

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK NEGARA  
INDONESIA PERSERO TBK**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan kepada tim penguji tugas akhir program studi manajemen perdagangan  
(DIII) sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya*



Oleh :  
ERNI  
1109328/2011

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN  
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2014**

## SURAT PERNYATAAN

Nama : ERNI  
Thn. Masuk/NIM : 2011/1109328  
Tempat/tgl. Lahir : Padang, 10 April 1993  
Program Studi : Diploma III  
Keahlian : Manajemen Kewirausahaan  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Jl. A. Yani. Padang  
Judul Tugas Akhir : ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA  
PT. BANK NEGARA INDONESIA PERSERO TBK

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Tugas akhir ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas akhir ini sah apabila telah ditanda tangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Agustus 2014

Yang menyatakan,



ERNI  
NIM. 1109328

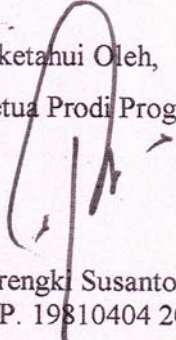
**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK NEGARA  
INDONESIA PERSERO TBK**

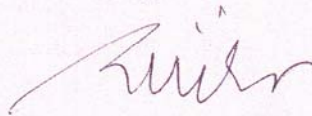
Nama : ERNI  
NIM : 1109328  
Program Studi : Manajemen (DIII)  
Fakultas : Ekonomi

Padang, Agustus 2014

Diketahui Oleh,  
Ketua Prodi Program Diploma III

  
Perengki Susanto, SE, M.Si  
NIP. 19810404 200501 1 002

Disetujui Oleh,  
Pembimbing

  
Rini Sarianti, SE, M.Si  
NIP. 19650306 199001 2 001

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

### ANALISIS KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK NEGARA INDONESIA PERSERO TBK

Nama : Erni  
BP/NIM : 1109328/2011  
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)  
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Padang

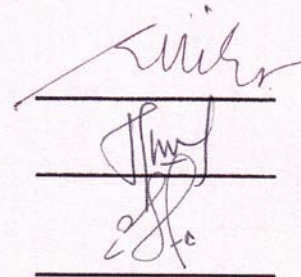
Padang, Agustus 2014

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

- |                            |           |
|----------------------------|-----------|
| 1. Rini Sarianti, SE. M.Si | (Ketua)   |
| 2. Firman, SE, M.Sc        | (Anggota) |
| 3. Chichi Andriani, SE, MM | (Anggota) |



Three handwritten signatures are present, each written over a horizontal line. The top signature is the most legible, appearing to be 'Rini Sarianti'. The middle and bottom signatures are more stylized and difficult to decipher.

## **ABSTRAK**

**Erni. 2014. Analisis Kepuasan Kerja karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk**

**Pembimbing : Rini Sarianti, SE. M.Si**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Padang. Penelitian ini menggunakan satu variabel yaitu kepuasan kerja. Variabel dalam penelitian ini diuraikan menjadi empat indikator agar dapat mempermudah menggambarkan tingkat kepuasan kerja karyawan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian statistik deskriptif yaitu tujuan penelitian merupakan pengeksporasian, menjelaskan, dan menggambarkan berbagai hal yang menyangkut dengan upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Pesero) Tbk Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Padang berada pada tingkat cukup dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 75,5%. Oleh sebab itu kepada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Padang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawannya agar dapat mencapai kepuasan kerja yang tinggi sehingga mempermudah pencapaian tujuan perusahaan.

## KATA PENGANTAR



*Assalamualaikum wr.wb...*

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Analisis Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero)Tbk**”. Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi Manajemen Perdagangan Diploma III (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Terima kasih penulis ucapkan kepada, ibu Rini Sarianti, SE. M.Si selaku pembimbing yang telah memberikan ilmu, pengarahan, perhatian, masukan serta waktu kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Selanjutnya tidak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang berperan dan mendorong penulis untuk menyelesaikan studi dan tugas akhir ini. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Yunia Wardi, Drs, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, yang telah menyediakan fasilitas kuliah dan izin dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Bapak Perengki Susanto, SE, M.Sc selaku Ketua Program Studi Diploma III, Bapak Firman, SE, M.Sc selaku Sekretaris Program Studi Manajemen

Perdagangan dan Staf Tata Usaha Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bantuan administrasi dan membantu kemudahan dalam penelitian dan penulisan tugas akhir ini.

3. Bapak Firman, SE, M.Sc dan Ibu Chichi Andriani, SE, MM sebagai penguji 1 dan penguji 2 yang telah memberikan kritikan dan sarannya
4. Bapak Firman, SE, M.Sc sebagai Pembimbing Akademik yang telah banyak membantu dengan ikhlas dan tulus memberikan bimbingan akademik.
5. Bapak dan Ibu staf pengajar di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di almamater tercinta ini, serta kepada seluruh karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu di bidang administrasi.
6. Bapak dan Ibu Staf Perpustakaan Pusat dan Ruang Baca Fakultas Ekonomi yang telah membantu penulis dalam menemukan sumber referensi.
7. Pimpinan Bank Negara Indonesia
8. Teristimewa penulis ucapkan pada Ayahanda dan Ibunda tercinta beserta Kakak-kakak yang telah memberikan kesungguhan do'a, bantuan moril maupun materil kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Dan teristimewa juga penulis ucapkan kepada sahabat dan teman-teman seperjuangan khususnya angkatan 2011 yang memberikan motivasi dan semangat serta masukan-masukan demi terwujudnya impian penulis.

Semoga segala bimbingan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan menjadi kebaikan dan diridhoi oleh Allah SWT. Penulis telah menyelesaikan tugas akhir ini dengan segala kemampuan, namun penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengharapkan kritikan dan saran yang sifatnya membangun sehingga menjadi sumbangan yang berarti bagi pendidikan di masa yang akan datang. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Atas perhatian dari semua pihak penulis mengucapkan terima kasih.

Padang, Agustus 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kepuasan Kerja .....	6
1. Pengertian Kepuasan Kerja .....	6
a. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja .....	8
b. Teori Kepuasan Kerja .....	10
c. Penyebab Kepuasan Kerja .....	11
d. Indikator Kepuasan Kerja .....	12
B. Bank .....	14
1. Pengertian .....	14
2. Sejarah Perbankan .....	14
3. Fungsi Bank .....	15
4. Jenis-jenis Bank .....	15
5. Kegiatan-Kegiatan Bank .....	16
<b>BAB III PENDEKATAN PENELITIAN</b>	
A. Bentuk Penelitian .....	18
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	18
C. Rancangan Penelitian .....	18

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

A. Profil Perusahaan .....	23
1. Sejarah Berdirinya PT.Bank Negara Indonesia .....	23
2. Visi & Misi Bank BNI .....	29
B. Hasil Penelitian .....	39

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	48
B. Saran .....	49

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo BNI.....	31
Gambar 2. Struktur Bank BNI .....	33

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Skala Jawaban Pertanyaan Berdasarkan Indikator Kepuasan Kerja.....	20
Tabel 2. Nilai Prilaku Utama Insan BNI.....	32
Tabel 3. Suku Bunga Taplus Anak .....	38
Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	40
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	41
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja .....	42
Tabel 8. Pekerjaan yang Penuh Tantangan .....	44
Tabel 9. Penerapan Sistem Penghargaan yang Adil.....	45
Tabel 10. Kondisi Kerja yang Mendukung .....	46
Tabel 11. Sistem Tekan Kerja .....	47

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan semakin ketatnya persaingan dalam dunia bisnis dan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, kemampuan karyawan harus ditingkatkan agar kualitas dari perusahaan menjadi lebih baik. Salah satu kunci keberhasilan perusahaan sangat bergantung pada sisi sumber daya manusia yang dapat memberikan dedikasi penuh terhadap perusahaan.

Kemajuan suatu perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Kemajuan akan cepat dicapai bila mana sumber daya alam yang mencukupi dan sumber daya manusia yang berkualitas. Sebaliknya, kemajuan akan terhambat jika faktor sumber daya alam dan sumber daya manusia relatif terbatas. Sumber daya alam merupakan sumber daya yang pasif, yang keberadaannya sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang mengelolanya. Apabila sumber daya manusia memiliki kualitas yang unggul, maka sumber daya alam dapat diolah sedemikian rupa sehingga menyumbangkan manfaat dan kontribusi yang besar bagi pembangunan manusia seutuhnya.

Sumber daya manusia yang berkualitas pada umumnya memiliki kerja yang lebih baik. Namun untuk menciptakan dan mempertahankan kualitas sumber daya manusia tersebut dibutuhkan pendidikan dan pelatihan yang

berkelanjutan sehingga kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dapat lebih terjaga.

Kurang maksimalnya kerja karyawan mungkin saja dapat terjadi dikarenakan tidak jelasnya konsep dan peraturan-peraturan dalam menjadikan pelayanan prima organisasi tersebut. Selama ini, pihak perusahaan sering sekali berbicara tentang penerapan pelayanan prima, tetapi mereka tidak paham pada konsep dan penerapan pelayanan prima yang dapat dijadikan aset untuk mencapai pelayanan yang diharapkan. Hasilnya, kinerja yang dihasilkan oleh perusahaan tetap kurang dari yang diharapkan. Suatu perusahaan atau organisasi diharapkan memiliki sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan yang memadai sehingga mampu menciptakan pelayanan prima kepada para nasabah. Kualitas kerja karyawan yang baik ini tentunya harus dilandasi oleh pemahaman akan konsep penerapan pelayanan prima terpadu yang berlaku, sehingga mutu kerja yang diharapkan oleh manajemen dapat terlaksana.

Kepuasan kerja merupakan cermin perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan segala sesuatu yang dihadapinya dan mengandung pengertian bahwa karyawan mempunyai sikap positif terhadap lingkungan kerja dan pekerjaan, sehingga menimbulkan peningkatan kepuasan kerja kearah yang lebih baik.

Kepuasan kerja karyawan adalah salah satu masalah yang menjadi perhatian besar bagi PT Bank Negara Indonesia (BNI). PT Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan pelopor produk dan layanan jasa perbankan,

dalam cita-citanya mencapai kinerja yang lebih baik dalam sebuah perusahaan. Dengan memberikan pelayanan jasa yang baik Bank BNI berharap untuk selalu meningkatkan kinerjanya melalui manajemen yang baik serta mendorong tiap diri individu (karyawan) untuk juga terlibat dalam pengamalan nilai perusahaan tersebut.

BNI terus memperluas perannya, tidak hanya terbatas sebagai bank pembangunan, tetapi juga ikut melayani kebutuhan transaksi perbankan masyarakat umum dengan berbagai segmentasinya, mulai dari Bank Terapung, Bank Sarinah (bank khusus perempuan) sampai dengan Bank Bocah khusus untuk anak-anak.

Seiring dengan pertambahan usianya yang memasuki 67 tahun, BNI tetap kokoh berdiri dan siap bersaing di industri perbankan yang semakin kompetitif. Dengan semangat “Tak Henti Berkarya” BNI akan terus berinovasi dan berkreasi, tidak hanya terbatas pada penciptaan produk & layanan perbankan, bahkan lebih dari itu BNI juga bertekad untuk menciptakan “value” pada setiap karyanya.”

Bank Negara Indonesia mulai mengedarkan alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan Pemerintah Indonesia, yakni ORI atau Oeang Republik Indonesia, pada malam menjelang tanggal 30 Oktober 1946, hanya beberapa bulan sejak pembentukannya. Hingga kini, tanggal tersebut diperingati sebagai Hari Keuangan Nasional, sementara hari pendiriannya yang jatuh pada tanggal 5 Juli ditetapkan sebagai Hari Bank Nasional.

Berdasarkan hasil pengamatan pada bulan Februari 2014 terhadap karyawan Bank BNI ditemui adanya karyawan yang kurang puas dalam menjalankan pekerjaan mereka. Seperti ditemuinya karyawan yang tidak berada di ruangan kerja saat jam kerja berlangsung, pulang lebih cepat dari waktu yang semestinya, pada saat jam kerja sering di manfaatkan untuk bercengkrama antar pegawai, tingkat absensi yang berfluktuasi, tingkat cuti yang cukup tinggi. Fenomena-fenomena ini mengidentifikasi bahwa terdapat karyawan yang kurang puas dalam menjalankan pekerjaan mereka.

Setelah menemui fenomena-fenomena di atas peneliti mewawancarai salah seorang karyawan, dan karyawan tersebut menyatakan bahwa fenomena-fenomena tersebut disebabkan adanya peralatan-peralatan yang rusak, contohnya printer, sehingga membuat pekerjaan berpindah-pindah ke mesin printer yang kondisinya lebih baik, keadaan seperti ini membuat pekerjaan menjadi lambat, dan akhirnya kepuasan kerja karyawanpun menurun.

Kepuasan kerja karyawan yang rendah juga dapat dilihat pada aktivitas kerja mereka sehari-hari. Kebanyakan karyawan berorientasi pada keadaan saat ini. Karyawan yang berorientasi pada keadaan saat ini terlihat dari pekerjaan mereka yang dinamis dari waktu ke waktu sehingga saat diberikan pekerjaan lain mereka sukar untuk melakukannya. Waktu kerja yang dimulai pukul 07.30 – 17.00 banyak yang tidak digunakan secara efektif oleh para karyawan. dan banyak yang menggunakan lembur. Sedangkan pekerjaan untuk hari itu masih banyak yang harus dikerjakan, mereka tidak melanjutkan

pekerjannya, mereka hanya bersantai santai dan bercengkrama dengan karyawan yang lain. Hal ini dirasa sangat merugikan perusahaan, seharusnya mereka dapat mengoptimalkan waktu kerja yang ada dengan cara mencari nasabah baru atau melakukan presentasi-presentasi ke tempat lain.

Kepuasan kerja yang rendah juga terlihat dari sikap para karyawan yang sering menunda-nunda pekerjaan. Akibat fatal dari menunda melakukan pekerjaan yaitu menumpuknya pekerjaan sehingga karyawan akan merasa sangat dibebani untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah maka dirumuskan permasalahan dalam perencanaan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kepuasan kerja karyawan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk?
2. Bagaimanakah upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk dapat mengetahui kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

2. Untuk dapat mengetahui upaya-upaya yang dilakukan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

1. Bagi Penulis

Bagi penulis penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar ahli madya

2. Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk sebagai bahan pertimbangan pengembangan usaha dimasa yang akan datang.

3. Bagi Pembaca

Salah satu bahan refrensi untuk perkembangan ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai bahan untuk penelitian berikutnya.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan pada Bab IV, maka dapat disimpulkan beberapa hal antara lain:

1. Kepuasan kerja karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Padang, Berdasarkan hasil penelitian 4 indikator dapat disimpulkan yang mendapatkan nilai tertinggi dari ke 4 indikator yaitu indikator pekerjaan yang penuh tantangan diperoleh rata-rata 4,14 dan nilai tingkat capaian responden 82,7 yang berarti pada kriteria tinggi. sedangkan indikator yang mendapat nilai paling rendah yaitu indikator penerapan sistem penghargaan yang adil, diperoleh rata-rata 3,00 dan nilai tingkat capaian responden 60,0 yang berarti pada kriteria agak rendah.
2. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Padang yaitu dengan cara:
  - a) Memperbanyak mengadakan kegiatan seminar dan pelatihan yang mengikutsertakan semua karyawan.
  - b) Memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengikuti kegiatan-kegiatan eksternal yang membangun kreativitas dan semangat kerja mereka.
  - c) Mempererat hubungan antar sesama rekan kerja, dengan cara mengadakan jalan-jalan atau acara outbond.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka penulis menyarankan kepada pihak manajemen PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Padang untuk memberikan kepuasan kerja lebih baik lagi kepada karyawannya dengan tujuan perusahaan, seperti sbb :

1. Mengadakan perubahan-perubahan dalam kondisi kerja, yang tentunya tergantung pada faktor pekerjaan mana yang menjadi penyebab ketidakpuasan kerja.
2. Memindahkan pekerja kepekerjaan lain untuk mendapatkan pasangan kerja yang lebih baik antara karakteristik pekerja dengan karakteristik pekerjaannya agar terciptanya kepuasan kerja yang lebih tinggi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji. 2004. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: Rineka Cipta
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Edy Sutrisno, 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Edisi Pertama: Fajar Interpratama Offset
- Hasibuan, S.P. Malayu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- , 2007. *Organisasi dan Motivasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Kamsir. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo
- Rivai, Veithzal. 2006. *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Riduwan. 2006. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Siagian, P. Sondang. 2006. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta
- Supriyono, Maryanto. 2010. *Buku Pintar Perbankan*. Jakarta: Andi
- Wibowo, 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada