

**PENGARUH MOTIVASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN
KERJA KARYAWAN ANZ BANK CABANG PURI INDAH**

SKRIPSI

Nama : Debby Carolina Bintoro

NIM : 43108120-107



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2011

**PENGARUH MOTIVASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN KERJA
KARYAWAN ANZ BANK CABANG PURI INDAH**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen - Strata 1

Nama : Debby Carolina Bintoro

NIM : 43108120-107



FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2011

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Debby Carolina Bintoro

NIM : 43108120107

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Maret 2011

(Debby Carolina Bintoro)

NIM: 43108120107

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Debby Carolina Bintoro
NIM : 43108120107
Program Studi : Ekonomi/ Manajemen
Judul Skripsi : “Pengaruh Motivasi dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja
Karyawan ANZ Bank Cabang Puri Indah”.
Tanggal Lulus Ujian : 3 Maret 2011

Disahkan Oleh:

Pembimbing Skripsi

(Dra. Yuli Harwani, MM.)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen – S1

(Dr. Enny Ariyanto, SE, MSi)

(H. Arief Bowo Prayoga K. SE., MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Pengaruh Motivasi dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja
Karyawan ANZ Bank Cabang Puri Indah

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

Debby Carolina Bintoro

43108120-107

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 3 Maret 2011

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/ Pembimbing Skripsi

(Dra. Yuli Harwani, M.M)

Anggota Dewan Penguji

(Dr. Arissetyanto. Nugroho, MM)

Anggota Dewan Penguji

(Tafifrios, SE. MM)

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis mengucapkan “*Alhamdulillah*” atas selesainya skripsi ini, terima kasih ya Rabb atas semua bimbingan dan ridho-Mu. Tanpa campur tangan dari-Mu penulis tidak mungkin dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam pencapaian gelar sarjana- S1 pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana.

Dalam penyelesaian skripsi ini tidak sedikit hambatan yang dialami oleh penulis, oleh sebab itu dukungan dari berbagai pihak sangat dibutuhkan. Maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak, yaitu:

1. Bapak Dr. Arisetyanto. Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Enny Ariyanto, SE, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak H. Arief Bowo Prayoga K. SE.,MM, selaku Ketua Program Studi Manajemaen.
4. Ibu Dra. Yuli Harwani, MM, selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh perhatian dan kesabaran telah memberi petunjuk, membimbing, memberikan saran dan selalu memberikan waktu luang ditengah-tengah kesibukannya yang padat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Universitas Mercu Buana.
6. Ibu Martha selaku Branch Manajer ANZ Bank Cabang Puri Indah yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk melakukan penelitian di ANZ Bank Cabang Puri Indah.

7. Mbak Natassa Astriwidhiarti selaku Branch Bussines Manajer yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner untuk penelitian yang dilakukan penulis.
8. Teman-teman ANZ Bank Cabang Puri Indah terutama mbak Aris, Lia, mbak Rini, Koko Cibe, mbak Mida kalian adalah teman-teman yang baik dan perhatian.
9. Yulistya Wisnu Wardhana selaku “suamiku”, terima kasih atas dukunganmu selama ini, membantuku dalam melakukan penelitian dikantormu, selalu memberiku semangat, makasih ya suamiku...
10. Buat tante ku tersayang (Grace Tatipikalawan alm) terima kasih atas kasih sayangmu selama aku berada jauh dari orang tuaku, kau menyayangiku seperti anakmu sendiri. Maaf aku tidak bisa selalu menemanimu saat kau masih hidup. Saat ini laptopmu yang menemaniku menyelesaikan skripsi ini. Makasih banyak tante...(jadi sedih).
11. Papa, mama dan ibu yang selalu menyemangatiku dan memberiku doa sebagai bentuk kasih sayang bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.
12. Yuane Lusua Bintoro (kakaku) dan Sherlly Tri Kartika Bintoro (adekku) makasih selalu menelponku saat aku butuh temen buat menyemangatiku.
13. Om Steve Tatipikalawan yang selalu menjadi tempat curhat saat stress mulai melanda.
14. Ari dan Traju yang telah membantuku dalam penyelesaian skripsi ini.
15. Temen-temen seperjuanganku (jessy, indah, desta dll) semangat!!!
16. Bagi semua yang belum tersebut penulis ucapkan banyak terima kasih atas dukungannya.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga makalah ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Makalah ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kami mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan makalah ini. Penulis berharap karya ini dapat bermanfaat bagi setiap orang yang memerlukannya.

Jakarta, 3 Maret 2011

Debby Carolina Bitoro

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDU.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PEMBIMBING.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
DAFTAR GRAFIK.....	xix
ABSTRAK.....	xx
BAB I Pendahuluan.....	1
1.1 Perumusan Masalah.....	5
1.2 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	6
BAB II Landasan Teori.....	7
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
2.1.1 Pengertian Sumber Daya Manusia.....	7
2.2 Pengertian Motivasi.....	11
2.2.1 Definisi Motivasi.....	11
2.2.2 Teori Motivasi.....	11
2.2.3 Model-model Motivasi.....	14

2.3	Pengertian Komunikasi.....	15
2.3.1	Definisi Komunikasi.....	15
2.3.2	Proses Komunikasi.....	15
2.3.3	Aliran Komunikasi.....	17
2.4	Pengertian Kepuasan Kerja.....	19
2.4.1	Definisi kepuasan Kerja.....	19
2.4.2	Teori Kepuasan Kerja.....	20
2.4.3	Aspek-aspek Kepuasan Kerja.....	21
2.5	Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	24
2.6	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	25
2.7	Pengaruh Motivasi dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja.....	27
BAB III Metode Penelitian.....		28
3.1	Objek Penelitian.....	28
3.1.1	Lokasi Penelitian dan Objek Penelitian.....	28
3.1.2	Gambaran Umum Perusahaan.....	28
3.2	Metode Penelitian.....	32
3.3	Desain Penelitian.....	33
3.4	Hipotesis.....	33
3.5	Variabel dan Skala Pengukuran.....	34
3.6	Definisi Operasional Variabel.....	35
3.7	Metode Pengumpulan Data.....	36
3.8	Populasi dan Sempel.....	36
3.8.1	Populasi.....	36

3.8.2	Sampel.....	36
3.9	Jenis Data.....	37
3.9.1	Data Primer.....	37
3.9.2	Data Sekunder.....	37
3.10	Metode Analisis Data.....	37
3.10.1	Analisis Deskriptif.....	37
3.10.2	Analisis Regresi Linier Berganda.....	38
3.10.3	Uji Hipotesis.....	40
3.10.4	Analisa Data.....	41
3.10.4	Analisis Data.....	41
BAB IV PEMBAHASAN.....		43
4.1	Analisis Karakteristik Responden.....	43
4.2	Hasil Pengolahan Dan Analisis Deskriptif Data Hasil Kuesioner.....	45
4.2.1	Hasil Pengolahan Data Kuesioner Uji Validitas.....	45
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	47
4.2.3	Analisa Deskriptif.....	49
4.2.4	Rekapitulasi Kuesioner.....	71
4.3	Analisa Regresi Linier Berganda.....	78
4.4	Pengujian Hipotesis.....	79
4.4.1	Uji hipotesis F (bersama-sama).....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		81
5.1	Kesimpulan.....	81
5.2	Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Kriteria Interpretasi Koefisien.....	38
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Kerja.....	44
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Motivasi.....	45
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Komunikasi.....	46
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja.....	47
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4.8	Membangun Hubungan yang Erat dengan Rekan Kerja.....	49
Tabel 4.9	Pentingnya Bekerjasama dengan Orang lain.....	50
Tabel 4.10	Menikmati Menjadi Bagian dari Kelompok Organisasi.....	50
Tabel 4.11	Pentingnya Pekerjaan.....	51
Tabel 4.12	Melakukan yang Terbaik Dalam Segala Hal yang Dikerjakan.....	51
Tabel 4.13	Bagaimana Kemajuan yang Saya Capai Ketika Sedang Menyelesaikan Tugas.....	52
Tabel 4.14	Kepuasan Dari Penyelesaian Pekerjaan yang Sulit.....	52
Tabel 4.15	Motivasi untuk Menggunakan Kemampuan Pribadi.....	53
Tabel 4.16	Mempengaruhi Orang Lain Agar Mengikuti Cara untuk Melakukan Sesuatu.....	53
Tabel 4.17	Hak untuk Membuat Keputusan Sendiri Terhadap Pekerjaan.....	54

Tabel 4.18	Komunikasi yang Ada Dikantor untuk Memotivasi Dan Mendorong Dalam Mencapai Sasaran Organisasi.....	54
Tabel 4.19	Komunikasi Yang Ada Dikantor Mendorong Responden Untuk Merasa Terkait Dengan Unit Kerja.....	55
Tabel 4.20	Komunikasi Yang Baik Antara Atasan Dengan Bawahan.....	55
Tabel 4.21	Informasi Yang Didapat Mengenai Umpan Balik Dari Kinerja.....	56
Tabel 4.22	Informasi Yang Mencukupi Mengenai Hal-hal Yang Berkaitan dengan Karyawan.....	57
Tabel 4.23	Informasi Yang Cukup Tentang Kondisi Kantor	57
Tabel 4.24	Keterbukaan Atasan Terhadap Gagasan - Gagasan, Perhatian Atas Apa Yang Karyawan Sampaikan dan Memberikan Petunjuk Mengenai Pekerjaan	58
Tabel 4.25	Pola Tim Kerja Yang Solid.....	59
Tabel 4.26	Komunikasi Tertulis Dengan Jelas Pada Saat Rapat.....	59
Tabel 4.27	Komunikasi Horizontal dan Informal Adalah Akurat Dan Mengalir Tanpa Adanya Hambatan.....	60
Tabel 4.28	Gaji Yang Diterima Cukup Mengingat Tanggung Jawab Yang Dipikul...	61
Tabel 4.29	Tunjangan Yang Diterima.....	61
Tabel 4.30	Tingginya Gaji Yang Diberikan Oleh Perusahaan.....	62
Tabel 4.31	Ketidaksukaan Terhadap Patokan Promosi Yang Berlaku di Perusahaan.	62
Tabel 4.32	Jarangnya Promosi Yang Terjadi Dalam Perusahaan.....	63
Tabel 4.33	Jika Melakukan Pekerjaan Dengan Baik Maka Akan Dipromosikan.....	64
Tabel 4.34	Rasa Puas Dengan Tingkat Kemajuan Yang Dialaminya.....	64

Tabel 4.35	Meminta Bantuan Teman Untuk Melakukan Pekerjaan Tertentu Dan Pekerjaan Tersebut Selesai.....	65
Tabel 4.36	Menikmati Bekerja Dengan Teman-teman di Perusahaan.....	66
Tabel 4.37	Rekan Kerja Yang Bertanggung Jawab.....	66
Tabel 4.38	Rekan Kerja Yang Tidak Memberi Dukungan.....	67
Tabel 4.39	Dukungan Atasan.....	67
Tabel 4.40	Atasan Yang Memiliki Motivasi Tinggi.....	68
Tabel 4.41	Atasan Yang Tidak Mau Menerima Masukan.....	69
Tabel 4.42	Ketertarikan Karyawan Terhadap Pekerjaannya.....	69
Tabel 4.43	Kepuasan Terhadap Tingkat Tanggung Jawab Dalam Pekerjaan.....	70
Tabel 4.44	Kepuasan Karyawan Terhadap Keberhasilan Pencapaian Dalam Pekerjaan	70
Tabel 4.45	Rekapitulasi Kuesioner.....	71
Tabel 4.46	Hasil Uji Regresi.....	78
Tabel 4.47	Hasil Uji Anova.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Proses Komunikasi.....	16
Gambar 2	Struktur Organisasi ANZ Bank Cabang Puri Indah.....	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Data Karyawan.....	83
Lampiran 2	Struktur Organisasi.....	84
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Motivasi.....	85
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Komunikasi.....	86
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Kerja.....	87
Lampiran 6	Hasil Analisis Regresi Linier.....	88
Lampiran 7	Tabulasi Skor Mentah.....	89
Lampiran 8	Kuesioner.....	90

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Motivasi.....	75
Grafik 4.2	Komunikasi.....	76
Grafik 4.3	Kepuasan Kerja.....	77