



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Hubungan Usia, Jenis Kelamin, Status Perkawinan,
Masa Kerja dengan Kepuasan Kerja Pegawai Divisi
Human Capital dan Divisi *Network & Operation* Kantor
Pusat Bank Woori Saudara Bandung**

Skripsi

Oleh

Pristia Meisty Ayu Nuria

2012320022

Bandung

2017



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Terakreditasi A

SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Hubungan Usia, Jenis Kelamin, Status Perkawinan, Masa Kerja dengan Kepuasan Kerja Pegawai Divisi *Human Capital* dan Divisi *Network & Operation* Kantor Pusat Bank Woori Saudara Bandung

Skripsi

Oleh

Pristia Meisty Ayu Nuria

2012320022

Pembimbing

Marihot Tua Efendi Hariandja, Drs., M.Si.

Bandung

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Pristia Meisty Ayu Nuria
Nomor Pokok : 2012320022
Judul : Hubungan Usia, Jenis Kelamin, Status Perkawinan, Masa Kerja dengan Kepuasan Kerja Pegawai Divisi *Human Capital* dan Divisi *Network & Operation* Kantor Pusat Bank Woori Saudara Bandung.

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Rabu, 11 Januari 2017
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota
Dr. Fransisca Mulyono, Dra., M.Si

: 

Sekretaris

Marihot Tua Effendi, Drs., M.Si


: 

Anggota

Dr. Urip Santoso, Drs., S.E., M.M., Ak., CA

: 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Pernyataan



Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Pristia Meisty Ayu Nuria
NPM : 2012320022
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Judul : **Hubungan Usia, Jenis Kelamin, Status Perkawinan,
Masa Kerja dengan Kepuasan Kerja Pegawai Divisi *Human
Capital* dan Divisi *Network & Operation* Kantor Pusat Bank
Woori Saudara Bandung.**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 03 Februari 2017



Pristia Meisty Ayu Nuria

ABSTRAK

Nama : Pristia Meisty Ayu Nuria

NPM : 2012320022

Judul : Hubungan Usia, Jenis Kelamin, Status Perkawinan, Masa Kerja dengan
Kepuasan Kerja Pegawai Divisi *Human Capital* dan Divisi *Network &
Operation* Kantor Pusat Bank Woori Saudara Bandung.

Bank Woori Saudara merupakan bank hasil penggabungan usaha (*merger*) antara Bank Himpunan Saudara dengan Bank Woori Indonesia, dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah mengharuskan untuk melakukan pembenahan yang terkait dengan layanan dalam mengatasi keluhan dan ketidakpuasan nasabah. Pembenahan tersebut bermanfaat bagi pertumbuhan dan perkembangan Bank Woori Saudara untuk melaksanakan visinya. Agar visinya tercapai, perusahaan perlu memperhatikan kepuasan kerja pegawainya terlebih dahulu karena kepuasan kerja dapat meningkatkan performa perusahaan.

Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai sikap emosional seseorang baik secara positif maupun negatif terhadap pekerjaannya. Untuk bisa mencapai tingkat kepuasan kerja yang tinggi bukanlah hal mudah bagi perusahaan mengingat pada dasarnya setiap individu memiliki sifat, karakter, dan tingkah laku yang berbeda. Menurut Robbins (2006:47), terdapat variabel yang mempengaruhi perilaku seseorang yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan kerja, yaitu karakteristik biografis. Karakteristik biografis meliputi usia, jenis kelamin, status perkawinan dan masa kerja organisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan kerja pegawai dan mengetahui apakah ada hubungan antara usia, jenis kelamin, status perkawinan, masa kerja dengan kepuasan kerja pegawai di Kantor Pusat Bank Woori Saudara. Metode penelitian yang digunakan metode survei dengan teknik pengumpulan data yang diperoleh melalui wawancara dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan analisis univariat dan analisis bivariat dengan menguji hipotesis menggunakan Uji Chi-Square dan Koefisien Korelasi Pearson.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara usia dan masa kerja dengan kepuasan kerja. Sedangkan jenis kelamin dan status perkawinan menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan kepuasan kerja antara jenis kelamin dan status perkawinan.

Kata kunci: Karakteristik biografis, Perilaku Individu, Kepuasan Kerja.

ABSTRACT

Name : Pristia Meisty Ayu Nuria

NPM : 2012320022

Title : Relationship of Age, Gender, Marital Status, and Length of Employment
with Job Satisfaction Employee Division of Human Capital and Division
of Network & Operation Head Office Woori Saudara Bank.

Woori Saudara Bank is the merger between Himpunan Saudara Bank with Woori Indonesia Bank. In providing the best service for customers obliged for make corrections associated with the service to address grievances and customer dissatisfaction. The improvements beneficial to the growth and development of the Woori Saudara Bank to implement his vision. In order to Achieve its vision, the company needs to pay attention to job satisfaction of employees in advance Because job satisfaction can improve the performance of the company.

Job satisfaction can be defined as a person's emotional attitude both positively and negatively on work. To achieve a high level of job satisfaction is not easy for companies considering basically every individual has the nature, character, and behavior are different. According to Robbins (2006: 47), there are variables that influence the behavior of someone who ultimately have an impact on job satisfaction, namely biographical characteristics. Biographical characteristics include age, gender, marital status and length of employment of the organization.

This study aims to determine how much the level of employee satisfaction and determine whether there is a relationship between age, gender, marital status, length of employment with job satisfaction at the Head Office of Woori Saudara Bank. The method used survey methods with techniques of collecting the data Obtained through interviews and questionnaires. Data analysis techniques used univariate and bivariate analysis to test the hypothesis using Chi-Square and Pearson correlation coefficient.

The results of this study indicate that there is a positive relationship between age and length of employment with job satisfaction. While gender and marital status showed that there was no difference in job satisfaction between gender and marital status.

Keywords: *Biographical characteristics, Individual Behavior, Job Satisfaction.*

Kata Pengantar

Assalamualaikum Wr. Wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “**Hubungan Umur, Jenis Kelamin, Status Perkawinan, dan Masa Kerja Dengan Kepuasan Kerja Pegawai Divisi *Human Capital* dan Divisi *Network & Operation* Kantor Pusat Bank Woori Saudara Bandung**”. Penulisan Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat bagi mahasiswa program S-1 di program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari kekurangan baik dari segi kuantitas maupun kualitas dari materi penelitian yang disajikan. Semua ini didasarkan dari keterbatasan kemampuan yang dimiliki. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna sehingga penulis sangat membutuhkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Selama menyelesaikan penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak memberikan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu, khususnya:

1. Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya.
2. Mamah dan Papah tercinta atas segala kasih sayangNya, doa yang tiada hentinya serta dukungan baik moril maupun materil yang tak terhingga sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sampai memperoleh gelar sarjana.
3. Kakak dan Adik tercinta, terima kasih atas doa dan dukungannya.
4. Ibu Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
5. Bapak Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si. selaku Sekertaris Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
6. Bapak Marihot Tua Efendi Hariandja, Drs., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan masukan ilmu, waktu, serta memberikan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Eryv Sinoranti. selaku Kepala Divisi *Human Capital* Kantor Pusat Bank Woori Saudara Bandung yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di perusahaan yang penulis teliti.
8. Bapak Niko Yoga Anggara. selaku Kepala Unit Rekrutmen Divisi *Human Capital* Kantor Pusat Bank Woori Saudara Bandung yang telah izin untuk melakukan penelitian dan memberikan bantuan berupa informasi yang dibutuhkan penulis dalam penelitian ini.
9. Semua pihak karyawan Divisi *Human Capital* Kantor Pusat Bank Woori Saudara Bandung, yaitu: Pak Alfian Najan, Teh Citta Fathiadini, Pak Gama, Pa Taufik, Pa Vary, dan lain-lain.

10. Seluruh Responden yaitu pegawai Divisi *Human Capital* dan *Divisi Network & Operation* Kantor Pusat Bank Woori Saudara Bandung yang telah meluangkan waktu untuk menjawab seluruh pertanyaan kuesioner penelitian.
11. Hamdhani Ramadhan, S.Hut yang tak henti-hentinya selalu membantu dan memberikan dukungan dan mendengarkan suka duka tanpa henti dalam melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi.
12. Sahabat-Sahabatku Ria, Fila, Tyas, Ratu Arnetta, Mutia, Fauziyah, Sheila, Derasya, dan Desita, yang selalu memberikan semangat, doa dan dukungan.
13. Rekan-rekan mahasiswa seperjuangan angkatan 2012 Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberi dukungan dan motivasi.
14. Seluruh teman yang tidak dapat disebutkan secara rinci satu persatu yang telah mendukung dimanapun dan kapanpun.

Bandung, Desember 2016

Pristia Meisty Ayu Nuria

Daftar Isi

Abstrak	i
<i>Abstract</i>	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5 Objek Penelitian.....	8
BAB II KERANGKA TEORI.....	9
2.1 Karakteristik Biografis.....	9
2.1.1 Usia.....	9
2.1.2 Jenis Kelamin.....	11
2.1.3 Status Perkawinan.....	12
2.1.4 Masa Kerja.....	13
2.2 Kepuasan Kerja.....	14
2.3 Teori Kepuasan Kerja.....	16
2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja.....	19
2.5 Reaksi Pegawai terhadap Ketidakpuasaan Kerja.....	22
2.6 Hubungan Karakteristik Biografis dengan Kepuasan Kerja Pegawai.....	23
2.6.1 Hubungan antara Usia dengan Kepuasan Kerja Pegawai....	24
2.6.2 Hubungan antara Jenis Kelamin dengan Kepuasan Kerja Pegawai.....	25
2.6.3 Hubungan antara Status Perkawinan dengan Kepuasan Kerja Pegawai.....	26

2.6.4 Hubungan antara Masa Kerja dengan Kepuasan Kerja Pegawai.....	26
2.7 Hubungan Usia, Jenis Kelamin, Status Perkawinan dan Masa Kerja dengan Kepuasan Kerja Pegawai Divisi <i>Human Capital</i> dan Divisi <i>Network & Operation</i> di Kantor Pusat BankWoori Saudara Bandung.....	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Metode Penelitian.....	34
3.3 Model Penelitian.....	35
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	35
3.5 Populasi Penelitian.....	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.7 Teknik Analisis Data.....	42
3.8 Skala Pengukuran.....	46
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	47
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	52
4.1 Sejarah dan Perkembangan Umum PT. Bank Woori Saudara.....	52
4.2 Visi dan Misi dan Bank Woori Saudara.....	55
4.3 Strategi dan Budaya di Bank Woori Saudara.....	56
4.4 Logo dan Slogan Bank Woori Saudara.....	56
4.5 Struktur Organisasi Perusahaan.....	57
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
5.1 Karakteristik Biografis Responden.....	58
5.1.1 Usia.....	58
5.1.2 Jenis Kelamin.....	59
5.1.3 Status Perkawinan.....	60
5.1.4 Masa kerja.....	61
5.2 Dimensi Kepuasan Kerja.....	61
5.2.1 Pekerjaan Itu Sendiri (<i>The Work It Self</i>).....	62
5.2.2 Supervisor.....	67
5.2.3 Rekan Kerja.....	72
5.2.4 Gaji/Upah.....	76
5.2.5 Promosi.....	81
5.2.6 Kondisi Kerja.....	84
5.3 Indeks Kepuasan Kerja Pegawai.....	87
5.4. Hubungan antara Karakteristik Biografis dengan Kepuasan Kerja Pegawai.....	89
5.4.1 Hubungan antara Usia dengan Kepuasan Kerja Pegawai....	90
5.4.2 Hubungan antara Jenis Kelamin dengan Kepuasan Kerja	

Pegawai.....	93
5.4.3 Hubungan antara Status Perkawinan dengan Kepuasan Kerja Pegawai.....	95
5.4.4 Hubungan antara Masa Kerja dengan Kepuasan Kerja Pegawai.....	98
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	101
6.1 Kesimpulan.....	101
6.2 Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN.....	109

Daftar Tabel

Tabel 1.1	Distribusi frekuensi pegawai berdasarkan Usia.....	3
Tabel 1.2	Distribusi frekuensi pegawai berdasarkan Jenis Kelamin.....	3
Tabel 1.3	Distribusi frekuensi pegawai berdasarkan Status Perkawinan.....	3
Tabel 1.4	Distribusi frekuensi responden berdasarkan Masa Kerja.....	3
Tabel 3.1	Operasionalisasi variabel	37
Tabel 3.2	Hasil uji validitas kuesioner kepuasan kerja pegawai.....	48
Tabel 3.3	Hasil uji reliabilitas variabel penelitian.....	50
Tabel 5.1	Distribusi frekuensi responden berdasarkan Usia.....	58
Tabel 5.2	Distribusi frekuensi responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
Tabel 5.3	Distribusi frekuensi responden berdasarkan Status Perkawinan.....	60
Tabel 5.4	Distribusi frekuensi responden berdasarkan Masa Kerja.....	61
Tabel 5.5	Dimensi kondisi pekerjaan secara umum.....	62
Tabel 5.6	Dimensi kesesuaian pekerjaan dengan keahlian / keterampilan yang dimiliki.....	63
Tabel 5.7	Dimensi variasi tugas di dalam pekerjaan.....	64
Tabel 5.8	Dimensi kebebasan dalam melakukan pekerjaan.....	65
Tabel 5.9	Dimensi posisi jabatan yang diberikan.....	66
Tabel 5.10	Dimensi ketersediaan atasan dalam memberikan bantuan Ketika mengalami kesulitan dalam pekerjaan.....	67
Tabel 5.11	Dimensi perlakuan atasan dalam mengawasi.....	68
Tabel 5.12	Dimensi pengarahan dari atasan mengenai pekerjaan yang harus dilakukan	69
Tabel 5.13	Dimensi cara atasan berkomunikasi.....	70
Tabel 5.14	Dimensi keadilan atasan terhadap bawahan.....	71
Tabel 5.15	Dimensi kecocokan dengan rekan kerja.....	72
Tabel 5.16	Dimensi kesediaan rekan kerja untuk saling membantu dalam bekerja	73
Tabel 5.17	Dimensi sikap dan perilaku rekan kerja.....	74
Tabel 5.18	Dimensi kerja sama yang diberikan oleh rekan kerja.....	75
Tabel 5.19	Dimensi kesesuaian antara gaji yang diterima dengan pekerjaan yang dilakukan.....	76
Tabel 5.20	Dimensi gaji yang diberikan cukup untuk memenuhi Kebutuhan sehari-hari.....	77
Tabel 5.21	Dimensi kesesuaian gaji yang diterima dengan gaji perusahaan lain untuk posisi pekerjaan yang sama.....	78
Tabel 5.22	Dimensi besarnya tunjangan yang diberikan.....	79
Tabel 5.23	Dimensi kesesuaian gaji yang diterima dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan.....	80
Tabel 5.24	Dimensi kesempatan untuk mendapatkan promosi jabatan.....	81
Tabel 5.25	Dimensi perkembangan karier di tempat kerja.....	82

Tabel 5.26	Dimensi kesempatan yang diberikan perusahaan kepada karyawan dengan memberikan program pelatihan dan pengembangan.....	83
Tabel 5.27	Dimensi fasilitas yang diberikan perusahaan kepada karyawan untuk menunjang pekerjaan.....	84
Tabel 5.28	Dimensi kenyamanan dan kebersihan lingkungan tempat.....	85
Tabel 5.29	Dimensi kelengkapan peralatan yang diberikan	86
Tabel 5.30	Tabel distribusi frekuensi tingkat kepuasan kerja pegawai Divisi Human Capital dan Divisi TI & Operasi Kantor Pusat Bank Woori Saudara Bandung.....	87
Tabel 5.31	Kriteria pengklasifikasian rata-rata skor tanggapan responden	88
Tabel 5.32	Tanggapan responden terhadap variabel Kepuasan Kerja Pegawai.....	88
Tabel 5.33	Perbandingan Kepuasan Kerja Pegawai Berdasarkan Usia.....	90
Tabel 5.34	Kriteria interpretasi koefisien korelasi/hubungan.....	91
Tabel 5.35	Hubungan antara Usia dengan Kepuasan Kerja Pegawai.....	92
Tabel 5.36	Perbandingan Kepuasan Kerja Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	93
Tabel 5.37	Hubungan antara Jenis Kelamin dengan Kepuasan Kerja Pegawai (<i>Chi-Square Test</i>).....	94
Tabel 5.38	Perbandingan Kepuasan Kerja Pegawai Berdasarkan Status Perkawinan.....	95
Tabel 5.39	Hubungan antara Status Perkawinan dengan Kepuasan Kerja Pegawai (<i>Chi-Square Test</i>).....	97
Tabel 5.40	Perbandingan Kepuasan Kerja Pegawai Berdasarkan Masa Kerja.....	98
Tabel 5.41	Hubungan antara Masa Kerja dengan Kepuasan Kerja Pegawai.....	99

Daftar Gambar

Gambar 2.1	Respon-Respon terhadap Ketidak puasan Kerja.....	23
Gambar 3.1	Model Penelitian.....	35
Gambar 3.2	Prosedur Umum untuk Uji Asosiasi.....	44
Gambar 4.1	Logo Bank Woori Saudara.....	56
Gambar 4.2	Bagan Struktur Organisasi Bank Woori Saudara.....	57
Gambar 5.1	Grafik Batang Tabel 5.5.....	62
Gambar 5.2	Grafik Batang Tabel 5.6.....	63
Gambar 5.3	Grafik Batang Tabel 5.7.....	64
Gambar 5.4	Grafik Batang Tabel 5.8.....	65
Gambar 5.5	Grafik Batang Tabel 5.9.....	66
Gambar 5.6	Grafik Batang Tabel 5.10.....	67
Gambar 5.7	Grafik Batang Tabel 5.11.....	68
Gambar 5.8	Grafik Batang Tabel 5.12.....	69
Gambar 5.9	Grafik Batang Tabel 5.13.....	70
Gambar 5.10	Grafik Batang Tabel 5.14.....	71
Gambar 5.11	Grafik Batang Tabel 5.15.....	72
Gambar 5.12	Grafik Batang Tabel 5.16.....	73
Gambar 5.13	Grafik Batang Tabel 5.17.....	74
Gambar 5.14	Grafik Batang Tabel 5.18.....	75
Gambar 5.15	Grafik Batang Tabel 5.19.....	76
Gambar 5.16	Grafik Batang Tabel 5.20.....	77
Gambar 5.17	Grafik Batang Tabel 5.21.....	78
Gambar 5.18	Grafik Batang Tabel 5.22.....	79
Gambar 5.19	Grafik Batang Tabel 5.23.....	80
Gambar 5.20	Grafik Batang Tabel 5.24.....	81
Gambar 5.21	Grafik Batang Tabel 5.25.....	82
Gambar 5.22	Grafik Batang Tabel 5.26.....	83
Gambar 5.23	Grafik Batang Tabel 5.27.....	84
Gambar 5.24	Grafik Batang Tabel 5.28.....	85
Gambar 5.25	Grafik Batang Tabel 5.29.....	86
Gambar 5.26	Pengkategorian Variabel Kepuasan Kerja Pegawai.....	89

Daftar Lampiran

Lampiran 1 Tabel Induk.....	109
Lampiran 2 Kuesioner.....	110
Lampiran 3 Output SPSS.....	114
Lampiran 4 Tabel Chi-Square.....	118

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perlu diketahui bahwa pada saat ini sektor perbankan di Indonesia memiliki peran penting bagi pertumbuhan ekonomi negara. Semua bank yang beroperasi di Indonesia mulai berlomba-lomba untuk meningkatkan mutu pelayanan yang terbaik serta menyalurkan kebutuhan melalui berbagai macam produk perbankan seperti produk dana, produk pinjaman atau produk jasa lainnya.

Bank Woori Saudara yang merupakan bank hasil penggabungan usaha (*merger*) antara Bank Himpunan Saudara dengan Bank Woori Indonesia tentunya tidak ingin kalah bersaing dengan bank konvensional lainnya yang sudah dikenal masyarakat dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah. Dengan adanya persaingan tersebut mengharuskan untuk melakukan pembenahan terkait layanan dalam mengatasi keluhan serta ketidakpuasan nasabah.

Pembenahan tersebut bermanfaat bagi pertumbuhan dan perkembangan Bank Woori Saudara dalam melaksanakan visinya yaitu menjadi institusi keuangan terkemuka di Indonesia dengan semangat baru untuk terus tumbuh dan berkembang. Untuk bisa mencapai visi tersebut, penting juga untuk memperhatikan kepuasan pegawainya. Jika pegawai merasa puas maka pelayanan yang mereka berikan akan maksimal sehingga menciptakan kenyamanan dan kepuasan nasabah.

Kepuasan kerja dapat didefinisikan sebagai sikap emosional seseorang baik secara positif maupun negatif terhadap pekerjaannya. Untuk bisa mencapai tingkat

kepuasan kerja yang tinggi bukanlah hal mudah bagi perusahaan mengingat pada dasarnya setiap individu memiliki sifat, karakter, dan tingkah laku yang berbeda. Menurut Robbins (2006:47), terdapat variabel yang mempengaruhi perilaku seseorang yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan kerja, yaitu karakteristik biografis. Karakteristik biografis meliputi usia, jenis kelamin, status perkawinan dan masa kerja organisasi.

Bank Woori Saudara memiliki beberapa divisi untuk menjalankan kegiatan usahanya. Salah satu divisinya yaitu Divisi *Human Capital*. Divisi *Human Capital* merupakan salah satu bagian yang cukup penting di dalam perusahaan karena bertanggung jawab dan bertugas untuk mengelola, mengatur serta mengembangkan segala hal yang berkaitan dengan sumber daya manusia.

Selain itu, divisi yang juga memiliki peran penting bagi perusahaan adalah divisi *Network & Operation*. Divisi ini bertugas untuk mengontrol serta membangun jaringan di bank, dan segala hal yang berkaitan dengan teknologi informasi dan komunikasi. Oleh karena itu, pentingnya menganalisis kepuasan kerja pegawai dua divisi tersebut karena tanpa adanya kedua divisi ini maka aktivitas yang dilakukan perusahaan tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan.

Berikut adalah distribusi frekuensi pegawai Divisi *Human Capital* dan Divisi *Network & Operation* yang berdasarkan usia, jenis kelamin, status perkawinan dan masa kerja sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1
Distribusi Frekuensi Pegawai Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
21-25 tahun	16	30,91
26-30 Tahun	22	43,64
31-40 Tahun	12	21,81
> 40 Tahun	5	3,64
Total	55	100

Sumber : Bank Woori Saudara, 2016

Tabel 1.2
Distribusi Frekuensi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Pria	38	69,1
Wanita	17	30,9
Total	55	100

Sumber : Bank Woori Saudara, 2016

Tabel 1.3
Distribusi Frekuensi Pegawai Berdasarkan Status Perkawinan

Status Perkawinan	Frekuensi	Persentase (%)
Belum Menikah	19	34,55
Menikah	34	61,81
Duda	2	3,64
Janda	-	-
Total	55	100

Sumber : Bank Woori Saudara, 2016

Tabel 1.4
Distribusi Frekuensi Pegawai Berdasarkan Masa Kerja

Masa Kerja	Frekuensi	Persentase (%)
0-4 Tahun	37	67,3
5-10 Tahun	11	20,0
> 10 Tahun	7	12,7
Total	55	100

Sumber : Bank Woori Saudara, 2016

Pada tabel distribusi frekuensi pegawai berdasarkan usia, dapat dilihat bahwa jumlah tertinggi pegawai di Divisi *Human Capital* dan Divisi *Network & Operation* yaitu berusia antara 21-40 tahun sedangkan pegawai yang berusia diatas 40 tahun hanya sebanyak 5 orang. Hal tersebut menunjukkan perbedaan antara fakta dengan teori yang ada. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Keith Davis dan Newstrom (2000:110), “Ketika para karyawan makin bertambah lanjut usianya. Mereka cenderung lebih puas dengan pekerjaannya karena semakin rendahnya harapan dan penyesuaian yang lebih baik dengan situasi kerja karena telah berpengalaman dengan situasi itu”.

Selain itu, pada tabel distribusi jenis kelamin berdasarkan teori menurut Robbins (2003:48), “Tidak ada perbedaan yang konsisten antara pria dan wanita dalam kemampuan memecahkan masalah, keterampilan analisis, dorongan kompetitif, motivasi, sosiabilitas, atau kemampuan belajar”. Tetapi dalam faktanya Bank Woori Saudara lebih banyak mempekerjakan pegawai pria.

Selanjutnya, pada distribusi frekuensi status perkawinan menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai yang dipekerjakan ialah pegawai yang sudah menikah. Hal ini sependapat dengan teori menurut Robbins (2006:50), “Seorang pegawai yang sudah menikah kepuasannya lebih tinggi dibandingkan pegawai yang belum menikah karena cenderung untuk bertanggung jawab pada dirinya dan keluarganya sehingga mereka mau tidak mau bekerja keras untuk lebih giat dalam bekerja demi kelangsungan hidup dirinya dan keluarga”.

Sedangkan, berdasarkan distribusi frekuensi masa kerja menunjukkan bahwa sebagian besar pegawai yang dipekerjakan ialah pegawai yang memiliki

masa kerja maksimal sampai dengan 0-4 tahun. Fakta tersebut ternyata berbeda dengan teori menurut Robbins (2006:145), “Semakin lama masa kerja seseorang, semakin besar kemungkinan orang tersebut sudah menerima berbagai aspek yang berkaitan dengan pekerjaannya”. Hal ini menyebabkan mereka merasa lebih puas”.

Berdasarkan uraian di atas, fenomena tersebut menjadi menarik untuk diteliti karena adanya perbedaan antara teori dengan fakta yang ada. Dari data tersebut peneliti ingin mengetahui hubungannya dengan kepuasan kerja. Dengan demikian, peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Hubungan Usia, Jenis Kelamin, Status Perkawinan, Masa Kerja dengan Kepuasan Kerja Pegawai Divisi *Human Capital* dan Divisi *Network & Operation* Kantor Pusat Bank Woori Saudara Bandung”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka permasalahan yang dikemukakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar tingkat kepuasan kerja pegawai di Kantor Pusat Bank Woori Saudara Bandung?
2. Apakah ada hubungan antara usia dengan kepuasan kerja pegawai di Kantor Pusat Bank Woori Saudara Bandung?
3. Apakah ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan kerja pegawai di Kantor Pusat Bank Woori Saudara Bandung?
4. Apakah ada hubungan antara status perkawinan dengan kepuasan kerja pegawai di Kantor Pusat Bank Woori Saudara Bandung?

5. Apakah ada hubungan antara masa kerja dengan kepuasan kerja pegawai di Kantor Pusat Bank Woori Saudara Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan kerja pegawai di Kantor Pusat Bank Woori Saudara Bandung.
2. Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara usia dengan kepuasan kerja pegawai di Kantor Pusat Bank Woori Saudara Bandung.
3. Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara jenis kelamin dengan kepuasan kerja pegawai di Kantor Pusat Bank Woori Saudara Bandung.
4. Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara status perkawinan, dengan kepuasan kerja pegawai di Kantor Pusat Bank Woori Saudara Bandung.
5. Untuk mengetahui apakah ada hubungan antara masa kerja dengan kepuasan kerja pegawai di Kantor Pusat Bank Woori Saudara Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat kepada berbagai pihak yang mencakup hal-hal berikut:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, melatih kemampuan untuk menganalisis suatu masalah, serta dapat menjelaskan gambaran secara langsung dalam aktivitas manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai usia, jenis kelamin, status perkawinan dan masa kerja yang dihubungkan dengan kepuasan kerja pegawai.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat membantu pihak perusahaan dalam mengetahui tingkat kepuasan kerja pegawainya berdasarkan karakteristik masing-masing pegawai serta berdasarkan kebijakan yang telah diterapkan, sebagai bahan masukan untuk meningkatkan produktivitas dan memperbaiki kekurangan yang ada.

3. Bagi Akademis

Diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi yang membahas mengenai karakteristik biografis yang dihubungkan dengan kepuasan kerja pegawai serta menambah wawasan ilmu pengetahuan yang dapat digunakan sebagai pembanding untuk penelitian serupa yang lebih meluas dan mendalam khususnya mengenai hubungan antara usia, jenis kelamin, status perkawinan dan masa kerja dengan kepuasan kerja pegawai.

1.5 Objek Penelitian

PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk

Kantor Pusat Gedung Bank Woori Saudara

Jl. Diponegoro No. 28 Bandung, Jawa Barat 40115.