

**FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA  
KARYAWAN DI BANK CTBC INDONESIA (PT BANK CHINA TRUST  
INDONESIA)**

***THE AFFECTS OF EMPLOYEES JOB SATISFACTION IN CTBC BANK  
INDONESIA (PT BANK CHINA TRUST INDONESIA)***

Oleh

Nimstyani

2015410120

SKRIPSI

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Dalam Ilmu Ekonomi (S1) Program Studi SDM  
Pada Universitas Darma Persada



**PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS DARMA PERSADA**

**JAKARTA**

**2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nimstyani

NIM : 2015410120

Jurusan : Manajemen

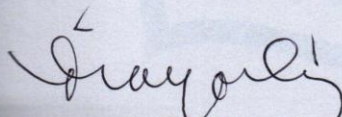
Peminatan : Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Judul Skripsi :FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI BANK CTBC  
INDONESIA (PT BANK CHINA TRUSTINDONESIA)

Tekah diperiksa, dikoreksi, dan disetujui oleh dosen pembimbing untuk diajukan dan diuji dihadapa panitia penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.

Mengetahui,  
Ka. Jurusan Manajemen

Menyetujui,  
Pembimbing

  
Dian A. Rahim, SE, M.Si

Sukardi, SE, MM



**FAKTOR- FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
KERJA KARYAWAN DI BANK CTBC INDONESIA (PT BANK  
CHINA TRUST INDONESIA)**

***THE AFFECTS OF EMPLOYEES JOB SATISFACTION IN CTBC  
BANK INDONESIA (PT BANK CHINA TRUST INDONESIA)***

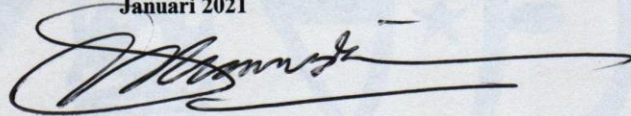
Disusun Oleh:

Nimstyani

2015410120

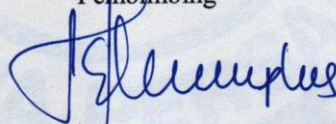
SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu  
Ekonomi Konsentrasi Manajemen pada Universitas Darma Persada  
Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera dibawah ini Pada Tanggal 09  
Januari 2021



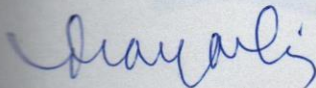
Sukardi, S.E. MM

Pembimbing



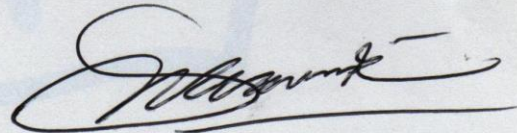
Dra. Endang Tri Pujiastuti, MM

Penguji I



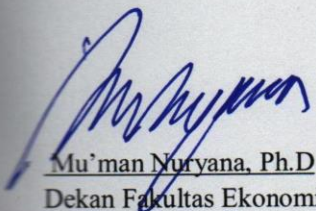
Dian Anggraeny Rahim, SE.,MSI

Penguji II

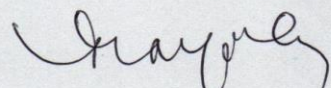


Sukardi, SE, MM

Penguji III



Mu'man Nuryana, Ph.D  
Dekan Fakultas Ekonomi



Dian Anggraeny Rahim, SE.,MSI

Ketua Jurusan Manajemen



## LEMBAR PERNYATAAN

Nama : Nimstyani

NIM : 2015410120

Jurusan/Peminatan : Manajemen/Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Di Bank CTBC Indonesia** yang dibimbing oleh Bapak Sukardi, S.E, MM adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan dari hasil karya tulis orang lain. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggungjawabkannya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar- benarnya.

Jakarta, 22 Februari 2021

Yang Membuat Pernyataan,

  
  
Nimstyani

## ABSTRAK

Nama : Nimstyani

NIM : 2015410120

Judul : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan  
di Bank CTBC Indonesia

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di Bank CTBC Indonesia. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 117 responden karyawan Bank CTBC Indonesia. Pengambilan sampel menggunakan sampel jenuh, yaitu 117 responden. Alat analisis yang digunakan adalah analisis faktor untuk mengetahui faktor-faktor dan regresi linear berganda, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi), uji hipotesis dengan uji F untuk mengetahui pengaruh dari  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap kepuasan kerja.

Hasil penelitian ini dilihat dari Kaiser-Mayer-Olkin dan Bartlett's Test sebesar 0,717 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena angka KMO tersebut sudah di atas 0,05 dan signifikansi jauh di bawah ( $0,000 < 0,05$ ). Maka variabel dan sampel yang ada sudah bisa dianalisis dengan menggunakan analisis faktor. Dari hasil tersebut menunjukkan dari 30 variabel yang diteliti terdapat 8 (delapan) faktor yang terbentuk dengan nilai *eigenvalue* tertinggi dimiliki faktor Kompensasi dengan nilai 9,963 dan faktor Komunikasi dengan nilai 4.109.

Kata Kunci: Kepuasan kerja karyawan, Kompensasi, Komunikasi.

## **ABSTRACT**

*Name : Nimstyani*

*Nim : 2015410120*

*Title : An Analysis of Factors Influencing Employees Work Satisfaction in Bank CTBC Indonesia.*

*The purpose of this study is to determine what factors affect employee job satisfaction at Bank CTBC Indonesia. The data was collected by distributing questionnaires to 117 respondents to employees of Bank CTBC Indonesia. Sampling using saturated samples, namely 117 respondents. The analytical tools used are factor analysis to determine the factors and multiple linear regression, classical assumption test (normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, autocorrelation test), hypothesis testing with the F test to determine the effect of X1 and X2 on job satisfaction.*

*The results of this study were seen from the Kaiser-Mayer-Olkin and Bartlett's Test of 0.717 with a significance of 0.000. Because the KMO level is already above 0.05 and the significance is far below ( $0.000 < 0.05$ ). Then the existing variables and samples can be analyzed using factor analysis. From these results, it shows that of the 30 variables studied, there were 8 (eight) factors formed with the highest eigenvalues owned by the Compensation factor with a value of 9.963 and the Communication factor with a value of 4.109.*

*Keywords: Employee job satisfaction, Compensation, Job Safety*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI BANK CTBC INDONESIA.**

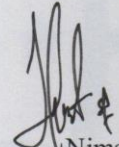
Skripsi merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh di Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Sukardi S.E, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan proposal skripsi.
2. Bapak Mu'man Nuryana, Pd.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
3. Ibu Dian Anggraeni Rahim, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
5. Untuk kedua orang tua tercinta Bapak dan Mama, Kakak dan kedua adiku. Serta keluarga yang telah memberikan doa, semangat dan motivasi kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.

6. Untuk Sahabat-sahabat seperjuangan saya Nurhajjah, Desi Andayani, Mustachiqqul Huda, Deni Budianto, Iren Dinistryasningsih, Andriansyah, Siti Sonia, Desi Wulandari, Endah Sulistyawati, Irfah Aprilia, Dewi Fatmawati terima kasih atas dukungannya selama ini.
7. Untuk sahabat sekolah saya Putri Suwardina, Lya Alfiani, Muhammad Dhugaerry Terima kasih atas dukungannya selama ini.

Demikian skripsi ini saya buat, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta, Januari 2021



Nimstyani



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pembatasan Masalah.....	1
1.3 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Kegunaan Penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI, PENELITIAN SEBELUMNYA, DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b>	
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	7
1. Pengertian Sumber Daya Manusia .....	7
2. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia .....	8

3.	Peran Sumber Daya Manusia.....	11
4.	Tugas Pokok Sumber Daya Manusia .....	13
5.	Tanggung Jawab Sumber Daya Manusia .....	14
2.1.2	Kepuasan Kerja Karyawan .....	15
1.	Pengertian Kepuasan Kerja .....	15
2.	Teori Kepuasan Kerja .....	16
3.	Dimensi Kepuasan Kerja .....	18
4.	Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	19
5.	Dampak Kepuasan Kerja Pada Kinerja Pegawai.....	21
2.2	Penelitian Terdahulu .....	22
2.3	Kerangka Pemikiran Penelitian .....	26
2.4	Hipotesis penelitian .....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>		
3.1	Metodologi penelitian yang digunakan .....	28
3.1.2	Lokasi Penelitian .....	30
3.2	Operasional variabel .....	30
3.3	Sumber dan cara penentuan data .....	36
3.3.1	Sumber Data .....	36
3.3.2	Cara Penentuan Data .....	38
3.4	Teknik pengumpulan data .....	39
3.5	Rancangan analisis dan uji hipotesis .....	41
3.5.1	Rancangan Analisis .....	41



3.5.2 Analisis Yang Digunakan .....	43
3.5.3 Uji Asumsi Klasik .....	48
3.5.4 Uji Hipotesis .....	51

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

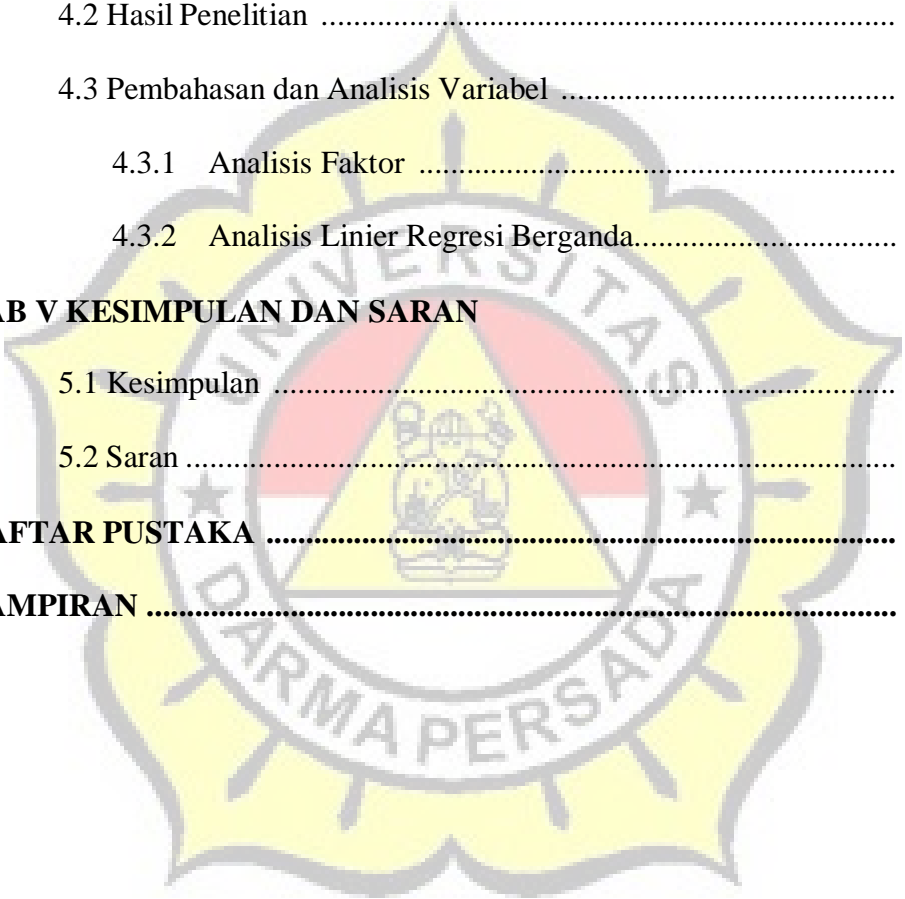
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	53
4.2 Hasil Penelitian .....	55
4.3 Pembahasan dan Analisis Variabel .....	58
4.3.1 Analisis Faktor .....	58
4.3.2 Analisis Linier Regresi Berganda.....	107

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	136
5.2 Saran .....	137

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>138</b>
-----------------------------	------------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>140</b>
-----------------------	------------



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	35
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	30
Tabel 3.2 Skala Likert Untuk Kuesioner .....	35
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai Hasil Tanggapan Responden .....	36
Tabel 3.4 Jumlah Karyawan PT Shimabu Mitra Perkasa Makmur .....	39
Tabel 3.5 Koefisien Determinasi $R^2$ .....	48
Tabel 4.1 Profile Responden Berdasarkan Usia .....	56
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	57
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	57
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Pelatihan Peningkatan Kemampuan ( <i>training</i> ) Karyawan Berpengaruh Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan.....	59
Tabel 4.5 Tanggapan responden mengenai variabel karyawan merasa puas diberi kesempatan untuk maju dalam segala hal .....	60
Tabel 4.6 Tanggapan responden mengenai variabel perusahaan memberikan kesempatan bagi karyawannya untuk mengembangkan potensi .....	61
Tabel 4.7 Tanggapan responden mengenai variabel lingkungan kerja yang konduif membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja ....	62



	Halaman
Tabel 4.8 Tanggapan responden mengenai variabel keamanan dalam bekerja diperusahaan terjamin.....	63
Tabel 4.9 Tanggapan responden mengenai variabel kenyamanan kerja.....	64
Tabel 4.10 Tanggapan responden mengenai variabel gaji tepat waktu .....	65
Tabel 4.11 Tanggapan responden mengenai variabel gaji sesuai beban kerja	65
Tabel 4.12 Tanggapan responden mengenai variabel perusahaan menepati janji untuk menaikkan gaji sesuai dengan besaran yang dijanjikan	67
Tabel 4.13 Tanggapan responden mengenai variabel perusahaan dan manajemen memberikan kebijakan yang sesuai dengan aturan yang berlaku .....	68
Tabel 4.14 Tanggapan responden mengenai variabel struktur manajemen diperusahaan berjalan dengan baik dan sistematis..	69
Tabel 4.15 Tanggapan responden mengenai variabel merasakan puas dengan adanya kepemimpinan dan atasan yang baik mampu memberikan situasi dan kondisi yang stabil.....	70
Tabel 4.16 Tanggapan responden mengenai variabel supervisor memberikan pengawasan kepada seluruh karyawan secara professional.....	71
Tabel 4.17 Tanggapan responden mengenai variabel supervisor memberikan pengarahan kepada seluruh karyawan agar karyawan bekerja secara professional .....	72

Tabel 4.18 Tanggapan responden mengenai variabel supervisor memberikan pengawasan yang tegas agar karyawan disiplin dalam bekerja.....	73
Tabel 4.19 Tanggapan responden mengenai variabel karyawan merasa bangga akan pekerjaan yang dikerjakan.....	74
Tabel 4.20 anggapan responden mengenai variabel mendapatkan banyak keberhasilan dalam pekerjaan, dapat meningkatkan kepuasan kerja .....	75
Tabel 4.21 Tanggapan responden mengenai variabel karyawan merasa tertantang untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik .....	76
Tabel 4.22 Tanggapan responden mengenai variabel fasilitas kerja yang diberikan perusahaan membuat karyawan tidak merasa bosan..	77
Tabel 4.23 Tanggapan responden mengenai variabel lingkungan kerja yang nyaman membuat pegawai merasa efektif.....	78
Tabel 4.24 Tanggapan responden mengenai variabel perusahaan mengadakan pelatihan K3 dan 5R secara berkala diberikan kepada pegawai agar dapat meningkatkan standar mutu sumber daya manusia .....	79
Tabel 4.25 Tanggapan responden mengenai variabel sikap atasan yang baik dan menghargai karyawan membuat karyawan merasa puas.....	80



Tabel 4.26 Tanggapan responden mengenai variabel karyawan menjalin keakraban dengan rekan kerja baik didalam maupun diluar perusahaan .....	81
Tabel 4.27 Tanggapan responden mengenai variabel omunikasi karyawan dengan atasan berjalan dengan baik .....	82
Tabel 4.28 Tanggapan responden mengenai variabel omunikasi karyawan dengan atasan berjalan dengan baik .....	83
Tabel 4.29 Tanggapan responden mengenai variabel perusahaan membangun komunikasi secara terbuka kepada para karyawannya.....	84
Tabel 4.30 Tanggapan responden mengenai variabel pimpinan terbuka untuk mendengar saran dan kritik yang diutarakan karyawannya.....	85
Tabel 4.31 Tanggapan responden mengenai variabel perusahaan memberikan fasilitas kepada karyawan seperti cuti, dana pensiun, dan kesehatan.....	86
Tabel 4.32 Tanggapan responden mengenai variabel tunjangan akhir tua yang sudah direncanakan oleh perusahaan membuat karyawan merasa terjamin.....	87
Tabel 4.33 Tanggapan responden mengenai variabel perusahaan akan menanggung biaya bagi karyawan yang mengalami kecelakaan pada saat bertugas .....	88

	Halaman
Tabel 4.34 Hasil Uji Validitas Analisis Faktor-faktor Kepuasan Kerja	
Karyawan .....	89
Tabel 4.35 Uji Reliabilitas Analisis Faktor-faktor Kepuasan Kerja	
Karyawan.....	90
Tabel 4.36 KMO and Bartlett's Test .....	91
Tabel 4.37 Communalities .....	92
Tabel 4.38 <i>Initial Eigenvalues</i> .....	99
Tabel 4.39 <i>Component Matrix</i> .....	101
Tabel 4.40 <i>Rotated Component Matrix</i> .....	102
Tabel 4.41 Component Transformation Matrix .....	104
Tabel 4.42 Faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan pada PT Shimabu Mitra Perkasa Makmur.....	106
Tabel 4.43 Tanggapan responden mengenai perusahaan memberikan fasilitas kepada karyawan seperti cuti, dana pensiun, dan kesehatan .....	111
Tabel 4.44 Tanggapan responden mengenai variabel komunikasi karyawan dengan atasan berjalan dengan baik .....	112
Tabel 4.45 Tanggapan responden mengenai variabel komunikasi terbuka	113
Tabel 4.46 Tanggapan responden mengenai variabel tunjangan akhir tua yang sudah direncanakan oleh perusahaan membuat karyawan merasa terjamin .....	114



Tabel 4.47 Tanggapan responden mengenai variabel perusahaan akan menanggung biaya bagi karyawan yang mengalami kecelakaan pada saat bertugas .....	115
Tabel 4.48 Tanggapan responden mengenai variabel pimpinan terbuka untuk mendengar saran dan kritik yang diutarakan karyawannya .....	117
Tabel 4.49 Tanggapan responden mengenai variabel lingkungan kerja yang kondusif membuat karyawan merasa nyaman dalam bekerja .....	118
Tabel 4.50 Tanggapan responden mengenai Keamanan dalam bekerja diperusahaan terjamin .....	119
Tabel 4.51 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Pelatihan peningkatan kemampuan ( <i>training</i> ) karyawan berpengaruh untuk meningkatkan kinerja karyawan .....	120
Tabel 4.52 Tanggapan responden mengenai variabel Perusahaan memberikan kesempatan bagi karyawannya untuk mengembangkan potensi yang ada pada dirinya untuk lebih maju .....	121
Tabel 4.53 Tanggapan responden mengenai variabel mendapatkan lingkungan kerja yang nyaman membuat pegawai merasa efektif dengan menjalankan tugas dalam segi waktu, kenyamanan, dan ketenangan .....	123

Tabel 4.54 Tanggapan responden mengenai variabel diberi kesempatan untuk maju dalam segala hal yang berkaitan dengan kinerja oleh atasan .....	124
Tabel 4.55 Pekerjaan yang diberikan sesuai dengan <i>jobdesc</i> (deskripsi pekerjaan) yang disepakati .....	125
Tabel 4.56 Karyawan merasa puas dengan pekerjaan yang diberikan oleh pimpinan .....	126
Tabel 4.57 Apapun tugas yang diberikan atasan kepada saya, saya tekuni dengan baik .....	127
Tabel 4.58 Promosi yang dilakukan perusahaan memotivasi karyawan untuk lebih berkembang dan maju .....	129
Tabel 4.59 Promosi yang dilakukan perusahaan memotivasi karyawan untuk lebih berkembang dan maju .....	130
Tabel 4.60 Pekerjaan ini memungkinkan untuk pengembangan karir atau jabatan .....	131
Tabel 4.61 Bekerja secara team (kelompok) memudahkan saya dalam memecahkan kesulitan dalam bekerja .....	132
Tabel 4.62 Kerjasama antar karyawan berjalan dengan baik .....	133
Tabel 4.63 Rekan kerja di kantor menyenangkan .....	134
Tabel 4.64 Cuti, hari libur, dan libur nasional sesuai dengan peraturan yang ditetapkan pemerintah .....	135

	Halaman
Tabel 4.65 Kondisi tempat kerja yang disediakan perusahaan membuat karyawan tidak merasa bosan .....	136
Tabel 4.66 Suhu ruang kerja menunjang kenyamanan dalam aktifitas dan bebas dari polusi .....	138
Tabel 4.67 Karyawan menerima gaji sesuai dengan tingkat pendidikan ....	139
Tabel 4.68 Gaji yang diterima sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan ..	140
Tabel 4.69 Karyawan menerima gaji dengan tepat waktu .....	141
Tabel 4.70 Uji Validitas Variabel Regresi Linier Berganda .....	143
Tabel 4.71 Uji Reabilitas Variabel Kompensasi (X1) .....	144
Tabel 4.72 Uji Reabilitas Variabel Keamanan Kerja (X2) .....	145
Tabel 4.73 Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Kerja karyawan (Y) .....	145
Tabel 4.74 Parameter Kuantitatif Variabel Kompensasi dan Keamanan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan .....	146
Tabel 4.75 Parameter Kuantitatif Korelasi Berganda Kompensasi Dan Keamanan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan .....	147
Tabel 4.76 Parameter Kuantitatif Uji F kompensasi dan Keamanan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan .....	148
Tabel 4.77 Uji Normalitas .....	151
Tabel 4.78 Uji Multikolinieritas .....	152
Tabel 4.79 Uji Autokorelasi .....	154

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Tanggapan Responden Faktor-faktor Kepuasan.....	2
Gambar 1.2 Grafik Tanggapan Responden Mengenai Dimensi Kepuasan Kerja .....	3
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	26
Gambar 4.2 Scree Plot.....	100
Gambar 4.3 <i>Component Plot in Rotated Space</i> .....	105
Gambar 4.4 Analisis Hasil Uji Normalitas .....	129
Gambar 4.5 <i>Scatterplot</i> .....	133

