

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH PENGEMBANGAN KARIR TERHADAP KEPUASAN KERJA SERTA DAMPAKNYA PADA KINERJA PEGAWAI *CUSTOMER SERVICE* BANK BJB

Oleh
Rozaifa Anggiani

MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS WIDYATAMA
BANDUNG

Faktor pelayanan menjadi begitu sangat penting ketika persaingan antar bank semakin ketat. Kualitas layanan adalah salah satu atribut penting dalam industri jasa, seperti perbankan, di samping masalah keamanan dan kepastian, serta harga (yang sesuai dengan kualitas). Bank bjb memiliki permasalahan dalam hal kinerja *customer service* yang terlihat dari menurunnya peringkat bank bjb di peringkat performa *customer service* di Indonesia pada tahun 2013/2014. Permasalahan lain yang dihadapi oleh *customer service* bank bjb adalah pengembangan karir yang bisa dikatakan kurang terjamin sehingga *customer service* merasa tidak puas terhadap pekerjaannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pengembangan karir terhadap kepuasan kerja serta dampaknya terhadap kinerja kerja pegawai *customer service* bank bjb se-Bandung Raya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif verifikatif yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *customer service* yang ada di wilayah se-Bandung Raya, dengan jumlah sebanyak 154 orang *customer service*. Dengan menggunakan rumus Yamane, didapatkan jumlah sampel sebanyak 111 orang *customer service* bank bjb se-Bandung Raya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel pengembangan karir memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja yang dirasakan oleh pegawai *customer service* bank bjb se-Bandung Raya. Kemudian variabel kepuasan kerja maupun pengembangan karir memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja kerja yang ditunjukkan pegawai *customer service* bank bjb.

Kata Kunci: **Pengembangan karir, Kepuasan Kerja, Kinerja**

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF CAREER DEVELOPMENT TOWARDS WORK SATISFACTION AND THE IMPACT TO CUSTOMER SERVICE WORK PERFORMANCE

By:
Rozaifa Anggiani

MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS WIDYATAMA
BANDUNG

Service factor becomes so very important when competition among banks is getting tougher. Quality of service is one important attribute in service industries, such as banking, in addition to the problem of security and certainty, as well as the price (which corresponds to the quality). Bjb bank has a problem in terms of the performance of customer service that is visible from the decline in bank ratings in the performance appraisal bjb customer service in Indonesia in 2013/2014. Another problem faced by the bank's customer service bjb is a career development can be said to be less assured that customer service was not satisfied with the job.

This study aims to determine the effect of career development to job satisfaction and its impact on the performance of a customer service employee bjb bank in Bandung Raya. The method used is descriptive verification that aims to determine the relationship between two or more variables. The population in this study are all customer service in the region as Bandung Raya, with a total of 154 customer service. Using the formula Yamane, obtained a total sample of 111 customer service bjb bank in Bandung Raya.

The results showed that the variables of career development has a positive and significant impact on job satisfaction felt by employees bjb customer service bank in Bandung Raya. Then the variable job satisfaction and career development has a positive and significant effect on the performance of the work demonstrated customer service bank employees bjb.

Keyword: Career Development, Work Satisfaction, Employee Performance