

# **ANALISIS HUBUNGAN ANTARA PERBEDAAN KARAKTERISTIK BIOGRAFIS INDIVIDU DENGAN TINGKAT KEPUASAN KERJA PEGAWAI DI PT BANK JABAR BANTEN BANDUNG**

**Anton Budi Santoso**

Universitas Widyatama Bandung

[anton.budi@widyatama.ac.id](mailto:anton.budi@widyatama.ac.id)

## **ABSTRAK**

Kepuasan kerja pegawai dapat didefinisikan sebagai cara pandang atau sikap emosional seseorang, baik secara positif maupun negatif atau menyenangkan maupun tidak menyenangkan, terhadap pekerjaannya. Untuk bisa mencapai tingkat kepuasan kerja pegawai yang tinggi bukanlah sesuatu hal mudah mengingat pada dasarnya setiap individu memiliki sifat, karakter, dan tingkah laku yang berbeda sesuai dengan tingkat kebutuhannya. Adapun tujuan dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: a) Seberapa jauh perbedaan karakteristik biografis individu di PT Bank Jabar Banten Kantor Pusat; b) Seberapa jauh tingkat kepuasan kerja pegawai di PT Bank Jabar Banten Kantor Pusat; dan c) Apakah ada hubungan yang signifikan antara perbedaan karakteristik biografis individu dengan tingkat kepuasan kerja pegawai di PT Bank Jabar Banten Kantor Pusat. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survei di mana informasi dan data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dikumpulkan melalui daftar pertanyaan tertulis/ kuesioner yang dibagikan kepada para pegawai perusahaan ini sebagai responden. Selanjutnya, data dan informasi yang telah diperoleh melalui kuesioner tersebut diterjemahkan dan dianalisis dengan menggunakan distribusi frekuensi relatif atau tabel distribusi, serta metode Analisis Crosstabs-Chi Square dan koefisien korelasi Spearman. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, disimpulkan bahwa tingkat kepuasan kerja pegawai di perusahaan ini berada pada golongan yang dikategorikan tinggi. Selanjutnya, apabila tingkat kepuasan kerja pegawai itu dihubungkan dengan perbedaan

karakteristik biografis individu, diketahui bahwa hanya perbedaan status perkawinan saja yang memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan kerja pegawai

Kata Kunci: Perbedaan Karakteristik Biografi Individu, Perilaku Individu, Kepuasan Kerja



## **ABSTRACT**

Job satisfaction can be defined as the way of approach or emotional attitude an employee, either through negative and also positive, pleasing and unpleasant, to its work. To reach degree of high job satisfaction is not something matter able to be done easily considering basically every individual measure up to, character, and difference behaviour as according to its requirement storey. As for intention of this research can be formulated as follows: a) How far that difference of biographical characteristic of individual in PT Bank of Jabar Banten Head Office; b) How far that degree of job satisfaction in PT Bank of Jabar Banten Head Office; and c) Is there any strong relationship between difference of biographical characteristic of individual and degree of job satisfaction in PT Bank of Jabar Banten Head Office. In this research, the writer used survey method and the kind of the research is correlation analysis. The data was collected by spreading of questionnaires, documentation study, and bibliography study. The collected data was analysed and the result was translated by using table of frequency distribution, and Crosstabs-Chi Square analysis method and Spearman's Coefficient of (Rank) Correlation. Conclusion of this research is degree of job satisfaction in this company is on high categorized faction. Futhermore, if degree of job satisfaction is attributed to difference of biographical characteristic of individual is known that only difference of marriage status having strong relationship with degree of job satisfaction.

**Keywords:** Difference of Biographical Characteristic of Individual, Individual Behaviour, Job Satisfaction

## **PENDAHULUAN**

Dewasa ini, kecenderungan dengan semakin meningkatnya tuntutan nasabah terhadap pelayanan jasa perbankan yang diberikan oleh suatu bank menjadikan perusahaan-perusahaan perbankan perlu dengan segera untuk berbenah diri, terkait dengan strategi bisnis yang dijalankannya, dalam rangka menghadapi persaingan yang semakin kompleks. Perlu diketahui bahwa pada saat ini nasabah bank cenderung lebih menyukai bank yang mampu memberikan pelayanan jasa perbankan yang aman, cepat, dan tepat dibandingkan dengan bank yang lebih mengedepankan birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada para nasabahnya, meskipun bank tersebut mengaku memiliki jaringan ATM yang paling banyak dan menganggap dirinya paling profesional di sektor jasa perbankan. Oleh sebab itu, dengan adanya perubahan orientasi dari nasabah tersebut, sudah seharusnya perusahaan yang bergerak di sektor jasa perbankan dapat membangun dan meningkatkan kepercayaan para nasabahnya yang dilakukan dengan cara menjaga citra positif perusahaan dimata masyarakat melalui peningkatan kualitas produk, pelayanan, dan keamanan. Tanpa memiliki citra yang positif, kepercayaan yang sedang dan akan dibangun oleh suatu perusahaan tidak akan berjalan secara efektif. Padahal, bagi suatu perusahaan yang bergerak di sektor jasa perbankan, kepercayaan terhadap nasabahnya menjadi sesuatu hal yang sangat penting karena tanpa adanya kepercayaan itu, mustahil perusahaan tersebut dapat bersaing dan berkembang.

Oleh sebab itu, dalam rangka meningkatkan citra perusahaan tersebut, agar perusahaan mampu bertahan dan memenangkan persaingan yang semakin ketat ini, penting bagi perusahaan tersebut agar dapat menciptakan kepuasan para pelanggannya (dalam hal ini nasabahnya) yang dilakukan dengan cara mengelola dan memberdayakan sumber daya yang dimilikinya yang terdiri dari sistem dan teknologi yang terpadu, visi, misi, tujuan, dan strategi yang tepat, persediaan logistik yang mencukupi, dan termasuk di dalamnya sumber daya manusia yang berkompetensi.

Untuk bisa memperoleh kepuasan nasabah tersebut, penting juga bagi perusahaan untuk bisa membangun dan memenuhi kepuasan kerja para pegawainya terlebih dahulu. Namun, untuk bisa mencapai tingkat kepuasan kerja pegawai yang tinggi bukanlah sesuatu hal yang dapat dilakukan dengan mudah karena pada dasarnya setiap individu pegawai, ketika memasuki suatu lingkungan organisasi yang baru, selalu memiliki harapan terhadap apa yang akan diperoleh bagi dirinya dari organisasi/ perusahaan tersebut. Hal ini dapat dipahami karena pada dasarnya setiap orang, ketika memasuki suatu organisasi tertentu, memiliki kebutuhannya tersendiri yang disebabkan oleh adanya perbedaan karakteristik individu, di mana salah satu diantaranya adalah perbedaan karakteristik biografis individu yang terdiri dari usia, jenis kelamin, status perkawinan, dan masa kerja. Perbedaan sifat dan karakter individu tersebut disebabkan karena setiap individu dapat saja berasal dari keluarga yang berbeda, lingkungan yang berbeda, budaya yang berbeda, kepribadian yang berbeda, latar belakang pendidikan yang berbeda, ataupun kemampuan atau keahlian yang berbeda. Semua perbedaan karakteristik individu ini dapat memacu munculnya kecenderungan perbedaan perilaku dalam bekerja yang berdampak pada tercapainya visi, misi, dan tujuan organisasi/ perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, perusahaan perlu untuk memenuhi kebutuhan para pegawai dalam menjalankan pekerjaannya yang dapat dilakukan dengan menganalisis faktor-faktor apa saja yang menjadi penentu kepuasan dan ketidakpuasan kerja pegawai tersebut. Faktor-faktor tersebut dapat berupa imbalan kerja yang berbentuk upah/ gaji yang harus diberikan kepada pegawai sesuai dengan kinerja atau kedudukannya, membangun iklim kerja yang kondusif bagi para pegawainya, pimpinan yang senantiasa memberikan *support* kepada bawahan terkait dengan pekerjaan yang dikerjakannya, dan lain-lain. Dengan demikian, diharapkan dengan terpenuhinya kebutuhan para pegawai tersebut, ketidakharmonisan hubungan kerja yang seringkali terjadi karena

adanya ketidakpuasan kerja dari para pegawai yang bekerja di dalam perusahaan tersebut dapat dihindarkan atau dihilangkan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, masalah yang diteliti dapat diidentifikasi melalui pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

1. Seberapa jauh perbedaan karakteristik biografis individu di PT. Bank Jabar Banten Kantor Pusat?
2. Seberapa jauh tingkat kepuasan kerja pegawai di PT. Bank Jabar Banten Kantor Pusat?
3. Apakah ada hubungan yang signifikan antara perbedaan karakteristik biografis individu dengan tingkat kepuasan kerja pegawai di PT. Bank Jabar Banten Kantor Pusat?

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa jauh perbedaan karakteristik biografis individu di PT. Bank Jabar Banten Kantor Pusat.
2. Untuk mengetahui seberapa jauh tingkat kepuasan kerja pegawai di PT. Bank Jabar Banten Kantor Pusat.
3. Untuk mengetahui seberapa jauh hubungan antara perbedaan karakteristik biografis individu dengan tingkat kepuasan kerja pegawai di PT. Bank Jabar Banten Kantor Pusat.

## **KAJIAN PUSTAKA**

Yang dimaksud dengan perbedaan karakteristik biografis itu sendiri pada umumnya didefinisikan sebagai perbedaan karakteristik pribadi yang bersifat objektif (usia, jenis kelamin, status perkawinan, dan masa kerja) pada diri individual yang membedakan antara individual yang satu dengan individual yang lainnya. Sedangkan yang dimaksud dengan kepuasan kerja pegawai, seperti yang dikemukakan oleh Siagian (2006), didefinisikan sebagai cara pandang seseorang (pegawai) – baik yang bersifat positif maupun negatif –

tentang pekerjaannya. Pendapat yang hampir sama juga dikemukakan oleh Rivai dan Mulyadi (2012) yang mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah penilaian dari pekerja tentang seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Dengan demikian, kepuasan kerja dapat dianggap sebagai cermin perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang dilihat dari sikap, baik positif maupun negatif, pegawai terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dalam lingkungan kerjanya.

Robbins (2006) berpendapat bahwa terdapat hubungan yang kuat antara usia seseorang dengan kepuasan kerja pegawai, dimana kecenderungan yang sering terlihat yaitu bahwa semakin lanjut usia seseorang semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja pegawai tersebut. Ada beberapa alasan yang melatarbelakangi hubungan tersebut. Salah satu diantaranya yakni bagi pegawai yang telah berusia lanjut kesempatan untuk memulai karir baru di tempat lain akan menjadi semakin sulit, disamping adanya sikap dan perilaku yang telah matang mengenai tujuan hidup sehingga pegawai yang telah berusia lanjut cenderung menerima segala aspek yang ada pada pekerjaannya. Selain itu, pegawai yang berusia lanjut cenderung merasakan puas dalam bekerja dan loyal pada organisasi karena adanya ikatan batin dan tali persaudaraan yang kuat antara dirinya dengan rekan-rekan kerjanya dalam organisasi tersebut. Selanjutnya, berbicara mengenai hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan kerja, Robbins (2006) berpendapat bahwa sampai saat ini belum ada bukti yang komprehensif yang menyebutkan bahwa perbedaan jenis kelamin dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja seseorang. Namun, apabila kepuasan kerja dihubungkan dengan status perkawinan seseorang, Robbins (2006) mengatakan bahwa pegawai yang telah menikah memiliki tingkat kepuasan kerja yang cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan pegawai yang belum menikah, dengan alasan bahwa status perkawinannya, baik pekerja pria maupun wanita, telah membawa konsekuensi tanggungan yang lebih besar terhadap keluarganya sendiri yang mengakibatkan pegawai tersebut cenderung menerima apa adanya terkait dengan

pekerjaannya saat ini. Lalu, apabila kepuasan kerja dihubungkan dengan masa kerja pegawai, Robbins (2006) pun mengatakan bahwa terdapat hubungan yang positif yang menyebutkan bahwa semakin lama seseorang bekerja, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan kerja pegawai.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel utama yaitu “perbedaan karakteristik biografis individu” sebagai variabel bebas/ independen dengan “tingkat kepuasan kerja pegawai” sebagai variabel terikat/ dependen. Perbedaan karakteristik biografis tersebut dapat dilihat berdasarkan pada usia, jenis kelamin (*gender*), status perkawinan (*marital status*), dan masa kerja seseorang. Sedangkan untuk kepuasan kerja itu sendiri diukur berdasarkan pada faktor-faktor yang mempengaruhinya yang berkaitan dengan beberapa aspek yang terdiri dari: gaji, pekerjaan itu sendiri, rekan sekerja, atasan, promosi, dan lingkungan kerja. Sedangkan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survei, di mana informasi dan data yang berhubungan dengan masalah yang diteliti dikumpulkan melalui daftar pertanyaan tertulis/ kuesioner yang dibagikan kepada para pegawai PT. Bank Jabar Banten Kantor Pusat sebagai respondennya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang berada pada masing-masing divisi yang bekerja di PT. Bank Jabar Banten Kantor Pusat yang berjumlah sebanyak 417 orang, di mana dari jumlah tersebut diambil sampel sebanyak 204 orang responden. Tetapi, dari jumlah sampel tersebut hanya sebanyak 184 orang responden saja yang mengembalikan angket/ kuesioner yang dibagikan, di mana dari jumlah itu pula hanya 172 angket/ kuesioner yang dinyatakan valid.

Adapun bentuk pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* atau pengambilan sampel cara probabilitas atau sampel acak, di mana

setiap unsur yang ada dalam populasi tersebut memiliki kesempatan yang sama untuk dapat dipilih sebagai sampel. Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah pengambilan sampel kluster atau kumpulan (*cluster sampling*), di mana populasi yang ada dibagi menjadi beberapa kelompok yang selanjutnya setiap unsur yang ada pada masing-masing kelompok tersebut akan dipilih sebagai sampel.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari sumber aslinya yang dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan atau kuesioner yang dibagikan kepada kalangan para pegawai di PT. Bank Jabar Banten Kantor Pusat. Adapun skala yang digunakan dalam kuesioner ini terdiri dari skala nominal, rasio, dan interval. Sedangkan jenis pengukuran skala yang digunakan adalah skala Likert di mana responden akan diminta untuk menetapkan sikap atas berbagai pertanyaan dengan cara memberikan tanda pada opsi jawaban yang telah tersedia. Opsi jawaban tersebut terdiri dari lima pilihan yang dimulai dari sangat puas sampai dengan sangat tidak puas. Kuesioner itu sendiri terdiri dari 2 (dua) bagian, yaitu kuesioner pertama berisi pertanyaan yang berhubungan dengan identitas responden seperti usia, jenis kelamin, status perkawinan, dan lama bekerja. Sedangkan kuesioner kedua berisi pertanyaan yang berkaitan dengan variabel yang sedang diteliti, yaitu tingkat kepuasan kerja pegawai. Dan untuk data sekunder banyak diperoleh dari: (1) Studi dokumentasi yang digunakan oleh penulis untuk memperoleh data dan informasi yang akurat dan lengkap mengenai perusahaan yang terdiri dari sejarah perusahaan, profil perusahaan, struktur organisasi dan manajemen, jumlah pegawai, uraian jabatan, dan lain-lain; dan (2) Studi kepustakaan banyak dilakukan dengan cara membaca secara kritis bahan-bahan bacaan yang akan dijadikan kerangka pemikiran atau teori dalam menganalisis masalah yang terkait. Bahan-bahan bacaan ini banyak didapat dari berbagai sumber seperti buku, majalah, internet, dan sebagainya yang memiliki kaitan dengan topik yang sedang diteliti.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan melalui pendekatan analisis deskriptif dan analisis statistik. Analisis deskriptif itu sendiri digunakan untuk menganalisis data yang dilakukan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana apa adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku secara umum atau generalisasi. Selanjutnya, data dan informasi yang telah diperoleh peneliti melalui jawaban-jawaban atas pertanyaan kuesioner yang diberikan kepada responden tersebut diterjemahkan dan dianalisis dengan menggunakan distribusi frekuensi relatif atau tabel frekuensi, dan analisis statistik dengan metode Analisis Crosstabs-Chi Square dan Koefisien Korelasi Spearman atau *Spearman's Coefficient of (Rank) Correlation*.

## **HASIL ANALISIS**

### **Analisis Kepuasan Kerja Pegawai**

Untuk mengetahui kondisi variabel Tingkat Kepuasan Kerja Pegawai, penulis melakukan pengukuran yang mengaju pada *Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)* yang memiliki jumlah total pertanyaan sebanyak 28 pertanyaan. Butir-butir pertanyaan tersebut kemudian dibagi menjadi beberapa pertanyaan yang didasarkan pada faktor-faktor penentu kepuasan dan ketidakpuasan kerja yang terdiri dari: dimensi pekerjaan itu sendiri sebanyak 5 (lima) pertanyaan, dimensi gaji/ upah sebanyak 5 (lima) pertanyaan, dimensi rekan kerja sebanyak 5 (lima) pertanyaan, dimensi atasan pekerja sebanyak 5 (lima) pertanyaan, dimensi promosi jabatan sebanyak 4 (empat) pertanyaan, dan dimensi lingkungan kerja sebanyak 4 (empat) pertanyaan. Masing-masing pertanyaan tersebut memiliki 5 (lima) kemungkinan opsi jawaban yang harus dijawab/ dipilih oleh responden, dimana berdasarkan jawaban itu dapat disusun kriteria penilaian untuk variabel tingkat kepuasan kerja pegawai sebagai berikut:

1. Nilai kumulatif, yaitu jumlah nilai dari setiap butir pertanyaan yang merupakan jawaban dari 172 responden.
2. Persentase, yaitu nilai kumulatif dari setiap butir pertanyaan yang dibagi dengan nilai frekuensinya, dan dikalikan dengan 100%.

Jumlah responden sebanyak 172 orang, dengan nilai skala pengukuran terbesar dan terkecil, yaitu 5 (lima) dan 1 (satu), sehingga diperoleh jumlah kumulatif nilai terbesar yaitu 860 ( $172 \times 5 = 860$ ), dan jumlah kumulatif nilai terkecil yaitu 172 ( $172 \times 1 = 172$ ). Sedangkan untuk nilai persentase terbesar yaitu 100% ( $[860/860] \times 100\% = 100\%$ ), dan nilai persentase terkecil yaitu 20% ( $[172/860] \times 100\% = 20\%$ ). Berdasarkan kedua nilai persentase tersebut dapat diperoleh nilai rentang sebesar 80% ( $100\% - 20\% = 80\%$ ). Selanjutnya, apabila dibagi dengan 5 (lima) skala pengukuran, maka diperoleh nilai interval persentase sebesar 16% ( $[80\%]/5 = 16\%$ ) sehingga diperoleh pula klasifikasi kriteria penilaian persentase yang dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 1 Kriteria Penilaian Berdasarkan Presentase

No	Persentase	Kriteria Penilaian
1	20 – 35,99	Sangat Rendah
2	36 – 51,99	Rendah
3	52 – 67,99	Cukup Tinggi
4	68 – 83,99	Tinggi
5	84 - 100	Sangat Tinggi

Berdasarkan perhitungan yang ditunjukkan pada tabel diatas, maka penulis mengklasifikasikan hasil pengolahan data angket/ kuesioner yang berhubungan dengan variabel tingkat kepuasan kerja pegawai menjadi 5 (lima) kategori yang dimulai dari sangat tinggi sampai dengan sangat rendah. Adapun hasil pengolahan data terhadap butir-butir pertanyaan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan kerja pegawai adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Kriteria Penilaian Tingkat Kepuasan Kerja Pegawai

No	Pertanyaan	Jumlah Kumulatif	Persentase	Kriteria
1	Kebebasan yang diberikan perusahaan dalam mengatur pekerjaan saya sendiri membuat saya merasa....	676	78,60	Tinggi
2	Kesempatan yang diberikan perusahaan untuk melakukan pekerjaan yang berbeda-beda atau bervariasi membuat saya merasa....	662	76,98	Tinggi
3	Keterlibatan saya dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang menyangkut pekerjaan saya sendiri membuat saya merasa....	708	82,33	Tinggi
4	Pekerjaan yang saya lakukan memiliki arti penting bagi perusahaan ini sehingga membuat saya merasa....	718	83,49	Tinggi
5	<i>Feedback</i> (masukan) yang diberikan perusahaan terkait dengan pekerjaan yang saya lakukan membuat saya merasa....	666	77,44	Tinggi
6	Besarnya gaji/ upah yang saya terima dengan kecukupan untuk memenuhi kebutuhan dasar yang layak membuat saya merasa....	670	77,91	Tinggi
7	Kesesuaian gaji/ upah yang diterima dengan kinerja yang saya berikan untuk perusahaan ini membuat saya merasa....	647	75,23	Tinggi
8	Kesesuaian gaji/ upah yang diterima dengan posisi atau jabatan saya di perusahaan ini membuat saya merasa....	653	75,93	Tinggi
9	Ketepatan waktu dalam pembayaran gaji/ upah membuat saya merasa....	720	83,72	Tinggi
10	Sistem pembayaran gaji/ upah yang berlaku di perusahaan ini membuat saya merasa....	673	78,26	Tinggi
11	Hubungan kerja yang harmonis antara saya dengan rekan kerja telah membuat saya merasa....	715	83,14	Tinggi
12	Sikap rekan kerja dalam mendorong saya untuk lebih berprestasi dalam bekerja membuat saya merasa....	707	82,21	Tinggi
13	Sikap rekan kerja dalam memberikan dukungan terkait dengan pelaksanaan pekerjaan yang saya lakukan membuat saya merasa....	700	81,40	Tinggi
14	Tanggung jawab rekan kerja saya terhadap pekerjaannya membuat saya merasa....	678	78,84	Tinggi
15	Kemampuan rekan kerja saya dalam menjalankan pekerjaannya membuat	686	79,76	Tinggi

	saya merasa....			
16	Kemudahan berkomunikasi antara saya dengan atasan telah membuat saya merasa....	690	80,23	Tinggi
17	Penghargaan/ pujian yang diberikan atasan terkait dengan pekerjaan yang saya lakukan membuat saya merasa....	665	77,33	Tinggi
18	<i>Support</i> yang diberikan atasan terkait dengan pelaksanaan pekerjaan saya telah membuat saya merasa....	688	80	Tinggi
19	Kepemimpinan atasan dalam mengambil suatu keputusan/ kebijakan telah membuat saya merasa....	676	78,60	Tinggi
20	Kemampuan atasan dalam menguasai materi pekerjaan telah membuat saya merasa....	687	79,88	Tinggi
21	Kesempatan untuk mendapatkan promosi jabatan di perusahaan ini membuat saya merasa....	627	72,91	Tinggi
22	Kesempatan yang sama untuk dapat menduduki posisi puncak di perusahaan ini membuat saya merasa....	622	72,33	Tinggi
23	Proses kenaikan jabatan yang berlaku di perusahaan ini membuat saya merasa....	608	70,70	Tinggi
24	Prosedur kenaikan jabatan yang berlaku di perusahaan ini membuat saya merasa....	608	70,70	Tinggi
25	Kondisi sosial lingkungan kerja di perusahaan ini membuat saya merasa....	691	80,35	Tinggi
26	Kondisi fisik tempat saya bekerja membuat saya merasa....	681	79,19	Tinggi
27	Kebersihan tempat saya bekerja membuat saya merasa....	680	79,07	Tinggi
28	Ketersediaan sarana dan fasilitas kerja yang dibutuhkan saya dalam menjalankan pekerjaan telah membuat saya merasa....	673	78,26	Tinggi
<b>JUMLAH</b>				2194,79
<b>RATA-RATA</b>				78,39

Sumber: Hasil Perhitungan Data Kuesioner

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap variabel tingkat kepuasan kerja pegawai menunjukkan persentase sebesar 78,39 persen dari keseluruhan butir-butir pertanyaan yang ada pada variabel tersebut, di mana angka persentase tersebut memiliki arti bahwa pada dasarnya tingkat kepuasan kerja para pegawai di perusahaan ini sudah termasuk ke dalam kategori tinggi.

## **Analisis Hubungan antara Perbedaan Karakteristik Biografis Individu dengan Tingkat Kepuasan Kerja Pegawai**

### ***Analisis Hubungan antara Perbedaan Jenis Kelamin dengan Tingkat Kepuasan Kerja Pegawai***

Rumusan hipotesis yang diajukan, yaitu:

Ho = Tidak ada hubungan yang signifikan antara perbedaan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan kerja pegawai di PT. Bank Jabar Banten Kantor Pusat.

Hi = Ada hubungan yang signifikan antara perbedaan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan kerja pegawai di PT. Bank Jabar Banten Kantor Pusat.

Untuk menjawab hipotesis yang diajukan tersebut, maka penulis melakukan pengujian yang dilakukan dengan menggunakan pengujian analisis Crosstabs-Chi Square. Berdasarkan hasil pengujian tersebut diperoleh nilai Asymp. Sig (2-sided) Chi Square sebesar 0,429. Selanjutnya, untuk mengetahui lebih lanjut hubungan diantara kedua variabel itu, maka dilakukan perbandingan antara nilai Asymp. Sig (2-sided) Chi Square (0,429) dengan nilai  $\alpha$  (0,05). Menurut hasil pengujian diketahui bahwa nilai Asymp. Sig (2-sided) Chi Square (0,429) lebih besar dari nilai  $\alpha$  (0,05) sehingga Ho diterima yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara perbedaan jenis kelamin dengan tingkat kepuasan kerja pegawai.

### ***Analisis Hubungan antara Perbedaan Usia dengan Tingkat Kepuasan Kerja Pegawai***

Rumusan hipotesis yang diajukan, yaitu:

Ho = Tidak ada hubungan yang signifikan antara perbedaan usia dengan tingkat kepuasan kerja pegawai di PT. Bank Jabar Banten Kantor Pusat.

Hi = Ada hubungan yang signifikan antara perbedaan usia dengan tingkat kepuasan kerja pegawai di PT. Bank Jabar Banten Kantor Pusat.

Mengingat skala yang digunakan dalam mencari hubungan diantara kedua variabel ini berjenis rasio dan interval, maka sebelumnya penulis melakukan uji normalitas data yang dimaksudkan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data yang akan diuji. Uji normalitas data menjadi penting untuk dilakukan karena berkaitan dengan ketetapan dalam pemilihan uji statistik yang akan digunakan dalam mengetahui hubungan diantara variabel perbedaan usia dengan tingkat kepuasan kerja pegawai. Berdasarkan hasil perhitungan uji normalitas data, diketahui bahwa variabel perbedaan usia pegawai memiliki nilai sig (p) yang lebih kecil apabila dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  (0,05), yakni sebesar 0,002 atau  $0,002 < 0,05$  yang berarti nilai p dari variabel perbedaan usia pegawai tidak mengikuti distribusi normal. Begitu pula dengan variabel tingkat kepuasan kerja pegawai yang memiliki nilai sig (p) yang lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (0,05), yakni sebesar 0,007 atau  $0,007 < 0,05$  yang berarti pula bahwa nilai p dari variabel tingkat kepuasan kerja pegawai adalah tidak terdistribusi normal.

Selanjutnya, mengingat kedua variabel tersebut tidak mengikuti distribusi normal, maka untuk menjawab hipotesis yang diajukan tersebut penulis melakukan pengujian yang dilakukan dengan menggunakan pengujian angka indeks korelasi Spearman. Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai Asymp. Sig (2-sided) sebesar 0,878. Selanjutnya, untuk mengetahui lebih lanjut hubungan diantara kedua variabel tersebut, maka penulis melakukan perbandingan antara nilai Asymp. Sig (2-sided) sebesar 0,878 dengan nilai  $\alpha$  (0,05). Menurut hasil pengujian tersebut diketahui bahwa nilai Asymp. Sig (2-sided) ternyata lebih besar dari nilai  $\alpha$  (0,05) sehingga  $H_0$  diterima yang berarti bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara perbedaan usia pegawai dengan tingkat kepuasan kerja pegawai.

### ***Analisis Hubungan antara Perbedaan Status Perkawinan dengan Tingkat Kepuasan Kerja Pegawai***

Rumusan hipotesis yang diajukan, yaitu:

Ho = Tidak ada hubungan yang signifikan antara perbedaan status perkawinan dengan tingkat kepuasan kerja pegawai di PT. Bank Jabar Banten Kantor Pusat.

Hi = Ada hubungan yang signifikan antara perbedaan status perkawinan dengan tingkat kepuasan kerja pegawai di PT. Bank Jabar Banten Kantor Pusat.

Untuk menjawab hipotesis yang diajukan tersebut, maka penulis melakukan pengujian yang dilakukan dengan menggunakan pengujian analisis Crosstabs-Chi Square. Berdasarkan hasil pengujian tersebut diperoleh nilai Asymp. Sig (2-sided) Chi Square sebesar 0,026. Selanjutnya, untuk mengetahui lebih lanjut hubungan diantara kedua variabel itu, maka dilakukan perbandingan antara nilai Asymp. Sig (2-sided) Chi Square (0,026) dengan nilai  $\alpha$  (0,05). Menurut hasil pengujian diketahui bahwa nilai Asymp. Sig (2-sided) Chi Square (0,026) lebih kecil dari nilai  $\alpha$  (0,05) sehingga Ho ditolak yang berarti terdapat hubungan yang signifikan antara perbedaan status perkawinan dengan tingkat kepuasan kerja pegawai.

### ***Analisis Hubungan antara Perbedaan Masa Kerja dengan Tingkat Kepuasan Kerja Pegawai***

Rumusan hipotesis yang diajukan, yaitu:

Ho = Tidak ada hubungan yang signifikan antara perbedaan masa/ lama kerja dengan tingkat kepuasan kerja pegawai di PT. Bank Jabar Banten Kantor Pusat.

Hi = Ada hubungan yang signifikan antara perbedaan masa/ lama kerja dengan tingkat kepuasan kerja pegawai di PT. Bank Jabar Banten Kantor Pusat.

Mengingat skala yang digunakan dalam mencari hubungan kedua variabel ini berjenis rasio dan interval, maka penulis melakukan uji normalitas data terlebih dahulu, dimana berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa kedua variabel ini memiliki nilai sig (p) yang lebih kecil dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  (0,05), yakni untuk variabel masa/ lama kerja sebesar 0,000 atau  $0,000 < 0,05$ , dan untuk variabel tingkat kepuasan kerja pegawai sebesar 0,007 atau  $0,007 < 0,05$  sehingga kedua variabel ini tidak mengikuti distribusi normal.

Oleh sebab itu, untuk menjawab hipotesis yang diajukan diatas, maka penulis melakukan pengujian yang dilakukan dengan cara menggunakan pengujian angka indeks korelasi Spearman. Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-sided) sebesar 0,244. Selanjutnya, untuk mengetahui lebih lanjut hubungan diantara kedua variabel tersebut, yakni hubungan antara perbedaan masa/ lama kerja dengan tingkat kepuasan kerja pegawai, maka penulis melakukan perbandingan antara nilai Asymp. Sig. (2-sided) sebesar 0,244 dengan nilai  $\alpha$  (0,05). Menurut hasil pengujian diketahui bahwa nilai Asymp. Sig. (2-sided) sebesar 0,244 ternyata lebih besar dari nilai  $\alpha$  (0,05) sehingga diperoleh kesimpulan bahwa  $H_0$  diterima yang berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara perbedaan masa/ lama kerja dengan tingkat kepuasan kerja pegawai.

## **PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa nilai rata-rata jawaban responden terhadap variabel tingkat kepuasan kerja pegawai menunjukkan persentase sebesar 78,39 persen dari keseluruhan butir-butir pertanyaan yang ada pada variabel tersebut yang menunjukkan angka persentase tersebut memiliki arti bahwa pada dasarnya tingkat kepuasan kerja para pegawai di perusahaan ini sudah termasuk dalam kategori tinggi.

Selanjutnya, bila berbicara mengenai hubungan antara perbedaan karakteristik biografis individu dengan tingkat kepuasan kerja pegawai diketahui bahwa hasil uji hipotesis

menunjukkan hanya perbedaan status perkawinan saja yang memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan kerja pegawai. Dari hasil pengujian ini menunjukkan bahwa pegawai yang berstatus menikah memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi dibandingkan dengan pegawai yang belum menikah. Dan untuk perbedaan jenis kelamin, usia, dan masa/ lama kerja hasil penelitian tidak menunjukkan adanya hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan kerja pegawai. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan kerja pegawai tidak selalu dilihat dari adanya perbedaan jenis kelamin, usia, maupun masa/ lama kerja pegawai.

## **PENUTUP**

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki banyak keterbatasan. Salah satu di antaranya dapat dilihat dari jumlah variabel pada penelitian ini yang hanya terdiri dari 2 (dua) variabel saja, yakni “perbedaan karakteristik biografis individu” sebagai variabel bebas/ independen dan “tingkat kepuasan kerja pegawai” sebagai variabel terikat/ dependen. Padahal, bila berbicara mengenai kepuasan kerja pegawai, masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan kerja pegawai di suatu organisasi/ perusahaan di samping faktor perbedaan karakteristik biografis individu. Oleh karena itu, untuk kedepannya diharapkan penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan variabel-variabel lain yang yang sekiranya memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja pegawai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali Muhidin, S dan Maman A. 2009. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur dalam Penelitian [Dilengkapi Aplikasi Program SPSS]*. Bandung. Pustaka Setia.
- Boediono & Wayan K. 2002. *Teori dan Aplikasi Statistika dan Probabilitas*. Bandung. Rosda.
- Handayani, T. 2006. "Benah-Benah di Bank Jabar ala Umar Syarifudin". *SWAsembada (11-20 Desember)*.
- Handoko, T. H. 2001. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia, Edisi 2*. Yogyakarta. BPFE.
- Hariandja, M. T. E. 2006. *Perilaku Organisasi: Memahami dan Mengelola Perilaku Dalam Organisasi*. Bandung. Unpar Press.
- , 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta. Kencana.
- Kreitner, R. dan Angelo K. 2003. *Perilaku Organisasi Buku Satu*, terjem. oleh. Erly Suandi. Jakarta. Salemba Empat.
- Kotler, P. & Kevin L. K. 2007. *Marketing Management, twelfth edition*, diterj. oleh Benyamin Molan. Jakarta. PT. INDEKS.
- Luthans, F. 2005. *Organizational Behavior Tenth Edition*. New York. McGraw-Hill .
- M. George, J. dan Gareth R. J. 2002. *Organizational Behavior Third Edition*. New Jersey. Prentice-Hall.
- Nisfiannoor, M. 2009. *Pendekatan Statistika Modern (untuk Ilmu Sosial)*. Jakarta. Salemba Humanika.
- Riduwan. 2003. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung. Alfabeta.

Robbins, S. P. 2006. *Organizational Behavior Tenth Edition*, terjem. oleh. Benyamin Molan.  
Jakarta. PT. INDEKS, Kelompok Gramedia.

-----, 2003. *Organizational Behavior Tenth Edition*. New Jersey. Prentice-Hall Inc.

A. Rambe, R. 2005. “apakah demografi dan mentor masih penting dalam menentukan  
kesuksesan karir pegawai”. *Jurnal Siasat Bisnis*. Vol 1 (10). 21-38.

Siagian, S. P. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara.

Sekaran, U. 2006. *Research Methods for Business Fourth Edition Buku 1*, terjem. oleh. Kwan  
Men Yon. Jakarta. Salemba Empat.

-----, 2006. *Research Methods for Business Fourth Edition Buku 2*, terjem. oleh.  
Kwan Men Yon. Jakarta. Salemba Empat.

Sopiah. 2008. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta. ANDI.

Spector, P. E. 2006. *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice  
Fourth Edition*. New York. John Wiley & Sons, Inc.

Trihendradi, C. 2009. *Step by Step SPSS 16 Analisis Data Statistik*. Yogyakarta. ANDI.

[www.bankjabar.co.id](http://www.bankjabar.co.id)