



**PENGARUH RESILIENSI DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN BANK DI JAKARTA**

LAPORAN SKRIPSI

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

DANISSA GHIFFRIA FULLY

46121010185

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025



**PENGARUH RESILIENSI DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP
KEPUASAN KERJA KARYAWAN BANK DI JAKARTA**

LAPORAN SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
(SI) pada Program Studi Psikologi**

Oleh:

DANISSA GHIFFRIA FULLY

46121010185

PROGRAM STUDI PSIKOLOGI

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2025

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Danissa Ghiffria Fully
NIM : 46121010185
Program Studi : Psikologi
Judul Skripsi : Pengaruh Resiliensi dan Dukungan Sosial terhadap
Kepuasan Kerja Karyawan di Jakarta

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 12 Agustus 2025

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Danissa Ghiffria Fully

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Danissa Ghiffria Fully
NIM : 46121010185
Program Studi : Psikologi
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Resiliensi dan Dukungan Sosial Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank di Jakarta

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing : Dr. Irma Himmatul Aliyyah, S.Psi, M.Psi ()

NIDN : 0314108301

Ketua Penguji : Dr. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si ()

NIDN : 8929660023

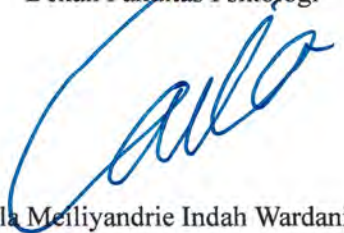
Penguji 1 : Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Ph.D. ()

NIDN : 0316058002

Jakarta, 30 Juli 2025

Mengetahui,

Dekan Fakultas Psikologi


Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Ph.D.

Ketua Program Studi Psikologi


Karisma Riskinanti, M.Psi, Psikolog

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. atas rahmat serta kurnia-Nya yang tiada henti. Tanpa pertolongan-Nya, saya tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini. Setiap kesempatan, kemudahan, dan juga kekuatan yang diberikan oleh-Nya menjadi suatu anugerah yang luar biasa.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana 1 pada Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Mercu Buana Jakarta. Dalam proses penyusunan skripsi, saya menyadari bahwasannya banyak sekali dukungan, bimbingan, bantuan dan juga motivasi dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dengan penuh rasa syukur, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Ph.D selaku Dekan Program Studi Fakultas Psikologi Universitas Mercu Buana Jakarta.
2. Ibu Karisma Riskinanti, M.Psi., Psikolog selaku Kepala Program Studi Fakultas Psikologi.
3. Ibu Dr. Irma Himmatul Aliyyah, S.Psi., M.Psi. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, dan meluangkan waktu, tenaga, serta pikirannya untuk memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, M.Si selaku Dosen Ketua Sidang Akhir Atas koreksi serta arahnya dalam menyempurnakan skripsi ini
5. Ibu Laila Meiliyandrie Indah Wardani, Ph.D selaku Dosen Penguji Tugas Akhir atas koreksi serta arahnya dalam menyempurnakan skripsi ini.
6. Bapak Ahmad Naufalul Umam, S.Psi,M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Psikologi yang namanya tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, yang telah memberikan ilmu dan wawasan berharga selama kuliah.
8. Terima Kasih sebesar-besarnya untuk Kedua orang tua saya yang sangat saya hormati dan sangat saya cintai, papa Saepul dan mama Melyawati, yang akan selalu memberikan saya segalanya, mulai dari do'a, dukungan, *financial*, dan juga kasih

sayang. Serta kakak saya, mba Vera yang ikut serta menjaga dan mengarahkan saya di segala langkah. Adik saya yang berbulu (kucing), Moza, karena kelucuannya selalu memberikan saya semangat di tengah-tengah kejenuhan selama mengerjakan skripsi.

9. Rekan-rekan kampus saya, yaitu Annisa, Andrea, Diah, Ana, Salfana, Gita, dan juga Salsa yang telah memberi dukungan dan juga motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
10. Rekan-rekan saya lain yang berada di luar kampus, yaitu Tasya, Yasmine, Nopi, dan Kak Olla yang senantiasa mendoakan, memberi dukungan, dan memotivasi saya untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
11. Idola saya, Jenro, yang telah menjadi salah satu bagian penghibur saya ketika saya jenuh, dan juga memberikan saya motivasi untuk selalu semangat menyelesaikan skripsi ini.
12. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Danissa Ghiffria Fully. Terimakasih karena tidak pernah menyerah dan bertahan sejauh ini dengan mengerahkan segala tenaga dan usaha dalam menjalani perkuliahan serta menyelesaikan Tugas Akhir dengan tepat waktu.



Jakarta, 30 Juli 2025

Danissa Ghiffria Fully

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Danissa Ghiffria Fully
NIM : 46121010185
Program Studi : Psikologi
Judul Skripsi : Pengaruh Resiliensi dan Dukungan Sosial terhadap
Kepuasan Kerja Karyawan di Jakarta

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul diatas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 12 Agustus 2025

Yang menyatakan,



Danissa Ghiffria Fully

ABSTRAK

Nama : Danissa Ghiffria Fully

NIM : 46121010185

Program Studi : Psikologi

Judul Skripsi : Pengaruh Resiliensi dan Dukungan Sosial Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank di Jakarta

Pembimbing : Dr. Irma Himmatul Aliyyah, S.Psi., M.Psi.

Kepuasan kerja karyawan menjadi isu krusial dalam industri perbankan yang kompetitif, terutama di Jakarta sebagai pusat ekonomi. Tantangan seperti tekanan kerja tinggi, digitalisasi, dan pengurangan jumlah tenaga kerja berisiko menurunkan kesejahteraan dan kepuasan kerja karyawan. Apalagi penelitian mengungkapkan bahwa pekerja sektor keuangan di Indonesia sangat rentan mengalami gangguan kesehatan jiwa. Resiliensi dan dukungan sosial dipandang sebagai faktor penting yang dapat membantu karyawan menghadapi tekanan tersebut. Resiliensi memungkinkan individu beradaptasi dengan perubahan, sementara dukungan sosial dapat memperkuat ketahanan psikologis dan meningkatkan kepuasan kerja. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain korelasional, dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara resiliensi dan juga dukungan sosial terhadap kepuasan kerja. Sampel penelitian adalah 224 karyawan bank di Jakarta, diperoleh dengan teknik *accidental sampling*. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Spector Job Satisfaction Survey (JSS)* untuk mengukur kepuasan kerja, *Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC)* untuk mengukur resiliensi, dan *Multidimensional Scale of Perceived Social Support (MSPSS)* untuk dukungan sosial. Analisis data dilakukan dengan uji korelasi Spearman's Rho. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara resiliensi dan juga dukungan sosial secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan bank di Jakarta, yang berarti semakin tinggi resiliensi dan dukungan sosial yang diterima, semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan bank.

Kata Kunci : Kepuasan Kerja, Resiliensi, Dukungan Sosial, Karyawan Bank

ABSTRACT

Name : Danissa Ghiffria Fully

NIM : 46121010185

Study Program : Psychology

Title Report : *The Influence of Resilience and Social Support on Employee Job Satisfaction at Banks in Jakarta*

Counsellor : Dr. Irma Himmatul Aliyyah, S.Psi., M.Psi.

Employee job satisfaction is a critical issue in the competitive banking industry, especially in Jakarta as the economic hub. Challenges such as high work pressure, digitalization, and workforce reduction pose risks to employee well-being and job satisfaction. Additionally, research indicates that financial sector workers in Indonesia are highly vulnerable to mental health issues. Resilience and social support are viewed as key factors that can help employees cope with such pressures. Resilience enables individuals to adapt to change, while social support can strengthen psychological resilience and enhance job satisfaction. This study employs a quantitative method with a correlational design, aiming to determine whether there is an influence between resilience and social support on job satisfaction. The research sample consists of 224 bank employees in Jakarta, obtained through accidental sampling. The instruments used in this study were the Spector Job Satisfaction Survey (JSS) to measure job satisfaction, the Connor-Davidson Resilience Scale (CD-RISC) to measure resilience, and the Multidimensional Scale of Perceived Social Support (MSPSS) for social support. Data analysis was conducted using Spearman's Rho correlation test. The results of the study indicate that there is a significant positive influence between resilience and social support simultaneously on the job satisfaction of bank employees in Jakarta, meaning that the higher the resilience and social support received, the higher the level of job satisfaction felt by bank employees.

Keywords: *Job Satisfaction, Resilience, Social Support, Bank Employees*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Kepuasan Kerja	6
2.1.1 Definisi Kepuasan Kerja.....	6
2.1.2 Aspek-aspek Kepuasan Kerja	6
2.1.3 Faktor-faktor Kepuasan Kerja	10
2.2 Resiliensi	10
2.2.1 Definisi Resiliensi.....	10
2.2.2 Dimensi Resiliensi	11
2.2.3 Faktor-faktor Terbentuknya Resiliensi	12
2.2.4 Karakteristik Resiliensi.....	13
2.3 Dukungan Sosial (Social Support)	14
2.3.1 Definisi Dukungan Sosial	14
2.3.2 Dimensi Dukungan Sosial	15
2.3.3 Faktor-faktor Dukungan Sosial.....	16

2.4 Penelitian Terdahulu	17
2.5 Dinamika Penelitian	22
2.6 Kerangka Penelitian	24
2.7 Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Desain Penelitian	26
3.2 Populasi dan Sampel	26
3.2.1 Populasi.....	26
3.2.2 Sampel	26
3.3 Definisi Operasional.....	28
3.3.1 Definisi Operasional Kepuasan Kerja.....	28
3.3.2 Definisi Operasional Resiliensi	28
3.3.3 Definisi Operasional Dukungan Sosial.....	28
3.4 Instrumen Alat Ukur Penelitian.....	29
3.4.1 Instrumen Alat Ukur Kepuasan Kerja.....	29
3.4.2 Instrumen Alat Ukur Resiliensi.....	32
3.4.3 Instrumen Alat Ukur Dukungan Sosial.....	34
3.5 Validitas dan Reiliabilitas	36
3.5.1 Uji Validitas	36
3.5.1.1 Uji Validitas Kepuasan Kerja.....	36
3.5.1.2 Uji Validitas Resiliensi	37
3.5.1.3 Uji Validitas Dukungan Sosial	37
3.5.2 Uji Reliabilitas	38
3.5.2.1 Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja.....	38
3.5.2.2 Uji Reliabilitas Resiliensi.....	38
3.5.2.3 Uji Reliabilitas Dukungan Sosial	39
3.6 Metode Analisis Data	39
3.6.1 Analisis Deskriptif	39
3.6.2 Uji Normalitas.....	39
3.6.3 Uji Linearitas	40
3.6.4 Uji Heteroskedasititas	40

3.7 Uji Hipotesis.....	40
3.7.1 Uji Regresi Linear Berganda	40
3.8 Uji Tambahan	40
3.8.1 Uji Beda	40
3.8.2 Uji Korelasi antar Dimensi	41
BAB IV HASIL PENELITIAN	42
4.1 Gambaran Umum Responden.....	42
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	42
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisi Tempat Bekerja.....	44
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Bekerja	44
4.2 Analisis Deskriptif.....	45
4.3 Uji Asumsi Klasik	48
4.3.1 Uji Normalitas Residual	48
4.3.2 Uji Heteroskedastisitas	51
4.3.3 Uji Linearitas	51
4.3.4 Uji Multikolinearitas.....	52
4.4 Uji Hipotesis.....	52
4.4.1 Uji Regresi Linear Berganda	52
4.4.2 Uji Koefisien Determinasi	53
4.4.3 Uji Parsial (T)	54
4.4.4 Uji Simultan (F).....	55
4.5 Uji Tambahan	56
4.5.1 Uji Korelasi Antar Dimensi	56
4.5.2 Uji Beda	60
4.6 Pembahasan	63
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran	71
5.2.1 Saran Praktis	71
5.1.3 Saran Teoritis	72

DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	81



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3. 1 Blue Print Alat Ukur Kepuasan kerja.....	31
Tabel 3. 2 Tingkatan Skala Likert Alat Ukur Kepuasan kerja.....	32
Tabel 3. 3 Blue Print Alat Ukur Resiliensi.....	33
Tabel 3. 4 Tingkatan Skala Likert Alat Resiliensi.....	34
Tabel 3. 5 Blue Print Alat Ukur Dukungan Sosial	35
Tabel 3. 6 Tingkatan Skala Likert Alat Ukur Dukungan Sosial.....	35
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja.....	36
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas Resiliensi.....	37
Tabel 3. 9 Hasil Uji Validitas Dukungan Sosial.....	37
Tabel 3. 10 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Kerja	38
Tabel 3. 11 Hasil Uji Reliabilitas Resiliensi	38
Tabel 3. 12 Hasil Uji Reliabilitas Dukungan Sosial.....	39
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Domisili Tempat Bekerja.....	44
Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Lamanya Bekerja.....	45
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif.....	46
Tabel 4. 6 Kategorisasi Kepuasan Kerja	46
Tabel 4. 7 Kategorisasi Resiliensi	47
Tabel 4. 8 Kategorisasi Dukungan Sosial	47
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser.....	51
Tabel 4. 10 Hasil Uji Linearitas	51
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4. 12 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	52
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi Resiliensi Terhadap Kepuasan Kerja ...	53

Tabel 4. 14 Hasil Uji Koefisien Determinasi Dukungan Sosial Terhadap Kepuasan Kerja.....	54
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi Resiliensi dan Dukungan Sosial Terhadap Kepuasan Kerja	54
Tabel 4. 16 Hasil Uji Parsial (T)	55
Tabel 4. 17 Hasil Uji Simultan (F)	55
Tabel 4. 18 Hasil Uji Korelasi Antar Dimensi Kepuasan Kerja dan Resiliensi	57
Tabel 4. 19 Hasil Uji Korelasi Antar Dimensi Kepuasan Kerja Dukungan Sosial	59
Tabel 4. 20 Hasil Uji Beda Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4. 21 Hasil Uji Beda Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4. 22 Hasil Uji Beda Berdasarkan Lama Bekerja.....	62



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	25
Gambar 3. 1 Hasil Penghitungan Sampel G*Power	27
Gambar 4. 1 Normal Q-Q Plot Variabel Kepuasan Kerja	48
Gambar 4. 2 Normal Box Plot Variabel Kepuasan Kerja.....	48
Gambar 4. 3 Normal Q-Q Plot Variabel Resiliensi	49
Gambar 4. 4 Normal Box Plot Variabel Resiliensi	49
Gambar 4. 5 Normal Q-Q Plot Variabel Dukungan Sosial	50
Gambar 4. 6 Normal Box Plot Variabel Dukungan Sosial.....	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Expert Judgment	81
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	113
Lampiran 3 Hasil Analisis IBM SPSS Statistic v.25 for Windows	124

