

T E S I S

PENGARUH BEBAN KERJA, PENGAWASAN DAN PELATIHAN TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK. CABANG KUPANG

**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister Manajemen**



OLEH:

**RATNA DWI OCTAVIANI
NIM : 8112182032 MM**

KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG**

2021

TESIS

PENGARUH BEBAN KERJA, PENGAWASAN DAN PELATIHAN TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK. CABANG KUPANG

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Magister Manajemen

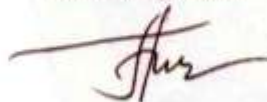
Oleh

Nama : Ratna Dwi Octaviani

NIM : 8112182032 MM

Telah Disetujui Oleh

Pembimbing Utama



P. Dr. Philipus Tule, SVD

Pembimbing Anggota



Daniel Taolin, SE., M.Si

Kupang, Juli 2021
Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Mandira

Ketua Program Studi,



Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si
NIDN : 0818116101

TESIS

PENGARUH BEBAN KERJA, PENGAWASAN DAN PELATIHAN TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK. CABANG KUPANG

Disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Ratna Dwi Octaviani
NIM : 8112182032MM

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 09 Juli 2021
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Dewan Penguji :

Ketua,

Sekretaris,


P. Dr. Philipus Tule, SVD


Daniel Taolin, SE., M.Si

Anggota :

1. Dr. Stanis Man, SE., M.Si

2. Jou Sewa Adrianus, SE., MM

3. P. Dr. Philipus Tule, SVD

Kupang, 09 Juli 2021

Ketua Program Studi,


Dr. Simon Sia Niha, SE., M.Si
NIDN : 0818116101

SERTIFIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ratna Dwi Octaviani
NIM : 8112182032 MM
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Tesis : Pengaruh Beban Kerja, Pengawasan Dan Pelatihan
Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PT. Bank Negara
Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Kupang

menyatakan bahwa tesis yang saya ajukan dan susun ini adalah hasil karya saya sendiri yang belum pernah disampaikan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang atau pada Program Studi di Universitas lain. Karya ini adalah milik saya, oleh karena itu pertanggung jawabannya berada sepenuhnya pada diri saya.

Kupang, Juli 2021

Ratna Dwi Octaviani

MOTTO

Sukses adalah Saat Persiapan dan Kesempatan Bertemu

Persembahan

Tesis ini dipersembahkan untuk :

1. Keluarga tercinta atas semangat dan dukungannya
2. Alma Mater tercinta Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

ABSTRAK

Tesis berjudul “Pengaruh Beban Kerja, Pengawasan dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Kupang” ditulis oleh Ratna Dwi Octaviani NIM 8112182032 MM, bimbingan P. Dr. Philipus Tule, SVD dan Daniel Taolin, SE., M.Si.

Berdasarkan data awal pra penelitian, peneliti menemukan bahwa terdapat fenomena pada faktor kepuasan kerja pegawai PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Kupang. Selain itu, terdapat juga fenomena pada faktor beban kerja, pengawasan dan pelatihan bagi pegawai PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Kupang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) Bagaimana gambaran tentang kepuasan kerja, beban kerja, pengawasan dan pelatihan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Kupang? 2) Apakah beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Kupang? 3) Apakah pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Kupang? 4) Apakah pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Kupang?. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui: 1) gambaran tentang kepuasan kerja, beban kerja, pengawasan dan pelatihan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Kupang. 2) pengaruh signifikansi beban kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Kupang. 3) pengaruh signifikansi dan positif pengawasan terhadap kepuasan kerja pegawai pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Kupang. 4) pengaruh signifikansi dan positif pelatihan terhadap kepuasan kerja pegawai pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Kupang.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Sampel penelitian ini adalah pegawai PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Kupang yang berjumlah 77 orang. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner, studi dokumen, wawancara dan observasi. Teknik analisis data adalah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial menggunakan aplikasi SmartPLS.

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa capaian variabel kepuasan kerja, beban kerja dan pengawasan berada dalam kategori cukup baik; sedangkan variabel pelatihan berada pada kategori baik. Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa 1) Variabel beban kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan kerja. 2) Variabel pengawasan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan kerja. 3) Variabel pelatihan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan kerja. Hasil koefisien determinasi (R^2) menyatakan bahwa kontribusi variabel beban kerja, pengawasan dan pelatihan terhadap variabel kepuasan kerja pegawai pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Kupang adalah sebesar 64,2%.

Kesimpulannya adalah: beban kerja, pengawasan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Saran dari peneliti adalah: mengevaluasi pembagian beban kerja, sehingga sesuai dengan jam kerja dan tugas pokok pegawai. Hal ini dapat dilakukan dengan cara melakukan analisis beban kerja agar pembagian beban kerja sesuai dengan jumlah pegawai; meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas pegawai dan meningkatkan sistem pelatihan yang diterapkan.

Kata Kunci: Kepuasan Kerja, Beban Kerja, Pengawasan dan Pelatihan

ABSTRACT

Thesis entitled "The Influence of Workload, Supervision and Training on Job Satisfaction of Employees of PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kupang Branch" written by Ratna Dwi Octaviani NIM 8112182032 MM, supervised by P. Dr. Philipus Tule, SVD and Daniel Taolin, SE., M.Sc.

Based on the preliminary data, the researcher found that there was a phenomenon in the job satisfaction factor of PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kupang Branch. In addition, there is also a phenomenon in the workload factor, supervision and training for employees of PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kupang Branch. The purpose of this study is to find out: 1) What is the description of job satisfaction, workload, supervision and training at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kupang branch? 2) Does the workload have a positive and significant effect on employee job satisfaction at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kupang branch? 3) Does supervision have a positive and significant effect on employee job satisfaction at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kupang branch? 4) Does training have a positive and significant effect on employee job satisfaction at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kupang Branch?. The objectives to be achieved in this study are to determine: 1) description of job satisfaction, workload, supervision and training at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kupang Branch. 2) the significant effect of workload on employee job satisfaction at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kupang Branch. 3) the significant and positive influence of supervision on employee job satisfaction at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kupang Branch. 4) the significant and positive effect of training on employee job satisfaction at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kupang Branch.

This study uses quantitative methods. The sample of this research is employees of PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kupang branch, totaling 77 people. Data collection techniques through questionnaires, document studies, interviews and observations. Data analysis techniques are descriptive statistical analysis and inferential statistical analysis using the SmartPLS application.

The results of descriptive statistical analysis show that the achievement of the variables of job satisfaction, workload and supervision are in the fairly good category; while the training variable is in the good category. The results of the path analysis show that 1) The workload variable has a significant effect on the job satisfaction variable. 2) Supervision variables have a significant effect on job satisfaction variables. 3) The training variable has a significant effect on the job satisfaction variable. The result of the coefficient of determination (R^2) states that the contribution of the workload, supervision and training variables to the variable job satisfaction of employees at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kupang branch is 64.2%.

The conclusion is: workload, supervision and training have a significant effect on job satisfaction. Suggestions from researchers are: evaluate the distribution of workload, so that it is in accordance with the working hours and main duties of employees. This can be done by conducting a workload analysis so that the distribution of the workload is in accordance with the number of employees; and improve the applied training system.

Keywords: Job Satisfaction, Workload, Supervision and Training

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan anugerah-Nya, sehingga penulisan tesis ini dapat diselesaikan. Penyusunan tesis ini merupakan bagian dari salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Magister Manajemen Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Dalam proses penelitian hingga penyelesaian tesis ini, penulis mendapat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang;
2. Jou Sewa Adrianus, S.E, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah mendukung penulis mengikuti perkuliahan
3. Dr. Simon Sia Niha, SE, M.Si dan ibu Dr. Henny A. Manafe., SE., MM selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang dan seluruh jajarannya selama penulis mengikuti perkuliahan;
4. Pater Dr. Philipus Tule, SVD sebagai pembimbing utama yang telah memberikan motivasi dalam proses penyusunan dan penyelesaian tesis ini;
5. Daniel Taolin, SE., M.Si sebagai pembimbing anggota yang telah memberi bimbingan, masukan dan motivasi sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik;

6. Dr. Stanis Man, S.E, M.Si selaku penguji pertama, dan Jou Sewa Adrianus, S.E, MM selaku penguji kedua yang telah memberi saran dan masukan untuk penyempurnaan tesis ini.
7. Pimpinan serta seluruh pegawai PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Kupang yang telah membantu penulis dalam penelitian.
8. Papa Kei, Kei dan Grizelle atas doa dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis
9. Mama, Mertua, Oyi, Febri, Eka, Chaesa, Benny dan seluruh keluarga atas kasih sayang dan dukungannya kepada penulis
10. Rekan-rekan pejuang Magister Manajemen yang telah mendukung baik di masa perkuliahan maupun penyelesaian tesis ini.
11. Alma Mater tercinta, Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang ikut membentuk penulis menjadi seorang Magister Manajemen.

Kupang, Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

SERTIFIKASI.....	i
MOTTO.....	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Sumber Daya Manusia.....	13
2.2 Kepuasan Kerja.....	15
2.3 Beban Kerja	20
2.4 Pengawasan.....	22
2.5 Pelatihan	26
2.6 Penelitian Terdahulu	30
2.7 Kerangka Pikir Teoritis	32
2.8 Hipotesis	33
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	35
3.3 Populasi dan Sampel	35
3.4 Definisi Operasional Variabel	36
3.5 Jenis Data.....	38
3.6 Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	38
3.7 Teknik Analisis Data	40
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	47
4.2 Analisis Statistik	52
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	64

BAB V PENUTUP		
5.1	Kesimpulan	70
5.2	Saran	71
DAFTAR PUSTAKA		72
LAMPIRAN		76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Target dan Realisasi Kerja Pegawai PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Kupang Tahun 2019	7
Tabel 1.2	Data Keikutsertaan Pegawai Dalam Pelatihan Tahun 2019.....	9
Tabel 3.1	Variabel dan Indikator.....	37
Tabel 3.2	Predikat dan Rentang Nilai Uji Deskriptif	41
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	51
Tabel 4.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Kerja	53
Tabel 4.4	Deskripsi Variabel Beban Kerja.....	53
Tabel 4.5	Deskripsi Variabel Pengawasan.....	54
Tabel 4.6	Deskripsi Variabel Pelatihan.....	55
Tabel 4.7	Nilai <i>Convergent Validity</i>	58
Tabel 4.8	Nilai <i>Average Variance Extracted</i>	59
Tabel 4.9	Nilai <i>Composite Reliability</i>	59
Tabel 4.10	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	60
Tabel 4.11	Koefesien Jalur.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir Penelitian.....	33
Gambar 3.1	Diagram Jalur	43
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	49
Gambar 4.2	Hasil Uji Outer Model	57
Gambar 4.3	Hasil Uji <i>Inner Model</i>	61