

**PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KEPEMEMPINAN, MOTIVASI DAN
KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN
PADA PT. BANK MEGA Tbk. KANTOR CABANG
SETIA BUDI MEDAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh :

**TRIAN AGUS ADHARI
NIM : 10 832 0006**



**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2 0 1 3**

Judul Skripsi : Pengaruh Faktor-Faktor Kepemimpinan, Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank Mega Tbk. Kantor Cabang Setia Budi Medan

Nama Mahasiswa : TRIAN AGUS ADHARI

No. Stambuk : 10 832 0006

Jurusan : Manajemen

Menyetujui :
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

(Drs. Patar Marbun, M.Si)

Pembimbing II

(H. Syahriandy, SE.,M.Si)

Mengetahui :

Ketua Jurusan

(Ihsan Effendi, SE.,M.Si)

Dekan



(Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE.,M.Ec)

Tanggal Lulus :

2013

RINGKASAN

Trian Agus Adhari. NPM. 108320006. "Pengaruh Faktor-faktor Kepemimpinan, Motivasi dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank Mega, Tbk Kantor Cabang Setia Budi Medan". Skripsi 2013.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis apakah faktor-faktor kepemimpinan, motivasi dan komunikasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Mega Tbk, Kantor Cabang Setia Budi Medan dan untuk mengetahui dan menganalisis apakah kepemimpinan, motivasi dan komunikasi secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Bank Mega Tbk, Kantor Cabang Setia Budi Medan. Jenis penelitian ini adalah asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan pada PT. Bank Mega, Tbk Kantor Cabang Setia Budi Medan yang berjumlah 36 orang. sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT. Bank Mega, Tbk Kantor Cabang Setia Budi Medan yang berjumlah 36 orang dengan demikian penelitian ini disebut sampel seasus. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis yang dipergunakan adalah analisa regresi linier berganda dengan menggunakan *Software SPSS for 17.00*.

Hasil penelitian dengan menggunakan analisis regresi linier berganda diketahui bahwa faktor-faktor kepemimpinan, motivasi dan komunikasi baik secara parsial maupun secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT Bank Mega, Tbk Cabang Setia Budi Medan.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh agar motivasi dapat terlaksana dengan baik, sebaiknya pihak perusahaan terus mengupayakan penerapan motivasi kerja karyawan melalui kepemimpinan dan pelatihan.

Kata Kunci : Kepemimpinan, Motivasi, Komunikasi, Kepuasan Kerja

KATA PENGANTAR

Assalamuallaikum Wr.Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kasih karunia-Nya karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Sarjana yang merupakan salah satu syarat akademis yang harus dipenuhi oleh mahasiswa Ekonomi Manajemen untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan. oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk dapat menyempurnakan tugas Sarjana ini. Kegiatan penelitian ini dilakukan di Bank Mega dengan judul "Pengaruh Faktor-Faktor Kepemimpinan, Motivasi dan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bank Mega Tbk Cabang Setia Budi Medan.

Dalam melaksanakan Tugas Sarjana sampai dengan selesainya skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Aji Ya'kub Matondang, MA selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. H.Sya'ad Afifuddin, SE, MEd selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
3. Bapak Hery Syahrial, SE, M.Si selaku wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.

4. Bapak Ihsan Effendi, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Bapak Drs. Patar Marbun, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu memberikan bimbingan skripsi hingga selesainya skripsi ini.
6. Bapak H. Syahriandi SE, M.Si yang telah banyak membantu memberikan bimbingan skripsi hingga selesainya skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta staf Fakultas Ekonomi yang telah mengajar dan membantu penulis hingga dapat menyelesaikan perkuliahan.
8. Pimpinan PT. Bank Mega Tbk Cabang Setia Budi Medan yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi demi terwujudnya skripsi ini.
9. Kepada kedua orangtua tercinta Ayahanda Isandi dan Ibunda Rayani yang dengan penuh kasih sayang membesarkan, mendoakan dan berkorban demi masa depan ananda.
10. Kepada Kakak Eka Yuswika Sari dan Abang Dwindra Arbi Tawaqal yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam penulisan skripsi ini.
11. Kepada Winda Nasution ST dan teman-teman Fakultas Ekonomi yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam penulisan skripsi ini.

Wasalamu'alaikum Wr.Wb

Medan, 2013

Penulis

Trian Agus Adhari

DAFTAR ISI

	Halaman
RINGKASAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II : LANDASAN TEORITIS	
A. Uraian Teoritis	5
1. Pengertian, Kepemimpinan, Motivasi dan Komunikasi	5
2. Tujuan Kepemimpinan, Motivasi dan Komunikasi	
3. Jenis-jenis Kepemimpinan, Motivasi dan Komunikasi	
4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepemimpinan, Motivasi dan Komunikasi	8
5. Pengertian dan Jenis-jenis Kepuasan Kerja	21
6. Faktor-faktor Kepuasan Kerja	24
B. Kerangka Konseptual	25
C. Hipotesis	27
BAB III: METODE PENELITIAN	
A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian	28
B. Populasi dan Sampel	29
C. Definisi Operasional	30
D. Jenis dan Sumber Data	31
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Teknik Analisis Data	33

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	36
1. Deskripsi Data Perusahaan	36
2. Visi dan Misi.....	37
3. Struktur Organisasi Perusahaan	37
4. Aktivitas dan Produk Perusahaan	44
5. Penyajian Data Responden	47
6. Pengolahan Data Angket Responden.....	48
B. Pembahasan.....	55
1. Uji Asumsi Klasik.....	55
2. Regresi Linier Berganda	58
3. Koefisien Determinasi (R^2)	59
4. Uji Hipotesis	60

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	63
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	HALAMAN
2.1. Konsep Motivasi	16
2.2. Proses komunikasi	18
2.3. Kerangka Konseptual	27
4.1. Struktur Organisasi PT. Bank Mega, Tbk Cabang Setia Budi Medan	37

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
2.1. Jenis – jenis Kepemimpinan Menurut Beberapa Ahli	10
3.1. Rincian Waktu Penelitian	28
3.2. Definisi Operasional Variabel	30
3.3. Instrumen Skala Likert	32
4.1. Jenis Kelamin Responden	46
4.2. Usia Responden	47
4.3. Kepemimpinan Responden	47
4.4. Pimpinan Anda Memiliki Kapasitas Untuk Mengarahkan Para Karyawannya.....	48
4.5. Pimpinan Anda Memiliki Prestasi Untuk Melatih Kemampuan Bimbingan Setiap karyawannya	48
4.6. Pimpinan Anda Mempunyai Tanggung Jawab Yang Besar Setiap Pekerjaan Yang Dikerjakan Karyawannya	49
4.7. Gaji Yang Diberikan Dapat Memenuhi Kebutuhan Hidup Sehari-hari Anda	49
4.8. Adanya Jenjang Karir Bagi karyawan Yang Berprestasi Akan Memberi Motivasi Kerja bagi Anda	50
4.9. Pemberian Jaminan Kesehatan Oleh Perusahaan Untuk Memacu Anda Lebih Bersemangat Dalam Bekerja	50
4.10. Komunikasi Merupakan Sarana Memadukan Aktifitas-Aktifitas Yang Terorganisasi	51

4.11. Karyawan Selalu Dapat Menjaga Hubungan Persahabatan Yang Baik Dengan Audiens Sehingga komunikasi Dapat berjalan Lancar dan Mencapai Tujuan	52
4.12. Sikap Seorang Karyawan Dalam Menyampaikan Informasi Sangat Mempengaruhi Hasil Kerja	52
4.13. Saya Menyelesaikan Pekerjaan Sesuai Dengan Target Waktu Yang Telah Ditentukan Oleh Atasan	53
4.14. Saya Selalu mengikuti Perkembangan Iptek Dalam Membantu Penyelesaian Pekerjaan	53
4.15. Saya Bekerja Mengikuti Instruktur Kepala Bagian Sesuai Dengan Peraturan yang ada	54
4.16. Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
4.17. Hasil Uji Gejala Multikolinearitas	56
4.18. Regresi Linier Berganda	57
4.19. Uji Signifikan Simultan (Uji F)	59
4.20. Uji Signifikan Parsial (Uji t)	60

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada setiap perusahaan terdapat dua pihak yang saling berkepentingan dan ketergantungan satu sama lain, yaitu perusahaan dan karyawan. Perusahaan dan karyawan biasanya mempunyai persepsi yang berbeda, perusahaan menginginkan agar karyawan bekerja dengan produktivitas tinggi dan di lain pihak karyawan menginginkan agar perusahaan mau memenuhi kebutuhan-kebutuhannya. Kesesuaian antara karakteristik organisasi dengan keinginan karyawan akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan. Oleh karenanya untuk mencapai kinerja dengan meningkatkan produktivitas sampai pada tingkat yang diinginkan, karyawan harus mempunyai kepuasan kerja yang tinggi.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan, seperti (1) *Leadership*, organisasi harus memiliki pemimpin yang bisa diteladani dan didengar oleh bawahan (2) Komunikasi, proses komunikasi harus harus dilaksanakan secara konsisten dan rutin sehingga perbedaan budaya (kebiasaan-kebiasaan) yang dibawa individu yang berbeda latar belakang akan mengalami integrasi persamaan dengan tujuan organisasi. (3) Motivasi, motivasi merupakan pemberian daya penggerak dan menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala upaya untuk mencapai kepuasan.

Membangun kepuasan kerja karyawan membutuhkan suatu proses karena perubahan yang terjadi dalam organisasi menyangkut perubahan orang-orang yang berada dalam organisasi termasuk didalamnya perbedaan persepsi, keinginan, sikap, dan perilaku. Kesesuaian antara karakteristik organisasi dengan keinginan karyawan

harus dicapai yang mengarah pada tingkat kebersamaan yang tinggi. Dalam menyiapkan perubahan, karyawan diharapkan merasa aman dan bahagia dalam melakukan pekerjaannya. Sehingga dengan demikian, karyawan akan bersedia menerima perubahan dengan tulus tanpa ada rasa takut atau terpaksa. Sejalan dengan hal tersebut, dapat dipahami bahwa budaya organisasi memiliki peran yang amat penting dalam meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja organisasi.

Masalah yang paling mendasar mengenai kepuasan kerja karyawan di dalam perusahaan adalah berkaitan dengan mutu kepemimpinan, komunikasi yang lancar dan motivasi yang diberikan perusahaan. Hal ini diartikan bahwa fungsi dan karakteristik pemimpin memberikan peran yang amat penting, karena kepemimpinan berkaitan dengan penentuan arah organisasi.

Melalui penelitian ini peneliti tertarik untuk menganalisis pengaruh faktor-faktor kepemimpinan, komunikasi dan motivasi terhadap kepuasan kerja karyawan bank di PT. Bank Mega, Tbk Kantor Cabang Setia Budi Medan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi PT. Bank Mega, Tbk Kantor Cabang Setia Budi Medan dalam menumbuhkan strategi organisasi untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan alasan-alasan tersebut akhirnya penulis memilih judul penelitian ini yang dirumuskan sebagai berikut: **“Pengaruh Faktor-faktor Kepemimpinan, Motivasi dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank Mega Tbk, Kantor Cabang Setia Budi Medan”.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka masalah yang akan dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

DAFTAR PUSTAKA

- Afida Br, MS, 2007, **Ekonomi Sumber Daya Manusia**, Ghalia Indonesia, Jakarta
- Hariandja Marihot T.E., 2005, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Cetakan Ketiga, Penerbit Grasindo.
- Hasibuan. Malayu SP., 2009. **Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia**, Edisi Revisi, Cetakan Kedelapan. Penerbit CV. Haji Masagung, Jakarta.
- Handoko. T. Hani, 2009, **Manajemen**, Edisi Revisi. BPFE Universitas Gajah Mada Press Yogyakarta.
- Johansen J.R, 2009. *The Secret of Leadership + Kutipan Motivasi Dasyat*. Cetakan Pertama, Shira Media, Yogyakarta.
- Kartono Kartini, 2008, **Pemimpin dan Kepemimpinan**, Edisi Pertama, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Nitisemito, Alex S., 2001, **Manajemen Personalia**, Cetakan Kelima, Edisi Revisi, Penerbit Ghalia Indonesia.
- Siagian. Sondang P., 2008, **Manajemen Sumber Daya Manusia**, Edisi Revisi. Penerbit Gunung Agung. Jakarta.
- Rivai, Veithzal & Mulyadi, Duddy, 2009, **Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi**, Edisi Kedua, Cetakan Kedua, Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sanusi, Ahmad & Sutikno Sclary, 2009, **Kepemimpinan Sekarang dan Masa Depan**, Cetakan Pertama. Pnospet, Bandung.
- Susanto, 2002. **Model Manajemen Sumber Daya Manusia Indonesia, Asia dan Timur Jauh**, Bumi Aksara, Jakarta
- Purwanto, Joko, 2005, **Komunikasi Bisnis**, Edisi 2 Erlangga, Jakarta
- Winardi, 2006, **Kepemimpinan Dalam Manajemen**. Cetakan 1-2. Rineka Cipta, Jakarta.
- Widjaya, 2008. **Ilmu Komunikasi**, Ed.Revisi, Rieka Cipta, Jakarta
- Wiryanto, 2005, **Riset Sumber Daya Manusia**, PT. Gramedia Utama, Jakarta

Zainun Buchari. 2007, **Manajemen dan Motivasi**. Edisi Revisi, Cetakan Kesepuluh, Penerbit Balai Pustaka, Jakarta.

Sugiyono, 2009, **Metode Penelitian Bisnis**, Cetakan Kedelapan Belas, Alfabeta, Bandung.



Lampiran 1

Nomor Responden :

KUESIONER PENELITIAN

1. Pengantar

Penelitian ini adalah untuk mengetahui tugas akhir penyusunan dalam rangka memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Tugas akhir ini berjudul : "PENGARUH FAKTOR KEPEMIMPINAN, MOTIVASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. BANK MEGA, Tbk CABANG SETIA BUDI MEDAN".

Penelitian ini nantinya juga bermanfaat sebagai input bagi perusahaan berhubungan dengan gaya kepemimpinan dan semangat kerja karyawan untuk dapat dijadikan pertimbangan perusahaan dalam rangka perbaikan manajemen sumber daya manusia yang ada. Umuk itu anda dimohon mengisi kuisisioner ini dengan sebenar-benarnya (sebagaimana keadaan yang nyata).

Akhirnya atas bantuan dan kerja sama yang baik dari semua pihak, kami mengucapkan banyak terimakasih.

Trian Agus Adhari

10 832 0006

2. Karakteristik Responden

- a. Usia : tahun
b. Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan
c. Status Perkawinan : Sudah / Belum Menikah
d. Bagian / Divisi :
e. Tingkat motivasi : 1) SD 4) Diploma
2) SMP 5) SI
3) SMA 6) Lainnya
f. Lama bekerja : 1) < 1 tahun 3) 6-10 tahun
2) 1-5 tahun 4) > 10 tahun

3. Petunjuk Pengisian Kuesioner

- Berilah tanda *checklist* (√) pada jawaban yang Anda anggap paling sesuai.
- Setiap pernyataan hanya membutuhkan satu jawaban saja. Adapun makna dari jawaban tersebut adalah sebagai berikut:

Skor Pernyataan

No.	Pernyataan	Skor
1.	Sangat setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Kurang setuju	3
4.	Tidak setuju	2
5.	Sangat tidak setuju	1

DAFTAR PERNYATAAN

I. PERNYATAAN VARIABEL BEBAS X_1 (KEPEMIMPINAN)

No	Pernyataan	OPSI				
		SS	S	R	TS	STS
1	Pimpinan anda memiliki kapasitas untuk mengarahkan para karyawannya.					
2	Pimpinan anda memiliki prestasi untuk melatih kemampuan bimbingan setiap karyawannya.					
3	Pimpinan anda mempunyai tanggung jawab yang besar setiap pekerjaan yang dikerjakan karyawannya.					

II. PERNYATAAN VARIABEL BEBAS X_2 (MOTIVASI)

No	Pernyataan	OPSI				
		SS	S	R	TS	STS
1	Gaji yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari anda					
2	Adanya jenjang karir bagi karyawan yang berprestasi akan memberi motivasi kerja bagi anda					
3	Pemberian jaminan kesehatan oleh perusahaan memaeu anda untuk lebih semangat dalam bekerja					

III. PERNYATAAN VARIABEL BEBAS X₃ (KOMUNIKASI)

No	Pernyataan	OPSI				
		SS	S	R	TS	STS
1	Komunikasi merupakan sarana memadukan aktifitas-aktifitas yang terorganisasi					
2	Karyawan selalu dapat menjaga hubungan persahabatan yang baik dengan audiens sehingga komunikasi dapat berjalan lancar dan mencapai tujuannya					
3	Sikap seorang karyawan dalam menyampaikan informasi sangat mempengaruhi hasil kerja					

IV. PERNYATAAN VARIABEL TERIKAT Y (KEPUASAN KERJA)

No	Pernyataan	OPSI				
		SS	S	R	TS	STS
1	Saya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target waktu yang telah ditentukan oleh atasan					
2	Saya selalu mengikuti perkembangan iptek dalam membantu penyelesaian pekerjaan					
3	Saya bekerja mengikuti instruksi kepala bagian sesuai dengan peraturan yang ada					

Terima kasih atas kerjasama Bapak/Ibu, semoga sukses dan lancar dalam segala urusan.