

ABSTRACT

In an enterprise role of human resources is a dominant factor in determining the wheels of the business of an enterprise. Given the important role of human resources, then it should work satisfaction and employee motivation processed in such a way that the performance of employees is increasing. Problems faced BJB Branch Purwakarta is how to improve the performance of employees as at In 2013 an increase in absenteeism and low employee performance appraisal in several positions, not least due to the lack of low job satisfaction and work motivation given to the company's employees to.

The purpose of this study was to determine the effect of job satisfaction and motivation on employee performance BJB Branch Purwakarta. To answer the intended purpose of this research, the questionnaire is used as a tool to collect data relating to the variable job satisfaction, work motivation and performance of employees to be distributed to the entire population BJB Branch Purwakarta totaling 58 respondents. The method of analysis used in this study is descriptive and explanatory research, while data processing using the software program SPSS for Windows version 17. Path analysis testing results obtained constant value (employee performance / Y) of 8.758, meaning that without the influence of job satisfaction and motivation of the work of the employee's performance by 8.758, then the path coefficient analysis of job satisfaction (X1) work motivation (X2) of 0.393 , meaning that the job satisfaction and work motivation has an influence on the performance of employees is 0.393, meaning that if the job satisfaction (X1) and motivation (X2) increased 1 (one) the employee's performance (Y) increased 0.393

Key words: Job Satisfaction, Work Motivation and Performance employees.

ABSTRAK

Dalam suatu perusahaan peranan sumber daya manusia merupakan faktor dominan didalam penentuan jalannya roda usaha suatu perusahaan. Mengingat pentingnya peranan sumber daya manusia, maka sudah selayaknya kepuasan kerja dan motivasi kerja karyawan diolah sedemikian rupa sehingga kinerja karyawan semakin meningkat. Permasalahan yang dihadapi Bank BJB Cabang Purwakarta adalah bagaimana cara meningkatkan kinerja karyawan karena di tahun 2013 terjadi peningkatan absensi karyawan dan rendahnya penilaian kinerja di beberapa posisi, hal tersebut disebabkan kurangnya kepuasan kerja dan rendahnya motivasi kerja yang diberikan perusahaan kepada karyawan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan Bank BJB Cabang Purwakarta. Untuk menjawab tujuan yang telah ditetapkan dalam penelitian ini, digunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan variabel kepuasan kerja, motivasi kerja, dan kinerja karyawan yang disebarkan kepada seluruh populasi Bank BJB Cabang Purwakarta yang berjumlah 58 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu secara deskriptif dan *explanatory research*, sedangkan pengolahan datanya dengan menggunakan program *software SPSS for windows* versi 17. Hasil pengujian analisis path diperoleh nilai konstanta (kinerja karyawan/Y) sebesar 8,758, artinya bahwa tanpa ada pengaruh dari kepuasan kerja dan motivasi kerja maka besar kinerja karyawan sebesar 8,758, kemudian koefisien analisis jalur kepuasan kerja (X1) motivasi kerja (X2) sebesar 0,393, artinya bahwa kepuasan kerja dan motivasi kerja mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 0,393, artinya jika kepuasan kerja (X1) dan motivasi kerja (X2) mengalami kenaikan 1 (satu) maka kinerja karyawan (Y) mengalami peningkatan 0,393.

Kata-kata kunci: Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Kinerja karyawan.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Waktu dan Tempat Penelitian	9
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Penelitian	10

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN PENGEMBANGAN
HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka	11
2.1.1 Kepuasan Kerja	11
2.1.1.1 Faktor-faktor Kepuasan Kerja	13
2.1.1.2 Teori-teori Kepuasan Kerja	16
2.1.1.2.1 Teori Ketidaksesuaian	16
2.1.1.2.2 Teori Keadilan	17
2.1.1.2.3 Teori Dua Faktor	19
2.1.1.2.4 Teori Keseimbangan	21
2.1.1.2.5 Teori Pemenuhan Kebutuhan	23
2.1.1.2.6 Teori Pandangan Kelompok Sosial	23
2.1.1.3 Dampak Ketidakpuasan Kerja	23
2.1.1.4 Gambar Dampak Ketidakpuasan Kerja	24
2.1.2 Motivasi Kerja	25
2.1.2.1 Asas-asas Motivasi	28
2.1.2.2 Pendekatan-pendekatan Motivasi	29
2.1.2.3 Teori-teori Motivasi	31
2.1.2.3.1 Teori Kepuasan	31
2.1.2.3.2 Teori Motivasi Proses	45
2.1.3 Pengertian Kinerja	47
2.1.3.1 Penilaian Kinerja	50

2.1.3.2 Pengukuran Kinerja	57
2.1.3.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	58
2.1.3.4 Metode Penilaian Kerja	63
2.1.3.5 Kesalahan Dalam Penilaian Kinerja	68
2.1.3.6 Manfaat Penilaian Kinerja	69
2.2 Penelitian Terdahulu	72
2.3 Kerangka Pemikiran	74
2.4 Model Penelitian	76
2.5 Kerangka Teoritis	77
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Riset	78
3.2 Populasi	78
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	80
3.3.1 Variabel Penelitian	84
3.3.1.1 Variabel Bebas (<i>Independent Variabel</i>)	84
3.3.1.2 Variabel Terikat (<i>Dependent Variabel</i>)	84
3.4 Teknik Pengumpulan Data	84
3.5 Teknik Analisis Data	86
3.5.1 Uji Statistik Deskriptif	86
3.5.2 Uji Validatis	87
3.5.3 Uji Realibilitas	87
3.6 Metode Analisis Data	89

3.6.1 Metode Kualitatif	89
3.6.2 Metode Kuantitatif	89

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian Berdasarkan Variabel Kontrol Karakteristik Responden	90
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	90
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	91
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	92
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	93
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Gaji	94
4.2 Gambaran Distribusi Instrumen	95
4.2.1 Kepuasan Kerja	95
4.2.1.1 Kepuasan Gaji	95
4.2.1.1.1 Kepuasan Gaji yang Lebih Baik	96
4.2.1.1.2 Tunjangan yang diberikan	98
4.2.1.2 Kepuasan Dengan Promosi	99
4.2.1.2.1 Sistem Promosi Perusahaan	100
4.2.1.2.2 Intensitas Terjadinya Promosi	101
4.2.1.3 Kepuasan Dengan Pekerjaan itu Sendiri	103
4.2.1.3.1 Pekerjaan yang Sangat Menarik	103
4.2.1.3.2 Tanggung Jawab dari Karyawan	104
4.2.1.4 Kepuasan Dengan Rekan Kerja.....	106

4.2.1.4.1	Kepuasan Dukungan Rekan Kerja	107
4.2.1.4.2	Kepuasan Senang Bekerja Dengan Rekan Kerja	108
4.2.1.4.3	Kepuasan Dengan Atasan	109
4.2.1.5	Kepuasan Dukungan Dari Atasan	110
4.2.1.6	Kepuasan Motivasi Kerja Dari Atasan	111
4.2.2	Motivasi Kerja	112
4.2.2.1	Motivasi Kerja Intrinsik	113
4.2.2.1.1	Prestasi Kerja	113
4.2.2.1.2	Motivasi Akan Pengakuan	114
4.2.2.1.3	Motivasi Akan Kemajuan	116
4.2.2.1.4	Motivasi Pengembangan Potensi Individu	117
4.2.2.1.5	Motivasi Akan Pekerjaan Itu Sendiri	118
4.2.2.1.6	Motivasi Akan Tanggung Jawab	119
4.2.2.2	Motivasi Kerja Ekstrinsik.....	121
4.2.2.2.1	Motivasi Gaji	122
4.2.2.2.2	Motivasi Pujian	123
4.2.2.2.3	Bonus	124
4.2.2.2.4	Keikutsertaan Karyawan Dalam pengambilan Keputusan	125
4.2.2.2.5	Lingkungan Kerja yang Aman	126
4.2.3	Kinerja Karyawan	127
4.2.3.1	<i>Quality Of Work</i>	129

4.2.3.1.1	Penyelesaian Pekerjaan Sesuai Mekanisme	129
4.2.3.1.2	Ketelitian	130
4.2.3.2	<i>Quantity Of Work</i>	131
4.2.3.2.1	Pencapaian Target Pekerjaan	132
4.2.3.2.2	Keterampilan	133
4.2.3.3	Manajemen Waktu	134
4.2.3.3.1	Ketepatan Waktu Dalam Menyelesaikan Pekerjaan ..	135
4.2.3.3.2	Ketepatan Waktu dalam Bekerja	136
4.2.3.4	Kemampuan Diri Untuk Mencapai Tujuan	137
4.2.3.4.1	Pencapaian Tujuan	140
4.2.3.4.2	Bekerja Sesuai Tujuan	141
4.2.3.5	<i>Need for Supervisor</i>	142
4.2.3.5.1	Orientasi Terhadap Pelanggan	143
4.2.3.5.2	Inisiatif Bekerja Mandiri	144
4.2.3.6	Hubungan Dengan Rekan Kerja dan Nasabah	144
4.2.3.6.1	Bekerja Sama Dengan Rekan Kerja	146
4.2.3.6.2	Memahami Kebutuhan Pelanggan	147
4.2.3.7	Tingkat Potensi Diri	148
4.2.3.7.1	Mempunyai Usaha Keras dalam Mengembangkan Potensi	149
4.2.3.7.2	Pengetahuan dan Keterampilan	150

4.3 Uji Instrumen	151
4.3.1 Pengujian Normalitas	151
4.3.2 Pengujian Validitas dan Realibilitas	152
4.4 Pengujian Hipotesis	154
4.4.1 Pengujian Hipotesis Untuk Variabel X1 dengan Y	154
4.4.2 Pengujian Hipotesis Untuk Variabel X2 dengan Y	157
4.4.3 Intrepretasi Korelasi.....	161
4.4.4 2 Pengujian Hipotesis Untuk Variabel X1, X2 dengan Y	161
4.5 Pembahasan.....	164
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	167
5.2 Saran	168
DAFTAR PUSTAKA	151
LAMPIRAN.....	000

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.1.4 Dampak Ketidakpuasan	24
Gambar 2.1.2 Bagan Motivasi Sebagai Motivasi Dorongan	27
Gambar 2.4 Metode Penelitian	76
Gambar 2.5 Kerangka Teoritis	77
DOV 3.4 Operasional Variabel	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.2.2	Perbandingan Tiga Pendekatan Motivasi.....	30
Tabel 2.1.2.3	Perbandingan Antara <i>Hierarchy Need Theory</i> dengan <i>Two Factor Theory</i>	40
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	72
Tabel 4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	90
Tabel 4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	91
Tabel 4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	92
Tabel 4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	93
Tabel 4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Gaji	94
Tabel 4.2.1.1.1	Kepuasan Kerja Gaji yang Lebih Baik.....	97
Tabel 4.1.2.1.1.2	Tunjangan yang Diberikan Oleh Perusahaan	98
Tabel 4.2.1.2.1	Kepuasan Karyawan Terhadap Sistem Promosi yang Digunakan	100
Tabel 4.2.1.2.2	Intensitas Terjadinya Promosi	101
Tabel 4.1.2.3.1	Tanggapan Responden Terhadap Pekerjaan yang Sangat Menarik	103
Tabel 4.2.1.3.2	Tanggung Jawab Karyawan	105
Tabel 4.2.1.4.2	Kepuasan Senang Bekerja dengan Rekan Kerja	108
Tabel 4.2.1.5.1	Kepuasan Dukungan Dari Atasan	110
Tabel 4.2.1.5	Kepuasan Motivasi Kerja Dari Atasan	111

Tabel 4.2.2.1	Tanggapan Responden Mengenai Prestasi Kerja	113
Tabel 4.2.2.1.2	Motivasi Akan Pengakuan	115
Tabel 4.2.2.1.3	Motivasi Akan Kemajuan	116
Tabel 4.2.2.1	Motivasi Pengembangan Potensi Individu	119
Tabel 4.2.2.1.5	Motivasi Akan Pekerjaan itu Sendiri	118
Tabel 4.2.2.1.6	Motivasi Akan Tanggung Jawab	110
Tabel 4.2.2.2.1	Motivasi Gaji	123
Tabel 4.2.2.2.2	Motivasi Pujian	124
Tabel 4.2.2.2.3	Bonus	125
Tabel 4.2.2.2.4	Keikutsertaan Karyawan dalam Pengambilan Keputusan	126
Tabel 4.2.2.2.5	Lingkungan Kerja yang Aman	127
Tabel 4.2.3.1.1	Penyelesaian Pekerjaan Sesuai Mekanisme	120
Tabel 4.2.3.1.2	Ketelitian	131
Tabel 4.2.3.2.1	Pencapaian Target Pekerjaan	133
Tabel 4.2.3.2.2	Keterampilan	134
Tabel 4.2.3.3.1	Ketepatan Waktu Dalam Menyelesaikan Pekerjaan	137
Tabel 4.2.3.3.2	Ketepatan Waktu Dalam Bekerja	138
Tabel 4.2.3.4.1	Pencapaian Tujuan	140
Tabel 4.2.3.4.2	Bekerja Sesuai Tujuan	139
Tabel 4.2.3.5.1	Orientasi Terhadap Pelanggan	143
Tabel 4.2.3.5.2	Inisiatif Bekerja Mandiri	144
Tabel 4.2.3.6	Bekerja Sama dengan Rekan Kerja	146

Tabel 4.2.3.6.2	Memahami Kebutuhan Pelanggan.....	147
Tabel 4.2.3.7.1	Mengembangkan Potensi	149
Tabel 4.2.3.7.2	Pengetahuan dan Keterampilan.....	150

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN KUESIONER

LAMPIRAN OUTPUT SPSS

SURAT-SURAT PENELITIAN