

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN BEBAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT BANK
TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL TBK (BTPN) KCP TERATAI
SURABAYA**



Oleh:

DIYA ISTIKHOMAH

NPM : 17.1.02.11059

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN BEBAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT BANK
TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL TBK (BTPN) KCP TERATAI
SURABAYA**



Oleh:

DIYA ISTIKHOMAH

NPM : 17.1.02.11059

Program Studi: Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN BEBAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT BANK
TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL TBK (BTPN) KCP TERATAI
SURABAYA**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi: Manajemen

Konsentrasi: Manajemen Sumber Daya Manusia



Oleh:

DIYA ISTIKHOMAH

NPM: 17.1.02.11059

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2021

**PENGARUH KEPUASAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN
BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
PT BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL TBK (BTPN)
KCP TERATAI SURABAYA**

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

DIYA ISTIKHOMAH
NPM : 17.1.02.11059

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Pada tanggal 24 Maret 2021

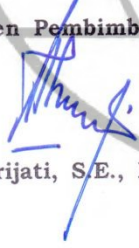
Susunan Tim Penguji :

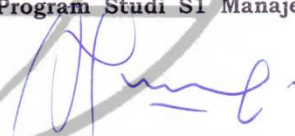
Ketua : Dr. Suwitho, M.Si.
Anggota : 1. Dr. Prijati, S.E., M.M.
2. Anton Eko Yulianto, S.E., M.M.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh :


Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1 Manajemen


Dr. Prijati, S.E., M.M.


Dr. Suwitho, M.Si.

Ketua STIESIA


Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : **DIYA ISTIKHOMAH**

N.P.M : **17.1.02.11059**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KEPUASAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL TBK (BTPN) KCP TERATAI SURABAYA

Diajukan untuk diuji pada tanggal 24 Maret 2021, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 24 Maret 2021

Yang membuat pernyataan,



DIYA ISTIKHOMAH

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Diya Istikhomah
NPM : 17.1.02.11059
Program Studi : Manajemen
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 12 November 1997
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 1/2
Alamat Rumah : Jl. Tenggilis lama 3B No 38 A
Status : Belum Menikah

B. ORANG TUA

Nama : Sriyati
Alamat Rumah / Telepon : Jl. Tenggilis Lama 3B No 38 A
0811344131
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDN Baratayaya Tahun 2010
2. Tamat SMP di SMPN 30 Surabaya Tahun 2013
3. Tamat SMA di SMA 17 Agustus 1945 Tahun 2016
4. Pendidikan Tinggi

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Surabaya	I-VII	2017-2021	Lulus

Dibuat dengan sebenarnya,

Diya Istikhomah

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan berkat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH KEPUASAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL TBK (BTPN) KCP TERATAI SURABAYA”**. Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

Penyelesaian dari penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak dalam bentuk apapun. Maka, saya selaku penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sedalam – dalamnya kepada:

1. Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Dr. Suwitho, M.Si. selaku ketua Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Dr. Prijati, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing. Terima kasih karena telah membimbing saya dengan baik, meluangkan waktu untuk membimbing saya dalam penyusunan skripsi, serta memberikan pengarahan dan saran yang membangun sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Dewi Maryam, S.E., M.M. selaku dosen wali yang telah banyak membantu dalam memberikan pengarahan pada setiap perwalian berlangsung.

5. Kedua orangtua saya Bapak Mustofa dan Ibu Sriyati dan seluruh keluarga yang telah banyak memberi dukungan baik moril maupun materil, nasehat dan doa sehingga perkuliahan dan penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik.
6. Dosen beserta seluruh staf dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. Terima kasih atas ilmu, pendidikan dan pengetahuan serta bantuan selama penulis menyelesaikan studi.
7. Bank BTPN KCP Teratai Surabaya yang telah memberi kesempatan bagi penulis untuk dapat melangsungkan penelitian dan memperoleh data serta memberi dukungan secara moril kepada peneliti.
8. Seluruh teman-teman dan keluarga besar SMX-2 tahun 2017 yang senantiasa memberikan semangat, kritik dan saran yang sangat bermanfaat.
9. Sahabat-sahabat saya yang selalu support, membantu, mendoakan, memberi saran, dukungan dan motivasi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
10. Terima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih karena sudah memberikan banyak pelajaran yang merubah pribadi dan cara berfikir saya hingga saat ini.

Akhir kata penulis berharap semoga hasil pemikiran yang tertuang dalam skripsi ini dapat bermanfaat bagi setiap pembaca dan dapat dijadikan sebagai tambahan ilmu maupun referensi bagi penelitian selanjutnya. Penulis tidak menutup diri apabila ada kritik dan saran yang ingin disampaikan sehubungan dengan hasil skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu memberikan berkat, dan perlindungan bagi setiap pihak yang telah banyak memberikan bantuan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini baik dari segi doa, moril, maupun materiil. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 03 Maret 2021

Diya Istikhomah



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	11
BAB 2 : TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Tinjauan Teoritis	12
2.1.1 Kepuasan Kerja	12
2.1.2 Motivasi.....	14
2.1.3 Beban Kerja	23
2.1.4 Kinerja Karyawan.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.3 Rerangka Pemikiran	33
2.4 Rerangka Konseptual	34
2.5 Pengembangan Hipotesis	34

2.5.1	Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan...	34
2.5.2	Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	35
2.5.3	Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	36

BAB 3 : METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek Penelitian).	38
3.1.1	Jenis Penelitian.....	38
3.1.2	Gambaran Populasi Penelitian	38
3.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.3.1	Jenis Data dan Sumber Data.....	39
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data	40
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel	41
3.4.1	Variabel Independen.....	41
3.4.2	Variabel Dependen	43
3.5	Konstruksi Kuesioner.....	44
3.6	Teknis Analisis Data	45
3.6.1	Uji Instrumen Data	45
3.6.2	Analisis Linear Berganda	46
3.6.3	Uji Asumsi Klasik	49
3.6.4	Uji Kelayakan Model	51
3.6.5	Uji Hipotesis.....	51

BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	52
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	52
4.1.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	55
4.1.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	57
4.1.4	Uji Instrumen.....	63
	1. Uji Validitas	63
	2. Uji Reliabilitas	65
4.1.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	66

4.1.6 Uji Asumsi Klasik	69
1. Uji Normalitas	69
2. Uji Multikolinieritas	70
3. Uji Heteroskedastisitas	72
4.1.7 Uji Kelayakan Model (Goodness of fit)	73
4.1.8 Uji Hipotesis.....	74
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	76
4.2.1 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	76
4.2.2 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	77
4.2.3 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	79
BAB 5 : PENUTUP	
5.1 Simpulan.....	81
5.2 Keterbatasan.....	82
5.3 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	87

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Persentase Ketidakhadiran Karyawan.....	4
2. Jumlah Pengunjung Nasabah Bank BTPN	5
3. Temuan Research GAP.....	8
4. Penelitian Terdahulu	32
5. Konstruksi Kuesioner.....	44
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Usia	55
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	56
9. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Kerja	58
10. Distribusi Frekuensi Variabel Motivasi Kerja	60
11. Distribusi Frekuensi Variabel Beban Kerja	61
12. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan.....	62
13. Hasil Uji Validitas.....	64
14. Hasil Uji Reliabilitas.....	65
15. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	66
16. Hasil Uji Analisis Koefisien Korelasi (R).....	68
17. Hasil Uji Multikolinearitas.....	71
18. Hasil Uji Kelayakan Model.....	74
19. Hasil Uji Hipotesis.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran	33
2. Rerangka Konseptual	34
3. Struktur Organisasi PT Bank BTPN KCP Teratai	54
4. Uji Normalitas	70
5. Grafik Scatterplot	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner	87
2. Tabulasi Kuesioner.....	95
3. Deskripsi Karakteristik Responden.....	97
4. Deskripsi Variabel.....	98
5. Uji Instrumen (Uji Validitas dan Uji Realibilitas)	111
6. Analisis Regresi Linear Berganda.....	121
7. Uji Asumsi Klasik.....	122
8. Surat Tugas Bimbingan Penulisan Skripsi.....	124
9. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	125
10. Surat Ijin Riset dari STIESIA	126
11. Surat Keterangan Selesai Riset	127
12. Berita Acara Penulisan Skripsi	128
13. Sertifikat Seminar Ekuitas.....	129
14. Surat Keterangan Bebas Plagiasi	130