

PENGARUH KEPUASAAN KERJA DAN LOYALITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT BANK SAHABAT SAMPOERNA JAKARTA

Iwan Kurniawan Subagja ¹⁾

¹⁾ Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Krisnadwipayana
Email: iwankurniawan@unkris.ac.id

Arief Syah Safrianto ²⁾

²⁾ Dosen Program Studi Manajemen FE UNKRIS
Alamat: Kampus UNKRIS, Jatiwaringin Jakarta Timur
Email: ariefsyahsafrianto@gmail.com

Abstract: *This study aims to analyze 1) the effect of job satisfaction on employee performance at PT Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading, 2) the effect of work loyalty on employee performance at PT Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading, 3) the effect of job satisfaction and job loyalty towards employee performance at PT Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading. The data used in this study are primary data with a research instrument in the form of a questionnaire. The population in this study were employees at PT Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading. The sample is 48 respondents. The saturated sampling technique and the analytical tool used in this study is simple and multiple linear regression. The results showed: 1) job satisfaction affected the performance of employees at PT Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading, 2) work loyalty affected the performance of employees at PT Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading, 3) job satisfaction and work loyalty affected the performance of employees at PT Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading.*

Keywords: *Job satisfaction, job loyalty, and employee performance*

PENDAHULUAN

Setiap organisasi dituntut untuk dapat mengoptimalkan sumber daya manusia dan bagaimana sumber daya manusia dikelola. Pengelolaan sumber daya manusia tidak lepas dari faktor pemimpin dan karyawan yang diharapkan dapat berprestasi sebaik mungkin demi mencapai tujuan organisasi. Apalagi perusahaan yang bergerak di bidang perbankan, menjaga kinerja karyawan merupakan salah satu cara untuk dapat memenuhi kepuasan dan loyalitas karyawan.

Kinerja akan selalu menjadi isu aktual dalam sebuah perusahaan, karena apa pun bentuk perusahaannya, kinerja merupakan pertanyaan kunci terhadap efektivitas atau keberhasilan suatu

perusahaan. Perusahaan yang efektif dan berhasil akan ditopang oleh sumber daya manusia yang berkualitas.

Menurut Mangkunegara (2015), kinerja merupakan “hasil kerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diukur menurut kualitas dan kuantitas”. Jadi, kinerja karyawan memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan sukses atau tidaknya suatu perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik, juga merupakan suatu faktor untuk menentukan tingkat kesuksesan perusahaan. Apabila sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik, maka pencapaian target perusahaan akan sulit terwujud. Dengan demikian, para karyawan diarahkan agar dapat



meningkatkan kinerjanya, sehingga membantu perusahaan dalam mencapai target yang telah ditentukan. Perusahaan harus dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja. Menurut Mathis dan Jackson (2006), faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu: (a). “Kemampuan; (b). Motivasi; (c). Dukungan yang diterima; (d). Keberadaan pekerjaan yang dilakukan; dan (e). Hubungan dengan organisasi”.

Berkaitan dengan pentingnya kinerja karyawan, maka hal ini perlu diperhatikan oleh PT. Bank Sahabat Sampoerna, sebagai gambaran awal akan disajikan data jumlah karyawan yang bekerja di PT. Bank Sahabat Sampoerna dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2018 yang dapat dilihat melalui tabel berikut ini :

**Tabel 1: Penjualan Per Tahun PT. Bank Sahabat Sampoerna
Dari Kurun Waktu 2014 Sampai 2018 dalam Triliun**

Deskripsi	2014	2015	2016	2017	2018
Kredit yang Diberikan					
Modal Kerja	1.624.205	2.801.458	3.751.937	3.666.169	3.690.637
Investasi	910.499	1.914.888	2.009.549	2.539.256	2.683.711
Konsumsi	5.201	13.682	10.126	30.012	861.304
Kerugian	(11.884)	(25.768)	(56.205)	(72.232)	(132.735)
Penurunan Nilai					
Kredit yang diberikan	2.528.021	4.704.260	5.715.407	6.163.205	7.102.917
Simpanan Nasabah					
Giro	201.076	104.946	149.239	272.649	553.510
Tabungan	109.617	325.985	625.358	681.326	718.208
Deposito Berjangka	2.40.4525	4.533.050	544.2078	5.742.617	6.584.185
Total	2.715.218	4.963.675	6.216.675	6.696.592	7.855.903
Simpanan Nasabah					

Sumber: PT. Bank Sahabat Sampoerna, 2018

Berdasarkan data dalam Tabel 1, jumlah kredit yang diberikan dengan jumlah total simpanan nasabah mengalami penurunan. Hal ini berarti menunjukkan kinerja karyawan tidak stabil dan adanya faktor lain yang menjadi penyebab kinerja karyawan di PT. Bank Sahabat Sampoerna mengalami penurunan dari tahun – tahun sebelumnya.

Salah satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan adalah kepuasan kerja, perusahaan harus menyadari bahwa manusia pada dasarnya memiliki berbagai macam kebutuhan yang semakin lama semakin bertambah,

perusahaan tentunya harus memperhatikan tingkat kepuasan karyawannya dengan memberikan kesejahteraan yang mencukupi.

Menurut Hasibuan (2014) kepuasan kerja “merupakan hal yang harus dimiliki oleh setiap karyawan, karena semakin puas seorang karyawan terhadap pekerjaannya maka semakin tinggi kinerja dan prestasi kerja yang dapat dicapai”. Tanpa merasa puas seorang karyawan terhadap pekerjaannya, maka sulit bagi perusahaan untuk mencapai hasil yang optimal. Oleh karena itu perusahaan harus memperhatikan kepuasan kerja



karyawannya, karena dengan karyawan merasa kurang puas terhadap pekerjaannya dapat mengakibatkan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang ditimbulkan dalam bekerja dapat diabaikan atau dilanggar. Sebaliknya jika karyawan merasa puas terhadap pekerjaannya, maka pelaksanaan tugas dan tanggung jawab karyawan terhadap perusahaan dapat terlaksana dengan baik, sehingga kinerja karyawan dapat meningkat.

Kepuasan kerja adalah suatu fenomena yang perlu dicermati oleh pimpinan perusahaan, karyawan yang puas dalam pekerjaannya akan memiliki kepuasan dan loyal pada perusahaan serta partisipasi kerja yang tinggi sehingga akan terus memperbaiki kinerja mereka. Hal ini didukung dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bayu (2013) yang meneliti tentang pengaruh kepuasan kerja pada PT. Vision bagian *packing*, dimana dari hasil penelitian ditemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Permasalahan inilah yang terjadi pada PT. Bank Sahabat Sampoerna, bahwa tingkat kepuasan kerja yang rendah, dimana masih ada karyawan yang mengeluhkan bahwa gaji yang di dapat dari perusahaan tidak sesuai dengan yang dilakukan karyawan untuk perusahaan. Disamping itu pemenuhan kebutuhan karyawan dirasa masih kurang. Oleh karena itu, masalah seperti kepuasan kerja merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh perusahaan.

Selain kepuasan kerja, loyalitas juga perlu menjadi perhatian bagi perusahaan karena dapat mempengaruhi peningkatan atau menurunnya kinerja dari karyawan. Poewadarminta (Sutanto, 2011) berpendapat bahwa loyalitas dapat diartikan “dengan kesetiaan, pengabdian, dan kepercayaan yang diberikan atau ditunjukkan kepada seseorang atau organisasi”.

Dengan demikian, loyalitas biasanya dilihat dari masa kerja yang lama pada perusahaan, maka bisa dibilang semakin lama masa kerja karyawan, semakin tinggi loyalitasnya pada perusahaan. Namun loyalitas tidak hanya dilihat dari masa kerja, tetapi dapat diukur melalui beberapa faktor seperti, kedisiplinan yang tinggi, bekerja dengan baik, bertanggung jawab pada pekerjaan dan keterlibatan karyawan dalam menyelesaikan permasalahan pada sebuah pekerjaan. Oleh karena itu, perusahaan juga harus mampu memperhatikan loyalitas karyawannya karena menjadi faktor penting terhadap peningkatan kinerja. Hal ini didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Indah (2014) yang meneliti tentang loyalitas karyawan pada perusahaan di Kudus, dimana dari hasil penelitian ditemukan bahwa loyalitas karyawan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Permasalahan yang terjadi pada PT. Bank Sahabat Sampoerna mengenai loyalitas karyawan, dimana kurangnya tanggung jawab karyawan pada pekerjaan, hal ini ditemui dengan adanya karyawan yang masih sering meninggalkan pekerjaan yang belum selesai. Selain itu ada juga beberapa karyawan yang mengundurkan diri dari perusahaan tanpa alasan yang jelas. Berkaitan dengan pentingnya kepuasan oleh PT. Bank Sahabat Sampoerna. Karena, dengan adanya kepuasan kerja dan loyalitas karyawan yang baik maka perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawan, sehingga membantu perusahaan dalam mencapai target dan tujuan.

LANDASAN TEORI

Kinerja Karyawan



Kinerja adalah “hasil dari suatu pekerjaan yang dilakukan selama satu periode tertentu yang dapat diukur melalui kualitas maupun kuantitas yang dihasilkan”. Kinerja bukan merupakan karakteristik individu, seperti bakat atau kemampuan, namun merupakan hasil dari perwujudan bakat atau kemampuan itu sendiri. Kinerja merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk karya nyata.

Menurut Sinambela (2016) mengemukakan bahwa kinerja karyawan didefinisikan “sebagai kemampuan karyawan dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu”, sedangkan menurut Priansa (2014) mengemukakan kinerja merupakan “tingkat keberhasilan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya”, kemudian menurut Mangkunegara (2013), pengertian kinerja adalah “hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”.

Dari uraian ketiga pakar dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu kemampuan kerja yang dilakukan oleh seorang karyawan, serta melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang di berikan perusahaan.

Kinerja karyawan pada dasarnya diukur sesuai dengan kepentingan organisasi, sehingga indikator dalam pengukurannya disesuaikan dengan kepentingan perusahaan itu sendiri. Priansa (2014) menyatakan bahwa indikator kinerja dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut : 1). “Kuantitas pekerjaan; Kuantitas pekerjaan berhubungan dengan volume pekerjaan dan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh karyawan dalam kurun waktu tertentu, atau hasil yang dicapai oleh karyawan dalam jumlah tertentu berdasarkan dengan standar yang telah ditentukan sebelumnya oleh perusahaan. 2). Kualitas pekerjaan; Kualitas pekerjaan

berhubungan dengan standar hasil yang berkaitan dengan mutu yang dihasilkan karyawan. Dalam hal ini merupakan kemampuan karyawan menyelesaikan pekerjaannya sesuai standar berupa ketelitian, kerapian, dan kelengkapan yang telah ditetapkan. 3). Ketepatan waktu; Karyawan dapat menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain. 4). Kemandirian; Kemandirian berkaitan dengan kemampuan karyawan untuk bekerja dan mengemban tanggung jawab secara mandiri dengan meminimalisir bantuan orang lain. 5). Inisiatif; Inisiatif dalam penyelesaian tugas yang artinya karyawan memutuskan atau melakukan sesuatu pekerjaan dengan benar tanpa harus diberi tahu. 6). Kerjasama; Berkaitan dengan kemampuan untuk bekerjasama dengan orang lain”.

Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja akan timbul jika kebutuhan yang diperlukan pekerja dapat terpenuhi oleh perusahaan. Menurut Sinambela (2016) kepuasan kerja adalah “seperangkat perasaan pegawai tentang menyenangkan atau tidaknya pekerjaan mereka”, sedangkan menurut Mangkunegara (2013) kepuasan kerja adalah “perasaan menyokong atau tidak menyokong yang dialami pegawai dalam bekerja”. Kemudian menurut Sriyono dan Lestari, Farida (2013) kepuasan kerja adalah “suatu sikap pegawai terhadap pekerjaannya yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal – hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis”.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah perasaan pegawai yang timbul dalam melaksanakan pekerjaannya sehari-hari apakah menyenangkan atau tidak menyenangkan pekerjaan tersebut.



Indikator kepuasan kerja menurut Hasibuan (2014), menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini di cerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja yang meliputi:

- 1). Menyenangi pekerjaannya; Orang yang menyadari betul kemana arah akan menjurus, mengapa menempuh jalan itu, dan bagaimana caranya harus menuju sasarannya. Orang menyenangi pekerjaannya karena bisa mengerjakannya dengan baik.
- 2). Mencintai pekerjaannya; Memberikan sesuatu yang terbaik mencurahkan segala bentuk perhatian dengan segenap hati yang dimiliki dengan segala daya upaya untuk satu tujuan hasil yang terbaik bagi pekerjaannya. Karyawan mau mengorbankan dirinya walaupun susah, walaupun sakit, dengan tidak mengenal waktu, dimanapun karyawan berada selalu memikirkan pekerjaannya.
- 3). Moral kerja; Kesepakatan batiniah yang muncul dari dalam diri seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu sesuai dengan baku mutu yang ditetapkan.
- 4). Kedisiplinan; Kondisi yang tercipta dan terbentuk melalui proses dari serangkaian perilaku yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan atau ketertiban.
- 5). Prestasi kerja; Hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas – tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan dan kesungguhan serta waktu”.

Loyalitas Kerja

Loyalitas berasal dari kata loyal yang berarti setia. Loyalitas kerja adalah kesetiaan karyawan pada perusahaan. Kesetiaan karyawan bukan hanya secara fisik, tetapi kesetiaan non fisik yang artinya pikiran dan perhatiannya terhadap perusahaan. Menurut Reichheld, dalam Sutanto (2011) “semakin tinggi loyalitas kerja dalam perusahaan, maka semakin

mudah dalam meningkatkan kinerja dan pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sebaliknya, apabila loyalitas kerjanya rendah, maka semakin sulit pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya oleh perusahaan”. Sehingga loyalitas kerja harus diperhatikan oleh perusahaan karena menjadi faktor yang penting di dalam perusahaan, Sedangkan menurut Meyer dan Herscovitch, dalam Istijanto (2011) “loyalitas merupakan kondisi psikologis yang mengikat karyawan dan perusahaannya”. Loyalitas dalam perusahaan sangat diperlukan karena sangat memengaruhi kesuksesan dari perusahaan. Selanjutnya menurut Sriyono dan Lestari, Farida (2013) loyalitas adalah “usaha karyawan dalam membela perusahaan, dengan ikut menunjukkan bahwa karyawan tersebut berperan aktif terhadap perusahaannya”.

Dari ke tiga pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa: Loyalitas adalah kesetiaan karyawan terhadap perusahaan, dan loyalitas menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan sukses atau tidak suatu perusahaan.

Loyalitas kerja karyawan tidak terbentuk secara begitu saja di dalam perusahaan, melainkan ada beberapa indikator yang membentuk loyalitas. Indikator loyalitas yang terdapat pada individu dikemukakan oleh Siswanto, dalam Trianasari (2011) antara lain : 1). “Taat pada peraturan; Karyawan mempunyai keinginan untuk melakukan setiap perintah dari perusahaan dan dapat mematuhi semua peraturan yang berlaku di perusahaan, baik secara tertulis maupun yang tidak tertulis. 2). Tanggung jawab pada perusahaan; Kesanggupan karyawan dalam melaksanakan tugas sebaik-baiknya dan kesadaran tanggung jawab terhadap resiko atas apa yang telah dilaksanakan. 3). Kemauan untuk kerja secara bersama; Karyawan dapat kerja secara bersama dengan orang-orang yang ada di dalam perusahaan, jika tanpa



adanya kerja sama maka sulit perusahaan mencapai tujuan dan target yang telah di buat oleh perusahaan. Sebaliknya, dengan bekerja secara bersama memungkinkan perusahaan dalam mencapai tujuan dan target yang telah ditetapkan. 4). Rasa memiliki terhadap perusahaan; Adanya rasa memiliki karyawan terhadap perusahaan yang membuat karyawan memiliki sikap untuk menjaga dan bertanggung jawab terhadap perusahaan, sehingga dapat menimbulkan loyalitas agar tercapainya tujuan perusahaan. 5). Hubungan antara pribadi; Karyawan yang memiliki loyalitas tinggi akan mempunyai sikap fleksibel ke arah hubungan pribadi. Hubungan antara pribadi ini meliputi, hubungan sosial antara para karyawan, serta adanya hubungan antara pimpinan dengan karyawan. 6). Kesukaan terhadap pekerjaan; Karyawan melakukan pekerjaannya dengan senang hati sebagai indikatornya bisa dilihat dari keunggulan karyawan dalam bekerja dan karyawan tidak banyak menuntut apa yang diterimanya di luar gaji pokok”.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Jakarta dengan objek penelitian adalah karyawan PT Bank Sahabat Sampoerna di KCP Kelapa Gading, yang beralamat di Blok CN 3 No. 5, Jalan Kelapa Gading Boulevard, Kelapa Gading Timur. “Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading yang berjumlah 48 (empat puluh delapan) orang. Berdasarkan pertimbangan yang logis jumlah dalam pengambilan sampelnya adalah sebanyak 48 orang karyawan. Adapun teknik sampling yang digunakan adalah sampel jenuh. Sugiyono

(2016) mendefinisikan sampling jenuh sebagai “teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel”.

Metode pengumpulan data tergantung pada teknik atau cara yang digunakan dalam mengumpulkan data, dimana teknik tersebut berfungsi untuk menjawab permasalahan-permasalahan ataupun mendapatkan hipotesis penelitian. Pengumpulan data di sini ditujukan untuk memperoleh skor yang berfungsi sebagai arah hubungan kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading.

Metode analisis data merupakan upaya atau cara untuk mengolah data menjadi informasi. Dalam menganalisis data dalam penelitian terdapat dua jenis metode pendekatan, yaitu pendekatan kualitatif yakni pengumpulan data berupa data deskriptif. Analisis kualitatif dalam penelitian ini dimulai dengan mengumpulkan data dan menyatakan variabel-variabel yang menggambarkan persepsi para karyawan terhadap fokus permasalahan PT. Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar hubungan kausalitas masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan dan pengaruh loyalitas terhadap kinerja karyawan.

Tabel 2: Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan



PT. Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading

Variabel	Parameter				
	R Square	Konstanta	Koef. B	Sig.	α
Kepuasan Kerja	0.788	7.633	0.867	0.000	0.05

Keterangan: Variabel Kinerja Karyawan

Sumber: data diolah 2020

Berdasarkan Tabel 2, hasil analisis diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut: $Y = 7,633 + 0,867X_1$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,788, artinya kontribusi kepuasan kerja kepada kinerja karyawan

sebesar 78,8%, sedangkan sisanya 21,2% disumbangkan oleh faktor lain. Koefisien regresi kepuasan kerja sebesar 0,867, hal ini menunjukkan bahwa jika ada kenaikan kepuasan kerja, maka akan menyebabkan kenaikan kinerja karyawan

Tabel 3: Pengaruh Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading

Variabel	Parameter				
	R Square	Konstanta	Koef. B	Sig.	α
Kepuasan Kerja	0.788	9.382	0.661	0.000	0.05

Keterangan: Variabel Kinerja Karyawan

Sumber: data diolah 2020

Berdasarkan Tabel 3, hasil analisis persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut: $Y = 9,382 + 0,661X_2$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,533, artinya kontribusi loyalitas kerja kepada kinerja karyawan sebesar 53,3%, sedangkan sisanya sebesar 46,7%

disumbangkan oleh faktor lain. Koefisien regresi loyalitas kerja sebesar 0,661, hal ini menunjukkan bahwa jika loyalitas kerja bertambah, maka akan menyebabkan kinerja karyawan bertambah.

Tabel 4: Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading

Variabel	Parameter				
	R Square	Konstanta	Koef. B	Sig.	α
Kepuasan Kerja	0.830	4.033	0.697	0.000	0.05
Loyalitas Kerja			0.243	0.001	

Pengujian Signifikansi

F hitung = 110.101

Keterangan: Variabel Kinerja Karyawan

Sumber: data diolah 2020

Berdasarkan Tabel 4, hasil analisis diperoleh nilai F-hitung sebesar 110,101, hal ini dapat diartikan bahwa secara bersama-sama kepuasan kerja dan loyalitas kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,830 yang artinya bahwa

kontribusi kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 83,0%, sedangkan sisanya 27,0% disumbangkan oleh faktor lain.

Persamaan linear berganda dapat dituliskan sebagai berikut: $Y = 4,033 + 0,697X_1 + 0,243X_2$, Koefisien kepuasan



kerja dan loyalitas kerja bertanda positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Koefisien kepuasan kerja sebesar 0,697, artinya jika ada kenaikan kepuasan kerja, maka akan meningkatkan kinerja karyawan atau sebaliknya dengan asumsi loyalitas kerja tetap. Koefisien loyalitas kerja sebesar 0,243, artinya jika ada kenaikan loyalitas maka akan meningkatkan kinerja karyawan atau sebaliknya dengan asumsi kepuasan kerja tetap.

Pembahasan

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading

Kepuasan kerja akan timbul jika kebutuhan yang diperlukan pekerja dapat terpenuhi oleh perusahaan. Pembentukan variabel kepuasan kerja dibentuk oleh menyenangkan pekerjaan, mencintai pekerjaan, moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Indikator yang memberikan kontribusi paling besar terhadap pembentukan variabel kepuasan kerja adalah indikator mencintai pekerjaan dimana karyawan PT Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading mencintai akan pekerjaannya dengan berusaha menjadi yang terbaik agar perusahaan mencapai tujuannya serta semua karyawan berusaha melakukan pekerjaan dengan memberikan prestasi dalam bekerja dan selalu taat pada peraturan yang berlaku di perusahaan.

Pembentukan kinerja karyawan dibentuk oleh indikator kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, kemandirian, inisiatif dan kerjasama. Indikator yang memberikan kontribusi paling besar terhadap pembentukan variabel kinerja karyawan adalah indikator mencintai pekerjaan dimana karyawan PT Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang telah ditentukan, selalu bekerja

dengan standar SOP yang telah ditetapkan, bekerja secara mandiri serta selalu berinisiatif terhadap pekerjaan yang harus dilakukan sehingga setiap permasalahan perusahaan dapat dipecahkan secara bersama-sama.

Berdasarkan hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kepuasan kerja mendukung peningkatan kinerja karyawan PT Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Saputra, Bagia dan Yulianthini (2016), Pradana dan Nugraheni (2015), dan Putri (2017) yang menyimpulkan bahwa kepuasan kerja memberikan dampak terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading

Kesetiaan karyawan bukan hanya secara fisik, tetapi kesetiaan non fisik yang artinya pikiran dan perhatiannya terhadap perusahaan. Semakin tinggi loyalitas kerja dalam perusahaan, maka semakin mudah dalam meningkatkan kinerja dan pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sebaliknya, apabila loyalitas kerjanya rendah, maka semakin sulit pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya oleh perusahaan”, sehingga loyalitas harus diperhatikan oleh perusahaan karena menjadi faktor yang penting di dalam perusahaan.

Loyalitas kerja mendukung peningkatan karyawan PT. Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading. Pembentukan variabel loyalitas dibentuk oleh indikator taat pada peraturan, tanggung jawab pada perusahaan, kemauan untuk kerja secara bersama, rasa memiliki terhadap perusahaan, hubungan antar pribadi, dan kesukaan terhadap pekerjaan. Indikator yang memberikan kontribusi paling besar terhadap pembentukan variabel loyalitas kerja adalah semua



karyawan PT Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading indikator tanggung jawab terhadap perusahaan yaitu semua karyawan PT Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading selalu siap bekerja lembur jika pekerjaan belum selesai dan selalu bekerja sama antar bagian demi kemajuan perusahaan secara professional serta selalu menjaga semua alat penunjang pekerjaan dengan baik.

Pembentukan kinerja karyawan dibentuk oleh indikator kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, kemandirian, inisiatif dan kerjasama. Indikator yang memberikan kontribusi paling besar terhadap pembentukan variabel kinerja karyawan adalah indikator mencintai pekerjaan dimana karyawan PT Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading selalu berusaha menyelesaikan pekerjaan sesuai waktu yang telah ditentukan, selalu bekerja dengan standar SOP yang telah ditetapkan, bekerja secara mandiri serta selalu berinisiatif terhadap pekerjaan yang harus dilakukan sehingga setiap permasalahan perusahaan dapat dipecahkan secara bersama-sama.

Berdasarkan hasil analisis regresi menunjukkan bahwa loyalitas kerja mendorong peningkatan kinerja karyawan PT Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Waqas *et al* (2014), Saputra, Bagia dan Yulianthini (2016), Pradana dan Nugraheni (2015), dan Putri (2017), hasil penelitian menunjukkan bahwa loyalitas kerja memberikan dampak terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading

Kepuasan kerja dan loyalitas kerja mendorong peningkatan kinerja karyawan PT Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading. Berdasarkan hasil analisis regresi

menunjukkan bahwa kepuasan kerja dan loyalitas kerja mendorong peningkatan kinerja karyawan PT Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Thonas *et al* (2015), Zakaria *et al* (2019), Rajpu *et al* (2016), Waqas *et al* (2014), Saputra, Bagia dan Yulianthini (2016), Pradana dan Nugraheni (2015), dan Putri (2017), hasil penelitian menunjukkan bahwa secara bersama sama kepuasan kerja dan loyalitas kerja memberikan peningkatan terhadap kinerja karyawan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kepuasan kerja menyokong peningkatan kinerja karyawan PT Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading, dimana karyawan berusaha melakukan pekerjaan dengan memberikan prestasi dalam bekerja dan selalu taat pada peraturan yang berlaku di perusahaan.
2. Loyalitas kerja mendorong peningkatan kinerja karyawan PT Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading, selalu siap bekerja lembur jika pekerjaan belum selesai dan selalu bekerja sama antar bagian demi kemajuan perusahaan secara professional serta selalu menjaga semua alat penunjang pekerjaan dengan baik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kepuasan kerja dan loyalitas kerja terhadap kinerja karyawan, dapat disampaikan beberapa saran, yaitu sebagai berikut: 1). Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, terutama berkaitan dengan kepuasan kerja, loyalitas kerja dan kinerja



karyawan dan bagi peneliti selanjutnya mengenai manajemen sumber daya manusia, terutama berkaitan dengan kepuasan kerja, loyalitas kerja dan kinerja karyawan dengan menambahkan variabel motivasi kerja dan lingkungan kerja. 2). Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk memaksimalkan kepuasan kerja dan loyalitas karyawan sehingga menghasilkan kinerja terbaik pada PT. Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading dengan memperhatikan sebagai berikut:

a). Untuk perbaikan berkelanjutan, hendaknya PT. Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading harus memperhatikan indikator menyenangkan pekerjaan yang memberikan nilai terendah terhadap pembentukan variabel kepuasan kerja yaitu dengan cara memberikan suasana kerja dan lingkungan kerja PT. Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading yang rileks dengan fasilitas yang lengkap serta pekerjaan harian tidak dijadikan beban dengan melakukan setiap bulan melakukan kegiatan refreking, *outbond* atau *outing* bersama keluarga agar beban kerja karyawan PT. Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading berkurang.

b). Untuk perbaikan berkelanjutan, hendaknya PT. Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading harus memperhatikan indikator taat pada peraturan yang memberikan nilai terendah terhadap pembentukan variabel loyalitas kerja yaitu dengan melakukan *reward* bagi karyawan yang selalu taat pada peraturan misalkan karyawan teladan dan *punishment* bagi karyawan yang melanggar peraturan perusahaan baik dengan surat teguran sampai pemecatan.

c). Untuk perbaikan berkelanjutan, hendaknya PT. Bank Sahabat Sampoerna KCP Kelapa Gading harus memperhatikan indikator kemandirian yang memberikan nilai terendah terhadap pembentukan variabel kinerja karyawan yaitu dengan memberikan tugas yang

proposional terhadap karyawan dengan *sistem the right man on the right place and the right job*.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen and Meyer. 2013. *The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to Organization*. PT Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Anwar Prabu Mangkunegara. 2015. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan kedua belas. Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Athar Waqas, Umair Bashir, Muhammad Fahad Sattar, Hafiz Muhammad Abdullah, Imtiaz Hussain, Waqas Anjum, Muhammad Aftab Ali, Rizwan Arshad. Factors Influencing Job Satisfaction and Its Impact on Job Loyalty, 2014. *International Journal of Learning & Development*, ISSN 2164-4063, 2014, Vol. 4, No. 2.
- Bejo Siswanto. 2011. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate : Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang : Badan penerbit Universitas Diponegoro.
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta :Graha Ilmu
- Hasibuan, Malayu. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Husein, Umar. 2000. *Riset Pemasaran Dan Penilaian Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Marwansyah. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia*.



- Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat.
- Nur Wahdania Putri, 2017. *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Malindo Intitama Raya*.
- Poewadarminta W.J.S. 2007. *Kamus Besar Umum Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Priansa, Donni Juni. 2014. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Reichheld, F. F. and Sasser, W. E. .1990. "Zero defection" quality comes to services. *Harvard Business Review*.
- Rizky Pradana, Rini Nugraheni, 2015, Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja, Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Bank Indonesia Kota Semarang), *Journal of Diponegoro*. Volume 4, Nomor 4, Tahun 2015, Halaman 2.
- Robbins, P. Stephen. 2006. *Perilaku Organisasi*. Edisi Sepuluh. Diterjemahkan oleh: Drs. Benyamin Molan. Erlangga, Jakarta.
- Saputra, Bagia dan Yulianthini. 2016. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Loyalitas Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sun Star Motor Cabang Negara*. Universitas Pendidikan Ganesha.
- Sasongko, Adhitya Yudhi, 2018, Efek Mediasi Dari Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Kerja (Studi Kasus Perusahaan Pengembang di Indonesia-Malaysia)..
- Shweta Rajput, Mayank Singhal, Shivkant Tiwari, 2016. Job Satisfaction and Employee Loyalty: A study of Academicians. *Asian Journal Management*; 7(2): April-June, 2016.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sriyono. & Farida Lestari. 2013. *Pengaruh Teamwork, Kepuasan Kerja, dan Loyalitas Terhadap Produktifitas pada Perusahaan Jasa*. Sekolah Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bnadung : Alfabeta, CV.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Thanos, C. A., Pangemana, S. S., & Rumokoy, F. S. 2015. The Effect of Job Satisfaction and Employee Motivation on Employee Loyalty (Case Study of PT Kimia Farma Apotek in Sam Ratulangi, Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. Volume 15 No. 04 Tahun 2015, 313-320.
- Wiyono, Gendro. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis Dengan Alat Analisis SPSS 17.0 dan Smart PLS 2.0*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

