



**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
PT BANK DKI CABANG UTAMA JUANDA JAKARTA**

**KARYA AKHIR**

**UNIVERSITAS**  
**OLEH :**  
**INDRI KARTIKA PUTRI**  
**NIM : 55108110079**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**PROGRAM PASCA SARJANA**  
**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**  
**2012**



**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN MOTIVASI  
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN  
PT BANK DKI CABANG UTAMA JUANDA JAKARTA**

**KARYA AKHIR**

**DIAJUKAN SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK  
MENYELESAIKAN PROGRAM PASCASARJANA PROGRAM  
MAGISTER MANAJEMEN**

**OLEH :**

**INDRI KARTIKA PUTRI**

**NIM : 55108110079**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
PROGRAM PASCA SARJANA  
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN**

**2012**

## PENGESAHAN

Judul : **Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Bank DKI Cabang Utama Juanda Jakarta**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Indri Kartika Putri

NIM : 55108110079

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : Maret 2012

Mengesahkan :

**Ketua Program Studi  
Magister Manajemen**



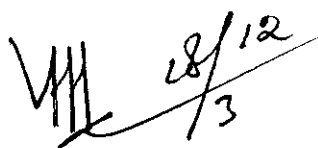
**Dr. Rina Astini, SE, ME.**

**Direktur Program Pascasarjana**



**Prof. Dr. Didik J. Rachbini**

**MERCU BUANA**  
Pembimbing Utama



**Dr. AA. Anwar Prabu Mangkunegara**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Karya Akhir ini :

Judul : **Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Bank DKI Cabang Utama Juanda Jakarta**

Bentuk Karya Akhir : Riset Bisnis

Nama : Indri Kartika Putri

NIM : 55108110079

Program : Pascasarjana Program Studi Magister Manajemen

Tanggal : Maret 2012

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya Ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 01 Maret 2012



**Indri Kartika Putri**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## KATA PENGANTAR

Pada kesempatan ini, Penulis mengucapkan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha ESA, karna atas berkat dan rahmat Nya lah, penulisan Karya Akhir berjudul, **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Bank DKI Cabang Utama Juanda Jakarta”**, ini dapat diselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini, Penulis mengucapkan banyak terimakasih atas kerjasama dan dukungan berbagai pihak, antara lain :

1. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM., Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Prof. Dr. Didik J. Rachbini, Direktur Program Pascasarjana.
3. Dr. Rina Astini, SE, ME., Ketua Program Studi Magister Manajemen.
4. Dr. AA. Anwar Prabu M., Pembimbing Utama.
5. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Administrasi Program Studi Magister Manajemen.
6. Seluruh Karyawan/i Bank DKI Cabang Utama Juanda Jakarta
7. Kedua Orang Tua yang selalu mendukung dalam doa.
8. Seluruh Rekan Mahasiswa/i MM Angkatan 12

Akhir kata, semoga Karya Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak. Terimakasih.

Penulis

## DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i> .....	i
<i>ABSTRAK</i> .....	ii
PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

### **BAB I. PENDAHULUAN**

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	9
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	9

### **BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN PT BANK DKI**

2.1. Sejarah Perusahaan.....	11
2.2. Lingkup Bidang Usaha.....	14
2.3. Sumber Daya.....	15



2.3.1. Sumber Daya Manusia .....	15
2.3.2. Teknologi Informasi .....	18
2.3.3. Keuangan.....	20
2.4. Tantangan Bisnis .....	21
2.5. Proses Bisnis.....	22
2.6. Manajemen .....	24
2.7. Visi dan Misi Perusahaan .....	24
<b>BAB III. KAJIAN PUSTAKA</b>	
3.1. Kepuasan Kerja .....	26
3.1.1. Pengertian Kepuasan Kerja .....	27
3.1.2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja...	30
3.2. Motivasi Kerja.....	35
3.2.1. Pengertian Motivasi Kerja.....	35
3.2.2. Teori Motivasi Kerja .....	37
3.2.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja ....	49
3.3. Kinerja Karyawan.....	55
3.3.1. Pengertian Kinerja Karyawan .....	55
3.3.2. Faktor-faktor dalam Penilaian Kinerja.....	57
3.4. Kajian Pada Penelitian Sebelumnya.....	60
3.5. Kerangka Pemikiran .....	60
3.6. Hipotesis Penelitian .....	61
<b>BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
4.1. Lokasi dan Objek Penelitian.....	62

4.2. Populasi dan Sampel.....	62
4.2.1. Populasi.....	62
4.2.2. Sample.....	62
4.3. Variabel Penelitian .....	63
4.3.1. Variabel Bebas ( <i>independent Variabel</i> ).....	63
4.3.2. Variabel Terikat ( <i>Dependent Variabel</i> ).....	64
4.4. Defenisi Operasional Variabel .....	64
4.4.1. Kepuasan kerja .....	64
4.4.2. Motivasi.....	64
4.4.3. Kinerja.....	65
4.5. Skala Pengukuran .....	65
4.6. Sumber Data .....	66
4.7. Metode Pengumpulan Data .....	67
4.7.1. Studi Kepustakaan.....	67
4.7.2. Riset Lapangan .....	67
4.8. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	68
4.8.1. Uji Validitas .....	68
4.8.2. Uji Reliabilitas.....	69
4.9. Metode Analisa Data .....	70
4.9.1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	71
4.9.2. Uji T-test.....	72
4.9.3. Uji F-test.....	72
4.10. Uji Koefisian Determinasi.....	73

## **BAB V. HASIL DAN ANALISIS**

5.1. Deskripsi data.....	75
5.1.1. Karakteristik Responden .....	76
5.2. Proses Penelitian.....	79
5.3. Pengujian Validitas dan Realibilitas.....	80
5.3.1. Uji Validitas .....	80
5.3.2. Uji Realibilitas.....	82
5.4. Pengujian Normalitas Data.....	84
5.5. Pengujian Multikolinearitas .....	86
5.6. Pengujian Heteroskedastisitas .....	87
5.7. Hasil Pengujian Hipotesis .....	88
5.7.1. Uji Individual Parameter (T-test) .....	88
5.7.2. Uji Keseluruhan Parameter (Overall F-test).....	90
5.8. Persamaan Regresi Linear Berganda.....	92
5.9. Penilaian Kelayakan Model.....	92
5.10. Hasil Korelasi Data .....	93

## **BAB VI. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

6.1. Kesimpulan.....	101
6.2. Rekomendasi .....	102
6.2.1. Rekomendasi untuk Organisasi.....	102
6.2.2. Rekomendasi untuk Penelitian Selanjutnya.....	103

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Motivasi sebagai pembangkit dorongan.....	37
Gambar 3.2. Hierarki Kebutuhan Maslow .....	40
Gambar 3.3. Model Motivasi Porter & Lawler .....	47
Gambar 3.4. Kerangka Pemikiran.....	61
Gambar 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	76
Gambar 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	77
Gambar 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	77
Gambar 5.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan....	78
Gambar 5.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	78
Gambar 5.6. Hasil Uji Normalitas.....	83
Gambar 5.7. Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	88

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Kepemilikan Saham PT Bank DKI.....	13
Tabel 2.2. Komposisi karyawan berdasarkan usia.....	16
Tabel 2.3. Komposisi karyawan berdasarkan pendidikan.....	16
Tabel 2.4. Komposisi karyawan berdasarkan jabatan.....	17
Tabel 2.5. Kinerja keuangan Tahunan PT Bank DKI (dalam milyar Rp).....	20
Tabel 2.6. Kinerja keuangan Tahunan PT Bank DKI ( dalam presentase).....	21
Tabel 4.1. Klasifikasi Karyawan Tetap.....	63
Tabel 4.2. Operasionalisasi Variabel .....	65
Tabel 4.3. Skala Likert Data .....	66
Tabel 5.1. Uji Validitas Kepuasan Kerja .....	81
Tabel 5.2. Uji Validitas Motivasi Kerja.....	82
Tabel 5.3. Indikator Pengukuran Reliabilitas.....	83
Tabel 5.4. Hasil Uji Reliabilitas.....	83
Tabel 5.5. Hasil Uji Normalitas .....	85
Tabel 5.6. Hasil Uji Multikolinearitas.....	86
Tabel 5.7. Tabel Koefisien.....	89
Tabel 5.8. Hasil F Hitung (Anova).....	91
Tabel 5.9. Persamaan Regresi Linear Berganda .....	92
Tabel 5.10. Pengujian Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	93
Tabel 5.11. Matrik Korelasi Data.....	94
Tabel 5.12. Korelasi Data antara variabel kepuasan kerja dan kinerja	

karyawan .....	96
Tabel 5.13.Korelasi Data antara Variabel Motivasi Kerja dan Kinerja	
Karyawan .....	97
Tabel 5.14.Korelasi Data antara Dimensi Kepuasan Kerja dan Kinerja	
Karyawan .....	98
Tabel 5.15.Korelasi Data antara Dimensi Motivasi Kerja dan Kinerja	
Karyawan .....	100



## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1. Kinerja Keuangan PT Bank.....	6
Grafik 1.2. Perolehan Laba PT Bank DKI.....	7



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pustaka .....	105
Lampiran 2. Kuisisioner .....	107
Lampiran 3. Rekapitan Hasil Kuisisioner.....	111
Lampiran 4. Rekapitan Hasil Penilaian Kinerja.....	117
Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup Penulis.....	118



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA