data analisis regresi linier sederhana. Data-data tersebut terdiri 2 variabel bebas yaitu gaya kepemimpinan (X) dan variabel terikat kepuasan kerja karyawan (Y). Untuk lebih jelasnya, data-data analisis regresi linier sederhana dapat dilihat pada lampiran 6.

Berdasarkan data-data analisis regresi linier sederhana pada lampiran 6 di atas, kemudian data tersebut diolah dengan program SPSS 11.0 yaitu dengan analisis regresi linier sederhana, di mana hasil perhitungan analisis regresi linier sederhana dapat dilihat pada lampiran 7. Hasil perhitungan analisis regresi linier sederhana pada lampiran 7 dapat direkapitulasikan pada tabel 4.5, sebagai berikut :

Tabel 4.5  
REKAPITULASI HASIL REGRESSION

Konstanta (a)	7,199
Koefisien regresi (b)	0,734
R Squared	0,520
Koefisien Partial X	0,721
t <sub>hitung</sub> X	5,511
t <sub>tabel</sub>	2,048
Level of Significant	0,05
Standard Error of eastimasi	4,923

Sumber : lampiran 7 telah diolah.

Dari tabel 4.5 di atas, maka diperoleh persamaan regresi linier sederhana, yaitu :  $y = 7,199 + 0,734X + 4,923$ . Dari persamaan regresi linier sederhana tersebut di atas, dapat dijelaskan, yaitu :



Nilai konstanta (a) sebesar 7,199, artinya apabila variabel bebas tersebut sama dengan konstan, maka diprediksikan kepuasan kerja karyawan (Y) sebesar 7,199 satuan. Nilai koefisien regresi untuk nilai gaya kepemimpinan (X) sebesar 0,734, berarti jika nilai gaya kepemimpinan (X) naik satu satuan, maka kepuasan kerja karyawan (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,734 satuan.

## 2. Analisis Koefisien Determinasi

Berdasarkan tabel 4.5 rekapitulasi hasil analisa regresi linier sederhana di atas, nilai koefisien determinasi berganda (R square) sebesar 0,520, artinya seluruh variabel bebas yaitu gaya kepemimpinan (X) dapat menjelaskan variabel terikat kepuasan kerja karyawan (Y) sebesar 52,00%, sedangkan 48,00% dipengaruhi oleh variabel selain gaya kepemimpinan (X).

### 4.2.4. Pengujian Hipotesis

Pada sub bab pengujian hipotesis akan dikemukakan hasil SPSS 11.0 dengan membahas uji t, yaitu pengaruh secara parsial antara variabel gaya kepemimpinan (X) terhadap variabel terikat kepuasan kerja karyawan (Y).

Adapun langkah-langkah pengujian :

1.  $H_0 : b = 0$  (artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas gaya kepemimpinan (X) dengan variabel terikat kepuasan kerja karyawan (Y)).

$H_1 : b \neq 0$  (artinya ada pengaruh antara variabel bebas gaya kepemimpinan (X) dengan variabel terikat kepuasan kerja karyawan (Y)).

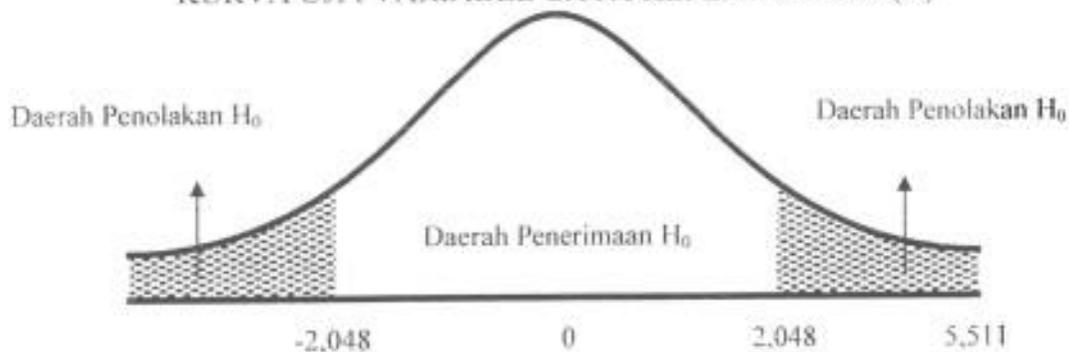
2. *Level of significant* =  $0,05/2 = 0,025$

3.  $t_{\text{tabel}}$  pada  $df = 28$  sebesar 2,048



Dari perhitungan didapat  $t_{hitung} (5,511) > t_{tabel} (2,048)$ , maka  $H_0$  ditolak pada *level of significant* 5%, sehingga secara parsial variabel gaya kepemimpinan (X) berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan kerja karyawan (Y). Nilai koefisien parsial untuk variabel gaya kepemimpinan (X) sebesar 0,721 berarti bahwa variabel gaya kepemimpinan (X) mampu menjelaskan variabel kepuasan kerja karyawan (Y) sebesar 72,10%.

GAMBAR 4.3  
KURVA UJI t VARIABEL GAYA KEPEMIMPINAN (X)



#### 4.2.5. Uji Asumsi Klasik

Pada asumsi klasik ini, dikemukakan 3 uji asumsi klasik sebagai berikut :

##### 4.2.5.1. Uji Heteroskedastisitas

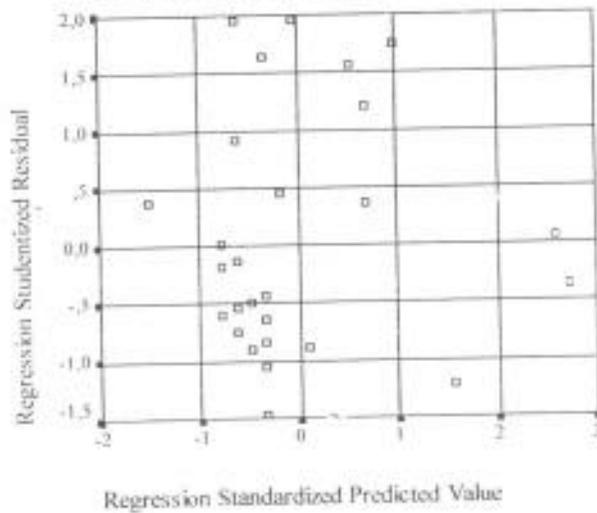
Berdasarkan hasil SPSS 11.0 lampiran 7, pada uji heteroskedastisitas dengan gambar grafik *Scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik (*point-point*) yang ada tidak membentuk suatu pola tertentu yang teratur (*bergelombang*, melebar kemudian menyempit), artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.4 mengenai *Scatterplot* sebagai berikut :



## Scatterplot

## Kepuasan kerja karyawan

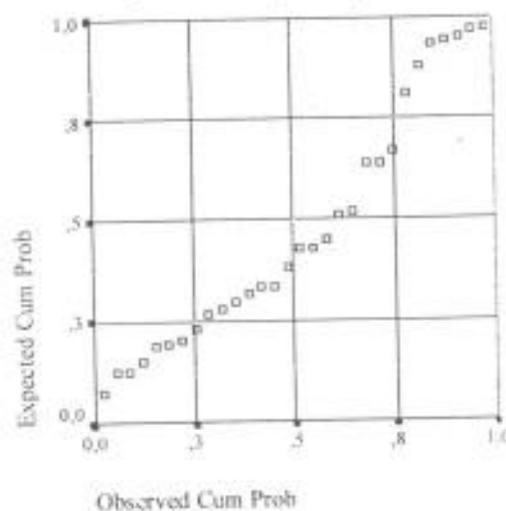


## 4.2.5.2. Uji Normalitas

Berdasarkan hasil SPSS 11.0 lampiran 7, pada uji normalitas dengan gambar kurva P-P plot menunjukkan bahwa titik-titik menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal, artinya diperoleh distribusi normal. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 4.5 mengenai P-P plot yaitu :

## Normal P-P Plot of Regression Sta

## Kepuasan kerja karyawan



#### 4.2.5.3. Uji Otokorelasi

Berdasarkan hasil SPSS 11.0 lampiran 7, diketahui pada tabel *model summary* yaitu pada nilai Durbin-Watson (dw) sebesar 0,770, artinya tidak ada autokorelasi dalam model regresi tersebut dikarenakan nilai Durbin-Watson (dw) sebesar 0,770 diantara -2 sampai +2.

### 4.3. Pembahasan

Berdasarkan dari hasil analisa regresi linier sederhana pada lampiran 6, penulis akan kemukakan pembahasan singkat dari hasil analisa tersebut, yaitu :

#### 4.3.1. Pengaruh Gaya Kepemimpinan (X) Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Berdasarkan hasil regresi secara parsial menunjukkan gaya kepemimpinan berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan kerja karyawan di mana koefisien regresi variabel gaya kepemimpinan (X) = 0,734 yang artinya apabila gaya kepemimpinan naik sebesar 1 satuan maka kepuasan kerja karyawan akan naik sebesar 0,734.

Hal ini di lapangan dibuktikan dengan 12 item yang signifikansi dianggap valid yaitu Pemimpin yang eksekutif selalu memberikan perhatian pada tugas-tugas pekerjaan dan hubungan kerja pada seluruh karyawan; Pemimpin yang eksekutif akan menciptakan motivasi dalam menetapkan standar kerja yang tinggi; Pemimpin selalu bersifat ramah dan dapat memahami para karyawan; Pemimpin selalu memberikan pujian untuk kinerja yang baik; Pemimpin selalu mendengarkan pendapat karyawan; Pemimpin selalu menunjukkan suatu minat pribadi pada karyawan; Pemimpin yang mempunyai sifat pecinta pengembangan



selalu memberikan perhatian yang maksimum terhadap tugas-tugas dan hubungan kerja karyawan; Pemimpin yang mempunyai sifat pecinta pengembangan selalu mengutamakan kepentingan karyawan; Pemimpin yang mempunyai sifat otokratis yang baik hati selalu melakukan pengawasan yang ketat terhadap bawahan sehingga para karyawan menjalankan tugas berdasarkan prosedur khusus; dan Pemimpin yang mempunyai sifat otokratis yang baik hati dalam mengawasi dan mengerjakan pekerjaan secara teliti; Pemimpin yang mempunyai sifat otoritas didepan karyawannya selalu menunjukkan kekuasaan; serta Pemimpin yang mempunyai sifat otoritas selalu mementingkan pekerjaan yang dilaksanakan oleh dirinya sendiri maupun yang dikerjakan oleh karyawan.

#### 4.3.2. Pengaruh Menurut Koefisien Berganda

Nilai koefisien determinasi berganda ( $R^2$ ) sebesar 0,520, artinya seluruh variabel bebas yaitu gaya kepemimpinan (X) dapat menjelaskan variabel terikat kepuasan kerja karyawan (Y) sebesar 52,00%, sedangkan 48,00% dipengaruhi oleh variabel selain gaya kepemimpinan (X).

