



**ANALISIA PERAN KARAKTERISTIK INDIVIDU
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DIVISI
STRATEGI DAN PENGEMBANGAN OPERASI-
LAYANAN (DPOL) PT BANK CENTRAL ASIA, TBK**

TESIS

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
ATIKA ANDAN TJAHYADI
55113110068

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**



**ANALISIA PERAN KARAKTERISTIK INDIVIDU
TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DIVISI
STRATEGI DAN PENGEMBANGAN OPERASI-
LAYANAN (DPOL) PT BANK CENTRAL ASIA, TBK**

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
ATIKA ANDAN TJAHYADI
55113110068

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2015**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisa Peran Karakteristik Individu terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Divisi Strategi dan Pengembangan Operasi-Layanan (DPOL) PT Bank Central Asia, Tbk

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Atika Andan Tjahyadi

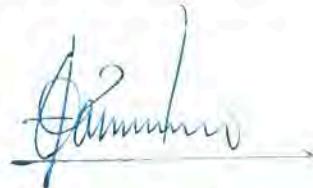
NIM : 55113110068

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 30 November 2015

Mengesahkan

Pembimbing Utama



(Enny Ariyanto, Dr., M.Si)

Direktur Program Pascasarjana



(Prof. Dr. Ir. Didik J. Rachbini)

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Augustina Kurniasih, ME.)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Analisa Peran Karakteristik Individu terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Divisi Strategi dan Pengembangan Operasi-Layanan (DPOL) PT Bank Central Asia, Tbk

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Atika Andan Tjahyadi

NIM : 55113110068

Program : Magister Manajemen

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kersarjanaan 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, November 2015



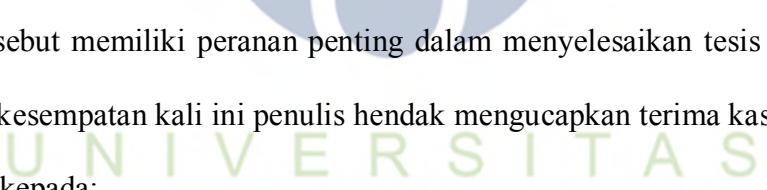
(Atika Andan Tjahyadi)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis serta bantuan dan dorongan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini.

Tesis yang berjudul “Analisa Peran Karakteristik Individu Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Divisi Strategi dan Pengembangan Operasi-Layanan (DPOL) PT Bank Central Asia, Tbk” ini disusun sebagai salah satu persyaratan utama yang harus dipenuhi untuk dapat meraih gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Dalam penelitian tesis ini, penulis melibatkan beberapa pihak dimana pihak-pihak tersebut memiliki peranan penting dalam menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis hendak mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 
- MERCU BUANA**
1. Bapak Enny Ariyanto, Dr., M.Si selaku dosen pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan, dan memberi saran yang berguna dalam membantu proses penyelesaian penelitian tesis ini.
 2. Dr. Augustina Kurniasih, ME. selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen serta para dosen Universitas Mercu Buana lainnya yang namanya tidak dapat

disebutkan satu persatu, yang selama ini telah memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berguna kepada penulis.

3. Seluruh karyawan Divisi Strategi dan Pengembangan Operasi-Layanan (DPOL) PT Bank Central Asia, Tbk yang telah bersedia membantu memberikan keterangan yang diperlukan dalam penyusunan tesis ini.
4. Mama, papa, adik-adik, dan saudara-saudara yang telah memberikan dorongan semangat dan doa, baik selama studi maupun selama penyusunan tesis ini.
5. Teman-teman seperjuangan khususnya Kiki, Deska, dan Gege, serta teman-teman seangkatan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang selama ini memberi keceriaan dalam belajar dan menyelesaikan penyusunan tesis ini.
6. MSW yang selalu membantu, memberikan semangat dan dukungan doa serta bantuan secara moril dan materiil.

Akhir kata, penulis merasa bahwa tesis ini memiliki banyak sekali kekurangan, namun tanpa melihat kekurangan tersebut penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

JAKARTA
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, November 2015

Penulis,

Atika Andan Tjahyadi

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
Bab I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	01
1.2 Identifikasi, Perumusan, dan Batasan Masalah	
1.2.1 Identifikasi Masalah	06
1.2.2 Perumusan Masalah	07
1.2.3 Batasan Masalah	07
1.3 Tujuan Penelitian	07
1.4 Kegunaan Penelitian	08
Bab II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Perusahaan	10
2.2 Lingkup dan Bidang Usaha	14
2.3 Sumber Daya	15
2.4 Tantangan Bisnis	16
2.5 Proses Bisnis	16

Bab III. KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

3.1 Pengertian Karakteristik Individu	18
3.2 Faktor-faktor yang Membentuk Karakteristik Individu	19
3.3 Pengertian dan Teori Kepuasan Kerja	22
3.4 Dimensi Kepuasan Kerja	26
3.5 Penelitian Terdahulu	
3.5.1 Jenis Kelamin dan Kepuasan Kerja	29
3.5.2 Status Pernikahan dan Kepuasan Kerja	30
3.5.3 Masa Kerja dan Kepuasan Kerja	30
3.5.4 Latar Belakang Pendidikan dan Kepuasan Kerja	31
3.5.5 Usia dan Kepuasan Kerja	31
3.5.6 Tingkatan Jabatan dan Kepuasan Kerja	32
3.6 Rerangka Pemikiran	
3.6.1 Jenis Kelamin dan Kepuasan Kerja	32
3.6.2 Status Pernikahan dan Kepuasan Kerja	33
3.6.3 Masa Kerja dan Kepuasan Kerja	34
3.6.4 Latar Belakang Pendidikan dan Kepuasan Kerja	34
3.6.5 Usia dan Kepuasan Kerja	35
3.6.6 Tingkatan Jabatan dan Kepuasan Kerja	35
3.7 Hipotesis	36

Bab IV. METODE PENELITIAN

4.1 Jenis Penelitian	37
4.2 Variabel Penelitian	37
4.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	38
4.4 Jenis dan Sumber Data	39

4.5 Teknik Pengumpulan Data	40
4.6 Populasi dan Sampel	43
4.7 Metode Analisis Data	
4.7.1 Pengertian Analisis Deskriptif	45
4.7.2 Pengujian Hipotesis	45

Bab V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian	47
5.1.1 Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Kerja ...	50
5.1.2 Uji Validitas	57
5.1.3 Uji Reabilitas	57
5.1.4 Uji Hipotesis 1	58
5.1.5 Uji Hipotesis 2	59
5.1.6 Uji Hipotesis 3	60
5.1.7 Uji Hipotesis 4	61
5.1.8 Uji Hipotesis 5	62
5.1.9 Uji Hipotesis 6	63
5.2 Pembahasan	
5.2.1 Jenis Kelamin Tidak Berperan terhadap Kepuasan Kerja	64
5.2.2 Status Pernikahan Tidak Berperan terhadap Kepuasan Kerja	66
5.2.3 Masa Kerja Berperan Signifikan terhadap Kepuasan Kerja	67
5.2.4 Latar Belakang Pendidikan Tidak Berperan terhadap Kepuasan Kerja	67
5.2.5 Usia Berperan Signifikan terhadap Kepuasan Kerja	69

5.2.6 Tingkatan Jabatan Berperan Signifikan terhadap	
Kepuasan Kerja	69

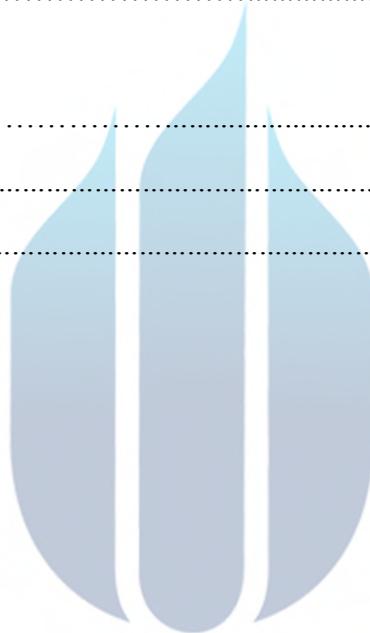
Bab VI. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	72
6.2 Saran	75

DAFTAR PUSTAKA	77
-----------------------------	----

LAMPIRAN	80
-----------------------	----

RIWAYAT HIDUP	99
----------------------------	----



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

TABEL 1. Jumlah Karyawan DPOL	02
TABEL 2. Indikasi Ketidakpuasan Kerja Karyawan DPOL dan Faktor Penyebabnya	03
TABEL 3. Penelitian Terdahulu Jenis Kelamin dan Kepuasan Kerja ..	29
TABEL 4. Penelitian Terdahulu Status Pernikahan dan Kepuasan Kerja ..	30
TABEL 5. Penelitian Terdahulu Masa Kerja dan Kepuasan Kerja ..	30
TABEL 6. Penelitian Terdahulu Usia dan Kepuasan Kerja	31
TABEL 7. Penelitian Terdahulu Tingkatan Jabatan dan Kepuasan Kerja ..	32
TABEL 8. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	38
TABEL 9. Rincian Data Responden	47
TABEL 10. Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Kerja 135 Responden Berdasarkan Skala Penilaian (%), Rata-rata Dimensi dan Indikator	50

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	80
Lampiran 2. Hasil Kuesioner Penelitian	82
Lampiran 3. Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Kepuasan Kerja	85
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	87
Lampiran 5. Hasil Uji Reabilitas	88
Lampiran 6. Distribusi Nilai r_{tabel} Signifikansi 5% dan 1%	89
Lampiran 7. Hasil Uji Hipotesis 1	90
Lampiran 8. Hasil Uji Hipotesis 2	92
Lampiran 9. Hasil Uji Hipotesis 3	94
Lampiran 10. Hasil Uji Hipotesis 4	95
Lampiran 11. Hasil Uji Hipotesis 5	96
Lampiran 12. Hasil Uji Hipotesis 6	97
Lampiran 13. Chi Square Tabel	98

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**