

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting bagi perusahaan maupun organisasi. Jika tidak ada sumber daya manusia maka perusahaan tersebut tidak dapat mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia dalam perusahaan adalah manusia organisasional yang memiliki motivasi tinggi untuk memenuhi suatu kebutuhan individunya dengan berupaya lebih tinggi dalam mewujudkan pencapaian tujuan suatu organisasi.

Sumber daya manusia dalam suatu organisasi perusahaan disebut sebagai karyawan atau pegawai. Karyawan memiliki peranan yang strategis di dalam organisasi, karena karyawan adalah penggerak utama dalam suatu proses kegiatan serta menentukan kelancaran aktivitas di dalam organisasi. Kebutuhan akan karyawan yang memiliki kategori warga organisasi yang baik (*good citizen*) merupakan perhatian utama organisasi. Dengan demikian, organisasi harus mampu memahami antecedent yang dapat menimbulkan perilaku kewargaan di dalam organisasi. Hal tersebut disebabkan, setiap organisasi membutuhkan karyawan yang bersedia terlibat secara penuh dalam upaya mencapai tujuan dan kelangsungan organisasi. Bagi perusahaan, peranan sumber daya manusia oleh setiap usaha merupakan faktor yang penting. Oleh karena itu, faktor tenaga kerja harus diolah sedemikian rupa sehingga terjadi keseimbangan bagi seluruh karyawan perusahaan. Dalam hal ini, karyawan tidak hanya berperan sebagai

tenaga kerja di perusahaan tetapi juga bertanggung jawab atas tugas yang harus diselesaikannya.

**Tabel 1.1 Jumlah Karyawan Tahun 2011- 2015 Karyawan PD. BPR  
Rokan Hulu.**

<b>No</b>	<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>
1.	2011	24 orang
2.	2012	39 orang
3.	2013	38 orang
4.	2014	36 orang
5.	2015	36 orang

*Suber Olahan data BPR Rokan Hulu 2016*

Dari tabel 1.1 di atas dapat kita tarik kesimpulan bahwa karyawan BPR yang terendah pada tahun 2011, sedangkan tahun yang tertinggi terdapat pada tahun 2012, sehingga semakin banyak karyawan maka semakin cepat dan bisa mengejar target yang kita butuhkan.

Bentuk tanggung jawab tersebut dapat terbentuk dari diri karyawan maupun lingkungan kerja dalam menciptakan komitmen karyawan kepada perusahaan. Jika karyawan memiliki tanggung jawab yang besar terhadap pekerjaannya, kecilnya peluang untuk mendapatkan pekerjaan yang lain, adanya pengalaman yang baik dalam bekerja dan adanya usaha yang sungguh-sungguh dari organisasi untuk membantu karyawan baru dalam belajar tentang organisasi dan pekerjaannya, maka akan tercipta komitmen pada organisasi. Keberhasilan dan kinerja seseorang dalam suatu bidang pekerjaan banyak ditentukan oleh tingkat kompetensi, profesionalisme, dan juga komitmen terhadap bidang yang

ditekuninya. Komitmen organisasi merupakan faktor kunci yang menjelaskan tentang ilmu perilaku dan pengelolaan suatu organisasi berkaitan dengan hubungan antara individu dengan organisasi. Oleh karena itu komitmen organisasional akan menimbulkan rasa ikut memiliki bagi karyawan terhadap organisasi. Perusahaan pun dalam mencapai suatu tujuan didukung oleh profesionalitas dan komitmen karyawan.

Kepuasan karyawan yang dapat menimbulkan komitmen terhadap organisasi dapat ditunjukkan dengan adanya:

1. Imbalan atau gaji yang memuaskan bagi karyawan;
2. Adanya kesempatan untuk promosi bagi karyawan membuat karyawan merasa lebih dihargai dan diperhatikan sehingga karyawan merasa lebih nyaman berada dalam organisasi;
3. Dukungan dan perhatian dari atasan kepada karyawannya membuat karyawan merasa lebih bersemangat dalam bekerja dan merasa nyaman untuk meneruskan keanggotaannya dalam organisasi;
4. Rekan kerja yang saling mendukung akan membuat suasana kerja menjadi lebih kondusif sehingga menimbulkan komitmen organisasi dalam diri karyawannya.

Salah satu sasaran pentingnya dalam pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan adalah terciptanya kepuasan kerja karyawan yang selanjutnya akan menimbulkan komitmen karyawan terhadap organisasi. Dengan kepuasan kerja, pencapaian tujuan perusahaan akan lebih baik dan akurat. Kepuasan kerja yang dirasakan karyawan pada umumnya tercermin dalam sikap

positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi ataupun ditugaskan kepadanya di lingkungan kerjanya. Pentingnya kinerja yang berkualitas pada karyawan adalah pada keberhasilan dan pengembangan yang berkelanjutan, sehingga perusahaan memiliki sistem pengendalian manajemen yang optimal. Sistem pengendalian manajemen adalah salah satu alat organisasi yang penting untuk menunjang kinerja optimal dari suatu perusahaan (Porporato,2006). Adanya hubungan pemimpin, bawahan dan struktur tugas yang berkaitan dengan adanya pendelegasian wewenang pada perusahaan. Pada perusahaan terlihat bahwa pada pemberian reward salah satu acuannya adalah prestasi kerja yang dilakukan oleh karyawan. Kemudian pada pemberian hukuman (punishment) melihat tingkat kesalahan dan pemberian hukuman bertingkat sesuai tingkat kesalahan. Pelaksanaan promosi ditentukan oleh pemimpin perusahaan. Pada promosi tentu menjadi keinginan setiap pegawai untuk naik tingkat/jabatan. Namun karena jumlah posisi lebih sedikit dari jumlah pegawai maka tentu ada persaingan di dalamnya. Kesesuaian dan ketepatan di dalam pendelegasian wewenang sangat penting bagi pegawai di dalamnya agar dapat menunjukkan tingkat keadilan bagi perusahaan di dalamnya.

Kepuasan karyawan terhadap perusahaan sangat mempengaruhi kinerja karyawan dalam mencapai tujuan suatu perusahaan. Kepuasan karyawan tidak hanya dilihat dari seberapa besar kompensasi yang diberikan oleh perusahaan. Kepuasan karyawan juga dapat dilihat dari keadilan yang diberikan perusahaan melalui prosedur yang sudah ditetapkan perusahaan. Karyawan akan merasakan puas karena merasa diperlakukan baik oleh atasan. Keadilan dikatakan ada, jika

karyawan menganggap bahwa rasio masukan mereka terhadap hasil (imbalan) sepadan dengan rasio dari karyawan lain. Ketidakadilan dikatakan ada jika rasio tidak ekuivalen, dimana rasio antara masukan individu dengan hasil bisa lebih besar atau lebih kecil di banding dengan lainnya. Keadilan bukan berarti bahwa segala sesuatu mesti dibagi sama rata. Namun, keadilan harus dihubungkan antara pengorbanan (input) dengan penghasilan (output). Semakin tinggi pengorbanan, semakin tinggi penghasilan yang diharapkan. Oleh sebab itu, yang harus dinilai pertama adalah pengorbanan yang diperlukan oleh suatu jabatan ditunjukkan dari persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh orang yang memangku jabatan tersebut. Semakin tinggi yang diperlukan,

Bank Perkreditan Rakyat sebagai salah satu bentuk lembaga/perbankan di Indonesia yang tidak luput dari masalah-masalah yang ditimbulkan dari adanya krisisekonomi. BPR dituntut untuk tetap bertahan hidup dan berkembang didalam mencapai mampu memenuhi semua kewajibannya dengan baik dengan cara-cara yang sesuai dengan peraturan perbankan yang berlaku.

Sedangkan menurut Taswan(2010 :509) bank merupakan hasil penilaian kualitatif berbagai aspek yang berpengaruh terhadap kondisi atau kinerja suatu bank melalui penilaian faktor permodalan, kualitas aset, manajemen, rentabilitas, dan likuiditas.

Menurut Survei yang dilakukan oleh peneliti di lapangan dimana terdapat permasalahan yaitu kurang puasnya karyawan terhadap degradasi yang ada di Bank BPR Rokan Hulu saat ini. Dengan kejadian tersebut peneliti tertarik mengambil

judul tentang **Pengaruh faktordemografis terhadap kepuasan karyawan di Bank BPR Rokan Hulu.**

### **1.1.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa Besar Pengaruh Faktor demografis terhadap kepuasan karyawan Bank BPR Rokan Hulu?
2. Apakah Faktor-faktor yang mempengaruhi demografis terhadap kepuasan karyawan, Bank BPR Kabupaten Rokan Hulu?

### **1.2.Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Besar Pengaruh Faktor demograsi terhadap kepuasan karyawan Bank BPR Rokan Hulu
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi demografis terhadap kepuasan karyawan, Bank BPR Kabupaten Rokan Hulu.

### **1.3.Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti untuk menambah wawasan dan pengetahuan untuk menyelesaikan penulisan skripsi.
2. Bagi Pimpinan Bank BPR Rokan Hulu sebagai bahan informasi dan masukan dalam pelayanan demograsi terhadap bawahanya secara adil terutama dalam peningkatan .
3. Bagi peneliti lain, dapat dijadikan sebagai data pembanding hasil penelitian maupun referensi.

4. Bagi karyawan, untuk menilai kualitas kerja yang baik sehingga tercapai kepuasan kerja yang baik.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Guna untuk mempermudah pembaca dalam menganalisa isi Skripsi ini maka dirumuskan lah sistematika penulisannya.

Adapun sistematika penulisannya sebagai berikut :

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

##### **BAB II : LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS**

Berisikan Landasan teori, kerangka konseptual dan hipotesis

##### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Berisikan ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, defenisi operasional, instrument penelitian, dan teknik analisis data.

##### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berisikan Keadaan umum daerah Penelitian, Karakteristik Responden, Analisis data penelitian dan pembahasan.

##### **BAB V : PENUTUP**

Berisikan kesimpulan dan saran

##### **DAFTAR PUSTAKA**

##### **LAMPIRAN**

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Demografis**

Menurut Ida (2006 : 27) Menerangkan bahwa sistem registrasi penduduk di Indonesia telah dimulai sejak abad ke-19. Pada tahun 1815 Raffles (berkebangsaan Inggris) melaksanakan pendaftaran penduduk dalam rangka penetapan sistem pajak tanah. Setelah Inggris meninggalkan Indonesia, Belanda meneruskan pelaksanaan registrasi tersebut namun hingga pertengahan Abad ke-19 perhatiannya justru hanya sedikit data registrasi yang di terbitkan.

Menurut Bahasa Yunani adalah informasi yang mudah dijangkau dan relatif lebih murah untuk mengidentifikasi target market, informasi demografi memberikan insight tentang trend yang sedang terjadi, meski tidak dapat untuk meramalkan perilaku konsumen, demografi dapat dilihat untuk melihat perubahan permintaan aneka produk dan yang terakhir demografi dapat digunakan untuk mengevaluasi kampanye-kampanye. Ketika kita membicarakan tentang demografi dalam perilaku konsumen ketika itu juga kita tau ada beberapa aspek didalamnya yaitu : struktur kependudukan, sosial, ekonomi dan status.

Demografi adalah ilmu yang mempelajari tentang penduduk dalam suatu wilayah dengan faktor-faktor pengubahnya (mortalitas, natalitas, migrasi dan distribusi). Secara umum Demografi adalah Ilmu yang mempelajari persoalan dan keadaan-keadaan perubahan penduduk atau dengan kata lain segala hal yang berhubungan dengan komponen-komponen perubah tersebut seperti kelahiran,

kematian dan migrasi sehingga menghasilkan suatu keadaan dan komposisi penduduk menurut umur dan jenis kelamin tertentu.

2.1.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Demografis adalah sebagai berikut:

1. Faktor usia adalah dimana usia seseorang akan dinilai dalam bekerja dan faktor usia seseorang juga mempengaruhi kualitas kerja seseorang.
2. Faktor pendidikan adalah sekolah yang dilalui oleh seseorang karyawan harus di jelas agar bisa melaksanakan tugasnya sesuai koridornya sendiri.
3. Faktor jenis kelamin adalah jenis kelamin seseorang akan mengukur kualitas dan kemampuan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan.
4. Faktor agama adalah relijius seseorang akan bisa membuat kesuksesan dalam bekerja sehingga bisa membuat semangat kerja seseorang.
5. Faktor sosial adalah kehidupan manusia didalam keseharian baik dikantor maupun dimasyarakat.

### **2.1.3 Pengertian Kepuasan**

Kotler (2006 : 165) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

Tjiptono (2012 : 311) kepuasan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan. Tjiptono (2012 : 312) kepuasan pelanggan adalah ukuran kinerja (produk total) sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan (*customer requirements*). Supranto (2006 : 233) kepuasan adalah

tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Kata kepuasan (satisfaction) berasal dari bahasa latin yaitu "satis" artinya cukup baik, memadai dan factio artinya melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono 2011: 292). Menurut Lovelock (2011:74) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Sedangkan menurut Tjiptono(2011:294) kepuasan adalah fenomena rangkuman atribut bersama-sama dengan emosi konsumsi lainnya. Sangadji(2013:45), kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap produk yang riil/actual dengan kinerja produk yang diharapkan. Kajian literature kepuasan pelanggan yang dilakukan Tjiptono(2011:292) mereka mendefinisikan 20 definisi yang diacu dalam riset kepuasan pelanggan selama periode waktu 30 tahun.

Menurut Kotler (2009:138) secara umum kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan akan puas.. Jika kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas atau senang.

Dari beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang seseorang setelah menggunakan suatu produk yang ditunjukkan dengan loyalitasnya pada produk atau perusahaan.

Kotler (2006 : 42) mendefenisikan kepuasan yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Tjiptono (2011 : 16) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan.

Kotler (2011 : 16), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan yang tidak merasa puas atas kualitas dan pelayanan yang diperoleh cenderung menimbulkan masalah, sebaliknya apabila mereka puas maka akan tercipta hubungan yang baik dan harmonis.

### **2.1.2.3. Macam-macam Kepuasan karyawan**

Saat ini kepuasan karyawan telah menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik pemerintah, perusahaan maupun konsumen. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan pelanggan sebagai strategi memenangkan persaingan yang semakin tajam didunia bisnis.

Kualitas bersumber dari harapan pelanggan dan berahir pada persepsi pelanggan. Dengan demikian perusahaan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, maka dapat dikatakan bahwa perusahaan tersebut mampu memuaskan pelanggannya.

Dari defenisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja atau hasil yang dirasakan oleh pelanggan. Jadi dapat dikatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, maka pelanggan merasa tidak puas. Sebaliknya jika kinerja melebihi harapan, pelanggan merasa sangat puas dan senag.

Jika diterjemahkan dalam konsep pemasaran, pelanggan yang berani mengungkapkan ketidakpuasannya seringkali justru pelanggan yang setia. Tercipta kepuasan pelanggan akan memberi manfaat kepada perusahaan karena pembeli merasa terpenuhi keinginannya dan kebutuhan akan membeli ulang (repeat buying) dan tercipta loyalitas terhadap jasa pelayanan yang diterima, selain itu mereka akan lebih loyal terhadap harga serta akan merekomendasikannya dari mulut kemulut kepada teman sekitarnya untuk menggunakan perusahaan.

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan suatu perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan pelanggan yang dianggap paling penting yang disebut “The Big Eight faktors” yang secara umum dibagi menjadi empat katagori sebagai berikut Hannah (2010 : 126).

Husain( 2008 : 213 ), menyatakan bahwa Kepuasan kerja adalah perasaan dan penilaian seorang atas pekerjaannya, khususnya menegenai kondisi kerjanya, dalam hubungannya dengan apakah pekerjaannya mampu memenuhi harapan, kebutuhan, dan keinginannya. Menurut Marihot Tua Effendi Hariandja (2009:290) berpendapat bahwa Kepuasan kerja adalah merupakan salah satu

elemen yang cukup penting dalam organisasi. Hal ini disebabkan kepuasan kerja dapat mempengaruhi perilaku kerja seperti malas, rajin, produktif, dan lain – lain, atau mempunyai hubungan beberapa jenis perilaku yang sangat penting dalam organisasi. Menurut T.Hani Handoko ( 2007:193 ), menyatakan bahwa Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandangi pekerjaan mereka. Dari definisi – definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah keadaan psikis yang menyenangkan yang dirasakan oleh pekerja dalam suatu lingkungan pekerjaan karena terpenuhinya kebutuhan secara memadai.

#### **2.2.1.2 Indikator Kepuasan Kerja**

Malayu S.P Hasibuan ( 2008 : 202 ), menyatakan bahwa Kepuasan kerja adalah Sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini di cerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja.

Berdasarkan definisi diatas, indikator kepuasan kerja adalah :

- Menyenangi pekerjaannya adalah selalu mengerjakan pekerjaan dengan sungguh tanpa mengharapkan suruhan dari atasan maupun orang lain.
- Mencintai pekerjaannya adalah Pekerjaan yang kita kerjakan haruslah dengan lapang dada dan iklas sehingga menghasilkan dengan baik.
- Moral kerja adalah suatu usaha yang di tekuni dan menjadi pertimbangan sehingga membutuhkan modal yang banyak dan kuat, Kedisiplinan adalah Datang tepat waktu dan pulang tepat waktu bekerja selesai tepat waktu
- Prestasi kerja menyenangkan pekerjaannya Orang yang menyadari betul arah kemana ia menjurus, mengapa ia menempuh jalan itu, dan bagaimana caranya

ia harus menuju sasarannya. Ia menyenangi pekerjaannya karena ia bisa mengerjakannya dengan baik.

### **2.3 Faktor- faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja**

Menurut Baron (2006: 89) ada dua kelompok faktor yaitu

- faktor organisasi yang berisikan kebijakan kantor dan iklim kerja

Adalah dimana setiap bulan ataupun setiap saat akan diadakan evaluasi tentang kualitas dan kerja bawahan sehingga bawahan tidaklah pernah merasakan di bedakan antara seorang satu dengan orang lainnya.

- faktor individual yaitu ada dua prediktor yaitu status dan senioritas

Adalah dimana data diri sangat dibutuhkan dalam hubungan pekerjaan baik permasalahan suku, agama, ras dan lain sebagainya begitu juga dengan senioritas dimana senior lebih diunggulkan dari pada junior.

### **2.4 Pengertian Bank**

#### **2.4.1 Sejarah Bank BPR**

Bank BPR Rokan Hulu, berdiri pada tanggal 25 juli 2007 yang terletak di pasir putih dengan jumlah karyawan 24 orang, dan pindah tempat di komplek Pasar Modren pada tahun 2010, dengan penambahan karyawan 13 orang hingga sekarang menjadi 37 karyawan di antaranya 20 laki-laki, 9 orang perempuan.

#### **2.4.2 Bank**

Menurut Taswan (2010 : 6) bank adalah lembaga atau perusahaan yan aktivitasnya menghimpun dana berupa giro, deposito tabungan dan simpanan

yang lain dari pihak yang kelebihan dana kemudian menempatkannya melalui penjualan jasa keuangan yang pada gilirannya dapat meningkatkan kesejahteraan rakyat banyak. Menurut Buku Kelembagaan Perbankan oleh Dr. Thomas Suyatno dkk, bahwa pengertian bank dapat dilihat pada tiga sisi yaitu bank sebagai penerima kredit (banks as loan recipients), bank sebagai pemberi kredit (bank as a creditor) dan terakhir bank sebagai pemberi kredit bagi masyarakat (*bank as a lender for the community*) melalui sumber yang berasal dari modal sendiri, simpanan/tabungan masyarakat maupun melalui penciptaan uang bank (bank money creation).

Pengertian pertama bank menurut buku ini bahwa bank menerima uang serta dana dan lainnya dari masyarakat dalam bentuk simpanan, atau tabungan biasa yang dapat diminta/diambil kembali setiap saat; dalam bentuk deposito berjangka (in time deposits), yang merupakan tabungan atau simpanan yang penarikannya kembali hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu yang ditentukan habis (dapat diperpanjang secara otomatis menggunakan sistem ARO. ; dalam bentuk simpanan dalam rekening koran/giro atas nama penyimpan giro yang hanya dapat ditarik menggunakan cek, giro, bilyet, atau perintah tertulis kepada bank. Pengertian pertama bank dari buku Kelembagaan perbankan ini mencerminkan bahwa bank melaksanakan operasi perkreditan secara pasif dengan menghimpun uang dari pihak ketiga. Selain di Yunani, di Roma pun didirikan Bank yang memiliki operasi yang sudah lebih luas. Bank di Romawi saat itu mampu menukar uang, menerima deposito, mentransfer modal, memberikan kredit. Akan tetapi pada tahun 509 SM, jatuhnya Roma berakibat pada runtuhnya

perbankan di sana. Kemudian pada tahun 527-565, Yustianus membangkitkan kembali perbankan di Konstantinopel dengan mengkodefikasikan hukum Romawi. Oleh karena itulah, mata uang Konstantinopel pada masa itu menjadi mata uang internasional, didukung dengan berdirinya kembali Bank disana, serta jalur perdagangan saat itu dengan Cina, Ethiopia, dan India yang kemudian terus berkembang hingga Asia Barat (Timur Tengah) serta Eropa. Inilah yang membuat kota-kota seperti Venesia, Alexandria, dan beberapa pelabuhan yang berada di Italia Selatan terkenal sebagai pusat perdagangan yang penting. Sejarah Bank kemudian berlanjut pada tahun 1171 dengan didirikannya Bank Venesia yang merupakan bank negara pertama yang digunakan untuk membiayai perang yang saat itu terjadi. Setelah itu pada tahun 1320, kemudian di wilayah Inggris seperti London, Belanda di kota Amsterdam dan di Belgia pada kota Antwerpen dan Leuven, sekitar abad ke-16, tukang-tukang emas atau goldsmith bersedia menerima uang logam seperti emas dan perak untuk disimpan. Sebagai tanda hitam di atas putih, tukang-tukang emas memberikan tanda deposito sebagai bukti penyimpanan yang disebut Goldsmith's note. Goldsmith's note tersebut merupakan bukti tertulis bahwa saat terjadi penyimpanan uang berupa emas atau perak, tukang emas memiliki hutang pada penyimpan. Seiring berjalannya waktu, tanda deposito kemudian menjadi alat pembayaran yang saat dikenal sebagai uang kertas.

Setelah itu, tercatat dalam sejarah bank bahwa para penyimpan jarang menukarkan Goldsmith's note mereka dengan uang logam yang membuat para tukang emas memberanikan diri untuk membuat Goldsmith's note walaupun tidak

ada jaminan emas. Hal ini tidak berarti tukang emas berbuat curang, Goldsmith's note tetap sebagai bukti hutangnya. Hal inilah dalam sejarah bank membuat tukang emas di Eropa menjadi perbankan.

#### **2.4 Penelitian Terdahulu**

Suparti (2008) dengan judul pembelajaran kognitif terhadap ” jenis rancangan penelitian ini adalah penelitian eksperimen dengan pendekatan deskriptif terhadap hasil belajar siswa kelas VI Kabupaten Bandung untuk mengetahui apakah ada pengaruh model kooperatif berbantuan alat peraga terhadap hasil belajar siswa pada mata pelajaran matematika. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah hasil belajar siswa yang mengikuti model kooperatif berbantuan alat peraga sederhana lebih baik dari pada siswa yang mengikuti model pembelajaran konvensional. Persamaan penelitian Gusti Ayu Made Supartini dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kooperatif berbantuan alat peraga, sedangkan perbedaannya terletak pada tujuan penelitian, cara melaksanakan penelitian, dan lokasi yang digunakan dalam penelitian.

Rita (2012) Peran Kredit Koperasi Simpan Pinjam Terhadap Peningkatan Pendapatan Dan Usaha Anggota di Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indra Hilir Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran kredit Koperasi Simpan Pinjam terhadap peningkatan pendapatan dan usaha anggotanya di Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir. Dari hasil pengamatan diketahui bahwa Koperasi Simpan Pinjam di Kecamatan Tembilahan berperan dalam peningkatan pendapatan dan usaha anggotanya. Dimana pendapatan rata-rata anggota KSP

Subur sebelum menerima kredit sebesar Rp.3.945.161,- setelah menerima kredit meningkat menjadi Rp.5.938.710,- pada anggota KSP Usaha Bersama pendapatan rata-rata anggota sebelum menerima kredit Rp.3.218.750,- setelah menerima kredit meningkat menjadi Rp.4.575.000. Berdasarkan hasil uji tanda “sign test” terhadap pendapatan dan omset usaha anggota KSP Subur diperoleh nilai t-hitung (29,03) > t-tabel (3,841) sehingga H1 diterima, dan hasil uji tanda “sign test” terhadap pendapatan dan omset usaha anggota pada KSP Usaha Bersama diperoleh nilai t-hitung (14,06) > t-tabel (3,841) sehingga H1 diterima. Artinya adanya peningkatan pendapatan dan omset usaha anggota setelah menerima kredit dari KSP di Kecamatan Tembilahan.

Patri janson silaban (2010) dengan judul “ Meningkatkan Motivasi Dan Demografis, Kemampuan Siswa Melalui Pembelajaran Kooperatif Berbantuan Alat Peraga Pada Pembelajaran Matematika Siswa Kelas VI METHODIST -12 Medan tujuan penelitian ini adalah untuk meningkatkan kemampuan matematis siswa, subjek penelitian ini adalah siswa kelas VI sekolah dasar berjumlah 50 orang diantaranya 26 laki-laki dan 24 orang yang perempuan penetapan kelas ini diambil berdasarkan hasil observasi formal melalui pembelajaran kooperatif berbantuan alat peraga. Hasil penelitian ini pada motivasi belajar siswa melalui mengalami peningkatan dari rata-rata kelas 68,22% pada siklus I menjadi 71,89% pada siklus II dan menjadi 82,29% pada siklus ke III. Kemampuan pemahaman matematis siswa mengalami peningkatan dari rata-rata kelas 64,33% pada siklus I menjadi 77,67% pada siklus ke II dan menjadi 88,67% pada siklus ke III. Respon siswa terhadap belajar mengalami peningkatan dari rata-rata kelas 70,40% pada

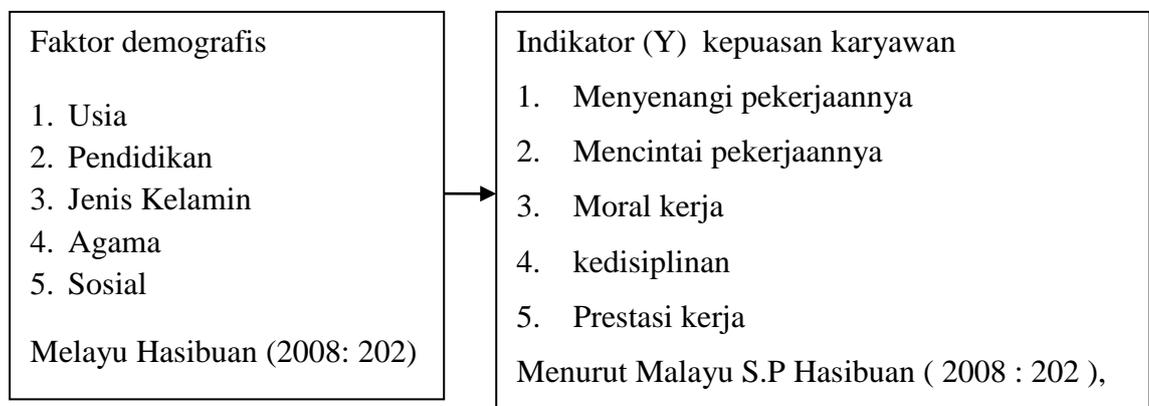
siklus I menjadi 85,11% pada siklus II dan menjadi 92,00% pada siklus III. Persamaan penelitian patri janson silaban dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode kooperatif berbantuan alat peraga, sedangkan perbedaannya terletak pada tujuan penelitian, cara melaksanakan penelitian, dan lokasi yang digunakan dalam penelitian.

Peran Koperasi Serba Usaha Mutiara Mandiri Untuk Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Gunung Sindur Kabupaten Bogor Latar belakang kehidupan masyarakat Gunung Sindur Kabupaten Bogor terdiri dari wiraswasta, buruh, pedagang keliling dan beberapa kegiatan usaha lainnya dengan modal yang sangat terbatas. Koperasi Serba Usaha Mutiara Mandiri telah berupaya meningkatkan perekonomian masyarakat Gunung Sindur melalui kegiatan-kegiatan usahanya. Tujuan Penelitian ini adalah untuk: (1). Mengetahui bagaimana peran Koperasi Serba Usaha Mutiara Mandiri dalam meningkatkan perekonomian masyarakat Gunung Sindur Kabupaten Bogor dan (2). Mengetahui faktor-faktor penghambat dalam pengelolaan Koperasi Serba Usaha Mutiara Mandiri. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, kualitatif, dan eksploratif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Koperasi Serba Usaha Mutiara Mandiri memiliki peran yang sangat signifikan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat Gunung Sindur terutama yang berkaitan dengan perekonomian masyarakat sebagai anggota koperasi (2) Faktor penghambat yang dihadapi antara lain: (1) internal: (a) Kurang memahami atau tidak mengetahui makna perkoperasian, (b) Kurang peduli dengan perilaku berkoperasi (c) Masih banyak anggota koperasi yang beranggapan bahwa pengelolaan koperasi tersebut sudah

dipercayakan kepada pengurus, dan (2) eksternal: modal koperasi yang terbatas karena untuk mendapatkan pinjaman memerlukan jaminan, sedangkan koperasi ini tidak mempunyai aset tetap.

## **B. Kerangka Konseptual**

Kerangka koseptual dalam penelitian merupakan penjelasan sementara fenomena terhadap objek yang jadi masalah yang akan diteliti yakni. Dalam penelitian ini, bagian dari kerangka konseptual akan menjelaskan bagaimanakah Pengaruh demografis terhadap kepuasan karyawan di Bank BPR Rokan Hulu. Berdasarkan telaah pustaka diatas, maka kerangka pikir yang dibangun, untuk dijadikan pedoman cara berfikir atas dasar teori diatas membahas 5 variabel yang mempengaruhi kepuasan, yang dapat dijelaskan pada gambar dibawah ini



*Gambar 2.1 Kerangka Konseptual*

## **C. Hipotesis**

Diduga kepuasan karyawan di pengaruhi oleh faktor-faktor demografis antara lain usia, pendidikan, jenis kelamin, agama dan sosial.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini adalah penelitian dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, data rupa kutipan-kutipan data. Penelitian ini dilakukan di Bank BPR Rokan Hulu Di Pasar Modren , Kabupaten Rokan Hulu, Pasir pengaraian dari Bulan April- Juni 2016.

#### **B. Populasi dan sampel**

##### **1. Populasi**

Sugiyono (2013: 80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Bank BPR Rokan Hulu yang tidak diketahui jumlahnya 37 orang.

##### **2. Sampel**

Sugiyono (2013 : 81) Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi, dan jumlahnya lebih sedikit dari populasi. Sampel yang digunakan adalah, *Random Sampling* adalah teknik pengambilan sampel dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel 37 orang.

### **C. Jenis dan sumber Data**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, Strauss dan Corbin (2006,41-42), adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantitatif (pengukuran), penelitian kuantitatif secara umum dapat digunakan untuk penelitian tentang kehidupan masyarakat, sejarah tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, aktivitas sosial dan lain-lain.

Salah satu alasan menggunakan pendekatan kualitatif adalah dimana metode ini dapat digunakan untuk menemukan dan memahami apa yang tersembunyi dibalik fenomena yang kadangkala merupakan sesuatu yang sulit untuk dipahami dan diukur secara kuantitatif.

Sumber data dalam penelitian ini adalah :

#### **1. Data primer**

Merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan yaitu data yang dikumpulkan dari responden melalui penyebaran kuesioner penelitian dan wawancara yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian yaitu kepuasan penumpang.

#### **2. Data skunder**

Merupakan data yang diperoleh dari Bank BPR Rokan Hulu yang dibutuhkan berkaitan dengan variabel-variabel penelitian, seperti data tentang jumlah Karyawan, institusi, catatan-catatan, serta dokumen-dokumen yang diperlukan.

#### **D. Teknik Pengambilan Data**

Pengambilan data adalah prosedur untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

##### 1. Metode wawancara

Sugiyono (2012 : 410 ) merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu. Wawancara dilakukan untuk memperoleh gambaran riil tentang suatu peristiwa untuk menjawab pertanyaan penelitian

##### 2. Metode kuesioner

Sugiyono (2012 : 419) Daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk diisi atau dijawab. Dalam penelitian ini peneliti memberikan langsung kuesioner kepa responden untuk dijawab, dengan terlebihdahulu menerangkan tujuan dan maksud pengisian kuesioner dan tata cara pengisian kuesioner tersebut. Setelah kuesioner diisi tau dijawab oleh responden, kuesioner dikumpulkan kembali kepada peneliti untuk diolah selanjutnya.

##### 3. Dokumen dan arsip

Sugiyono (2012 : 422)Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dalam penelitian ini pengumpulan data juga dilakukan melalui dokumen dan arsip Bank BPR Pasir Pengaraian Kabupaten Rokan Hulu.

## E. Defenisi Operasional

Defenisi operasional adalah melekatkan arti pada suatu variabel dengan cara menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variabel itu. Agar terdapat persamaan pengertian maka berikut ini akan dijelaskan defenisi operasional dari variabel penelitian, yaitu :

Kepuasan karyawan merupakan nilai yang dirasakan karyawan ketika mereka kuliah diinstitusi pendidikan mereka. Indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan karyawan, penulis menggunakan dimensi kepuasan menurut Lovelock (2011:15) sebagai berikut :

**Tabel 3.2**

### **Defenisi Operasional**

No	Variabel	Indikator	Alat ukur
1.	Demografis adalah Adalah informasi yang mudah dijangkau dan relatif lebih murah untuk mengidentifikasikan target market, informasi demografi memberikan insight tentang trend yang sedang terjadi, meski tidak dapat untuk meramalkan perilaku konsumen, demografi dapat dilihat untuk melihat perubahan permintaan aneka produk dan yang terakhir demografi dapat digunakan untuk mengevaluasi kampanye-kampanye.( Donal 2009: 45).	1. Usia 2. Pendidikan 3. Jenis Kelamin 4. Agama 5. Sosial	Likert
2.	MenurutMarihhot(2009:290) berpendapat bahwa Kepuasan kerja adalah merupakan salah satu elemen yang cukup penting dalam organisasi.	1. Menyenangi pekerjaannya 2. Mencintai pekerjaannya 3. Moral kerja 4. kedisiplinan 5. Prestasi kerja Menurut Malayu S.P Hasibuan ( 2008 : 202 ).	

## F. Instrumen Penelitian

### 1. Skala pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala likert. Adapun jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif dan untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban ini dapat diberi skor yaitu 1 sampai 5 untuk skor negatif dan 5 sampai 1 untuk skor positif.

Pengukuran kepuasan penumpang terhadap kenyataan dilapangan dilakukan dengan menggunakan model Likert dengan alternatif jawaban yang dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.3**  
**Alternatif Jawaban Instrumen Terhadap Kepuasan Pelanggan**

No	Pernyataan	Skor	
		Positif	Negatif
1	Sangat Puas (SP)	5	1
2	Puas (P)	4	2
3	Cukup Puas (CP)	3	3
4	Kurang Puas (KP)	2	4
5	Tidak Puas (TP)	1	5

Sumber : Supranto. J (2011:240)

Untuk mengetahui tingkat pencapaian responden (TCR) dan kriteria hubungan, digunakan formulasi rumus yang dikembangkan Sugiyono (2010:74) sebagai berikut :

$$TCR = \frac{Skorrata - rata}{SkorMaksimum} \times 10$$

**Tabel 3.2.**  
**Tingkat Capaian Responden (TCR)**

Tingkat Capaian Responden (%)	Kriteria
81– 100	Terbaik
61 – 80	Baik
41 – 60	Sedang
21 – 40	Kurang
0 –20	Buruk

Sugiyono(2010:74)

#### **G. Teknik Analisis Data**

Metode analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik analisis deskriptif. Analisis ini bertujuan untuk mendeskripsikan sekilas hasil responden penelitian, nilai rata-rata masing-masing item pertanyaan dan total item. Disamping itu analisis ini digunakan untuk mengetahui pencapaian responden terhadap penyebaran jawaban responden atas item pertanyaan yang digunakan. Dengan demikian akan tergambar persentase dan kegiatan pencapaian responden tersebut.

Untuk mendapatkan Skor rata-rata masing-masing indikator dalam pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner dipakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{(5.SP)+(4.P)+(3.CP)+(2.KP)+(1.TP)}{n}$$

Dimana :

SP = Sangat Puas

P = Puas

CP = Cukup

KP = Kurang Puas

TP = Tidak Puas

n = Jumlah Responden

Menurut Sudjana dalam Sugiyono ( 2011 :29 ) data diolah dengan cara frekuensi atau jumlah tanggapan responden dibagi dengan jumlah sampel kemudian dikalikan 100 persen.Seperti dikemukakan oleh adalah sebagai berikut :

$$P = F/N \times 100 \%$$

P= Persentase

F = Frekuensi data atau jumlah tanggapan Responden

N= Jumlah Sampel

#### 1. Uji validitas instrument

Validitas intrumen adalah alat ukur kesesuaian atau kecocokan alat ukur dengan apa yang diukur ( Idris 2007:10), mengatakan bahwa sebuah test intrumen dikatakan valid jika test tersebut dapat mengukur apa yang hendak diukur.Jika nilai Sig. nilai koefesien korelasi ( $r_{hitung}$ ) skor tiap butir dengan skor total lebih besar dan sama dengan nilai  $r_{tabel}$  pada taraf signifikan ( $\alpha=0,05$ ), maka butir pertanyaan intrumen dinyatakan valid. Sementara, Jika nilai koefesien korelasi ( $r_{hitung}$ ) skor tiap butir.

Teknik pengujian validitas intrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS. 11.5.

## 2. Uji reabilitas instrument

Menurut Idris( 2007 : 14) Instrument adalah alat ukur kesesuaian atau kecocokan alat ukur dengan apa yang diukur. Dikatakan juga sebagai ketahanan uji sesuatu pada tingkat mana, jika pengujian ulang dengan menghasilkan hasil yang sama. Uji reabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reabilitas instrument mencirikan tingkat konsistensi. Rumus untuk melakukan uji reabilitas (Muslimin, 2011 : 207)Konsistensi suatu alat pengukuran didalam menggunakan gejala yang sama

Reabilitas dengan uji statistik Crobach Alpa ( $\alpha$ ). Suatu konstruksi variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Crobach Alpha  $> 0,60$

Nilai  $r_{tabel}$  pada taraf signifikansi( $\alpha = 0,05$ ). Adapun kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- Jika  $r_{11} > r_{tabel}$  atau  $r_{11} < -r_{tabel}$  maka intrumen reliabel
- Jika  $r_{11} < r_{tabel}$  atau  $-r_{11} \geq -r_{tabel}$  maka intrumen tidak reliabel

## 1. Teknik pengujian reliabilitas intrumen dalam penelitian ini dilakukan Deskriptif

Adalah suatu kaedah upaya pengolahan data menjadi sesuatu yang dapat di utarkan secara jelas dan tepat dengan tujuan agar dapat dimengerti oleh orang lain yang tidak langsung megalaminya sendiri.

## 2. Regresi Linier Sederhana

Teknik analisis dilakukan dengan menggunakan regresi linier sederhana

$$Y = a + bx$$

Ketepatan :

Y = Demografis

X = Kepuasan

$a$  = Harga Y bila  $X = 0$

$b$  = Angka arah koefisien regresi yang menunjukkan peningkatan atau penurunan variabel bila  $b$  (+) maka naik dan bila (-) maka terjadi penurunan

## 3. Uji Signifikan

Untuk menguji signifikansi pengaruh, yaitu apakah pengaruh yang ditemukan itu berlaku untuk seluruh populasi yang ada, maka perlu diuji signifikasinya. Sugiyono (2012 : 250) Rumus Uji Signifikan ditunjukkan pada rumus berikut ini :

$$t = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Keterangan :

$r$  = koefisien korelasi yang ditemukan

$n$  = taraf kesalahan 0,5

Ketentuan :

- Bila  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  di terima

- Bila  $r$  hitung lebih kecil dari  $r$  tabel maka  $H_0$  di terima dan  $H_a$  di tolak
- Bila  $r$  hitung sama persis dengan  $r$  tabel, maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak dengan menggunakan program SPSS. 11.5