

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP
KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN
BAGIAN FRONT OFFICE BANK DI JAWA TIMUR**



OLEH :

Irvan Eka Saputra

3103016012

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2020

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP
KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN
BAGIAN *FRONT OFFICE* BANK DI JAWA TIMUR**

SKRIPSI
Diajukan Kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WINDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

OLEH :
IRVAN EKA SAPUTRA
3103016012

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2020

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP
KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN
BAGIAN *FRONT OFFICE* BANK DI JAWA TIMUR**

OLEH :
IRVAN EKA SAPUTRA
3103016012

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan
Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



C. Marliana Junaedi, SE., M.Si
NIDN. 0725127401

Pembimbing II,



Dra. Ec. Ani Suhartatik MM.
NIDN. 0704066101

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Irvan Eka Saputra NRP 3103016012.

Telah diuji pada tanggal 3 Juli 2020 dan dinyatakan lulus oleh tim penguji.

Ketua Tim Penguji,



Prof. Dr. Drs. Ec. H. Teman Koesmono, MM.

NIDN. 070.601.5301

Mengetahui:

Dekan,




Dr. Rodovicus Lasdi, MM., Ak., CA., CPAI.
NIDN. 0713097203

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit Haribowo Lukito
CN=Robertus Sigit Haribowo
Lukito, OU=Head of
Management Department,
O=Widya Mandala Surabaya
Catholic University,
E=hod-manage@ukwms.ac.id
I am approving this document
Surabaya, East Java, IDN
2020-07-29 14:21:23

Robertus Sigit H. L. SE., M.Sc.
NIDN. 0703087902

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terimakasih penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat, rahmat, dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan Bagian *Front Office* Di Bank” dengan baik meski telah melalui banyak hal dan tidak mudah, tugas ini penulis susun guna memenuhi persyaratan penyelesaian program pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Pada kesempatan ini penulis ingin berterimakasih yang sebesar-besarnya kepada lembaga Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, khususnya Jurusan Manajemen Bisnis atas segala bimbingan dan didikannya sejak penulis menjadi keluarga besar Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada beberapa pihak, yakni kepada:

1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA., CPAI. Selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit, SE. M.Sc. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dengan sabar dan membantu memberikan arahan dan masukan sejak awal pembuatan tugas akhir hingga selesai penyusunan tugas akhir ini.
4. Ibu Dr. Christina Esti Susanti S.E., MM., CPM. Selaku dosen wali yang telah membimbing penulis selama menempuh perkuliahan dari awal semester hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
5. Seluruh dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama masa studi.
6. Orang tua dan keluarga yang telah mendukung penulis, baik dalam doa, material, dan sebagainya selama proses penyelesaian penulisan tugas akhir ini.
7. Teman-teman Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, antara lain: Indahwati, Ingrid, Maria, Louis, Victor dan teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu dalam memberikan doa, semangat, waktu dan sebagainya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

8. Para responden yang telah bersedia mengisi kuisioner pada penelitian ini.
9. Kepada pihak-pihak berkepentingan yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, terimakasih atas dukungan dan doanya.

Penulis menyadari bahwa dalam menyusun tugas akhir ini masih terdapat kekurangan, mengingat terbatasnya waktu dan kemampuan yang belum dimiliki dalam diri penulis. Penulis bersedia menerima kritik dan saran dari semua pihak. Penulis berharap bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi para pembacanya.

Surabaya, 19 Juni 2020

Penulis

(Irvan Eka Saputra)

DAFTAR ISI

Sampul.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
Daftar Isi.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
BAB 2.....	6
TINJAUAN KEPUSTAKAAN	6
2.1. Budaya Organisasi	6
2.2. Kepuasan Kerja	7
2.3. Kinerja	9
2.4. Penelitian Terdahulu	9
2.5. Hubungan antar variabel	10
2.5.1. Pengaruh budaya organisas terhadap kepuasan kerja.	10
2.5.2. Pengaruh budaya organisai terhadap kinerja.....	11
2.6. Kerangka konseptual	12
2.7. Hipotesis.....	12
BAB 3.....	13
METODE PENELITIAN.....	13
3.1. Metode Penelitian.....	13

3.2.	Identifikasi Variabel	13
3.3.	Definisi Operasional Variabel	13
3.3.1.	Budaya Organisasi	13
3.3.2.	Kepuasan Kerja	14
3.3.3.	Kinerja Karyawan	14
3.4.	Jenis dan sumber data.....	14
3.4.1.	Jenis Data	14
3.4.2.	Sumber data	15
3.5.	Skala Pengukuran Variabel	15
3.6.	Alat dan Metode Pengumpulan Data	16
3.7.	Populasi dan Sampel	16
3.7.1.	Populasi	16
3.7.2.	Sampel	16
3.7.3.	Teknik Pengambilan Sampel	16
3.8.	Teknik Analisis Data	17
3.8.1.	Uji Kualitas Data	17
3.8.1.2.	Uji Reliabilitas	17
3.8.2.	Analisis Regresi Linier Sederhana	18
BAB 4.....		20
ANALISIS DAN PEMBAHASAN		20
4.1.	Profil Responden Penelitian	20
4.2.	Deskripsi Variabel Penelitian	22
4.2.1.	Variabel Budaya Organisasi	23
4.2.2.	Variabel Kepuasan Kerja	24
4.2.3.	Variabel Kinerja Karyawan	24
4.3.	Hasil Analisis Data	25
4.3.1.	Uji Validitas	25
4.3.2.	Uji Reliabilitas	26
4.3.3.	Uji Regresi Sederhana	27
4.4.	Pembahasan	29
4.4.1.	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja	29
4.4.2.	Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja	29
BAB 5.....		31

KESIMPULAN DAN SARAN	31
5.1. Kesimpulan	31
5.2. Saran	31
5.2.1. Saran Praktis.....	31
5.2.2. Saran Akademis	32
5.3. Keterbatasan Penelitian	32
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1Jumlah Karyawan Bank.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Dahulu Dan Sekarang.....	10
Tabel 4.1 Karakteristik responden.....	20
Tabel 4.2 Interval Rata-rata Variabel Peneliatian.....	22
Tabel 4.3 Persepsi Responden pada Variabel Budaya Organisasi.....	23
Tabel 4.4 Persepsi Responden pada Variabel Kepuasan Kerja.....	24
Tabel 4.5 Persepsi Responden pada Variabel Kinerja Karyawan.....	24
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas.....	26
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	26
Tabel 4.8 Koefesien Derteminasi.....	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.6 Kerangka Konseptual.....	12
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian
Lampiran 2	Jawaban Karakteristik Reponden
Lampiran 3	Persepsi Reponden
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran 5	Hasil Analisis Sederhana

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KEPUASAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN BAGIAN *FRONT OFFICE* BANK DI JAWA TIMUR

ABSTRAK

Pada dasarnya pengaruh budaya di setiap organisasi sangat penting bagi karyawan karena mempengaruhi kepuasan kerja dan kinerja karyawan itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan bagian *front office* di bank. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 120 responden dengan teknik penyampelan purposive sampling menggunakan purposive sampling di sebar di Jawa Timur dengan perwakilan kota yaitu Surabaya, Madiun, Ponorogo. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis Regresi Sederhana dengan bantuan program SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi signifikan terhadap kepuasan kerja, dan budaya organisasi signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan

THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL CULTURE ON JOB SATISFACTION AND EMPLOYEES PERFORMANCE OF FRONT OFFICE BANKS IN EAST JAVA

ABSTRACT

Basically, the cultural influence in every organization is very important for employees because it affects job satisfaction and employee performance itself. This study aims to analyze the effect of organizational culture on job satisfaction and employee performance at the front office at the bank. This research uses quantitative methods and the data used in this study are primary data. The number of samples used in this study were 120 respondents with a purposive sampling technique using purposive sampling in eastern Java with city representatives namely Surabaya, Madiun, Ponorogo. The analysis technique used is Simple Regression analysis with the help of the SPSS program.

The results of this study indicate that organizational culture is significant on job satisfaction, and organizational culture is significant on employee performance.

Keywords: Organizational Culture, Job Satisfaction, Employee Performance