

ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN KERJA KARYAWAN BANK BPR JATIM SE-EKS KARISIDENAN KEDIRI

Ringkasan

NOVIANA KURNIASARI

Penelitian ini dilakukan di Bank BPR Jatim Se-Karesidenan Kediri. Tujuan dari penelitian ini adalah : 1) Menganalisis pengaruh variabel kompensasi, hubungan interpersonal, kesempatan untuk maju dan kondisi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BPR Jatim Se-Karesidenan Kediri.

Jenis penelitian yang dilaksanakan adalah penelitian penjelasan (Explanatory research), yaitu penelitian yang berusaha menjelaskan hubungan kausal yang terjadi antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Sedangkan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan secara kesengajaan (purposive sampling). Teknik pengambilan data yaitu data primer dan sekunder dengan teknik menggunakan wawancara, dan teknik analisis data dengan menggunakan regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) Variabel kompensasi, hubungan interpersonal, kesempatan untuk maju dan kondisi kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja, sedangkan secara parsial variabel kompensasi, hubungan interpersonal dan kondisi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank BPR Jatim Se-Karesidenan Kediri, 2) Variabel hubungan interpersonal merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap variabel kepuasan kerja karyawan Bank BPR Jatim Se-Karesidenan Kediri.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja

PENDAHULUAN

Pada kenyataannya, efektifitas dan produktivitas organisasi sangat dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Sebaliknya ketidakpuasan kerja menurut Nitisemito (1992) akan menimbulkan penurunan semangat dan gairah kerja. Banyaknya kasus-kasus pemogokan kerja akhir-akhir ini, terlepas dari apapun motif masing-masing individu mengisyaratkan adanya ketidakpuasan karyawan terhadap organisasi tersebut. Hal ini tentunya sangat mengganggu efektifitas perusahaan sebagai salah satu bentuk organisasi. Menurut Dessler (1996) menyatakan bahwa ketidakpuasan kerja juga berupa tingkat absensi karyawan yang tinggi, menurunnya produktivitas kerja karyawan, semangat kerja menurun, kegelisahan ditnana-mana, tingkat kerusakan yang tinggi, tuntutan yang

sering terjadi, tingginya tingkat turn over, dan bahkan kemungkinan adanya usaha sabotase terhadap organisasi. Bahkan karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologis dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Karyawan yang seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja yang rendah, cepat lelah dan bosan, emosinya tidak stabil, sering absen dan sering melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang seharusnya dilakukan, hal tersebut dengan sendirinya akan memperburuk kinerja organisasi. Sedangkan karyawan yang memperoleh kepuasan kerja biasanya memiliki catatan kehadiran dan aktif dalam kegiatan serikat karyawan dan kadang-kadang berprestasi kerja bila dibandingkan dengan karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja.

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan masing-masing individu. Semakin banyak aspek-aspek dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Demikian sebaliknya, kepuasan kerja adalah perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini berarti, konsep kepuasan kerja semacam ini melihat kepuasan kerja itu sebagai hasil interaksi manusia dengan lingkungan kerjanya. Jadi determinasi kepuasan kerja menurut batasan ini meliputi perbedaan individu (individual differences) maupun situasi lingkungan pekerjaan. Di samping itu, perasaan seseorang terhadap pekerjaan sekaligus merupakan refleksi dari sikapnya terhadap pekerjaan.

Berdasarkan uraian di atas permasalahan yang perlu diteliti adalah apakah kompensasi, hubungan interpersonal, kesempatan untuk maju, serta kondisi kerja mempengaruhi kepuasan kerja Karyawan di Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah kompensasi, hubungan interpersonal, kesempatan untuk maju, serta kondisi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja Karyawan di Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri.
2. Manakah diantara variabel kompensasi, hubungan

interpersonal, kesempatan untuk maju serta kondisi kerja yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan kerja Karyawan di Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan tersebut di atas, maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh variabel kompensasi, hubungan interpersonal, kesempatan untuk maju, serta kondisi kerja terhadap kepuasan kerja Karyawan di Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri.
2. Menganalisis diantara variabel kompensasi, hubungan interpersonal, kesempatan untuk maju, serta kondisi kerja yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan kerja Karyawan Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri.

METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian di lakukan di Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri, yang dimulai 15 Oktober sampai dengan tanggal 15 Januari 2012 atau selama 3 bulan.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penjelasan (explanatory), yaitu penelitian yang berusaha menjelaskan hubungan kausal yang terjadi antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesa yang telah dirumuskan sebelumnya (Singerimbun, 1987).

Populasi Dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan dari subyek yang diteliti dengan ciri-ciri atau sifat tertentu yang akan diduga, maka dalam penelitian ini yang dimaksudkan populasi adalah “Keseluruhan Pegawai di Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri”. Sedangkan pengambilan sample dilakukan secara kesengajaan (purposif sampling) mengingat jumlah populasi yang ada sama dengan jumlah yang dijadikan sample. Jumlah populasi yang terdapat di Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri, maka jumlah sampel sebagai responden dalam penelitian sebanyak 78 responden. Hal ini sesuai dengan jumlah karyawan BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri yang selalu aktif di dalam kantor.

Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini yang merupakan data primer maupun sekunder dikumpulkan dari :

- Kuesioner; Dalam pengumpulan data dipergunakan daftar pertanyaan (angket) yang disebarkan kepada responden (sample), dan dipergunakan untuk mengumpulkan fakta-fakta berupa pendapat, perasaan, keinginan dan lain sebagainya.
- Interview; Merupakan tanya jawab secara langsung dengan para pimpinan ataupun pegawai dari Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri atau sumber lain yang dapat membantu mengumpulkan informasi dalam penulisan.
- Dokumentasi; Pengumpulan keterangan -keterangan yang diperoleh dari dokumen atau catatan-catatan pada Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri yang bersangkutan.

Adapun rumus yang dipergunakan adalah sebagai berikut Arikunto, 1991)

$$r_{xy} = \frac{n \cdot \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Keterangan :

N = banyaknya sampel

X = skor item X

Y = skor item Y

Selanjutnya perhitungan dilakukan dengan menggunakan bantuan program SPSS for windows Versi 11.00. Untuk menentukan kesahihan, secara statistik angka korelasi yang diperoleh (t hitung) dibandingkan dengan angka kritis tabel korelasi r product moment (t tabel) pada taraf signifikan 10%. Bila angka korelasi yang diperoleh berada diatas angka kritik berarti item tersebut telah sah. Sedangkan bila angka korelasi yang diperoleh dibawah angka kritik item tersebut tidak sah.

Teknik Analisis Data

Analisis regresi berganda

Analisis regresi berganda dimaksudkan untuk menguji pengaruh antara kompensasi, hubungan interpersonal, kesempatan untuk maju, dan kondisi kerja dengan kepuasan kerja karyawan. Adapun persamaan regresi linier berganda menurut Algifari (2000) adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Dimana:

Y = Kepuasan kerja

X₁ = Kompensasi

X₂ = Hubungan interpersonal

X₃ = Kesempatan untuk maju

X₄ = Kondisi kerja

a = Konstanta

b₁ = Koefisien regresi kompensasi

b₂ = Koefisien hubungan interpersonal

b₃ = Koefisien regresi untuk maju

b₄ = Koefisien regresi kondisi kerja

e = Variabel pengganggu.

1. Uji Hipotesis

- Hipotesis I dengan Uji F, yaitu menguji keberartian koefisien regresi (signifikansi) secara keseluruhan,

dengan menggunakan rumus Gujarati (1998) sebagai berikut:

$$F = \frac{ESS / (k - 1)}{RSS / (n - k)}$$

Dimana:

F = Nilai F_{hitung}

ESS= Explained Sum Square (Rata-rata kuadrat regresi)

RSS= Residual Sum Square (Rata-rata kuadrat residual)

k = Jumlah variabel bebas termasuk konstanta

n = Jumlah data

Rumusan hipotesis:

$H_0 = b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0$

$H_a =$ minimal satu koefisien $b_i \neq 0$

Apabila hasil perhitungan menunjukka :

1) $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ ($\alpha = 0,05$), maka H_0 ditolak (H_a diterima)

Variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

2) $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($\alpha = 0,05$), maka H_0 diterima (H_a ditolak)

Variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas (X) dapat menjelaskan perubahan variabel terikat (Y) digunakan nilai W (koefisien determinasi).

b. Hipotesis II

Untuk menguji hipotesis kedua terlebih dahulu diuji signifikansi masing-masing variable menggunakan uji t dengan rumus Algifari (2000, 19) sebagai berikut:

$$t = \frac{b}{Sb}$$

Dimana:

b = Koefisien regresi

Sb = Standar error koefisien regresi

Rumusan hipotesis dinyatakan dengan :

$H_0: b_i = 0$

$H_a: b_i \neq 0$

Apabila hasil perhitungannya menunjukkan :

1) $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$ pada taraf $\alpha = 0,05$ maka H_0 ditolak (H_a diterima) artinya variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat pada tingkat kepercayaan 95%.

2) Apabila $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ pada taraf $\alpha = 0,05$, maka H_0 diterima (H_a ditolak) artinya variabel bebas secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat pada tingkat kepercayaan 95%.

2. Variabel Penelitian

1. Klasifikasi Variabel

a. Variabel bebas (*Independent variables*) terdiri dari:

1) Kompensasi (X_1)

2) Hubungan interpersonal (X_2)

3) Kesempatan untuk maju (X_3)

4) Kondisi kerja (X_4)

b. Variabel tergantung (*dependent variables*) :

Variabel tergantung dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja karyawan (Y).

Definisi Konseptual Variabel

Berdasarkan variabel yang ditetapkan, maka definisi konseptual variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Kompensasi (X_1) menurut Handoko (1992) mengemukakan bahwa kompensasi adalah segala sesuatu yang diterima para karyawan sebagai balas jasa untuk kerja mereka.

- b. Hubungan interpersonal (X_2) menurut As'ad (2001) adalah interaksi sosial baik antara sesama karyawan, dengan atasannya, maupun karyawan yang berbeda jenis pekerjaannya.
- c. Kesempatan untuk maju menurut Dubrin dalam Mangkunegara (2001) adalah aktivitas kepegawaian yang membantu pegawai-pegawai merencanakan karier masa. Depan mereka di perusahaan agar perusahaan dan pegawai yang bersangkutan dapat mengembangkan diri secara maksimum
- d. Kondisi kerja (X_4) menurut Nitisemito (1992) merupakan segala sesuatu yang ada disekitar pekerja dan dapat mempengaruhi mereka dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan.
- e. Kepuasan kerja (Y) menurut Wexley dan Yulk dalam As'ad (2001) kepuasan kerja merupakan perasaan seseorang terhadap pekerjaan. Selanjutnya Davis dalam Mangkunegara (2001) mengemukakan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan turn over, tingkat ketidak hadiran (absen), umur, pekerjaan, dan ukuran organisasi dalam penelitian ini adalah purposive sampling dan lain-lain.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Sebagaimana diketahui bahwa yang menjadi sasaran penelitian adalah seluruh pegawai di Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri dengan tehnik

pourposif sampling, yaitu sebesar 105 orang responden.

Adapun karakteristik Responden dimaksud dapat dilihat pada Tabel. 1. sebagai berikut:

Tabel.1. Responden berdasarkan jenis kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah (F)	Persentase (%)
1	Laki - laki	47	60,26
2	Perempuan	31	39,74
	Jumlah	78	100,00

Dari Tabel ini terlihat bahwa pegawai Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri Sebagian besar adalah laki-laki 60,26 % sedangkan lainnya perempuan sebesar 39,74 %. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai laki-laki paling dominan dibanding wanita, yang berarti untuk masa yang akan datang perlu ada tambahan staf bagi wanita untuk penyeimbang.

Tabel. 2. Responden berdasarkan umur

No	Umur (Th)	Jumlah (F)	Persentase (%)
1	20-30	23	29,48
2	31-40	37	47,43
3	41-50	11	14,10
4	51-60	7	8,99
	Jumlah	78	100,00

Tabel ini menunjukkan bahwa umur responden 20-30th persentasenya 29,48 %, Sedangkan 31-40 Th, persentasenya 47,43 %. Hal ini menunjukkan bahwa responden sebagian besar berumur 31 sampai 40 tahun atau termasuk usia produktif.

Tabel 3. Responden berdasarkan pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (F)	Persentase (%)
1.	SLTA	15	19,23
2.	Diploma	11	14,10
3.	S-1	30	38,46
4.	S-2	12	28,21
	Jumlah	78	100,00

Dari Tabel ini menunjukkan, bahwa pendidikan responden, yang terendah persentasenya, berpendidikan Diploma yaitu 14,10 %, sedangkan yang tertinggi Sarjana (S-1) yaitu persentasenya sebesar 38,46 %. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden sebagian besar berpendidikan sarjana bahkan sampai pascasarjana (S-2), yang berarti responden yang diteliti menunjukkan pendidikan di atas rata-rata atau berpendidikan sedang dibanding yang lain. Dengan demikian diharapkan untuk ke depan perlu pendidikan ini ditingkatkan lagi ke program S-2.

Tabel 4. Responden berdasarkan Jumlah tanggungan keluarga

No	Tanggungan Keluarga	Jumlah (F)	Persentase
1	0	17	21,79
2	1	29	37,17
3	2	21	26,92
4	3	6	7,62
5	4	5	6,5
	Jumlah	78	100

Tabel 4. ini menunjukkan bahwa responden yang mempunyai tanggungan keluarga 0 adalah 21,79 %, tanggungan keluarga 1, sebesar 37,17%, tanggungan keluarga 2 sebesar 26,92. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata keluarga mempunyai tanggungan 2 sampai 3 keluarga. Hal ini berarti dalam satu keluarga ada ayah, ibu dan dua orang anak dan ditambah keluarga lain. Hal ini terkait dengan keberhasilan pemerintah terhadap program keluarga berencana yang dicanangkan dahulu kala sampai sekarang.

Analisis Hasil Penelitian

Motivasi yang dimaksud disini adalah dengan memenuhi kebutuhan pegawai yang dicukupi dengan system gaji / penghargaan yang dilakukan oleh pimpinan dengan pemenuhan kebutuhan material dan non material.

Pemenuhan kebutuhan material dan non material merupakan variable-variable yang menjadi perhatian pokok dan motivasi pegawai untuk meningkatkan kinerja.

Kompensasi

Kompensasi merupakan “imbalan, pembayaran untuk pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai”. Kompensasi sangat penting bagi pegawai, hal ini karena kompensasi merupakan sumber penghasilan pegawai dan keluarganya. Kompensasi juga merupakan gambaran dalam status sosial pegawai. Tingkat penghasilan sangat berpengaruh dalam menentukan standar kehidupan.

Tabel 5. Frekwensi Respondent mengenai Kompensasi yang diterima.

No	Pendapat	F	Persentase
1	Sangat sesuai	8	10,26
2	Sesuai	70	89,74
3	Ragu-ragu	-	-
4	Tidak sesuai	-	-
5	Sangat tidak sesuai	-	-
	Jumlah	78	100

Berdasarkan tabel ini, mayoritas menyatakan kompensasi yang diberikan sesuai, sebesar 89,74 % yang sangat sesuai 10,26 %. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompensasi yang diberikan kepada para karyawan sesuai dengan keinginan karyawan sehingga motivasi untuk bekerja juga sesuai dengan demikian hubungan antara kompensasi terhadap kepuasan kerja pegawai ada hubungan positif.

Kompensasi memiliki unsur adanya dua pihak yang memikul kewajiban dan tanggung jawab yang berbeda, tetapi saling mempengaruhi dan saling menentukan. Pihak pertama adalah pekerja yang memikul kewajiban dan tanggung jawab melaksanakan pekerjaan yang disebut bekerja. Sedangkan pihak yang kedua adalah organisasi/perusahaan yang memikul

kewajiban dan tanggung jawab memberikan penghargaan atau ganjaran atas pelaksanaan pekerjaan oleh pihak pertama.

Kompensasi yang berarti penghargaan atau ganjaran ternyata tidak sekedar berbentuk upah atau gaji. Menurut Nawawi (2001:316) kompensasi dapat dibedakan menjadi “kompensasi langsung, kompensasi tidak langsung, insentif”.

a. Kompensasi langsung

Kompensasi langsung adalah penghargaan/ganjaran yang disebut gaji atau upah, yang dibayar secara tetap berdasarkan tenggang waktu yang tetap (Nawawi, 2001:316). Berarti upah dan gaji dapat diartikan sebagai pembayaran dalam bentuk uang secara tunai yang diperoleh pekerja untuk pelaksanaan pekerjaannya.

Kompensasi langsung disebut juga upah dasar yaitu upah atau gaji tetap yang diterima seorang pekerja dalam bentuk upah bulanan, upah mingguan, maupun, upah, setiap jam dalam bekerja (Mangkunegara, 2001:85).

b. Kompensasi tidak langsung

Kompensasi tidak langsung adalah pemberian bagian keuntungan/manfaat lainnya bagi para pekerja di luar gaji atau upah tetap, dapat berupa uang atau barang. Misalnya Tunjangan Hari Raya, Tunjangan Hari Natal, dan lain-lain (Nawawi, 2001:316). Jadi kompensasi tidak langsung merupakan program pemberian penghargaan/ ganjaran dengan variasi yang luas, sebagai pemberian bagian keuntungan organisasi/perusahaan. Variasi yang luas karena kompensasi tidak langsung dapat berupa pemberian

jaminan kesehatan, liburan, cuti dan lain-lain.

c. Insentif

Menurut Nawawi (2001:317) insentif adalah “penghargaan/ ganjaran yang diberikan untuk memotivasi para pekerja agar produktivitas kerjanya tinggi, sifatnya tidak tetap atau sewaktu-waktu”. Maksud pemberian insentif adalah memberikan upah yang berbeda karena memang prestasi yang berbeda. Jadi dua orang karyawan yang mempunyai jabatan sama bisa menerima upah yang berbeda karena prestasi yang berbeda (Heidjrachman, 21000: 161).

Sedangkan menurut Mangkunegara (2001:89) insentif adalah “suatu penghargaan dalam bentuk uang yang diberikan oleh pihak pemimpin organisasi kepada karyawan agar mereka mau bekerja dengan motivasi yang tinggi dan berprestasi dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi”.

Hubungan Interpersonal

Hubungan Interpersonal adalah hubungan antar sesama yang hangat secara horizontal maupun vertikal merupakan faktor penyumbang terhadap kepuasan kerja. Hubungan sosial yang ada diantara karyawan merupakan faktor yang cukup penting dalam menimbulkan kepuasan dan kegairahan kerja. Adanya ketegangan yang muncul dalam hubungan ini mudah sekali menimbulkan akibat, yang kurang baik.

Tabel 6. Frekwensi pendapat Responden mengenai Hubungan Interpersonal Antar Karyawan Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri

No	Pendapat	F	Persentase
1	Sangat Baik	35	44,87
2	Baik	39	50,00
3	Cukup baik	8	5,13
4	Tidak Baik	-	-

5	Sangat Baik	Tidak	-	-
	Jumlah		78	100

Tabel 6. Menunjukkan bahwa hubungan interpersonal antar karyawan mayoritas menyatakan baik 50,00 %, sedangkan yang sangat baik sebesar 44,87 % dan cukup baik sebesar 5,13 %. Hubungan interpersonal responden menunjukkan baik dengan harapan sehingga motivasi dalam bekerja sesuai dengan yang diharapkan. Hubungan sosial yang ada diantara karyawan merupakan faktor yang cukup penting dalam menimbulkan kepuasan dan kegairahan kerja..

Kesempatan Untuk Maju

Salah satu dorongan seseorang bekerja pada suatu organisasi atau perusahaan adalah adanya kesempatan untuk maju. Sudah menjadi sifat dasar manusia pada umumnya untuk menjadi lebih baik lebih maju dari posisi yang dipunyai pada saat ini. Karena itulah mereka menginginkan suatu kemajuan dalam hidupnya.

Tabel 7. Frekwensi pendapat Respondent tentang Kesempatan Untuk Maju.

No	Pendapat	F	Persentase
1	Sangat Sesuai	36	46,15
2	Sesuai	30	38,46
3	Cukup Sesuai	12	15,39
4	Kurang Sesuai	-	-
5	Sangat Kurang Sesuai	-	-
	Jumlah	78	100

Sebagian respondent terhadap kesempatan untuk maju PT. Bank Jatim Cabang Kediri menyatakan yang sangat sesuai sebesar 46,15 %, sedangkan yang sesuai sebesar 38,46 % dan cukup sesuai sebesar 15,39 %. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesempatan untuk maju responden masih bertarap sesuai sampai sangat sesuai yang berarti untuk

memacu kerja dalam memperoleh peluang jabatan masih terbuka untuk karyawan yang berprestasi. Hal ini menunjukkan bahwa responden melakukan pekerjaan dengan baik dan kompetitif dengan harapan dapat memperoleh kesempatan untuk maju.

Kesempatan untuk maju dalam suatu organisasi sering disebut sebagai promosi (naik pangkat). Suatu promosi berarti perpindahan dari suatu jabatan ke jabatan yang lain yang mempunyai status dan tanggung jawab yang lebih tinggi. Biasanya perpindahan ke jabatan yang lebih tinggi disertai dengan peningkatan gaji / upah (Heidjrachman, 2000:111).

Sedangkan menurut Ubrin (dalam angkunesia 2001:77) bahwa pengembangan karier adalah "aktivitas kepegawaian yang membantu pegawai-pegawai merencanakan karier masa depan mereka di perusahaan agar perusahaan dan pegawai yang bersangkutan dapat mengembangkan diri secara maksimum".

Kondisi Kerja

Kondisi kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan pada karyawan yang bekerja.

Tabel 8. Frekwensi pendapat respondent mengenai Kondisi Kerja

No	Pendapat	F	Persentase
1	Sangat sesuai	7	8,97
2	Sesuai Cukup	60	76,92
3	Sesuai	11	14,11
4	Tidak sesuai	-	-
5	Sangat tidak sesuai	-	-
	Jumlah	78	100

Mayoritas responden di tabel ini, yang terkait dengan kondisi kerja yang menyatakan sesuai sebesar 76,92 %, yang cukup sesuai 14,11 % dan sangat

sesuai 8,97 %. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan kondisi kerja dengan kepuasan kerja masih sesuai dengan keinginan responden, sehingga motivasi untuk bekerja masih cukup baik. Dengan demikian pola masa kerja pegawai terhadap gaji yang diterima masih realistis dalam pendapatan keluarga.

Kondisi kerja adalah lingkungan yang kongkrit dan abstrak yang mengelilingi kerja seseorang. Kondisi kerja terdekat dimaksudkan adalah lingkungan kerja yang secara langsung dapat dirasakan oleh karyawan dalam hal ini adalah pekerja. Kondisi kerja terdekat sikap dan tindakan rekan kerja dan penyelia serta iklim yang mereka ciptakan. Simamora (1997:542) menjelaskan bahwa kondisi pekerjaan terdiri atas : a) Kebijakan-kebijakan yang sehat, b) Supervisi yang kompeten, c). Kerabat kerja yang menyenangkan, d). Lingkungan kerja yang nyaman.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah “keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya”. Pendapat hampir sama dikemukakan oleh Siagian (1995:127) bahwa “kepuasan kerja merupakan sikap umum seseorang yang positif terhadap kehidupan organisasionalnya”.

Kepuasan kerja dalam pekerjaan adalah kepuasan kerja yang dinikmati dalam pekerjaan dengan memperoleh pujian hasil kerja, penempatan, perlakuan, peralatan dari suasana lingkungan kerja yang baik. Karyawan yang lebih suka menikmati kepuasan kerja dalam pekerjaan ini akan lebih mengutamakan pekerjaannya dari pada

balas jasa walaupun balas jasa itu penting.

Tabel 9: Frekwensi pendapat Respondent tentang Kepuasan Kerja

No	Pendapat	F	Persentase
1	Sangat Puas	10	12,83
2	Puas	62	79,48
3	Cukup Puas	6	7,69
4	Tidak Puas	-	-
5	Sangat tidak puas	-	-
	Jumlah	78	100

Tabel. 9. ini menyatakan mayoritas respondent terhadap kepuasan kerja 79,48 % puas, bahkan yang 12,83 % sangat puas dan 7,69 % cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan sosial yang merupakan indikator motivasi terhadap kinerja mempunyai hubungan yang positif. Hubungan antara jaminan sosial terhadap motivasi masih bertaraf baik yang berarti jaminan sosial kepada pegawai masih baik.

Menurut Ibrahim (1988) dalam sebuah perusahaan kepuasan kerja perlu mendapat perhatian dengan alasan:

- Nilai, bila diketahui bahwa karyawan menggunakan sebagian waktunya dalam pekerjaannya. Karena itu baik manajer maupun bawahan menginginkan agar waktu tersebut dapat digunakan dengan penuh kesenangan, kegembiraan dan kebahagiaan.
- Kesehatan jiwa, pekerjaan dan organisasi merupakan faktor yang dapat menimbulkan tekanan psikologis yang dapat mengganggu kesehatan jiwa
- Kesehatan jasmani, manusia yang menyenangi pekerjaannya cenderung berumur panjang dibandingkan dengan yang kurang menyenangi pekerjaannya.

Tiga alasan tersebut di atas dalam kehidupan organisasi sering dijadikan

ukuran tingkat kematangan suatu organisasi dan karena itu sering dianggap sebagai kewajiban orang untuk selalu mendapat perhatian. Banyak ahli yang melakukan penelitian untuk mengetahui sebab dan sumber kepuasan kerja dalam usaha peningkatan kebahagiaan hidup karyawan. Mereka menganggap kepuasan kerja mempunyai konsekuensi baik langsung atau tidak langsung terhadap efektifitas organisasi.

Kepuasan kerja juga penting untuk aktualisasi diri. Karyawan yang tidak memperoleh kepuasan kerja tidak akan pernah mencapai kematangan psikologi dan pada gilirannya akan menjadi frustrasi. Karyawan seperti ini akan sering melamun, mempunyai semangat kerja yang rendah, cepat lelah dan bosan, emosinya tidak stabil, sering absen dan melakukan kesibukan yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan yang dilakukan.

Analisis Data

Analisis Regresi Berganda

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis Regresi linear Berganda, untuk mengetahui pengaruh kompensasi, hubungan interpersonal, kesempatan untuk maju dan kondisi kerja terhadap kepuasan kerja. Analisis Regresi linera Berganda dilakukan dengan bantuan

program komputer SPSS For Windows Version 11 .00 (lampiran), dan rekapitulasi hasil analisisnya disajikan pada tabel berikut:

Analisis Korelasi

Analisis korelasi yaitu untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel dependen dan variabel independen atau keeratan hubungan variabel kompensasi, hubungan interpersonal, kesempatan untuk maju dan kondisi kerja terhadap kepuasan kerja. anggota Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri .

Hasil analisis korelasi ini digunakan untuk mengetahui hubungan keeratan antara variabel-variabel dependen terhadap variabel independen. Pembahasan mengenai korelasi dalam statistik, akan dijumpai pengertian korelasi positif, korelasi negatif dan korelasi nol. Korelasi positif ditandai dengan besaran koefisien korelasi dengan notasi (+), korelasi negatif ditandai dengan besaran korelasi dengan notasi (-), dan korelasi nol terjadi jika tidak ada hubungan antara variabel X dengan variabel Y.

Tabel. 10. Korelasi Antar variabel Dependent dan Independent

Varabel	Kep.	Kompensasi	Hub. Inter	Kes. Maju	Kond. Kerj
Kepuasan Kerja					
Pear Correlation	1	0,910**	0,953*	0,949**	0,768**
Sig (2-tailed)	-	0,000	0,000	0,000	0,000
N	105	105	105	105	105
Kompensasi					
Pear Correlation	0,910**	1	0,798**	0,820**	0,770**
Sig (2-tailed)	0,000	-	0,000	0,000	0,000
N	105	105	105	105	105
Hubungan Interpersonal					
Pear Correlation	0,953**	0,798**	1	0,977**	0,765**
Sig (2-tailed)	0,000	0,000	-	0,000	0,000
N	105	105	105	105	105
Kesempatan Unt					

Maju	0,949**	0,820**	0,000	0,977**	1	0,773**
Pear Correlation	0,000	105	105	1	-	0,000
Sig (2-tailed)				105	105	105
N						
Kondisi Kerja	0,768**	0,770**	0,000	0,765**	0,773**	1
Pear Correlation	0,000	105	105	1	1	-
Sig (2-tailed)				105	105	105
N						

Tabel. 10. menunjukkan bahwa korelasi antara kompensasi terhadap kepuasan kerja sebesar 0,910. Hasil ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang kuat antara kompensasi terhadap kepuasan kerja, semakin ditingkatkan kompensasi, maka semakin kuat pula kepuasan kerja. Korelasi antara hubungan interpersonal terhadap variabel kepuasan kerja sebesar 0,953, hasil ini menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara hubungan interpersonal terhadap kepuasan kerja, yang berarti apabila hubungan interpersonal ditingkatkan, maka kepuasan kerja meningkat. Variabel kesempatan untuk maju mempunyai hubungan korelasi sebesar 0,949 yang berarti apabila kesempatan untuk maju ditingkatkan, maka kepuasan kerja juga meningkat. Nilai korelasi antara kondisi kerja terhadap kepuasan kerja sebesar 0,768 yang berarti terjadi hubungan yang kuat antara kondisi kerja terhadap kepuasan kerja. Hal ini apabila kondisi kerja ditingkatkan, maka kepuasan kerja juga meningkat.

Analisis Regresi

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menguji pengaruh antara variabel dependen terhadap variabel independen. Pengaruh kompensasi, hubungan interpersonal, kesempatan untuk maju, kondisi kerja terhadap kepuasan kerja Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri dapat dilihat pada Tabel. 11.

Tabel. 11. Analisis Of Varians Pengaruh kompensasi, hubungan interpersonal,

kesempatan untuk maju, kondisi kerja terhadap kepuasan kerja Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig
Regrsion	4777,418	4	1194,354	878,379	0,000
Residual	135,973	100	1,360		
Total	493,390	104			

Uji Hipotesis I (Uji F) Pengujian hipotesis I dilakukan dengan uji F, yaitu menguji keberartian koefisien regresi (signifikansi) secara keseluruhan.

Rumusan hipotesis:

Ho : $b_i = 0$

Ha : $b_i \neq 0$

Kriteria pengujian:

- 1) $F_{hitung} > F_{tabel} (\alpha = 0,05)$ atau probabilitas $< 0,05$ maka Ho ditolak artinya variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y), atau variabel bebas yang diteliti dapat menjelaskan prestasi kerja pegawai.
- 2) $F_{hitung} \leq F_{tabel} (\alpha = 0,05)$ atau probabilitas $\geq 0,05$ maka Ho diterima artinya variabel bebas secara simultan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y), atau variabel bebas yang diteliti tidak dapat menjelaskan kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai $F_{hitung} = 878,379$ sedangkan nilai F_{tabel} pada taraf $\alpha = 0,05$ sebesar 2,53 jadi $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan probabilitas 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ maka Ho ditolak, hal ini menunjukkan bahwa kompensasi, hubungan interpersonal, kesempatan untuk maju, kondisi kerja terhadap

kepuasan kerja Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri .

Tabel 12. Rekapitulasi Hasil Analisis Regresi Berganda Pengaruh kompensasi, hubungan interpersonal, kesempatan untuk maju, kondisi kerja terhadap kepuasan kerja Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri

Variables	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig
	B	Std. Error	Beta		
Constanta	-5,712	0,906	-	-6,305	0,000
X ₁	0,564	0,040	0,441	14,022	0,000
X ₂	0,769	0,095	0,632	8,112	0,000
X ₃	0,03555	0,096	0,030	0,371	0,711
X ₄	-0,09478	0,034	-0,078	-2,748	0,081

Uji t menggunakan uji t yaitu untuk menguji signifikansi pengaruh masing-masing variabel dan menentukan variabel yang berpengaruh dominan terhadap variabel terikat.

Rumusan hipotesis:

Ho : $b_i = 0$

Ha : $b_i \neq 0$

Apabila hasil perhitungannya menunjukkan :

- 1) $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < -t_{tabel}$ pada taraf $\alpha = 0,05$ atau probabilitas $< 0,05$ maka Ho ditolak artinya variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat pada tingkat kepercayaan 95%.
- 2) Apabila $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ pada taraf $\alpha = 0,05$ atau probabilitas $\geq 0,05$ maka Ho diterima artinya variabel bebas secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat pada tingkat kepercayaan 95%.

Variabel bebas yang berpengaruh dominan ditentukan dari variabel bebas yang memiliki koefisien korelasi parsial paling besar dan nilai thitung paling besar, apabila variabel kesempatan untuk maju (X₅) berpengaruh signifikan dan memiliki koefisien korelasi parsial

paling besar maka hipotesis kedua diterima. Hasil uji t dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Kompensasi (X₁)

Koefisien regresi kompensasi (b_1) sebesar 0,564 menunjukkan bahwa kompensasi memiliki pengaruh yang positif (searah) dengan kepuasan pelanggan. Hasil analisis regresi diperoleh nilai thitung = 14,022 sedangkan nilai t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ sebesar 2,069 dan probabilitas sebesar 0,000 lebih besar dari 0,05 jadi $t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti Ho diterima, teruji bahwa kompensasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

2) Hubungan Interpersonal (X₂)

Koefisien regresi hubungan interpersonal (b_2) sebesar 0,769 menunjukkan bahwa hubungan interpersonal memiliki pengaruh yang positif (searah) dengan kepuasan kerja. Hasil analisis regresi diperoleh nilai $t_{hitung} = 8,112$ sedangkan nilai t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ sebesar 2,069 dan probabilitas sebesar 0,044 lebih kecil dari 0,05 jadi $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti Ho ditolak, teruji bahwa hubungan interpersonal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

3) Kesempatan Untuk Maju (X₃)

Koefisien regresi kesempatan untuk maju (b_3) sebesar 0,03555 menunjukkan bahwa kesempatan untuk maju memiliki pengaruh yang positif (searah) dengan kepuasan pelanggan. Hasil analisis regresi diperoleh nilai thitung = 0,371 sedangkan nilai t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ sebesar 2,069 dan probabilitas sebesar 0,053 lebih besar dari 0,05 jadi $t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti Ho diterima, teruji bahwa kesempatan untuk

maju memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kepuasan kerja.

4) Kondisi Kerja (X_4)

Koefisien regresi kondisi kerja (b_4) sebesar 0,09478 menunjukkan bahwa kondisi kerja memiliki pengaruh yang negatif (berlawanan) dengan kepuasan kerja. Hasil analisis regresi diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,748$ sedangkan nilai t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ sebesar 2,069 dan probabilitas sebesar 0,081 lebih kecil dari 0,05 jadi $t_{hitung} < t_{tabel}$ berarti H_0 diterima, teruji bahwa kondisi kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja.

Tabel. 13. Koefisien Determinant Pengaruh kompensasi, hubungan interpersonal, kesempatan untuk maju, kondisi kerja terhadap kepuasan kerja Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,986	0,972	0,971	1,16607

Besarnya koefisien determinasi pengaruh kompensasi, hubungan interpersonal, kesempatan untuk maju, kondisi kerja terhadap kepuasan kerja Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri adalah sebesar 97,60 %, ditunjukkan dari nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,976 berarti sisanya sebesar 12,40 % variasi kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti budaya organisasi, kemampuan pegawai, karakteristik pekerjaan, dan lain-lain.

Pembahasan

Hasil analisis data pada bagian terdahulu menunjukkan bahwa variabel kompensasi dan hubungan interpersonal merupakan variabel yang berpengaruh positif, sedangkan variabel kondisi kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kompensasi dan hubungan interpersonal dicapai oleh pegawai, semakin tinggi kepuasan kerja, sedangkan semakin ditingkatkan kondisi kerjai, maka akan menurunkan kepuasan kerja yang dicapai oleh anggota. Dengan demikian upaya peningkatan kompensasi dan hubungan interpersonal di Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri, harus memberikan kualitas pelayanan lebih besar lagi kepada anggota, adapun kualitas pelayanan tersebut difokuskan pada usaha meningkatkan kepuasan kerja, pemberian kesempatan untuk maju yang lebih besar kepada pegawai, serta kebijakan organisasi yang mampu mendukung penyelesaian pekerjaan.

Hubungan antara kepuasan kerja semangat kerja diteliti oleh Edi Triono (1982) dengan subyek Air Traffic Contrallms yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan semangat kerja. Penelitian yang lain Dwi Padmiyanti Soemadjo (1981) berangkat dari masalah hubungan antara human relations dengan kepuasan kerja. Mengambil sampel karyawan bagian produksi Ban Jakarta, didapat kesimpulan ternyata ada hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan kerja dengan human relations dengan mengendalikan pengaruh variabel usia dan masa kerja dengan human relations adalah 0,538. Apabila variabel usia dan masa kerja dikendalikan maka korelasi antara kepuasan kerja dengan human relations sebesar 0,667, selain itu juga didapat hasil bahwa koefisien korelasi

antara usia dengan kasus penelitian ini karena perusahaan menerima karyawan berusia muda sehingga makin tinggi usia makin tinggi pula masa kerjanya.

Studi tentang hubungan kepuasan kerja dengan motivasi kerja mengambil sampel pada guru dan pegawai administrasi telah diteliti oleh Nugaan Yulia Wardhani Siregar (1982). Hasil yang dapat dilaporkan adalah sebagai berikut:

- 1) Tidak ada perbedaan kepuasan kerja pada guru ataupun administrasi.
- 2) Tidak ada perbedaan kepuasan kerja pada guru dan pegawai administrasi.
- 3) Tidak ada korelasi antara kepuasan kerja dengan motif untuk maju, golongan pangkat serta tingkat pendidikan.

Mengenai hubungan antara tingkat pendidikan dengan kepuasan kerja dari beberapa ahli terdapat perbedaan pendapat. Penelitian Adip Forehan (1984) menyimpulkan bahwa tidak ada hubungan yang positif antara tingkat pendidikan dengan kepuasan kerja untuk pekerjaan perusahaan timah. Namun demikian Bilmer (1966) dalam penelitiannya menyimpulkan bahwa karyawan yang berpendidikan lanjutan atas merasa sangat puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif diperoleh temuan bahwa sebagian besar responden telah memiliki kepuasan kerja, adapun yang memberikan paling menentukan terhadap pencapaian kepuasan kerja pegawai adalah pekerjaan yang dihadapi dapat menimbulkan keinginan untuk menyelesaikannya dengan sukses, dengan kata lain pegawai akan merasa puas apabila menghadapi pekerjaan yang memberikan tantangan kepadanya untuk dapat menyelesaikannya dengan baik, hal inilah yang menyebabkan kepuasan kerja mempengaruhi prestasi kerja

pegawai Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri.

Variabel kerjasama teruji berpengaruh tidak signifikan terhadap prestasi kerja pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Kediri, hal ini menunjukkan bahwa Prestasi kerja pegawai Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri juga dipengaruhi oleh bagaimana organisasi memberikan kesempatan kepada pegawai untuk maju berupa promosi, serta pendidikan dan pelatihan yang diberikan. Berarti karyawan dalam hal ini memiliki orientasi jangka panjang, pekerjaan yang dimiliki saat ini bukan saja untuk memenuhi kebutuhan saat ini, tetapi bagaimana pekerjaan mampu memberikan peluang bagi dirinya untuk berkembang serta memperoleh jenjang karier, hal inilah yang justru memotivasi karyawan dalam bekerja sehingga dicapai kinerja yang diharapkan.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif dapat diketahui bahwa pegawai Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri telah diberi kesempatan untuk maju, hal ini terutama ditentukan oleh pelaksanaan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai. Tujuan program pendidikan dan pelatihan pada dasarnya adalah memberikan tambahan pengetahuan dan keterampilan kepada pegawai baik untuk menghadapi kondisi saat ini maupun untuk masa yang akan datang. Manfaat yang ingin diperoleh dengan pendidikan dan pelatihan adalah pegawai memiliki kecakapan yang lebih baik lagi, dan pada akhirnya mencapai prestasi kerja sebagaimana yang diharapkan organisasi.

Kebijakan organisasi berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja pegawai Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri, berarti kebijakan-kebijakan organisasi yang dikeluarkan mampu meningkatkan prestasi pegawai, hal ini disebabkan kebijakan organisasi

merupakan pegangan bagi pegawai untuk mencapai tujuan organisasi, semakin jelas tujuan yang harus dicapai oleh pegawai akan memberikan pengertian kepada karyawan pentingnya pekerjaan yang harus diselesaikannya untuk mencapai tujuan organisasi. Kebijakan organisasi tersebut berupa program kerja yang baik, adanya evaluasi terhadap program kerja serta dilakukannya umpan balik.

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui bahwa hubungan interpersonal merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan kerja pegawai Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri, implikasinya dalam upaya peningkatan prestasi kerja pegawai maka harus diberikan kesempatan yang lebih besar kepada pegawai untuk maju, hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas pendidikan dan pelatihan dalam rangka peningkatan kemampuan dan pengetahuan pegawai tentang pekerjaan. Selain itu kesempatan untuk maju dapat dilakukan dengan pemberian peluang promosi yang transparan dan terbuka kepada seluruh pegawai sesuai dengan prestasi kerja yang dicapai, dengan demikian pegawai akan mampu mengevaluasi prestasi kerja masing-masing, dan membandingkan dengan prestasi kerja rekan kerjanya untuk mendapatkan peluang promosi pada bagian atau seksi masing-masing. Hal-hal tersebut dapat menjadi motivasi atau pendorong bagi pegawai untuk selalu berusaha meningkatkan prestasi kerja dari waktu ke waktu.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Kesimpulan yang bisa diperoleh dari analisis dan pembahasan pada bab-bab terdahulu adalah sebagai berikut:

1. Variabel kompensasi, hubungan interpersonal, kesempatan untuk maju dan kondisi kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja, sedangkan secara parsial variabel kompensasi, hubungan interpersonal dan kondisi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja PT. Bank Jatim Cabang Kediri
2. Variabel hubungan interpersonal merupakan variabel yang berpengaruh dominant terhadap variabel kepuasan kerja Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri.

Saran-saran

- a. Berdasarkan hasil analisis yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, maka Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri hendaknya meningkatkan kualitas pelayanannya baik ditinjau dari segi sarana fasilitas yang menunjang aktivitas karyawan, kehandalan alat-alat dan staf/karyawan, adanya daya tanggap yang cakap dari karyawan dalam menangani masalah nasabah, adanya jaminan berupa kepercayaan dari staf/karyawan serta perhatian yang khusus terhadap kebutuhan-kebutuhan anggota.
- b. Sangat penting bagi pihak Bank BPR Jatim Se-Eks Karisidenan Kediri dalam rangka meningkatkan hubungan pemasaran (relationship marketing) yang lebih efektif dan efisien sehingga program atau produk-produk perbankan yang dihasilkan dapat diterima oleh nasabah. Untuk mendukung aktivitas tersebut perlu dilakukan terobosan-terobosan pelayanan yang mengarah pada kepuasan pelanggan, misalnya pelayanan dengan on line

- atau piger, pelayanan melalui telepon, dan sebagainya.
- c. Dalam upaya memperluas pangsa pasar, maka dapat dibuka kantor cabang pembantu di daerah-daerah tertentu yang dianggap potensial.
 - d. Bagi nasabah, dalam rangka mencari pelayanan pada suatu bank yang berkualitas, maka diperlukan beberapa penilaian terhadap bank yang ingin dijadikan pilihannya. Untuk itu, maka pelanggan/nasabah harus dapat menilai faktor kehandalan secara cermat dengan didukung oleh bukti langsung berupa fasilitas-fasilitas yang dapat menjamin kemudahan dalam menyelesaikan transaksi secara sempurna. Demikian pula dalam faktor empati, hendaknya pelanggan mampu memberikan umpan balik sebagai respon nasabah agar mendapat tanggapan dan perbaikan dari pihak KSP. Tunas Artha Propinsi Jawa Barat.
 - e. Bagi peneliti selanjutnya, untuk memperluas hasil temuan serta menemukan faktor baru yang lebih akurat, hendaknya diperhatikan penambahan faktor kualitas pelayanan dan jumlah bank yang diteliti termasuk bank asing dan manajemennya, agar diperoleh hasil optimal.
- Kotler, Philip, 1995, Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, Salemba Empat, Jakarta.
- 1997, Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol, Terjemahan Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusli, Jilid 1, Edisi revisi, PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Lele, Milind and Sheth, Jagdish, 1995, Pelanggan Kunci Keberhasilan: Merebut Keunggulan tak terkalahkan melalui keputusan pelanggan, alih bahasa B. Dicky Soetadi, Mitra Utama, Jakarta.
- Nasution, 1996, Metode Research (Penelitian Ilmiah), Cetakan kedua, Bumi Aksara, Jakarta.
- Parani, Syamsul Bahri DC, 1997, Analisis Perilaku KUD Mandiri Terhadap Kualitas Pelayanan Usaha KUD, Tesis Universitas Brawijaya, Malang.
- Parasuramari, Valerei, Zethaml and Leonard L. Berry, 1985, A Conceptual Model of Service Quality and Its implication for Future Research, Journal of marketing, p.44
- 1991, Marketing Research, second edition, Texas AM University.
- Peter, Paul J., & Olson, Jerry C, 2000, Consumer Behavior Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran, Terjemahan Damos

DAFTAR PUSTAKA

Edvardsson, Bo. Bertil Thomasson, John Ovrestveit, 1994, Quality of Service, London: Me. Graw Hill Book Company.

- Sihombing, Edisi 4, Jilid 1, Cetakan 1, Erlangga, Jakarta.
- Pujawan, Tetra, 1997, Analisis Faktor-faktor Kualitas Layanan yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Bank, Tesis Universitas Brawijaya.
- Rahmat, Jajaludin, 1986, Metode Penelitian Komunikasi, Remadja Karya, Bandung.
- Schnaars, Steven P., 1991, Marketing Strategy: A Customer-Driven Approach, New York: The Free Press.
- Singarimbun Masri dan Sofyan Effendi, 1989, Metode Penelitian Survey, LP-3ES, Jakarta.
- Stanton, Wiiliam, J., 1996, Prinsip Pemasaran, Terjemahan: Yohanes Lamario, Edisi ketujuh, Jilid 2, Erlangga, Jakarta.
- Swastha DH, Basu & T. Hani Handoko, 1997, Mmajemen Pemasaran: Analisis Perilaku Konsumen, Yogyakarta, BPFE.
- Tjiptono, F., 1995, Manajemen Jasa, Andi Offset, Yogyakarta.
1997, Strategi Pemasaran Jasa, Strategi Pemasaran, Andi Offset, Yogyakarta.
- Vincent Gazpers, 1997, Manaje
Zaithaml, dkk, 1993, The Nature and Determinant of Customer Expectation of service, Journ men Kualitas dalam Industri Jasa, Gramedia Jakarta.
- We Cou Hou, 1997, Pemasaran Praktis: Cara Asia, Alih bahasa Bob Barnabas, Mep Media, Jakarta. al of Academy of Marketing Vo. 21. 1996, Service Marketing, New York: The McGraw-Hill Companies, Inc.