

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan studi deskriptif mengenai kepuasan kerja pada *teller* Bank “X” cabang Bengkulu. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran mengenai derajat kepuasan kerja pada *teller* Bank “X” cabang Bengkulu. Populasi sasaran penelitian ini adalah *teller* yang telah bekerja minimal 1 tahun, berjumlah 40 orang.

Alat ukur yang digunakan merupakan alat ukur yang disusun peneliti berdasarkan teori *Work Adjustment* dari Dawis dan Lofquist (1984). Data dua puluh orang sampel diolah menggunakan *construct validity* dengan rumus statistika *Rank Spearman* dan uji reliabilitas *Split Half* dengan bantuan SPSS 20.0. Dari uji validitas diperoleh tujuh puluh tujuh item diterima dengan validitas antara 0,306 – 0,701 dan reliabilitas 0,941.

Dari hasil pengolahan data didapatkan hasil sebanyak dua puluh lima orang *teller* Bank “X” cabang Bengkulu (62,5%) puas dan lima belas orang (37,5%) tidak puas dengan pekerjaannya. Sebagian besar *teller* merasa puas dengan pekerjaannya terdapat pada indikator Kreativitas, Nilai-nilai moral, Kemandirian, Variasi, Otoritas, Prestasi, Kebijakan perusahaan, serta Kondisi Kerja. Sebagian besar *teller* tidak terpuaskan pada indikator Aktivitas dan Status Sosial. Berdasarkan hasil tabulasi silang kepuasan kerja dengan usia, *teller* yang mempunyai usia > 33 tahun (66,7%) lebih banyak yang merasa tidak puas. Tabulasi silang kepuasan kerja dengan pendidikan terakhir menunjukkan bahwa pendidikan terakhir tidak berpengaruh pada kepuasan dan ketidakpuasan kerja.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti menyarankan untuk penelitian lebih lanjut mengenai penelitian deskriptif mengenai hubungan antara kepuasan kerja dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Teller Bank

Abstrack

This research is a descriptive study about the concept of job satisfaction on the teller at Bank "X" Bengkulu. It was conducted to measure the level of job satisfaction. This study was conducted to determine the degree of job satisfaction on the teller at Bank "X" Bengkulu. Target population of this study were teller of Bank "X" Bengkulu who have worked a minimum of 1 year, fourty person in total.

Variables measured in this study is job satisfaction. Instrument that used for collecting the data was developed by researchers based on Dawis and Lofquist Adjustment theory (1984). Twenty data samples processed using statistical formulas Spearman Rank construct validity test and Split half reliability test on SPSS 20.0. Seventy-seven items has been approved with 0.306 to 0.701 on validity and 0.941 on reliability.

The analysis showed twenty-five teller at Bank "X" Bengkulu (62.5%) are satisfied with the work with fifteen employee (37.5%) are not satisfied with the work. Most of the teller have satisfied with their jobs on Creativity, Moral values, Independences, Variety, Authority, Achievement, Company policies and practices, and Work-Condition. In the other hand the indicator that make teller not satisfied is Activity and Social status. Based on the cross-tabulation result of job satisfaction with age, the employees who have age > 33 years (66.7%) were more dissatisfied. cross-tabulation result of job satisfaction with recent education has no effect on the final satisfaction and job dissatisfaction.

Finally, the researchers suggest further research on the relationship between job satisfaction and the factors influencing.

Keywords: Job Satisfaction, Bank Teller

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR BAGAN	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Latar Belakang Masalah.....	1
1.2	Identifikasi Masalah.....	6
1.3	Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
	1.3.1 Maksud Penelitian.....	6
	1.3.2 Tujuan Penelitian	6
1.4	Kegunaan Penelitian.....	7

1.4.1	Kegunaan Teoretis	7
1.4.2	Kegunaan Praktis	7
1.5	Kerangka Pemikiran.....	7
1.6	Asumsi.....	21

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1	Kepuasan Kerja	23
2.1.1	Definisi Kepuasan Kerja	23
2.1.2	Teori-teori Kepuasan Kerja	23
2.1.3	Kepuasan Kerja dari Teori <i>Work Adjustment</i>	28
2.2	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	31
2.3	Teori Perkembangan	35
2.3.1	Teori Perkembangan Dewasa Awal	35
2.3.2	Teori Perkembangan Dewasa Madya.....	37

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Rancangan dan Prosedur Penelitian	40
3.2	Bagan Rancangan Penelitian.....	40
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	41

3.3.1	Variabel Penelitian	41
3.3.2	Definisi Operasional.....	41
3.4	Alat Ukur	44
3.4.1	Alat Ukur Kepuasan Kerja.....	44
3.4.1.1	Sistem Penilaian.....	46
3.4.2	Data Pribadi dan Data Penunjang	47
3.4.3	Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	48
3.4.3.1	Validitas Alat Ukur	48
3.4.3.2	Reliabilitas Alat Ukur	49
3.5	Populasi dan Teknik Penarikan Sampel.....	50
3.5.1	Populasi Sasaran.....	50
3.5.2	Karakteristik Populasi	51
3.5.3	Teknik Penarikan Sampel	51
3.6	Teknik Analisis Data.....	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	53
4.1.1	Gambaran Responden	53
4.1.1.1	Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53

4.1.1.2	Gambaran Responden Berdasarkan Usia	54
4.1.1.3	Gambaran Responden Berdasarkan Status Marital	54
4.1.1.4	Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan	55
4.1.1.5	Gambaran Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	55
4.1.2	Hasil Kategori Mengenai Kepuasan Kerja.....	56
4.1.2.1	Gambaran Kepuasan Kerja	56
4.1.2.2	Tabulasi silang Derajat Kepuasan Kerja dengan Indikator- indikator Kepuasan Kerja	56
4.2	Pembahasan.....	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	66
5.2	Saran.....	67
5.2.1	Saran Teoretis.....	67
5.2.2	Saran Praktis.....	67

DAFTAR PUSTAKA	70
----------------------	----

DAFTAR RUJUKAN	71
----------------------	----

LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1.	Bagan Kerangka Pemikiran.....	20
Bagan 3.1.	Bagan Rancangan Penelitian.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kisi-kisi Alat Ukur.....	45
Tabel 3.2	Skor Penilaian Item Kepuasan Kerja	46
Tabel 4.1	Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2	Persentase Berdasarkan Usia.....	54
Tabel 4.3	Persentase Berdasarkan Status Marital	54
Tabel 4.4	Persentase Berdasarkan Pendidikan.....	55
Tabel 4.5	Persentase Berdasarkan Masa Kerja	55
Tabel 4.6	Persentase Derajat Kepuasan Kerja	56
Tabel 4.7	Tabulasi Silang Kelompok Puas dengan Indikator-indikator Kepuasan Kerja.....	56
Tabel 4.8	Tabulasi Silang Kelompok Tidak Puas dengan Indikator-indikator Kepuasan Kerja.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Sejarah Bank “X”, Visi dan Misi Bank “X” cabang Bengkulu
- Lampiran 2 Pengertian *Teller* dan tugas-tugasnya, Hak, Kewajiban, Larangan serta Waktu Kerja *Teller* Bank “X” cabang Bengkulu
- Lampiran 3 Lembar Persetujuan dan Alat Ukur Kepuasan Kerja
- Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur Kepuasan Kerja
- Lampiran 5 Tabulasi Silang antara Kepuasan Kerja dan Indikator-indikator Kepuasan Kerja
- Lampiran 6 Tabulasi Silang antara Kepuasan Kerja dan Data Penunjang