

**PENGARUH KEDISIPLINAN KERJA, KETANGGAPAN KERJA DAN KEPUASAN
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. BANK CENTRAL ASIA, TBK.
KANTOR CABANG PEMBANTU DHARMAHUSADA SURABAYA**

CITHA DANANDARI RITTER

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya

Email: citharitter15@gmail.com

Abstrak

Kedisiplinan kerja, ketanggapan kerja dan kepuasan kerja secara langsung berkaitan dengan kinerja karyawan, karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya yang diperoleh akan menjadi kepuasan tersendiri untuk meningkatkan kinerjanya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji menganalisis faktor dominan yang mempengaruhi kinerja karyawan (1) pengaruh kedisiplinan kerja terhadap kinerja karyawan; (2) pengaruh ketanggapan kerja terhadap kinerja karyawan; (3) pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah karyawan Bank BCA KCP Dharmahusada Surabaya dengan populasi berjumlah 30 karyawan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS Statistic versi 26. Hasil penelitian ini adalah (1) kedisiplinan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan; (2) ketanggapan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan; (3) kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hasil uji t hitung $2,364 > t$ tabel $2,056$ H1 diterima berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil uji t yang nilai t hitung $2.147 > t$ tabel $2,056$ H2 diterima berarti pengaruh yang signifikan. Hal ini uji t nilai t hitung $4,052 > t$ tabel $2,056$ H3 diterima yang pengaruh signifikan kepuasan kerja dengan kinerja karyawan

Kata kunci: Kedisiplinan kerja, Ketanggapan kerja, Kepuasan kerja, Kinerja karyawan

Abstract

Work discipline, work responsiveness and job satisfaction are directly related to employee performance, employees who are satisfied with the work they get will become satisfaction in themselves to improve their performance. The purpose of this study was to examine the analysis of the dominant factors that affect employee performance (1) the effect of work discipline on employee performance; (2) the effect of work responsiveness on employee performance; (3) the effect of job satisfaction on employee performance. This study uses quantitative methods. The subjects of this study were employees of Bank BCA KCP Dharmahusada Surabaya with a population of 30 employees. The analytical technique used in this study is SPSS Statistics version 26. The results of this study are (1) work discipline has an effect on employee performance; (2) work responsiveness affects employee performance; (3) job satisfaction has an effect on employee performance. The results of the t-test $2.364 >$

t-table 2.056 H1 is accepted to have a significant effect on employee performance. The results of the t-test where the t-count value is 2.147 > t-table 2.056 H2 is accepted, which means that it has a significant effect. This is the t test value t arithmetic 4.052 > t table 2.056 H3 is accepted which has a significant effect on job satisfaction with employee performance.

Keywords: *work discipline, work responsiveness, job satisfaction, employee performance*

Pendahuluan

Kinerja perusahaan dalam menggunakan sumber dayanya sebagai tolak ukur tingkat keberhasilan perusahaan. Secara efektif, perusahaan yang sukses berurusan dengan SDM, mengartikan tujuan yang perlu diraih baik untuk organisasi ataupun individu (Armstrong, 2004).

Disiplin kerja sebagai faktor penting yang menentukan tingkah laku serta cara kerja anggota sebuah organisasi. Penyajian aturan tersebut berupa satu perangkat norma dan nilai yang disetujui oleh anggota organisasi dan menentukan sikap anggota organisasi untuk menjalankan aktivitas organisasi. Di era globalisasi sekarang ini, hal demikian menyebabkan ketatnya persaingan antara organisasi dan perusahaan untuk merebut pangsa pasar dalam meraih tujuannya.

Responsiveness Ukuran ini memberi daya dalam merespon harapan, dan keinginan. Husain Umar (2005) dalam Zeithan et al. Sejumlah poin kunci tersebut bisa dirangkum secara singkat diantaranya: Responsiveness ialah kemauan pegawai agar mudah diraih serta siap membantu konsumen yang memerlukan. Berjalannya kemajuan teknologi yang kian maju dan canggih di era modernisasi sekarang ini, industri pun maju. Yang mana, mutu SDM sebagai syarat utama pada sebuah industri ataupun organisasi, baik organisasi swasta ataupun pemerintah. Sehingga, tiap organisasi berupaya dalam memaksimalkan kualitas sumber daya manusianya. Bank Central Asia termasuk bank yang ada di Indonesia yang paling besar di Indonesia. Bank BCA dibangun pada 21 Februari 1957 sebagai bagian penting dari grup Salim serta sebagai BCA NV. BCA termasuk bank yang bebas dari krisis mata uang tahun 1997. Krisis tersebut memberi dampak parah di setiap sistem perbankan di Indonesia. Bahkan, kondisi ini memberi pengaruh pada perputaran modal BCA bahkan memberi

ancaman stabilitas perusahaan. Sejumlah pelanggan bahkan panik dan akhirnya mengambil kembali uangnya. Sehingga, Bank BCA terpaksa meminta bantuan dari pemerintah Indonesia. Akhirnya, BCA mengakuisisi BPPN (pada tahun 1998. BSQ disebut mutu dari pelayanan. Mutu dilandaskan pada tingkat kepuasan konsumen serta ditetapkan. Sesuai dengan hasil survei kinerja BSQ pegawai Bank Central Asia Dharmahasada cabang Surabaya.

Tinjauan Pustaka

Kedisiplinan Kerja

Disiplin kerja sebagai faktor terpenting untuk menentukan sikap dan kerja anggota sebuah perusahaan. Peraturan tersebut diberikan berupa satu perangkat norma dan nilai yang disetujui oleh para anggotanya. Norma dan nilai tersebut mengatur tingkah laku para anggota organisasi ketika melaksanakan aktivitas organisasi. Saat ini di era globalisasi mengakibatkan ketatnya persaingan antara organisasi dan perusahaan untuk meraih pangsa pasar agar memperoleh tujuannya.

SDM sudah memberi kontribusi pada pengertian organisasi masa mendatang mempergunakan orientasi fungsional, tidak lagi mengendalikan panduan, kontrol dan arah, namun dikembangkan, manajemen proaktif, fleksibilitas dan kreativitas. Turunnya produktivitas mempunyai sejumlah ciri, yakni: pertama, minimnya produktivitas pegawai. Kedua, tingginya tingkat absensi. Ketiga, tingginya tingkat migrasi ekonomi. Keempat, kerusakan tinggi. Kelima, adanya kecemasan. Syarat keenam sering terjadi. Taliba (2015) memaparkan bahwa tiap perusahaan perlu mempertimbangkan kepuasan pegawai secara serius.

Ketanggapan Kerja

Jasfar (2009:51) memaparkan bahwa daya tanggap yaitu keinginan ataupun kemauan pegawai dalam membantu pelanggan serta melayani apa yang dibutuhkan. Membiarkan pelanggan menunggu, bahkan bila tidak terdapat alasan yang jelas, akan memberikan kesan negatif yang sepatutnya tidak terjadi. Bila kesalahan tersebut tidak bisa dituntaskan secara cepat, itu akan menjadi pengalaman yang tak menyenangkan dan terlupakan.

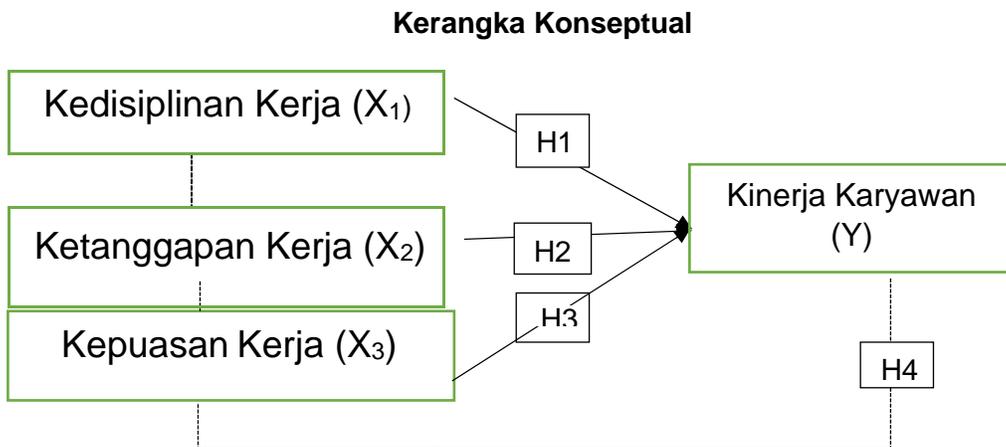
Kepuasan Kerja

Keith Davis (dalam Mangkunegara, 2005) mendefinisikan kepuasan kerja merupakan perasaan memberi dukungan ataupun tidak yang diterima pegawai ketika bekerja. Pemaparan lainnya oleh Wexley dan Yuki (Mangkunegara, 2005) bahwa kepuasan kerja merupakan pandangan pegawai mengenai dirinya maupun pekerjaannya. Sikap umum yang sebagai hasil dari sejumlah sikap khusus pada faktor penyesuaian, pekerjaan, serta jalinan sosial pribadi disebut Kepuasan kerja (Mangkunegara, 2005). Di samping itu, Hawell dan Dipboye (Munandar, 2004) memaparkan bahwa kepuasan kerja menjadi hasil menyeluruh dari suka atautkah tidak suka pegawai di setiap aspek pekerjaan mereka. Bisa dikatakan, kepuasankerja menunjukkan perilaku angkatan kerja atas pekerjaannya.

Kinerja Karyawan

Lijan Poltak Sinambela dan lainnya menganjurkan untuk mengartikan kinerja pegawai sebagai kompetensi pegawai dalam menjalankan keterampilan. Sementara Rivai Bisri mengatakan prestasi seperti ini ialah tingkat maupun hasil yang diraih oleh individu ataupun seriap individu dalam jangka waktu tertentu saat menjalankan tugas yang menyangkut kemampuan yang tidak sama, seperti tujuan kerja maupun standar kerja. Telah ditetapkan juga disetujui bersama sebelumnya.

Kerangka Penelitian



Hipotesis

Berdasarkan landasan teori yang telah dijelaskan dan hasil penelitian terdahulu, maka hipotesis yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- H₁ : Terdapat pengaruh kedisiplinan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk
- H₂ : Terdapat pengaruh ketanggapan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk
- H₃ : Terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk
- H₄ : Terdapat pengaruh kedisiplinan kerja, ketanggapan kerja, kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk

Metode Penelitian

Variabel Penelitian

Variabel yang diamati dalam penelitian ini adalah :

1. Kedisiplinan kerja (X1)
2. Ketanggapan kerja (X2)
3. Kepuasan Kerja (X3)
4. Kinerja Karyawan (Y)

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif yang dipakai untuk meneliti hubungan atau pengaruh antar variabel bebas yaitu kedisiplinan kerja, ketanggapan kerja, kepuasan kerja terhadap variabel terikat yaitu kinerja karyawan.

Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini adalah pada perusahaan PT. Bank Central Asia, Tbk cabang Dharmahusada Surabaya yang berlokasi di jalan Dharmahusada no 203 Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur. Waktu yang digunakan dalam proses penelitian ini selama 4 bulan.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bank Central Asia, Tbk cabang Dharmahusada Surabaya yang berjumlah 30 karyawan.

Sampel

Metode pengambilan sampel menggunakan metode random sampling atau pengambilan dilakukan secara acak sehingga memberi kemudahan bagi peneliti dari segi waktu, tenaga dan dana. Karyawan yang ada di PT. Bank Central Asia, Tbk cabang Dharmahusada, seluruhnya akan dijadikan sampel dikarenakan jumlah karyawan yang ada tidak terlalu banyak. Sesuai dengan jumlah populasi yang ada, sampel yang digunakan pun demikian yaitu jumlah sebanyak 30 orang.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Perpustakaan

Untuk melengkapi data penulis melakukan penelitian diperpustakaan yaitu melalui buku buku yang membahas tentang yang diteliti.

2. Penelitian Lapangan

a. Observasi : Melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti agar memperoleh data secara detail serta benar

b. Kuesioner : Digunakan untuk mendapatkan data yang relevan sesuai tujuan penelitian, melalui daftar pertanyaan yang telah disiapkan

c. Wawancara : Peneliti melakukan wawancara langsung kepada sejumlah karyawan dalam perusahaan sehingga data lebih lengkap dan jelas

Definisi Operasional

Tabel 1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel yang diukur	Indikator	Pengukuran	Sumber Data
- Kedisiplinan	-Keteraturan dan ketepatan waktu kerja -Kepatuhan terhadap peraturan -Menghasilkan jumlah dan kualitas kerja yang memuaskan -Menyelesaikan pekerjaan dengan sungguh sungguh	Skala Likert	Responden
- Ketanggapan	-Karyawan selalu memberikan solusi -Selalu siap membantu -Membantu rekan kerja	Skala Likert	Responden
- Kepuasan	-Kenyaman kondisi kerja	Skala Likert	Responden

	-Aturan pembagian gaji jelas -Kesempatan promosi yang besar		
- Kinerja	-Mempunyai tanggung jawab -Menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tidak menunda waktu -Mempunyai rasa ingin tahu	Skala Likert	Responden

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Korelasi					Koefisien	
	Indikator	rhitung	rtabel	Sig	Status	Alpha Cronbach	Status
Kedisiplinan Kerja (X1)	X1.1	0.476	0.361	0.008	Valid	.658	Reliabel
	X1.2	0.502	0.361	0.005	Valid		
	X1.3	0.584	0.361	0.001	Valid		
	X1.4	0.760	0.361	0.000	Valid		
	X1.5	0.665	0.361	0.000	Valid		
	X1.6	0.652	0.361	0.000	Valid		
Ketanggapan Kerja (X2)	X2.1	0.892	0.361	0.000	Valid	.883	Reliabel
	X2.2	0.909	0.361	0.000	Valid		
	X2.3	0.537	0.361	0.002	Valid		
	X2.4	0.892	0.361	0.000	Valid		
	X2.5	0.909	0.361	0.000	Valid		
Kepuasan Kerja (X3)	X3.1	0.772	0.361	0.000	Valid	.798	Reliabel
	X3.2	0.653	0.361	0.000	Valid		
	X3.3	0.484	0.361	0.007	Valid		

	X3.4	0.471	0.361	0.009	Valid		
	X3.5	0.410	0.361	0.024	Valid		
	X3.6	0.726	0.361	0.000	Valid		
	X3.7	0.504	0.361	0.004	Valid		
	X3.8	0.379	0.361	0.030	Valid		
	X3.9	0.511	0.361	0.004	Valid		
	X3.10	0.598	0.361	0.000	Valid		
	X3.11	0.689	0.361	0.000	Valid		
	X3.12	0.611	0.361	0.000	Valid		
Kinerja Karyawan(Y)	Y1	0.482	0.361	0.007	Valid	.620	Reliabel
	Y2	0.529	0.361	0.003	Valid		
	Y3	0.574	0.361	0.001	Valid		
	Y4	0.454	0.361	0.012	Valid		
	Y5	0.710	0.361	0.000	Valid		
	Y6	0.613	0.361	0.000	Valid		
	Y7	0.543	0.361	0.002	Valid		

Pembahasan uji validitas dan reliabilitas

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui r hitung dari semua variabel dalam semua item pertanyaan adalah valid karna r hitung > dari rtabel. Pembuktian ini menunjukkan bahwa semua pertanyaan layak digunakan sebagai indikator dari variabel. Dengan demikian dapat dikatakan semua item pertanyaan valid dan dapat dilakukan langkah selanjutnya.

Pengukuran data yang digunakan adalah dengan menggunakan alpha cronbach yaitu apabila alpha cronbach lebih besar dari 0.6 atau 60% maka item pertanyaan tersebut reliabel. Berdasarkan tabel 2 diketahui semua variabel memiliki nilai diatas 0.60 sehingga dapat dijelaskan bahwa variabel variabel penelitian yang berupa variabel kedisiplinan kerja, ketanggapan kerja, kepuasan kerja adalah reliabel atau memiliki reliabilitas yang tinggi, sehingga mempunyai ketepatan yang tinggi untuk dijadikan variabel pada suatu penelitian.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

N		30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.27719064
Most Extreme Differences	Absolute	.119
	Positive	.068
	Negative	-.119
Test Statistic		.119
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Uji normalitas data yang dilakukan dengan menggunakan kolmogorv smirnov test ini menunjukkan hasil nilai signifikansinya 0.200 yang artinya berdistribusi normal. berdistribusi normal jika nilai signifikansinya lebih besar dari 5% atau 0.05 sebaliknya jika nilai signifikansinya dibawah 5% atau 0.05 maka data tersebut tidak normal.

Pembahasan

Pengaruh Kedisiplinan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Berdasar hasil uji hipotesis pertama, diketahui bahwa disiplin kerja mempengaruhi kinerja karyawan. Hal demikian mempergunakan uji t yang didapat dari hasil skor t hitung $2,364 > t$ tabel $2,056$ membuktikan bahwa menerima H_1 berarti disiplin kerja memberi pengaruh bermakna pada kinerja pegawai PT. Bank Central Asia, Tbk. Berdasar hasil tersebut bisa dibuat kesimpulan bahwa disiplin kerja yang lebih baik akan digunakan pada pegawai PT. Bank Central Asia, Tbk mempunyai kinerja lebih baik. Namun, disiplin kerja karyawan yang kian buruk, kinerja karyawan pun kian buruk.

Hasil ini selaras dengan penelitian Deny Candra, Victor P. K Lengkong, dan

Sjendry Loindong (2019), yakni disiplin kerja memberi pengaruh kinerja pegawai, serta disiplin kerja yang baik ialah mempunyai pandangan jauh ke depan, semangat, serta kinerja pegawai terus meningkat, memandang perubahan sebagai suatu tantangan.

Pengaruh Ketanggapan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Berdasar hasil uji hipotesis kedua didapat hasil bahwa respon kerja mempengaruhi kinerja karyawan, hal demikian dibuktikan dengan menggunakan uji t yang didapat dari hasil skor t hitung $2.147 > t$ tabel $2,056$. Sehingga, menerima H_2 bahwa ada pengaruh yang bermakna, pengaruh positif ini memperlihatkan bahwa responden memahami yang lebih baik mengenai daya tanggap PT. Bank Central Asia, Tbk sukses memaksimalkan kinerja pegawai yang baik. Sehingga, bila pegawai bisa memaksimalkan daya tanggapnya terhadap antr pegawai ataupun dalam melayani nasabah, hal tersebut pun akan mempengaruhi meningkatkan kepuasan karyawan dan nasabah, yang berakhir pada kinerja pegawai yang positif.

Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Berlandaskan hasil uji hipotesis ketiga dipahami bahwa kepuasan kerja memberi pengaruh pada kinerja pegawai, hal tersebut dibuktikan dengan menggunakan uji t yang didapat dari hasil skor t hitung $4,052 > t$ tabel $2,056$. Maka, menerima H_3 berarti ada pengaruh yang bermakna antara kinerja pegawai dengan kepuasan kerja PT. Bank Central Asia, Tbk pun menerangkan keputusan yang bisa memaksimalkan mutu kerja karyawan. Kinerja pegawai akan naik dengan bertambahnya kepuasan kerja PT. Bank Zentralasien, Tbk dan hasil penelitian ini selaras dengan penelitian Teruna (2012), serta metode pengumpulan data yang

dipergunakan ialah survei angket. Hasil uji membuktikan bahwa kepuasan kerja memberi pengaruh positif pada kinerja pegawai.

Penutup

Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini sesuai dengan hasil analisis yang sudah dilakukan yaitu :

1. Kedisiplinan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
2. Ketanggapan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
3. Kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.
4. Kedisiplinan kerja, ketanggapan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan

Saran

Peneliti memberi saran agar dijadikan pertimbangan pada penelitian berikutnya yakni :

1. Harapannya, penelitian berikutnya bisa menambahkan sampel yang untuk memperoleh hasil yang optimal.
2. Mempergunakan sampel perusahaan disektor bukan hanya manufaktur ataupun menambah setiap perusahaan yang terdapat di Indonesia supaya hasilnya bisa menunjukkan pengaruh dari setiap variabel

DAFTAR PUSTAKA

- Purwanto, Agus Budi dan Susanti, Wahyuningsih, 2013, *Pengaruh Kedisiplinan Dan Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening*, Vol. 8, Semarang.
- Andreas, Agathon, G; Budi, Rahayu dan Dwi, Juwarni, 2018, *Pengaruh Kedisiplinan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Perkreditan Rakyat Sarana Artha Kertosono*, Vol. 1, Kediri.

- Andjarwati Tri., Beni, A. S., Kunto, E. S., Endah B., Enni, S., Abdul, K. A. dan Agnes, F. W., 2019, *The Effect Of Osha, Work Environment And Work Discipline On Employee Satisfaction And Employee Performance*, Vol. 7.
- D. C. Purba., V.P.K. Lengkong., S. Loindong, 2019, *Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Umum Percetakan Negara Republik Indonesia Cabang Manado*. Vol. 7. Manado
- Alimudin, Arasy. dan I, P, Artaya., 2019, *Persepsi Nasabah Tentang Ketanggapan, Keramahan, Kehandalan, Komunikasi dan Mengerti Nasabah Terhadap Pelayanan Bagian Prioritas PT. Bank Central Asia Surabaya*, Vol. 1,
- Antonio Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah Dari Teori Kepraktek*, Jakarta: Gema Insani, 2001.
- , *Bank Syariah Bagi Banker dan Praktisi Keuangan*, Jakarta Tazkia Institute, 2001.
- Assegaff Mohammad, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT.Garuda Di Kota Semarang)*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 10. No. 2. Juli. Unisulla Semarang. 2009.
- Kristin, Ari Prasetyoningrum. *Analisis Dimensi-Dimensi Serqual Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Kantor Cabang Bank Syariah Kota Semarang)*. Jurnal Economica. Vol 1, Edisi 1. Mei 2010.
- Lupiyoadi, Rahmat dan Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2008.
- Maria Ayu Christina, *Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Layanan Simpanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bri Kantor Cabang Patimura Semarang*, Universitas Negeri Semarang Fakultas Ilmu Sosial, 2006.