

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Tugas Akhir dengan judul **“GAMBARAN KEPUASAN KERJA PADA KARYAWAN *CUSTOMER SERVICE, TELLER, DAN RELATIONSHIP MANAGER* BANK GANESHA”** ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Psikologi Strata Satu pada Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Pelita Harapan, Tangerang, Banten.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

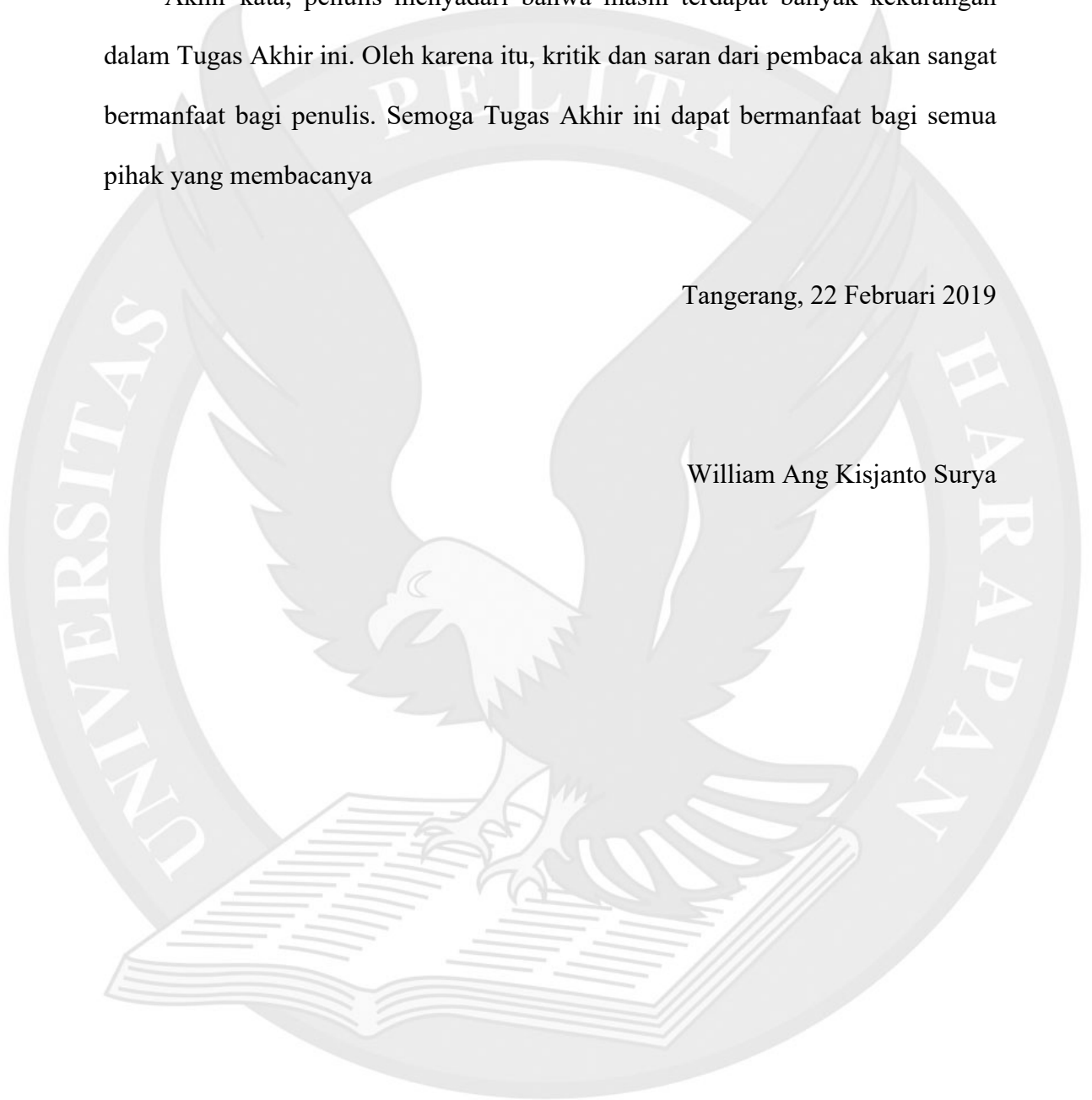
1. Connie Rasilim, S.S., B.Ed., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Psikologi
2. Yonathan Aditya, Ph.D., selaku Ketua Program Studi dan *Associate Dean* Fakultas Psikologi.
3. Grace Indrawati, M.Psi., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan banyak memberikan masukan kepada penulis.
4. Dra. Maria Francisca E. Y., selaku *supervisor* magang yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam mengerjakan tanggung jawab saya sebagai pemegang.
5. David Matahari, S.Psi, M.Sc., selaku dosen penguji tugas akhir yang telah memberikan bimbingan tambahan dan masukan kepada penulis.

6. Cynthia dan Stephanie Kristian, selaku penerjemah yang telah membantu dalam proses adaptasi alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya

Tangerang, 22 Februari 2019

William Ang Kisjanto Surya



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR</b>	
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR</b>	
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Permasalahan .....	1
1.2 Tujuan Magang .....	6
1.3 Ruang Lingkup dan Batasan Magang .....	7
1.4 Lokasi dan Waktu Magang .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 <i>Human Resource Management</i> / Pengelolaan Sumber Daya Manusia .....	8
2.1.1 Definisi <i>Human Resource Management</i> / HRM ..	8
2.1.2 Tujuan HRM .....	8
2.1.3 Psikologi dalam HRM .....	9
2.2 Kepuasan Kerja .....	10
2.2.1 Teori Penyesuaian Kerja .....	11
2.2.2 Pengukuran Kepuasan Kerja .....	16
2.3 <i>Turnover</i> .....	18

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PELAKSANAAN MAGANG**

3.1	Deskripsi Tentang Perusahaan .....	20
3.1.1	Sejarah Perusahaan .....	20
3.2	Tinjauan Mengenai PT Bank Ganesha Tbk. ....	22
3.2.1	Struktur Organisasi .....	22
3.2.2	Visi dan Misi Bank Ganesha .....	23
3.2.3	Bidang Usaha .....	24
3.2.4	Wilayah Usaha Bank Ganesha .....	24
3.3	Waktu Pelaksanaan Magang .....	24
3.4	Uraian Singkat Tugas dan Tanggung Jawab Pemegang .....	25
3.4.1	Tugas dan Tanggung Jawab Pemegang dalam Lingkup Perusahaan .....	25
3.4.2	Tugas dan Tanggung Jawab Pemegang dalam Lingkup Penelitian .....	26
3.4.2.1	Prosedur Penelitian .....	26
3.4.2.2	Instrumen Penelitian .....	27
3.4.2.3	Pemaparan Hasil <i>Try-out</i> .....	29

### **BAB IV ANALISIS & PEMBAHASAN**

4.1	Uraian Kegiatan Pemegang .....	31
4.1.1	Lingkup Administrasi .....	31
4.1.2	Lingkup Operasional .....	32
4.2	Ekspektasi dan Hasil Magang .....	33
4.3	Analisis Permasalahan dan Kesulitan yang Dihadapi Pemegang .....	33
4.4	Penelitian Magang .....	33
4.4.1	Prosedur Pengambilan Data .....	34
4.4.2	Pengolahan Data .....	34
4.4.2.1	Data Demografis .....	35
4.4.2.2	Validitas dan Reliabilitas .....	37
4.4.2.3	Analisis Deskriptif .....	38
4.4.2.4	Pembuatan Norma Persentil .....	47

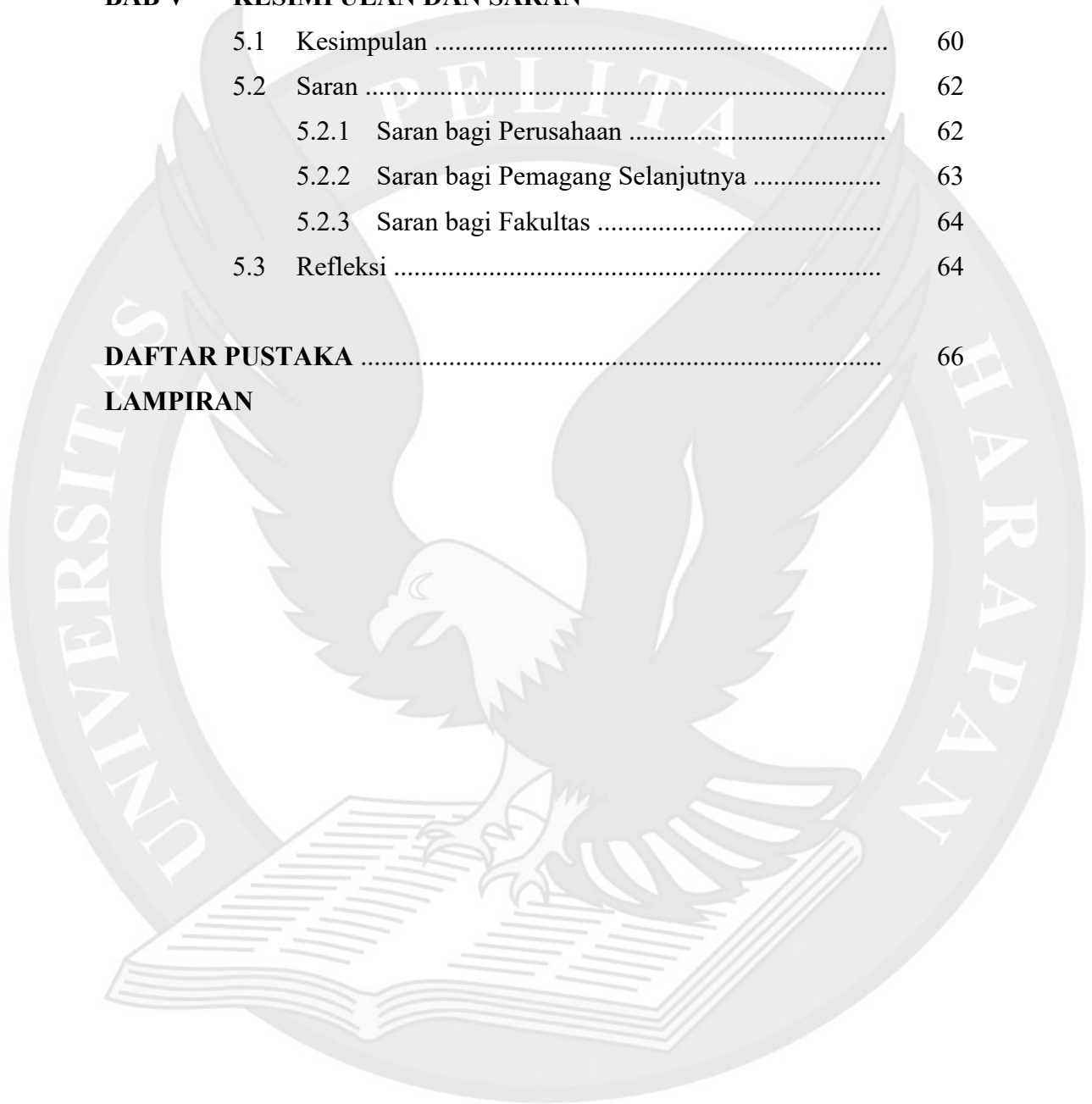
4.4.2.5 Uji Beda dengan <i>Mann-Whitney U</i> ....	49
4.4.2.6 Analisis Data Tambahan .....	50
4.4.3 Diskusi .....	51

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....	60
5.2 Saran .....	62
5.2.1 Saran bagi Perusahaan .....	62
5.2.2 Saran bagi Pemegang Selanjutnya .....	63
5.2.3 Saran bagi Fakultas .....	64
5.3 Refleksi .....	64

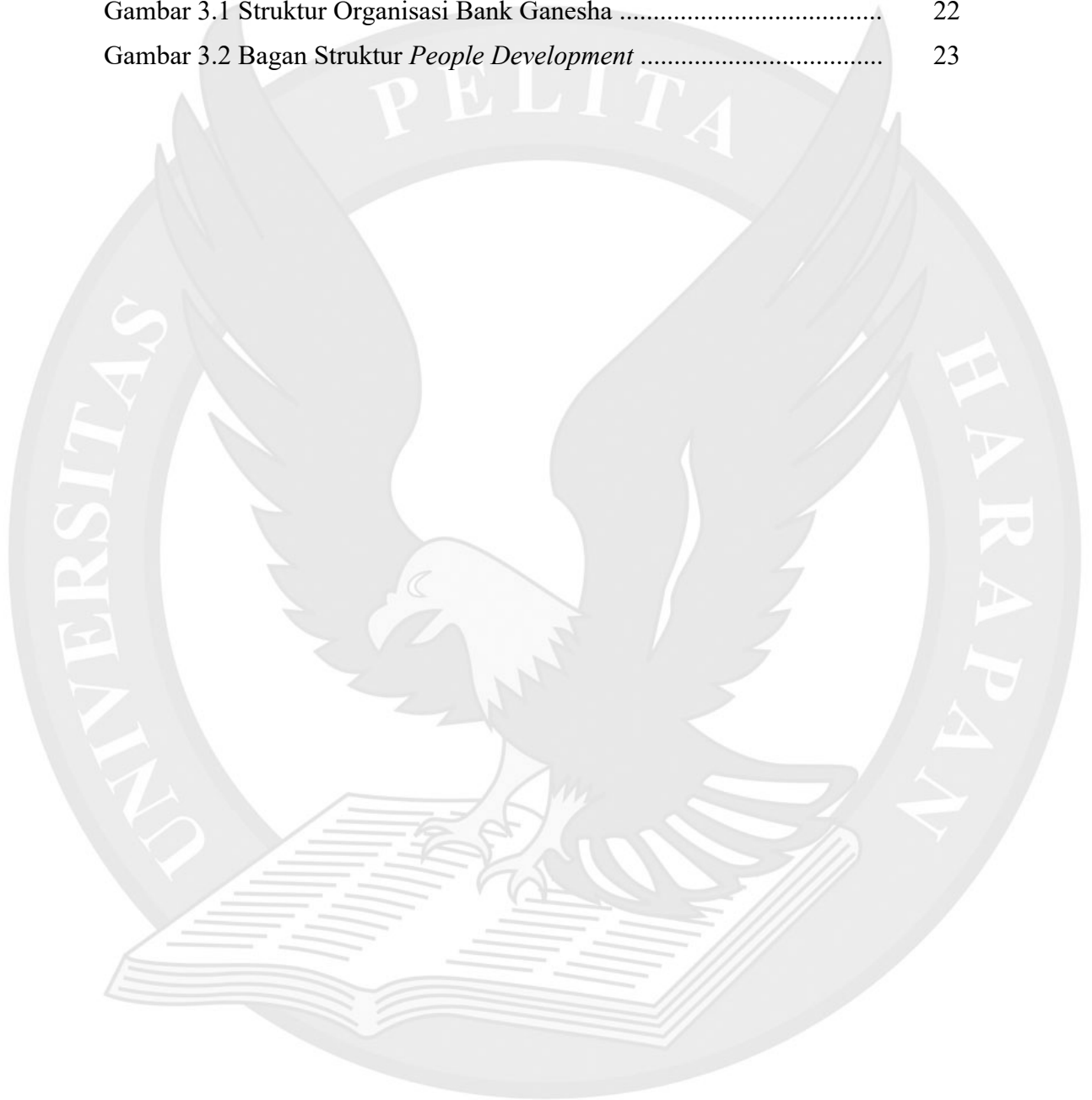
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	66
-----------------------------	----

**LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Penyesuaian Kerja .....	13
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Ganesha .....	22
Gambar 3.2 Bagan Struktur <i>People Development</i> .....	23



## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Butir Pernyataan tiap Skala Pengukuran MSQ- <i>shortform</i> .....	28
Tabel 3.2 Butir Pernyataan MSQ- <i>Shortform</i> yang Tidak Valid .....	30
Tabel 3.3 Butir-butir Pernyataan pada tiap Skala MSQ- <i>shortform</i> .....	30
Tabel 4.1 Tabel Data Demografis .....	35
Tabel 4.2 Semua Data Pada Masing-masing Skala Pengukuran .....	38
Tabel 4.3 Hasil Analisis Deskriptif Berdasar Karakteristik Pribadi .....	39
Tabel 4.4 Hasil Analisis Deskriptif Berdasar Pendidikan .....	40
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif per Masing-masing Jabatan .....	41
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif per Status Kepegawaian Karyawan.	42
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif per Jenis Kantor .....	43
Tabel 4.8 Hasil Analisis Deskriptif Berdasar Gaji .....	45
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Berdasar Lama Bekerja .....	45
Tabel 4.10 Norma Skor Kepuasan Secara Umum .....	47
Tabel 4.11 Norma Skor Kepuasan Intrinsik .....	48
Tabel 4.12 Norma Skor Data .....	48
Tabel 4.11 Penyebab Kepuasan .....	50

## DAFTAR LAMPIRAN

### Halaman

Lampiran A. Kuesioner MSQ- <i>shortform</i> .....	A-1
Lampiran B. Hasil Pengolahan Reliabilitas dan Validitas SPSS .....	B-1
Lampiran C. Hasil Analisis Deskriptif .....	C-1
Lampiran D. Hasil Uji Beda <i>Mann-Whitney U</i> .....	D-1

