

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Komunikasi, Konsep Diri, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman” ditulis oleh Familda Anggun Parastika, NIM 12401183096, pembimbing Mega Tunjung Hapsari, M.AP.

Pentingnya kepuasan kerja karyawan dalam suatu perusahaan menjadi dasar penelitian hal ini dikarenakan karyawan merupakan motor penggerak dari keberhasilan perusahaan. Kepuasan kerja yang maksimal bagi tiap karyawan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung akan meningkatkan produktivitas. Keragaman karyawan dari segi bahasa, suku, perilaku dan kebiasaan membentuk karyawan menjadi individu yang berbeda dengan lainnya. Dalam kegiatan operasional perbankan dalam kaitannya dengan *banking relationship* maka keragam tersebut harus diorganisir agar terciptanya kinerja yang maksimal sehingga produk dan jasa dapat terdistribusikan

Rumusan masalah (1) Apakah komunikasi, konsep diri dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung? (2) Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung? (3) Apakah konsep diri berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung? (4) Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung? Tujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh komunikasi, konsep diri dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

Metode yang digunakan *mix method*. Pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling* dengan sampel jenuh. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner kepada 27 responden dan wawancara kepada 6 karyawan BSI Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman. Sedangkan untuk analisis data kuantitatif menggunakan keabsahan data (uji validitas, uji reliabilitas), uji multikolinieritas, analisis regresi (model regresi, uji kebaikan model), uji F, uji t dan uji asumsi klasik Dan kualitatif menggunakan triangulasi sumber data.

Hasil penelitian 1) Secara simultan komunikasi, konsep diri dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, 2) komunikasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung, 3) konsep diri berpengaruh secara positif terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung 4) lingkungan kerja berpengaruh secara positif terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. Untuk memperkuat penelitian kuantitatif maka dilakukan penelitian kualitatif dengan wawancara kepada 6 responden dengan jawaban mendukung penelitian kuantitatif.

Kata Kunci: *Banking Relationship Management, Mix Method* dan Tujuan Kerja.

ABSTRACT

Thesis entitled “The Influence of Communication, Self-Concept, and Work Environment About Employee Work at Bank Syariah Indonesia Sub-Branch Office Tulungagung Sudirman” was written by Familda Anggun Parastika, NIM 12401183096, supervisor Mega Tunjung Hapsari, M.AP.

The importance of employee job satisfaction in a company is the basis of this research because employees are the driving force of the company's success. maximum work goals for each employee at Bank Syariah Indonesia Tulungagung Sub-Branch Office will increase productivity. The diversity of employees in terms of language, ethnicity, behavior and habits forms employees into individuals who are different from others. In banking operational activities in banking relations, this diversity must be organized in order to create maximum performance so that products and services can be distributed

Problem formulation (1) Do communication, self-concept and work environment affect the job satisfaction of Bank Syariah Indonesia employees at the Tulungagung Sub-Branch Office? (2) Does communication affect the job satisfaction of Bank Syariah Indonesia employees at the Tulungagung Sub-Branch Office? (3) Does self-concept affect the job satisfaction of Bank Syariah Indonesia employees at the Tulungagung Sub-Branch Office? (4) Does the work environment affect the job satisfaction of Bank Syariah Indonesia employees at the Tulungagung Sub-Branch Office? The aim is to examine and analyze the effect of communication, self-concept and work environment on job satisfaction of Bank Syariah Indonesia employees at the Tulungagung Sub-Branch Office.

The method used is a mixed method. Sampling using non-probability sampling with saturated samples. Data collection techniques used questionnaires to 27 respondents and interviews with 6 employees of BSI Tulungagung Sudirman Sub-Branch Office. Meanwhile, for quantitative data analysis using data validity (validity test, reliability test), multicollinearity test, regression analysis (regression model, model goodness test), F test, t test and classical and qualitative assumptions using triang data sources.

The results of the study 1) Simultaneously communication, self-concept and work environment are positive and significant on job satisfaction of employees of Bank Syariah Indonesia Sub-Branch Office Tulungagung, 2) communication has positive effect on job satisfaction of employees of Bank Syariah Indonesia Sub-Branch Office Tulungagung, 3) concept has positive effect on job satisfaction of employees of Bank Syariah Indonesia Sub-Branch Office Tulungagung 4) The work environment has a positive effect on job satisfaction of employees of Bank Syariah Indonesia Sub-Branch Office Tulungagung. To strengthen quantitative research, qualitative research was conducted by interviewing 6 respondents with answers that support quantitative research.

Keywords: Banking Relationship Management, Mixed Methods and Work Objectives.