

# ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT BANK CENTRAL ASIA (STUDI KASUS) PT BANK CENTRAL ASIA KCP MASJID JAMIK

Gresita Dewi Sabrila  
Zamhari  
Novika

*Management Program*  
STIE-IBEK Bangka Belitung  
Pangkal Pinang, Indonesia  
[e.jurnal@stie-ibek.ac.id](mailto:e.jurnal@stie-ibek.ac.id)

**Abstract** - *The aim of this research is to determine the level of job satisfaction of employees of PT. Bank Central Asia KCP Masjid Jami Pangkalpinang. The theories used in this research are management theory, human resource theory and management, job satisfaction measuring tools "Job Satisfaction Survey", and job satisfaction. The population in this study were all employees who worked at PT. Bank Central Asia KCP Masjid Jami Pangkalpinang. This research uses quantitative descriptive research methods. The results of this research show that 9 indicators of job satisfaction according to the Job Satisfaction Survey show that the overall average value of employee job satisfaction is in the "Satisfied" category with an average value of 3.39. The dominant indicators that create job satisfaction are the Communication indicator with an average value of 3.87 in the "Very Satisfied" category and the Colleagues indicator with an average value of 3.74 in the "Very Satisfied" category, while for indicators that have a value the average is lower than other indicators, namely the Procedure indicator with an average value of 3.08 in the "Satisfied" category.*

**Keywords** : *Job Satisfaction Survey and Job Satisfaction.*

## I. PENDAHULUAN

Pada era bisnis yang semakin kompetitif, peran karyawan dalam suksesnya suatu organisasi menjadi sangat krusial. Sumber daya manusia sangat penting perannya untuk peningkatan kinerja perusahaan. Karyawan perusahaan adalah sumber kekayaan utama yang dimiliki oleh perusahaan maka dari itu karyawan perusahaan juga harus di jaga dengan baik.

Era transformasi bisnis yang gejolak ini, keberhasilan suatu perusahaan bukan lagi diukur dari aspek keuangan semata, melainkan ikut juga penilaian dari kualitas karyawan perusahaan tersebut. Dalam menghadapi tantangan global, teknologi yang berkembang pesat dan dinamika pasar yang semakin kompleks, para pemimpin perusahaan yang memegang peran penting dalam menjadikan perusahaan terus berkembang melalui sumber daya manusianya, harus juga memikirkan akan kepuasan kerja dari karyawan yang bekerja di perusahaan itu sendiri agar para karyawan merasa aman dan nyaman bekerja di perusahaan tersebut. Pada prinsipnya sumber daya yang menentukan organisasi, organisasi yang

memiliki tujuan yang bagus dan dilengkapi fasilitas, sarana dan prasarana yang canggih, tetapi tanpa sumber daya manusia yang baik, kemungkinan besar sulit mencapai tujuan (Budi, 2013).

Ditinjau dari pemberdayaan dan pengelolaan sumber daya manusia, perusahaan perlu menciptakan lingkungan yang kondusif, imbalan yang layak dan adil, beban kerja yang sesuai dengan keahlian karyawan, sikap dan perilaku manajer untuk membentuk kepuasan karyawan (Istijanto, 2009)

Perusahaan harus memperhatikan dalam penempatan karyawan yaitu dalam penempatan tenaga kerja harus benar – benar sesuai dengan pengetahuan, keterampilan dan pengalaman yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Seseorang karyawan akan merasa lebih bergairah dalam bekerja, berperilaku positif, karyawan akan merasa puas dan berusaha memberikan sumbangan yang paling maksimal kearah pencapaian tujuan dan organisasi (Pintubatu, 2015).

Kepuasan karyawan yang tinggi menunjukkan sikap positif terhadap pekerjaan, dan kepuasan karyawan yang rendah menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan. Ciri-ciri pegawai yang puas terhadap pekerjaannya adalah meningkatnya kinerja pegawai, etos kerja, ketelitian kerja pegawai dan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, serta loyalitas terhadap inti perusahaan.

Karyawan merasa bosan, berkinerja buruk, sering mengeluh, sering tidak menaati perintah, dan ingin berhenti dari pekerjaannya. Menurut Robbin dan Judge (2012). Kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang merupakan hasil dari sebuah evaluasi karakteristiknya. Balas jasa tidak akan menjadi hal utama bagi karyawan dalam sebuah perusahaan apabila kepuasan kerja karyawan sudah terpenuhi (Hasibuan, 2012).

Tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan memberikan efek yang renda pada tingkat resiko karyawan untuk resign dan juga membantu tujuan perusahaan atau kinerja meningkat, karyawan yang bekerja dengan rasa puas akan memicu karyawan untuk bekerja lebih giat lagi, hal ini dikarenakan karyawan merasa ebutuhan pentingnya terpuaskan. Karyawan akan lebih loyalitas kepada perusahaan dikarenakan kepuasan kerja karyawan sudah dipenuhi oleh perusahaan. Andi Rindyantika dan Nurul Safitri (2016) menyatakan di dalam kepuasan kerja dapat terlihat sejauh mana karyawan menyukai atau tidak menyukai pekerjaan mereka.

PT. Bank Central Asia, Tbk adalah perusahaan perbankan swasta terbesar di Indonesia dan juga Asia, menjadi salah satu perusahaan keuangan yang rajin dalam melakukan inovasi pelayannya. Selama lebih dari 60 tahun perusahaan ini berdiri sudah banyak karyawan – karyawan perusahaan ini yang menjadi role model dalam sektor pelayanan perbankan. Sejalan dengan visi perusahaan untuk menjadi bank terkemuka di kawasan dan menjadi pilar penting perekonomian Indonesia. Bank Central Asia menghargai talenta yang ada sebagai aset dan aset utama bagi kesuksesan bisnis di sektor perbankan yang sangat kompetitif saat ini.

Bank Central Asia juga menginginkan pegawainya menjadi pekerja yang profesional dan terampil karena tenaga kerja yang berkualitas merupakan aspek penting untuk menjaga keunggulan perusahaan dan mendukung strategi bisnis perusahaan. Andi Rindyantika dan Nurul Safitri (2016) Kepuasan karyawan dalam suatu organisasi dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti penghargaan, komunikasi, rekan kerja, kompensasi, kondisi kerja, sifat pekerjaan, organisasi, aturan organisasi, gaji, pengembangan pribadi, promosi, penilaian, keselamatan, pengawasan, dan lain-lain.

Instrumen pengukuran *Job Satisfaction Survey* (JSS) digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan. Keunggulan instrumen ini adalah merupakan bentuk skala kepuasan kerja yang paling terkenal dan memiliki peningkatan indikator yang paling banyak untuk memudahkan pengukuran dibandingkan instrumen lainnya.

Alat ukur ini relatif mudah untuk dimodifikasi dan merupakan alat ukur yang modern di bandingkan dengan alat ukur lain yang mengukur kepuasan kerja. Kelebihan Survei Kepuasan Kerja *Job Satisfaction Survey* (JSS) adalah sudah teruji validitas dan reliabilitasnya di berbagai penelitian dan merupakan alat ukur paling terkenal untuk mengukur kepuasan kerja karyawan. Karena item-item tersebut bersifat umum, maka item-item tersebut dapat diterapkan pada kelompok mata pelajaran yang berbeda dan hasil pengukuran dapat dibandingkan antara titik waktu yang berbeda (perbandingan memanjang).

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan adalah :

1. Untuk mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan jika dinilai melalui indikator gaji.
2. Untuk mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan jika dinilai melalui indikator promosi.
3. Untuk mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan jika dinilai melalui indikator supervisi.
4. Untuk mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan jika dinilai melalui indikator benefit.
5. Untuk mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan jika dinilai melalui indikator penghargaan.
6. Untuk mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan jika dinilai melalui indikator prosedur.
7. Untuk mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan jika dinilai melalui indikator rekan kerja.
8. Untuk mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan jika dinilai melalui indikator sifat kerja.
9. Untuk mengukur tingkat kepuasan kerja karyawan jika dinilai melalui indikator komunikasi.

## II. LANDASAN TEORI

### Teori Dasar Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja memiliki beberapa teori menurut menurut Veithzal Rivai (2010), teori kepuasan kerja yang lazim dikenal ada tiga (3) macam yaitu :

#### 1. Teori Dua Faktor

Menurut teori ini kepuasan dan ketidakpuasan kerja merupakan dua hal yang berbeda. Kepuasan dan ketidakpuasan kerja bukanlah variabel yang berulang. Teori ini mengklasifikasikan karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok: “satisfiers” atau “motivator” dan “dissatisfiers”. Kepuasan merupakan unsur atau situasi penting yang menjadi sumber kepuasan kerja dan terdiri dari pekerjaan yang menarik dan menantang, peluang sukses, dan peluang penghargaan dan promosi. Dissatisfie (hygiene factors) adalah faktor yang menyebabkan ketidakpuasan, antara lain gaji/upah, pengawasan, hubungan antarmanusia, kondisi kerja, status, dan lain-lain.

#### 2. Teori ketidaksesuaian (*Discrepancy theory*)

Teori ini mengukur kepuasan kerja seseorang dengan menghitung perbedaan antara orang yang seharusnya dan kenyataan yang dirasakan. Apabila kepuasan yang dicapai melebihi tingkat yang diinginkan, maka masyarakat akan semakin puas sehingga terjadi kontradiksi, namun merupakan kontradiksi positif. Kepuasan kerja seseorang ditentukan oleh perbedaan antara apa yang diharapkannya dengan apa yang capainya.

#### 3. Teori keadilan (*Equity theory*)

Teori ini mengemukakan bahwa orang akan merasa puas atau tidak puas, tergantung pada ada atau tidaknya keadilan (equity) dalam suatu situasi, khususnya situasi kerja. Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan dan ketidakadilan. Setiap orang akan membandingkan rasio input hasil dirinya dengan rasio input hasil orang lain. Bila perbandingan itu dianggap cukup adil, maka karyawan akan merasa puas. Bila perbandingan itu tidak seimbang tetapi menguntungkan bisa menimbulkan kepuasan, tetapi bisa pula tidak. Tetapi bila perbandingan itu tidak seimbang akan timbul ketidakpuasan.

Berdasarkan teori di atas, peneliti memutuskan teori dua faktor yang akan digunakan dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan teori dua faktor merupakan teori yang membagi karakteristik pekerjaan menjadi dua kelompok: satisfies (motivator) dari pekerjaan itu sendiri, unsur penari, unsur tantangan, dan potensi imbalan dan promosi. Faktor dissatisfies yang menyebabkan ketidakpuasan kerja meliputi gaji/upah, pengawasan, hubungan antarmanusia, kondisi kerja, dan status.

Teori ini peneliti gunakan karena indikator – indicator didalamnya yang paling mendekati dengan *Job Satisfaction Survey* (JSS). Alat ukur kepuasan kerja karyawan *Job Satisfaction Survey* (JSS) menilai kepuasan kerja menggunakan beberapa indikator yaitu kepuasan terhadap gaji, promosi kerja, supervisi, benefit dalam bekerja, penghargaan karyawan, prosedur, rekan kerja, sifat kerja dan komunikasi antar pekerja.

### Pengertian Kepuasan Kerja

Karyawan adalah asset perusahaan yang harus dijaga dan dikembangkan agar memberikan hasil positif bagi perusahaan. Perusahaan juga harus memperhatikan kepuasan kerja karyawan untuk mengikatnya hasil pekerjaan positif bagi perusahaan. Kepuasan kerja sendiri menurut Porter (2007) yaitu selisih dari sesuatu yang seharusnya ada dengan sesuatu yang sesungguhnya ada (faktual). Semakin kecil kondisi yang seharusnya dan kondisi actual, seseorang akan cenderung merasa semakin puas.

Kepuasan kerja adalah sikap umum pekerja yang menilai perbedaan antara jumlah yang seharusnya ia peroleh dengan yang didapat. Konsep kepuasan kerja tidak mudah karena berhubungan dengan perasaan dan persepsi manusia (Robbins, 2008). Kepuasan kerja merupakan generalisasi sikap – sikap terhadap pekerjaan yang didasarkan atas aspek – aspek pekerjaan seperti kompensasi gaji, kondisi kerja, pengawasan, teman kerja, isi pekerjaan, jaminan kerja dan kesempatan promosi (Robbins, 2008), sedangkan menurut Martoyo (2007) mengatakan kepuasan kerja pada dasarnya merupakan keadaan emosional karyawan dimana terjadi ataupun tidak terjadi titik temu antara nilai balas jasa kerja karyawan dari perusahaan / organisasi dengan tingkat nilai balas jasa yang memang diinginkan oleh karyawan yang bersangkutan.

Berdasarkan berbagai teori yang telah disebutkan di atas, kepuasan kerja adalah tentang bagaimana apa yang diperoleh sesuai dengan apa yang diinginkan, meliputi gaji/upah, kondisi sosial, kondisi fisik, dan kondisi psikologis. Dapat disimpulkan bahwa itu adalah sikap para karyawan.

### Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja

Mengutip dari Robbins (2002), kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain : pekerjaan yang menantang, penghargaan, kondisi lingkungan kerja dan hubungan interpersonal.

1. Kerja yang menantang secara mental  
Dilihat dari apa yang telah terjadi pada umumnya individu lebih menyukai pekerjaan yang memberi peluang untuk menggunakan keterampilan dan kemampuan serta memberi beragam tugas, kebebasan dan feedback tentang seberapa baik pekerjaannya. Dengan adanya tugas pekerjaan yang menantang karyawan merasa tidak bosan dan merasa diapresiasi terhadap pekerjaan yang telah diselesaikan sebelumnya.
2. Penghargaan Yang Sesuai  
Bayaran yang adil merupakan salah satu penghargaan yang diinginkan oleh karyawan, dan juga tidak ambigu, serta selaras dengan harapan karyawan. Saat bayaran dianggap adil, dalam arti sesuai dengan tuntutan pekerjaan, tingkat keterampilan individual, dan standar bayaran masyarakat, sehingga karyawan merasa puas dalam pekerjaannya dan timbul rasa nyaman dalam bekerja.
3. Kondisi Kerja Yang Mendukung  
Hubungan antar karyawan dengan lingkungan kerjanya guna menimbulkan rasa kenyamanan pribadi dan kemudahan untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik. Seperti tata ruang, kebersihan ruang kerja, fasilitas dan alat bantu, temperatur, dan tingkat kebisingan.
4. Kolega Yang Supportif  
Dalam kolega supportif karyawan juga memenuhi kebutuhan interaksi sosial, selain itu juga individu

berhak mendapatkan sesuatu yang lebih daripada uang maupun prestasi yang lebih nyata dari pekerjaannya. Salah satu faktor penentu kepuasan yang utama adalah perilaku atasan.

Dalam usaha perusahaan meningkatkan kepuasan kerja karyawan maka perlu ditanamkan rasa untuk saling menghargai sesama, memiliki rasa loyal dan juga saling mengerti antara satu dengan yang lain, memiliki sikap terbuka dan saling akrab antar karyawan. Adapun faktor – faktor kepuasan kerja yang dapat mempengaruhi antara lain :

- a. Penempatan yang tepat dan sesuai dengan keahlian;
- b. Suasana dan lingkungan pekerjaan;
- c. Berat ringannya pekerjaan;
- d. Peralatan yang menunjang;
- e. Sikap pimpinan dalam kepemimpinannya.

### Job Satisfaction Survey (JSS)

Spector dalam Andi Rindyantika dan Nurul Safitri (2016) mengatakan *Job Satisfaction Survey (JSS)* adalah alat ukur yang digunakan dalam mengukur kepuasan kerja karyawan. Bentuk ini merupakan yang paling terkenal untuk skala kepuasan kerja dan relatif mudah dimodifikasi.

### Indikator Job Satisfaction Survey (JSS)

Indikator *Job Satisfaction Survey* mengukur menggunakan 9 unsur dari kepuasan kerja, yaitu :

1. Gaji  
Yaitu jumlah yang diterima karyawan dan keadilan penggajian.
2. Promosi  
Yaitu kesempatan dan keadilan karyawan untuk naik jabatan atau karir.
3. Supervisi  
Yaitu kompetensi seorang supervisor dan bagaimana perilakunya terhadap bawahannya.
4. Benefit  
Yaitu kelebihan yang didapatkan karyawan dari perusahaan seperti asuransi dan cuti
5. Penghargaan  
Yaitu perhatian dan pengakuan dari perusahaan terhadap kinerja yang baik dari karyawannya.
6. Prosedur  
Yaitu peraturan yang ditetapkan perusahaan terhadap karyawan.
7. Rekan Kerja  
Yaitu menerima kompetensi rekan kerja dan senang bekerjasama dengan mereka.
8. Sifat Kerja  
Yaitu menyukai tugas – tugas yang diberikan
9. Komunikasi  
Yaitu berbagai informasi baik antar karyawan, atasan dan bawahan, maupun perusahaan terhadap karyawan baik secara lisan maupun tulisan.

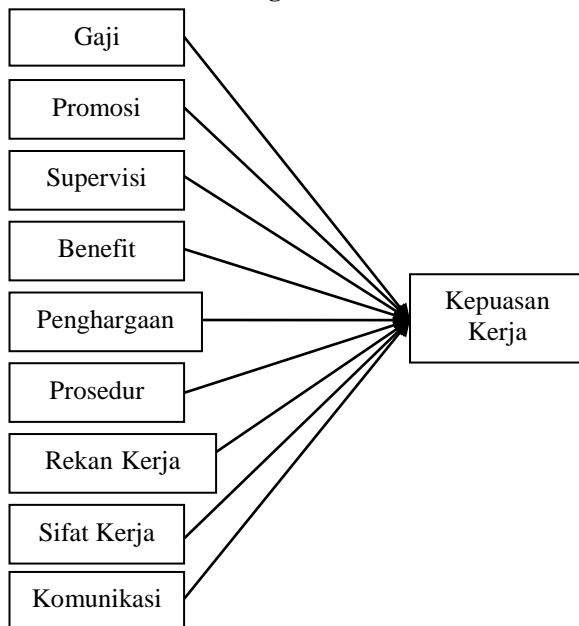
Dalam melakukan penelitian kepuasan kerja menggunakan alat ukur *Job Satisfaction Survey* biasanya diukur dengan wawancara atau kuesioner, meskipun wawancara digunakan pada beberapa kasus, tetapi kebanyakan penelitian akan dilakukan dengan kuesioner.

### Kerangka Pemikiran

Penelitian ini memiliki kerangka pemikiran sebagai dasar alur pikir sehingga dapat memudahkan pembaca dalam

mengerti tujuan dari penelitian ini. Penelitian ini difokuskan untuk menganalisis tingkat kepuasan kerja karyawan pada PT Bank Central Asia KCP Masjid Jami Pangkalpinang. Adapun kerangka pemikiran yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Gambar 1.**  
**Kerangka Pemikiran**



Sumber: Data Hasil Olah Peneliti (2024)

### III. METODOLOGI PENELITIAN

#### Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif deskriptif. Metode penelitian kuantitatif deskriptif adalah suatu metode yang bertujuan untuk membuat gambar atau deskriptif tentang suatu keadaan secara objektif yang menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dan hasilnya (Arikunto, 2006). Pengertian ini sejalan dengan pendapat dari Sugiyono (2018) yang mengatakan analisis penelitian deskriptif kuantitatif digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sinambela (2020) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan angka – angka dalam memproses data untuk menghasilkan informasi yang terstruktur.

Sedangkan menurut Suliyanto (2018), penelitian kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan. Sugiyono (2019) penelitian kuantitatif berguna untuk menjawab rumusan masalah sehingga dapat dirumuskan sebuah hipotesis, tetapi dalam penelitian ini, peneliti hanya menggunakan satu variabel dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif tanpa hipotesis, seperti yang diungkapkan oleh Arikunto (2013) hipotesis hanya diperlukan jika dalam penelitian terdapat dua variabel atau lebih, sedangkan untuk

satu variabel yang bersifat deskriptif tidak perlu menggunakan dihipotesiskan.

#### Sumber Data

Sumber data penelitian ini diperoleh melalui survei dengan teknik pengumpulan data dengan menggunakan instrumen angket atau melalui penyebaran kuesioner kepada subjek penelitian (responden). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dimana data primer sendiri merupakan data asli yang diperoleh dari peneliti di lapangan. Dalam hal ini data yang dikumpulkan merupakan tanggapan dari pernyataan yang dituangkan didalam kuesioner yang dibagikan kepada karyawan PT. Bank Central Asia KCP Masjid Jami.

#### Metode Pengumpulan Data

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan. Menurut Sugiyono (2019) instrumen penelitian merupakan suatu alat ukur yang digunakan secara sistematis untuk pengumpulan data dalam suatu penelitian dan pengembangan, contohnya tes, kuesioner dan pedoman wawancara. Dalam metode penelitian lapangan menggunakan teknik kuesioner. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data kepada responden untuk dijawab dengan cara memberi beberapa pertanyaan, Sugiyono (2019).

Jenis data yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa data interval, menurut Sugiyono (2019), data interval adalah data kuantitatif kontinum yang jaraknya sama, tetapi tidak memiliki nilai nol absolut. Skala kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *semantic differential*, skala ini digunakan untuk mengukur sikap yang tidak dalam bentuk pilihan ganda atau ceklis, tapi tersusun dari sebuah garis kontinum dimana nilai yang sangat negatif terletak disebelah kiri sedangkan nilai yang sangat positif terletak disebelah kanan (Suliyanto, 2018). *Semantic differential* merupakan jenis alat ukur yang berbentuk skala. Setelah data kuesioner terkumpul, jumlah nilai jawaban kuesioner yang dimasukkan ke dalam kategori yang sama dikalikan dengan bobot yang telah ditentukan, dan data dibagi ke dalam kategori-kategori berdasarkan nilai yang dihasilkan. Untuk mendapatkan nilai maka akan digunakan range nilai dari angka 1 sampai dengan 5 dan bobot masing – masing skala juga 1 sampai 5.

#### Populasi dan Sampel

##### Populasi

Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Masjid Jamik sebanyak 27 orang.

##### Sampel

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*. *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2017).

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian sampel yang digunakan

adalah seluruh karyawan PT. Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Masjid Jami.

**Variabel Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal (*Single Variable*), menurut Sugiyono (2017) variabel tunggal independen atau tunggal adalah variabel yang sering disebut sebagai stimulus, predictor, antecedent, dalam bahasa Indonesia sering disebut dengan variabel bebas. Untuk variabel penelitian ini adalah kepuasan kerja. Menurut Sugiyono (2020), variabel penelitian adalah atribut, ciri, objek, atau kegiatan yang perubahannya telah ditentukan oleh peneliti untuk tujuan kajian dan penarikan kesimpulan.

**Uji Instrumen**

**Uji Validitas**

Uji validitas akan digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui validitas dari kuesioner yang disebarkan. Menurut Chanovieta Mutiarasani (2019) menyatakan suatu kuesioner dikatakan valid dan sah apabila pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Sedangkan menurut Sugiyono (2019) mengatakan bahwa adanya kesamaan dari hasil penelitian data yang terkumpul berdasarkan data yang sesungguhnya yang terjadi pada objek yang diteliti. Dapat dikatakan valid apabila instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur sesuatu yang akan diukur.

Dalam penelitian ini peneliti akan mengukur tingkat validitas data menggunakan bantuan dari alat uji statistik yaitu *Jeffery's Amazing Statistics Program* (JASP). Untuk menguji valid atau tidaknya instrumen penelitian, maka digunakan pendekatan statistika yaitu melihat hubungan antar item pertanyaan menggunakan analisis korelasi pearson dan membandingkan nilai p-value dengan nilai  $\alpha$  (0,05), apabila nilai p-value dibawah nilai  $\alpha$  (<0,05) maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Tetapi sebaliknya apabila nilai p-value diatas nilai  $\alpha$  (>0,05) maka item pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid.

**Uji Reliabilitas**

Untuk memenuhi kriteria sebagai instrument penelitian yang *valid* dan *reliabel*, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini diuji validitasnya dan reliabilitasnya.

Uji reliabilitas ditujukan untuk mengukur kuesioner yang berupa alat ukur dari variabel. Menurut Sugiyono (2022), jika nilai Cronbach Alpha lebih dari 0,60 maka item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan reliabel. Dan sebaliknya, apabila nilai Cronbach Alpha kurang dari 0,60 maka item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan tidak reliabel. Untuk mengetahui pernyataan dalam kuesioner reliabel atau tidak maka akan digunakan alat ukur statistik *Jeffery's Amazing Statistics Program* (JASP).

**Metode Analisa Data Penelitian**

Metode analisa data pada yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan *single global rating*. Metode analisa data ini berfungsi untuk mengukur kepuasan atau ketidakpuasan seorang karyawan dengan pekerjaannya. Sejalan dengan pendapat dari Sinambela (2016) yang menyatakan bahwa metode angka nilai global tunggal (*Single Global Rating*) tidak lebih dari meminta individu – individu

untuk menjawab satu pertanyaan, seperti “apabila semua hal dipertimbangkan, seberapa puaskah anda dengan pekerjaan anda?” dan kemudian gradasi jawaban responden adalah bergerak dari “sangat puas sampai dengan “sangat tidak puas. Untuk tahapan dalam melakukan pendekatan single global rating adalah sebagai berikut :

Peneliti akan membuat pernyataan – pernyataan didalam kuesioner yang selanjutnya kuesioner tersebut akan dibagikan kepada responden agar peneliti mendapatkan hasil dari jawaban responden mengenai pernyataan – pernyataan dalam kuesioner tersebut.

Responden akan memberikan jawaban yang diberikan penulis dan memilih jawaban yang diberikan yang terdiri dari range nilai 1-5 dengan jawaban alternatif “sangat puas sekali” sampai dengan “sama sekali tidak puas”.

Kuesioner yang telah diisi oleh responden maka jawaban responden pada kuesioner tersebut akan direkap dan dihitung nilainya dan akan disesuaikan nilainya kedalam perhitungan kategori kepuasan kerja. Penilaian skala menggunakan angka 1 sampai dengan 5 dan bobot masing – masing skala juga 1 sampai 5. Setelah skor dihitung, maka dihitung juga rataan masing – masing pernyataan, hasil dari perhitungan rataan tersebut akan dipetakan ke rentang skala dari interval berikut ini :

$$Interval = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{banyaknya kelas}}$$

$$Interval = \frac{5 - 1}{5}$$

$$Interval = 0,8$$

**Tabel 1**  
**Rentang Skala Kepuasan Kerja**

Skor	Kategori
1,0 – 1,8	Sama Sekali Tidak Puas
1,9 – 2,7	Sangat Tidak Puas
2,8 – 3,6	Puas
3,7 – 4,5	Sangat Puas
4,6 – 5,4	Sangat Puas Sekali

Sumber : Olahan Peneliti (2024)

**IV. PEMBAHASAN**

**Uji Validitas dan Reliabilitas**

**Uji Validitas**

**Tabel 2**  
**Uji Validitas Pernyataan Gaji**

Pearson's Correlations		Q1	GAJI	Q2	GAJI	Q3	GAJI	Q4	GAJI	GAJI
Variable										
1. Q1_GAJI	Pearson's r	—								
	p-value	—								
2. Q2_GAJI	Pearson's r	0.999	—							
	p-value	<.001	—							
3. Q3_GAJI	Pearson's r	0.998	0.999	—						
	p-value	<.001	<.001	—						
4. Q4_GAJI	Pearson's r	0.998	0.999	1.000	—					
	p-value	<.001	<.001	<.001	—					
5. GAJI	Pearson's r	0.999	0.999	1.000	1.000	—				
	p-value	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	—			

Sumber : *Jeffery's Amazing Statistics Program* (JASP)

Berdasarkan Tabel 2 hasil uji validitas pernyataan tentang gaji sebagai indikator kepuasan kerja. Hasil yang didapatkan adalah nilai *p-value* lebih kecil dari nilai  $\alpha$ . Pada item pernyataan tentang gaji nilai *p-value* sebesar 0.001 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (<0.005). Berdasarkan penjabaran diatas maka dapat disimpulkan setiap butir pernyataan dinyatakan valid.

**Tabel 3**  
**Uji Validitas Pernyataan Promosi**

Pearson's Correlations					
Variable	Q1_PROM	Q2_PROM	Q3_PROM	Q4_PROM	PROMOSI
1. Q1_PROM	Pearson's r	—			
	p-value	—			
2. Q2_PROM	Pearson's r	0.996	—		
	p-value	< .001	—		
3. Q3_PROM	Pearson's r	0.998	0.998	—	
	p-value	< .001	< .001	—	
4. Q4_PROM	Pearson's r	0.998	0.998	0.999	—
	p-value	< .001	< .001	< .001	—
5. PROMOSI	Pearson's r	0.999	0.999	0.999	1.000
	p-value	< .001	< .001	< .001	< .001

Sumber : *Jeffery's Amazing Statistics Program (JASP)*

Berdasarkan Tabel 3 hasil uji validitas pernyataan tentang supervisi sebagai indikator Promosi. Hasil yang didapatkan adalah nilai *p-value* lebih kecil dari nilai  $\alpha$ . Pada item pernyataan tentang promosi nilai *p-value* sebesar 0.001 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (<0.005). Berdasarkan penjabaran diatas maka dapat disimpulkan setiap butir pernyataan dinyatakan valid.

**Tabel 4**  
**Uji Validitas Pernyataan Supervisi**

Pearson's Correlations					
Variable	Q1_SUP	Q2_SUP	Q3_SUP	Q4_SUP	supervisi
1. Q1_SUP	Pearson's r	—			
	p-value	—			
2. Q2_SUP	Pearson's r	0.994	—		
	p-value	< .001	—		
3. Q3_SUP	Pearson's r	0.995	0.997	—	
	p-value	< .001	< .001	—	
4. Q4_SUP	Pearson's r	0.993	0.997	0.996	—
	p-value	< .001	< .001	< .001	—
5. SUPERVISI	Pearson's r	0.997	0.999	0.999	0.998
	p-value	< .001	< .001	< .001	< .001

Sumber : *Jeffery's Amazing Statistics Program (JASP)*

Berdasarkan Tabel 4 hasil uji validitas pernyataan tentang supervisi sebagai indikator kepuasan kerja. Hasil yang didapatkan adalah nilai *p-value* lebih kecil dari nilai  $\alpha$ . Pada item pernyataan tentang supervisi nilai *p-value* sebesar 0.001 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (<0.005). Berdasarkan penjabaran diatas maka dapat disimpulkan setiap butir pernyataan dinyatakan valid.

**Tabel 5**  
**Uji Validitas Pernyataan Benefit**

Pearson's Correlations					
Variable	Q1_BEN	Q2_BEN	Q3_BEN	Q4_BEN	benefit
1. Q1 BEN	Pearson's r	—			
	p-value	—			
2. Q2_BEN	Pearson's r	0.996	—		
	p-value	< .001	—		
3. Q3_BEN	Pearson's r	0.995	0.997	—	
	p-value	< .001	< .001	—	
4. Q4 BEN	Pearson's r	0.994	0.997	0.997	—
	p-value	< .001	< .001	< .001	—
5. BENEFIT	Pearson's r	0.997	0.999	0.999	0.999
	p-value	< .001	< .001	< .001	< .001

Sumber : *Jeffery's Amazing Statistics Program (JASP)*

Berdasarkan tabel 5 Hasil uji validitas pernyataan tentang benefit sebagai indikator kepuasan kerja. Hasil yang didapatkan adalah nilai *p-value* lebih kecil dari nilai  $\alpha$ . Pada item pernyataan tentang benefit nilai *p-value* sebesar 0.001 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (<0.005). Berdasarkan penjabaran diatas maka dapat disimpulkan setiap butir pernyataan dinyatakan valid.

**Tabel 6**  
**Uji Validitas Pernyataan Penghargaan**

Pearson's Correlations					
Variable	Q1_PENG	Q2_PENG	Q3_PENG	Q4_PENG	PENGHARGAAN
1. Q1_PENG	Pearson's r	—			
	p-value	—			
2. Q2_PENG	Pearson's r	0.994	—		
	p-value	< .001	—		
3. Q3_PENG	Pearson's r	0.995	0.996	—	
	p-value	< .001	< .001	—	
4. Q4_PENG	Pearson's r	0.994	0.992	0.993	—
	p-value	< .001	< .001	< .001	—
5. Penghargaan	Pearson's r	0.998	0.998	0.998	0.997
	p-value	< .001	< .001	< .001	< .001

Sumber : *Jeffery's Amazing Statistics Program (JASP)*

Berdasarkan tabel 6 Hasil uji validitas pernyataan tentang penghargaan sebagai indikator kepuasan kerja. Hasil yang didapatkan adalah nilai *p-value* lebih kecil dari nilai  $\alpha$ . Pada item pernyataan tentang penghargaan nilai *p-value* sebesar 0.001 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (<0.005). Berdasarkan penjabaran diatas maka dapat disimpulkan setiap butir pernyataan dinyatakan valid.

**Tabel 7**  
**Uji Validitas Pernyataan Prosedur**

Pearson's Correlations					
Variable	Q1_PROS	Q2_PROS	Q3_PROS	Q4_PROS	prosedur
1. Q1_PROS	Pearson's r	—			
	p-value	—			
2. Q2_PROS	Pearson's r	0.993	—		
	p-value	< .001	—		
3. Q3_PROS	Pearson's r	0.996	0.994	—	
	p-value	< .001	< .001	—	
4. Q4_PROS	Pearson's r	0.994	0.994	0.996	—
	p-value	< .001	< .001	< .001	—
5. prosedur	Pearson's r	0.998	0.997	0.998	0.998
	p-value	< .001	< .001	< .001	< .001

Sumber : *Jeffery's Amazing Statistics Program (JASP)*

Berdasarkan tabel 7 Hasil uji validitas pernyataan tentang prosedur sebagai indikator kepuasan kerja. Hasil yang didapatkan adalah nilai *p-value* lebih kecil dari nilai  $\alpha$ . Pada item pernyataan tentang prosedur nilai *p-value* sebesar 0.001 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (<0.005). Berdasarkan penjabaran diatas maka dapat disimpulkan setiap butir pernyataan dinyatakan valid.

**Tabel 8**  
**Uji Validitas Pernyataan Rekan Kerja**

Pearson's Correlations					
Variable	Q1_RK	Q2_RK	Q3_RK	Q4_RK	rekan kerja
1. Q1_RK	Pearson's r	—			
	p-value	—			
2. Q2_RK	Pearson's r	0.996	—		
	p-value	< .001	—		
3. Q3_RK	Pearson's r	0.995	0.997	—	
	p-value	< .001	< .001	—	
4. Q4_RK	Pearson's r	0.996	0.998	0.997	—
	p-value	< .001	< .001	< .001	—
5. rekan kerja	Pearson's r	0.998	0.999	0.999	0.999
	p-value	< .001	< .001	< .001	< .001

Sumber : *Jeffery's Amazing Statistics Program (JASP)*

Berdasarkan tabel 8 Hasil uji validitas pernyataan tentang rekan kerja sebagai indikator kepuasan kerja. Hasil

yang didapatkan adalah nilai p-value lebih kecil dari nilai  $\alpha$ . Pada item pernyataan tentang rekan kerja nilai p-value sebesar 0.001 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (<0.005). Berdasarkan penjabaran diatas maka dapat disimpulkan setiap butir pernyataan dinyatakan valid.

**Tabel 9**

**Uji Validitas Pernyataan Sifat Kerja**

Pearson's Correlations		Q1_SK	Q2_SK	Q3_SK	Q4_SK	SIFAT KERJA
1. Q1_SK	Pearson's r	—				
	p-value	—				
2. Q2_SK	Pearson's r	0.994	—			
	p-value	<.001	—			
3. Q3_SK	Pearson's r	0.994	0.995	—		
	p-value	<.001	<.001	—		
4. Q4_SK	Pearson's r	0.990	0.993	0.993	—	
	p-value	<.001	<.001	<.001	—	
5. SIFAT KERJA	Pearson's r	0.997	0.998	0.998	0.997	—
	p-value	<.001	<.001	<.001	<.001	—

Sumber : Jeffery's Amazing Statistics Program (JASP)

Berdasarkan tabel 9 Hasil uji validitas pernyataan tentang sifat kerja sebagai indikator kepuasan kerja. Hasil yang didapatkan adalah nilai p-value lebih kecil dari nilai  $\alpha$ . Pada item pernyataan tentang sifat kerja nilai p-value sebesar 0.001 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (<0.005). Berdasarkan penjabaran diatas maka dapat disimpulkan setiap butir pernyataan dinyatakan valid.

**Tabel 10**

**Uji Validitas Pernyataan Komunikasi**

Pearson's Correlations		Q1_KOM	Q2_KOM	Q3_KOM	Q4_KOM	KOMUNIKASI
1. Q1_KOM	Pearson's r	—				
	p-value	—				
2. Q2_KOM	Pearson's r	0.999	—			
	p-value	<.001	—			
3. Q3_KOM	Pearson's r	0.998	0.999	—		
	p-value	<.001	<.001	—		
4. Q4_KOM	Pearson's r	0.999	0.999	0.999	—	
	p-value	<.001	<.001	<.001	—	
5. KOMUNIKASI	Pearson's r	0.999	1.000	0.999	1.000	—
	p-value	<.001	<.001	<.001	<.001	—

Sumber : Jeffery's Amazing Statistics Program (JASP)

Berdasarkan tabel 10 Hasil uji validitas pernyataan tentang komunikasi sebagai indikator kepuasan kerja. Hasil yang didapatkan adalah nilai p-value lebih kecil dari nilai  $\alpha$ . Pada item pernyataan tentang komunikasi nilai p-value sebesar 0.001 dimana nilai ini lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (<0.005). Berdasarkan penjabaran diatas maka dapat disimpulkan setiap butir pernyataan dinyatakan valid.

**Uji Reliabilitas**

**Tabel 11**

**Uji Reliabilitas**

**Frequentist Scale Reliability Statistics**

Estimate	Cronbach's $\alpha$
Point estimate	0.985
95% CI lower bound	0.986
95% CI upper bound	0.986

Sumber : Jeffery's Amazing Statistics Program (JASP)

Berdasarkan tabel 11 Dapat dilihat nilai Cronbach  $\alpha$  pada Point Estimate sebesar 0.985. Hasil ini memiliki nilai lebih besar dari 0,60, maka dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan dalam kuesioner dinyatakan reliabel.

**Analisa Data**

**Tabel 12**

**Hasil Perhitungan Rata – Rata Jawaban Responden**

Indikator	5	4	3	2	1	Total Skor	Rata-Rata	TKK
	<b>Gaji</b>							
Butir 1		10	12	5		27	3,18	4
Butir 2		15	10	2		27	3,48	1
Butir 3		14	12	1		27	3,48	2
Butir 4		15	9	3		27	3,44	3
Total Rata – Rata							3,39	
<b>Promosi</b>								
Butir 1		10	9	8		27	3,07	4
Butir 2	4	10	10	3		27	3,55	1
Butir 3		12	12	3		27	3,33	2
Butir 4		12	12	3		27	3,33	3
Total Rata – Rata							3,32	
<b>Supervisi</b>								
Butir 1		13	8	6		27	3,25	4
Butir 2	5	13	4	5		27	3,66	1
Butir 3	1	13	9	4		27	3,40	2
Butir 4	1	14	5	7		27	3,33	3
Total Rata – Rata							3,41	
<b>Benefit</b>								
Butir 1		11	5	11		27	3,00	4
Butir 2	1	17	7	2		27	3,63	1
Butir 3		11	12	4		27	3,25	3
Butir 4	2	10	15			27	3,46	2
Total Rata – Rata							3,33	
<b>Penghargaan</b>								
Butir 1		9	13	5		27	3,14	3
Butir 2	1	10	8	8		27	3,14	4
Butir 3		9	13	5		27	3,25	2
Butir 4		9	8	10		27	3,96	1
Total Rata – Rata							3,12	
<b>Prosedur</b>								
Butir 1	1	9	10	7		27	3,14	1
Butir 2		11	7	9		27	3,07	2
Butir 3		8	13	6		27	3,07	3
Butir 4		7	15	5		27	3,07	4
Total Rata – Rata							3,08	
<b>Rekan Kerja</b>								
Butir 1	3	9	10	5		27	3,37	4
Butir 2	3	13	9	2		27	3,63	3
Butir 3	7	12	5	3		27	3,80	2
Butir 4	10	12	5			27	4,18	1
Total Rata – Rata							3,74	
<b>Sifat Kerja</b>								
Butir 1	3	10	6	8		27	3,29	3
Butir 2	3	8	12	4		27	3,37	2
Butir 3	1	9	11	6		27	3,18	4
Butir 4	4	8	11	4		27	3,38	1
Total Rata – Rata							3,30	
<b>Komunikasi</b>								
Butir 1	3	14	8	2		27	3,66	4
Butir 2	8	9	9	1		27	3,84	3
Butir 3	8	12	5	2		27	3,92	2
Butir 4	6	19	2			27	4,08	1
Total Rata – Rata							3,87	

Berdasarkan data pada tabel 12 diatas terlihat bahwa hasil setiap pernyataan menunjukkan nilai rata – rata maksimal sebesar 3,87 pada indikator komunikasi dan didapatkan nilai minimal sebesar 3,08 pada indikator prosedur.

**Hasil Perhitungan Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank Central Asia KCP Masjid Jamik Pangkalpinang**

**Tabel 13**  
**Hasil Nilai Rata – Rata Kepuasan Kerja**

Indikator	Nilai Rata-Rata	Tingkat Kepuasan
Gaji	3,39	Puas
Promosi	3,32	Puas
Supervisi	3,41	Puas
Benefit	3,33	Puas
Penghargaan	3,12	Puas
Prosedur	3,08	Puas
Rekan Kerja	3,74	Sangat Puas
Sifat Kerja	3,30	Puas
Komunikasi	3,87	Sangat puas

Sumber : Data Olahan Peneliti 2024

Berdasarkan tabel 13 diketahui dari 9 indikator pengukur tingkat kepuasan kerja karyawan yang telah digunakan dapat disimpulkan bahwa nilai rata – rata kepuasan kerja karyawan pada PT Bank Central Asia KCP Masjid Jamik Pangkalpinang sebesar 3,87 dengan kategori “Sangat Puas” pada indikator Komunikasi dan pada indikator prosedur memiliki nilai terendah sebesar 3,08 dengan kategori “Puas”.

**Nilai Tingkat Kepuasan Kerja Keseluruhan**

**Tabel 14**  
**Tingkat Kepuasan**

Total Nilai	Tingkat Kepuasan
3,39	Puas

Sumber : Data Olahan Peneliti 2024

Berdasarkan TABEL V.25 dapat dilihat secara keseluruhan karyawan PT. Bank Central Asia KCP Masjid Jamik Pangkalpinang merasakan “Puas” dalam bekerja. Hal ini dapat dilihat dari total nilai tingkat kepuasan kerja karyawan sebesar 3,39 yang mana nilai ini jika dilihat pada tabel rentang skala kepuasan kerja berada dalam kategori “Puas”. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan seluruh karyawan yang bekerja di PT Bank Central Asia KCP Masjid Jamik sudah merasakan puas dalam bekerja.

**Pembahasan**

Nilai rata – rata jawaban responden terhadap variabel tingkat kepuasan kerja karyawan adalah sebesar 3,39, jika dilihat pada tabel rentang skala kepuasan kerja maka nilai diatas berada di kategori “Puas”. Maka peneliti disimpulkan bahwa seluruh karyawan yang bekerja di PT. Bank Central Asia KCP Masjid Jamik Pangkalpinang merasa puas dalam pekerjaannya. Berikut ini adalah pembahasan secara rinci indikator pembentuk kepuasan kerja :

1. Indikator Gaji

Indikator kepuasan kerja yang pertama adalah gaji, nilai rata – rata pada indikator gaji sebesar 3,39 dengan kategori “Puas”. Nilai ini mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan PT Bank Centra Asia KCP

Masjid Jamik dinilai melalui indikator gaji berada di kategori Puas yang mengartikan bahwa seluruh karyawan merasa puas dengan gaji yang diterima setiap bulannya. Adapun butir pernyataan yang memiliki nilai persentase tinggi terdapat pada butir pernyataan nomor 2 dan 4 dimana sebanyak 15 orang karyawan memberikan nilai 4 dengan persentasi sebesar 55,56%.

2. Indikator Promosi

Indikator kepuasan kerja yang kedua adalah promosi, nilai rata – rata pada indikator promosi sebesar 3,32 dengan kategori “Puas”. Nilai ini mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan PT Bank Centra Asia KCP Masjid Jamik dinilai melalui indikator promosi berada di kategori Puas yang mengartikan bahwa seluruh karyawan merasa puas dengan kesempatan promosi untuk naik jabatan, dan karir karyawan. Adapun butir pernyataan yang memiliki nilai persentase tinggi terdapat pada butir pernyataan nomor 7 dan 8 dimana sebanyak 12 orang karyawan memberikan nilai 4 dengan persentasi sebesar 44,44%.

3. Indikator Supervisi

Indikator kepuasan kerja yang ketiga adalah supervisi, nilai rata – rata pada indikator supervisi sebesar 3,41 dengan kategori “Puas”. Nilai ini mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan PT Bank Centra Asia KCP Masjid Jamik dinilai melalui indikator supervisi berada di kategori Puas yang mengartikan bahwa seluruh karyawan merasa puas dengan kompetensi Supervisor atau atasan langsung dari karyawan. Adapun butir pernyataan yang memiliki nilai persentase tinggi terdapat pada butir pernyataan nomor 12 dimana sebanyak 14 orang karyawan memberikan nilai 4 dengan persentasi sebesar 51,85%.

4. Indikator Benefit

Indikator kepuasan kerja yang keempat adalah benefit, nilai rata – rata pada indikator benefit sebesar 3,33 dengan kategori “Puas”. Nilai ini mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan PT Bank Centra Asia KCP Masjid Jamik dinilai melalui indikator benefit berada di kategori Puas yang mengartikan bahwa seluruh karyawan merasa puas dengan kelebihan yang diberikan perusahaan seperti asuransi jiwa dan cuti. Adapun butir pernyataan yang memiliki nilai persentase tinggi terdapat pada butir pernyataan nomor 14 dimana sebanyak 17 orang karyawan memberikan nilai 4 dengan persentasi sebesar 62,96%.

5. Indikator Penghargaan

Indikator kepuasan kerja yang kelima adalah penghargaan, nilai rata – rata pada indikator penghargaan sebesar 3,12 dengan kategori “Puas”. Nilai ini mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan PT Bank Centra Asia KCP Masjid Jamik dinilai melalui indikator penghargaan berada di kategori Puas yang mengartikan bahwa seluruh karyawan merasa puas dengan penghargaan yang diberikan perusahaan kepada karyawannya atas pekerjaan yang telah diselesaikan dengan baik dan benar. Adapun butir pernyataan yang memiliki nilai persentase tinggi terdapat pada butir pernyataan nomor 17 dan 19 dimana sebanyak 13 orang karyawan memberikan nilai 3 dengan persentasi sebesar 48,15%.



6. Indikator Prosedur  
Indikator kepuasan kerja yang keenam adalah prosedur, nilai rata – rata pada indikator penghargaan sebesar 3,08 dengan kategori “Puas”. Nilai ini mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan PT Bank Centra Asia KCP Masjid Jamik dinilai melalui indikator prosedur berada di kategori Puas yang mengartikan bahwa seluruh karyawan merasa puas dengan prosedur yang berlaku di perusahaan dan karyawan bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Adapun butir pernyataan yang memiliki nilai persentase tinggi terdapat pada butir pernyataan nomor 24 dimana sebanyak 15 orang karyawan memberikan nilai 3 dengan persentasi sebesar 55,55%.
7. Indikator Rekan Kerja  
Indikator kepuasan kerja yang ketujuh adalah rekan kerja, nilai rata – rata pada indikator penghargaan sebesar 3,74 dengan kategori “Sangat Puas”. Nilai ini mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan PT Bank Centra Asia KCP Masjid Jamik dinilai melalui indikator rekan kerja berada di kategori Sangat Puas yang mengartikan bahwa seluruh karyawan merasa sangat puas dengan rekan kerja di perusahaan, hal ini disebabkan karena rekan kerja di perusahaan sangat kompeten sehingga memudahkan karyawan untuk bekerjasama sebagai satu tim. Adapun butir pernyataan yang memiliki nilai persentase tinggi terdapat pada butir pernyataan nomor 26 dimana sebanyak 13 orang karyawan memberikan nilai 3 dengan persentasi sebesar 48,14%.
8. Indikator Sifat Kerja  
Indikator kepuasan kerja yang kedelapan adalah sifat kerja, nilai rata – rata pada indikator sifat kerja sebesar 3,30 dengan kategori “Puas”. Nilai ini mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan PT Bank Centra Asia KCP Masjid Jamik dinilai melalui indikator sifat kerja berada di kategori Puas yang mengartikan bahwa seluruh karyawan merasa puas dengan tugas – tugas yang diberikan perusahaan untuk dikerjakan. Adapun butir pernyataan yang memiliki nilai persentase tinggi terdapat pada butir pernyataan nomor 30 dimana sebanyak 12 orang karyawan memberikan nilai 3 dengan persentasi sebesar 44,44 dan butir pernyataan nomor 31 dimana sebanyak 9 orang karyawan memberikan nilai 4 dengan persentase sebesar 44,44%.
9. Indikator Komunikasi  
Indikator kepuasan kerja yang kesembilan adalah Komunikasi, nilai rata – rata pada indikator komunikasi sebesar 3,87 dengan kategori “Sangat Puas”. Nilai ini mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan PT Bank Centra Asia KCP Masjid Jamik dinilai melalui indikator komunikasi berada di kategori Sangat Puas yang mengartikan bahwa seluruh karyawan merasa sangat puas dengan komunikasi yang terjalin antar sesama karyawan, atasan dan bawahan maupun antar perusahaan ke karyawan baik secara lisan maupun tulisan. Adapun butir pernyataan yang memiliki nilai persentase tinggi terdapat pada butir pernyataan nomor 36 dimana sebanyak 19 orang karyawan memberikan nilai 4 dengan persentasi sebesar 70,37%.

## V. PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa seluruh pegawai yang bekerja di Bank Central Asia KCP Masjid Jamik mempunyai tingkat kepuasan kerja yang tinggi. Faktor utama kepuasan kerja yang dirasakan karyawan adalah yang pertama mengenai komunikasi dan yang kedua mengenai rekan kerja.

Di sisi lain, indikator proses tidak begitu dominan dalam menghasilkan kepuasan kerja, dan indikator ini juga menunjukkan nilai paling rendah dibandingkan indikator lainnya, namun masih termasuk dalam kategori “Puas”. Namun jika dilihat dari seluruh indikator kepuasan kerja, maka dapat dikatakan karyawan puas terhadap pekerjaannya.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas maka peneliti memberikan saran untuk perusahaan agar lebih meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Dengan lebih meningkatkan kepuasan kerja karyawan maka tujuan perusahaan akan lebih mudah tercapai.

Disarankan juga kepada pimpinan cabang untuk melakukan penyegaran terhadap prosedur kerja yang berlaku saat ini, dikarenakan jika dilihat dari hasil penelitian nilai rata – rata pada indikator prosedur memiliki nilai terendah dari indikator – indikator lainnya, walaupun secara tingkat kepuasan berada di kategori puas, tetapi nilai rata – rata yang didapat dari hasil tanggapan responden cenderung mendekati kategori kurang puas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Hasibuan, Malayu S.P (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia* cetakan keenam belas, Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Istijanto. (2009). *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Porter, H (2007). *The Influence of Supervisor Temperament on Subordinate Job Satisfaction and Perceptions of Supervisor Sociocommunicative Orientation and Approachability*. Francis: Routledge. *Journal of Communication Quarterly*, Vol 55, No.1 : 129-153, 2007.
- Robbins, P. Stephen. (2002). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi*. Edisi Kelima. Diterjemahkan oleh: Halida, S.E dan Dewi Sartika, S.S. Erlangga, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. (2008). *Perilaku Organisasi* (alih bahasa Drs. Benjamin. Molan), Edisi Bahasa Indonesia, PT Intan Sejati, Klaten.
- \_Robbins, P.Stephen dan Timothy A. Judge (2012). *perilaku organisasi*. Salemba Empat. Jakarta
- Sinambela, L. P. (2020). *Penelitian Kuantitatif. PRISMAKOM (Jurnal Pengembangan Manajemen, Bisnis, Keuangan, Dan Perbankan)*. Vol 17. No 1. Hal 21-36.

- Sinambela, Lijan Poltak. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia: membangun tim kerja yang solid untuk meningkatkan kinerja. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- \_\_\_\_\_(2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- \_\_\_\_\_(2020). Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Suliyanto (2018). Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis, & Disertasi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Veithzal, Rivai. (2010). "Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik". Jakarta : Murai Kencana.