

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

Setelah melaksanakan penelitian secara langsung dengan metode penyebaran kuisioner serta wawancara kepada seluruh karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman baik laki-laki maupun perempuan mengenai pengaruh komunikasi, konsep diri, lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman. Selanjutnya peneliti mengolah data kuantitatif hasil penelitian yang diperoleh dari jawaban responden menggunakan aplikasi software SPSS for windows versi 16.0. sedangkan untuk kualitatif diinterpretasikan melalui deskripsi. Berikut hasil olah data baik kuantitatif serta kualitatif dalam penelitian ini, maka dapat dikemukakan dalam penelitian ini yang menjelaskan:

#### **A. Pembahasan Hasil Penelitian Kuantitatif**

##### **1. Pengaruh Komunikasi, Konsep Diri Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor cabang pembantu Tulungagung Sudirman**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti kemudian di dukung dengan hasil output statistik pada bab sebelumnya di bab IV menunjukkan bahwa terdapat paling tidak salah satu diantara variabel komunikasi, konsep diri dan lingkungan kerja terjadi yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung

Sudirman. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Stephen P. Robbins menyimpulkan kepuasan kerja merupakan sebuah sikap yang umum bagi pekerja terhadap pekerjaannya, selisih antara banyaknya penghasilan yang diperoleh dengan yang mereka harapkan.<sup>165</sup>

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Ramadhan Harahap, SE., M.Si<sup>166</sup> tahun 2017 dengan judul *Analisa Kepuasan Kerja Karyawan Di CV. Rezeki Medan* Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di CV Rezeki adalah kepuasan gaji, kepuasan promosi, kepuasan pengawasan, kepuasan rekan kerja, kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri.

## **2. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti kemudian di dukung dengan hasil output statistik pada bab sebelumnya menunjukkan bahwa variabel komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman. Artinya, semakin tinggi

---

<sup>165</sup> Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2015), hlm. 46

<sup>166</sup>Octo Bayu Putra Wongkar dkk, *Pengaruh Lingkungan Kerja, Pelatihan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank Sulutgo*, (Jurnal Emba: Vol.6 No.4 September 2018, Hal. 3338 – 3347, SSN 2303-1174)

komunikasi maka semakin tinggi pula kepuasan kerja di karyawan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman. Begitu juga sebaliknya, jika semakin rendah komunikasi maka akan semakin rendah pula kepuasan kerja di karyawan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman.

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Pincus yang menjelaskan bahwa komunikasi ke atas, komunikasi mendatar dan komunikasi ke bawah mempunyai hubungan positif yang kuat dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja.<sup>167</sup>

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Zulkifli Harahap dan Ni Made Eka Mahadewi<sup>168</sup> tahun 2017 dengan judul *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel (Studi Kasus Hotel Bintang 4 dan 5 di Destinasi Wisata Jawa Barat)*. Selain itu penelitian sejalan oleh Indah Mawarni<sup>169</sup> tahun 2018 dengan judul *Influence of Organizational Communication on Employee Satisfaction at PT. Perkebunan Nusantara III Sei Putih*. Hal ini juga di perkuat dengan penelitian kualitatif yang dilakukan oleh Ni Luh Putu Sariyani<sup>170</sup> tahun 2019 dengan judul *Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di BHR Law Office*. Dari hasil penelitian menunjukkan hasil

---

<sup>167</sup> Pincus, *Communication Satisfaction, Job Satisfaction and Job Performance*, (Human Communication Research, 1986) hlm. 395

<sup>168</sup> Zulkifli Harahap, *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel (Studi Kasus Hotel Bintang 4 dan 5 di Destinasi Wisata Jawa Barat)*, (Jurnal KEPARIWISATAAN: Volume 16 Nomor 1 Juni 2017 ISSN: 1412-5498)

<sup>169</sup> Indah Mawarni, *Influence of Organizational Communication on Employee Satisfaction at PT. Perkebunan Nusantara III*, (Journal of Management Science (JMAS): Volume 1 No 2. April 2018, pp 54-57 e-ISSN: 2684-9747)

<sup>170</sup> Emi Wakhyuni dan Rindi Andika, *Analisis Kemampuan, Komunikasi Dan Konflik Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Mitha Sarana Niaga*, (Jurnal Manajemen Tools: Vol. 11 No. 1 Juni 2019, ISSN : 2088-3145)

bahwa komunikasi adalah hal yang mengikat kesatuan perusahaan. Strateginya antara lain perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staff, pengarahan, pengawasan.

### **3. Pengaruh Konsep Diri Bank Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor cabang pembantu Tulungagung Sudirman**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti kemudian di dukung dengan hasil output statistik pada bab sebelumnya menunjukkan bahwa variabel konsep diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel konsep diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman. Artinya, semakin tinggi konsep diri maka semakin tinggi pula kepuasan kerja di karyawan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman. Begitu juga sebaliknya, jika semakin rendah konsep diri maka akan semakin rendah pula kepuasan kerja di karyawan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman. Hasil yang signifikan ini juga diperkuat berdasarkan teori dan penelitian terdahulu.

Konsep diri merupakan suatu bentuk sikap, persepsi maupun Tindakan yang dapat menggambarkan individu mengenai siapa dirinya. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Robbins apabila

seorang karyawan meningkatkan konsep dirinya maka keterlibatan kerja karyawan pun akan meningkat sehingga berjalan dengan baik.<sup>171</sup>

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Eka Selvi Handayani<sup>172</sup> pada tahun 2017 dengan judul *Pengaruh Motivasi Dan Konsep Diri Terhadap Kepuasan Kerja Guru Smp Negeri Kecamatan Samarinda Utara*. Hasil penelitian menyatakan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara konsep diri dengan kepuasan kerja guru SMP Negeri Kecamatan Samarinda Utara. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Ramdani dan Yepi Sopian<sup>173</sup> pada tahun 2021 dengan judul *Pengaruh Konsep Diri Karyawan dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Nusantara Agri Sejati Sukabumi*. Berdasarkan penelitian tersebut maka diperoleh data bahwa nilai hubungan variabel hubungan konsep diri terhadap kepuasan kerja karyawan sangat kuat.

Penelitian terdahulu dengan skala internasional juga dijadikan bahan rujukan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Zahara dan Candra Wijaya<sup>174</sup> tahun 2019 dengan judul *The Relationship of Self-Concept and Work Satisfaction with Teachers' Performance of Islamic*

---

<sup>171</sup> Made Yatna Ari dkk, *Pengaruh Konsep Diri Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Smailing Tour Cabang Bali Di Denpasar*, (e-Journal Universitas Pendidikan Ganesha:2020)hlm 147

<sup>172</sup> Eka Selvi Handayani, *Pengaruh Motivasi Dan Konsep Diri Terhadap Kepuasan Kerja Guru Smp Negeri Kecamatan Samarinda Utara*, (Jurnal Pendas Mahakam. Vol 2 (2). 123-137. Agustus 2017)

<sup>173</sup> Muhamad Ramdani dan Yepi Sopian<sup>173</sup> dengan judul *Pengaruh Konsep Diri Karyawan dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Nusantara Agri Sejati Sukabumi*, (Jurnal Mahasiswa Manajemen: Volume 2 No.1 April 2021 E-ISSN 2798-1851 23)

<sup>174</sup> Siti Zahara dan Candra Wijaya, *Relationship of Self-Concept and Work Satisfaction with Teachers' Performance of Islamic Elementary School in Tebing Tinggi, Indonesia*. (Budapest International Research and Critics in Linguistics and Education (BirLE) Journal: Volume 2, No 2, May 2019, Page: 123-136 e-ISSN: 2655-1470 (Online), p-ISSN: 2655-2647 (Print))

*Elementary School in Tebing Tinggi, Indonesia.* Berdasarkan hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa konsep diri dan kepuasan kerja Guru memiliki pengaruh yang signifikan.

#### **4. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor cabang pembantu Tulungagung Sudirman**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti kemudian di dukung dengan hasil output statistik pada bab sebelumnya menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman. Artinya, semakin tinggi lingkungan kerja maka semakin tinggi pula kepuasan kerja di karyawan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman. Begitu juga sebaliknya, jika semakin rendah lingkungan kerja maka akan semakin rendah pula kepuasan kerja di karyawan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman. Hasil yang signifikan ini juga diperkuat berdasarkan teori dan penelitian terdahulu.

Lingkungan kerja merupakan keseluruhan aspek fisik yang ada disekitar pekerja. Hasil dari penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Nitisemito yang menjelaskan bahwa lingkungan kerja

merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar ruang lingkup tenaga kerja serta mampu mempengaruhi kepuasan dirinya dalam menjalankan tugas.<sup>175</sup>

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Joko Suyono dkk<sup>176</sup> tahun 2021 dengan judul *Organization Commitment and Work Environment on Job Satisfaction: The Mediating Role of Work Motivation*.

Hal ini diperkuat lagi dengan penelitian Azis Hakim<sup>177</sup> pada tahun 2020 dengan judul *Effect Of Compensation, Career Development, Work Environment On Job Satisfaction And Its Impact On Organizational Commitments In PT Jakarta Tourisindo*. Berdasarkan penelitian tersebut menyatakan bahwa lingkungan kerja (X 3 ) berpengaruh positif langsung terhadap kepuasan kerja (X 4 ).

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian Kualitatif**

Hasil penelitian kualitatif ini digunakan untuk mendukung data kuantitatif yang telah diolah dengan SPSS. Peneliti melakukan wawancara kepada 6 responden yang tercatat sebagai karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang relevan dengan tema kuisioner atau angket untuk data kuantitatif. Berikut diperoleh hasil penelitian kualitatif:

---

<sup>175</sup> Alex S. Nitisemito, *Manajemen Personalia*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998), hlm. 108

<sup>176</sup> Joko Suyono dkk, *Organization Commitment and Work Environment on Job Satisfaction: The Mediating Role of Work Motivation*, (Systematic Reviews in Pharmacy: Vol 12, Issue 02, Feb-Mar 2021)

<sup>177</sup> Azis Hakim *Effect Of Compensation, Career Development, Work Environment On Job Satisfaction And Its Impact On Organizational Commitments In PT Jakarta Tourisindo*, (Journal of Critical Reviews:ISSN- 2394-5125 Vol 7, Issue 12, 2020)

### **1. Strategi organisasi dalam mencapai keberhasilan visi perusahaan:**

Visi merupakan tujuan dari suatu organisasi. Keberhasilan visi ini ditentukan oleh pihak internal organisasi sendiri yakni karyawan. Setelah mengajukan pertanyaan ini kepada 6 responden untuk diwawancara maka dapat disimpulkan untuk mencapai visi atau tujuan organisasi sendiri karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman mengedepankan rasa solidaritas antar karyawan. Karyawan yang solid akan mudah mencapai visi perusahaan. Selain itu peran dan fungsi komunikasi tidak dapat dihindarkan sebab selama menjalankan operasional organisasi sendiri karyawan dituntut untuk menjalin komunikasi yang baik serta terarah. Dengan menerapkan kepala divisi yang membawahi beberapa anggota diharapkan mampu meminimalisir terjadinya *miscommunication*. Keberhasilan pencapaian visi juga didukung oleh konsep diri karyawan dimana karyawan harus bisa berfikir secara rasional, professional serta tahan banting. Keberadaan lingkungan kerja yang nyaman serta aman membuat karyawan lebih konsisten bekerja untuk mencapai keberhasilan visi organisasi.<sup>178</sup>

### **2. Strategi yang ditempuh agar saat berkomunikasi agar sumber informasi valid dan terhindar dari informasi yang bersifat hoaks:**

Mengingat betapa pentingnya peran serta fungsi komunikasi dalam organisasi disini maka peneliti tertatik untuk mengkaji lebih mendalam variable ini, bagaimana strategi yang diterapkan oleh lembaga agar

---

<sup>178</sup> Hasil Transkrip Wawancara Tanggal 20 Desember 2021 Pada Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman.



sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang jasa tidak mudah terprovokasi dan mampu menyampaikan informasi kepada nasabahnya dengan informasi yang valid serta dapat dipertanggungjawabkan. Maka setelah mewawancarai 6 orang responden dapat disimpulkan bahwa karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman selalu memegang teguh serta mengaplikasikan beberapa cara seperti selalau mencari tau keaslian sumber data dari mana asalnya, bagaimana keasliannya, dan tidak langsung menyebar tanpa adanya pertimbangan serta lebih bersikap menjauhi dengan informasi-informasi yang sifatnya provokatif dan mengganggu kinerja karyawan yang secara langsung menurunkan kepuasan kerja.<sup>179</sup>

### **3. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan komunikasi:**

Komunikasi yang berhasil merupakan komunikasi yang dapat diterima dengan baik oleh penerima informasi. Keberhasilan komunikasi bersifat penting dalam organisasi guna menjalin kerja sama tim yang solid. Menurut 6 karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman yang telah diwawancarai mereka mengungkapkan bahwa faktor yang mempengaruhi keberhasilan komunikasi antara lain bahasa, sebab bahasa yang digunakan sering kali masih terbawa oleh bahasa rumah yang belum baku. Selain itu pelan kerasnya suara juga mempengaruhi komunikasi. Pengucapan intonasi yang tidak jelas dianggap juga dapat mempengaruhi keberhasilan komunikasi dalam organisasi. Ketika berkomunikasi kesamaan frekuensi

---

<sup>179</sup> Hasil Transkrip Wawancara Tanggal 20 Desember 2021 Pada Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman.

topik pembicaraan serta keterbukaan yang belum maksimal juga membuat komunikasi dapat berjalan secara lambat atau pasif. Selain itu pengetahuan yang kurang serta berita informasi yang terlalu banyak mengakibatkan informasi tidak bisa tersampaikan dengan baik. Masing-masing divisi dalam lembaga perbankan diberikan tugas dan kewajiban untuk melakukan pengawasan dengan arah komunikasi keatas, mendatar atau kebawah sehingga ketika terjadi *miscommunication* maka segera dilakukan penyelesaian sesuai dengan prosedur perbankan dengan cara kepala divisi mengawasi anggota yang menjadi tanggung jawabnya. Untuk tetap menjaga arah komunikasi yang baik guna pencapaian tujuan perusahaan karyawan juga rutin melakukan evaluasi tiap minggunya dengan mengumpulkan mereka ke sebuah ruangan untuk menyampaikan kinerjanya.<sup>180</sup>

**4. Alasan konsep diri masing-masing karyawan harus diselaraskan dengan konsep organisasi:**

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa konsep diri mencerminkan bagaimana dirinya dan siapa dirinya dalam suatu organisasi. Keberadaan konsep diri yang selaras dengan konsep organisasi memudahkan organisasi mencapai tujuannya. Apabila konsep diri dan selaras ini maka kepuasan kerja akan muncul setelahnya. Berikut didukung oleh jawaban dari 6 responden karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman yang menyatakan bahwa dengan keberadaan konsep diri yang selaras

---

<sup>180</sup> Hasil Transkrip Wawancara Tanggal 20 Desember 2021 Pada Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman.

pekerjaan akan lebih mudah direalisasikan. Misalnya karyawan memiliki konsep diri yang aktif serta disiplin jika dalam organisasi konsep tersebut kurang maksimal maka ini akan mengganggu kepuasan kerja karyawan. Hadirnya konsep diri membuat karyawan lebih terorganisir serta semangat dalam bekerja. Sesuai dengan *core values* BUMN dengan konsep AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif) maka karyawan hendaknya memiliki konsep yang seragam agar target yang ditugaskan mampu dicapai sehingga *reward* dan benefit diperoleh individu dan perusahaan.<sup>181</sup>

**5. Rasa percaya diri yang baik membuat karyawan mampu mencapai kepuasan ketika bekerja:**

Sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang jasa maka Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung mengharuskan karyawan memiliki sikap percaya diri yang membuatnya layak untuk berinteraksi dengan orang lain. Sikap percaya diri ini merupakan bagian penting dalam konsep diri maupun komunikasi. Kepercayaan diri yang tinggi membuat karyawan puas ketika bekerja. Hal ini di dukung dengan pernyataan dari 6 responden karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman yang telah diwawancarai bahwa menurut mereka sebagai karyawan yang dituntut untuk berinteraksi dengan nasabah atau rekan kerja maupun kolega lainnya kepercayaan diri yang baik menambah kepuasan dalam dirinya. Jika kita bekerja dengan rasa kepercayaan diri yang baik maka pekerjaan yang

---

<sup>181</sup> Hasil Transkrip Wawancara Tanggal 20 Desember 2021 Pada Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman.

dikerjakan akan terasa ringan. Meskipun secara dominan namun rasa percaya diri mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.<sup>182</sup>

#### **6. Hubungan indikator lingkungan kerja fisik dalam kontribusi penyelesaian pekerjaan:**

Lingkungan kerja fisik merupakan lingkungan kerja yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pekerja serta mampu mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan. Indikator lingkungan kerja fisik disini seperti pewarnaan, kebersihan, penerangan, musik, pertukaran udara, keamanan serta kebisingan secara tidak langsung berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan wawancara dengan 6 responden karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman jika lingkungan kerja nyaman serta sesuai dengan harapan karyawan maka kepuasan kerja akan tercapai. Biasanya karyawan mengharapkan lingkungan kerja yang bersifat mendukung, bersih, nyaman serta dapat menunjang pekerjaannya agar terselesaikan dengan waktu yang cepat dan tepat.<sup>183</sup>

#### **7. Bagaimana karyawan menilai bahwa lingkungan kerja bersifat kondusif:**

Penilaian masing-masing karyawan terhadap lingkungan kerja yang bersifat kondusif sangatlah beragam. Karena penilaian ini bersifat objektif dan penelian tersebut tidak bisa terukur. Namun setelah melakukan wawancara dengan 7 responden karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor

---

<sup>182</sup> Hasil Transkrip Wawancara Tanggal 20 Desember 2021 Pada Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman.

<sup>183</sup> Ibid

Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman dapat disimpulkan bahwa bagi karyawan lingkungan kerja yang bersifat kondusif merupakan lingkungan kerja yang mampu mendukung jenjang karir dimana antar karyawan bersaing secara sehat, serta sesuai dengan harapan karyawan. Lingkungan kerja yang memiliki kualitas yang baik dan sehat juga merupakan lingkungan kerja yang bersifat kondusif. Periode kerja yang lama dari tiap karyawan juga memberikan gambaran bahwa mereka cocok untuk bekerja dengan lingkungan kerja tersebut.<sup>184</sup>

#### **8. Tolak ukur kepuasan kerja setiap karyawan:**

Apabila mengukur kepuasan kerja karyawan maka akan sedikit sulit pasalnya kepuasan tiap orang berbeda-beda. Namun berdasarkan wawancara dengan 6 responden karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman menyatakan bahwa upah atau gaji yang diberikan jika sesuai dengan harapan serta kontribusi kerja maka kepuasan kerja karyawan akan tercapai. Bagi karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman prestasi kerja serta karakteristik pekerjaan yang sesuai dengan keterampilan juga menjadi tolak ukur kepuasan kerja. Menurut mereka dengan prestasi kerja yang baik maka kinerja mereka baik.<sup>185</sup>

#### **9. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan:**

Kepuasan kerja karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor yang mendorongnya baik secara langsung ataupun tidak langsung. Faktor inilah

---

<sup>184</sup> Hasil Transkrip Wawancara Tanggal 20 Desember 2021 Pada Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman.

<sup>185</sup> Ibid

yang nantinya memiliki peran dalam kaitannya dengan kepuasan kerja karyawan. Berikut didukung oleh jawaban dari 6 responden karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman yang menyatakan bahwa karyawan akan cenderung puas apabila terjadi kesesuaian antara apa yang diberikan dengan apa yang diterima oleh karyawan. Dalam hal ini biasanya gaji, jika kontribusi yang kita berikan diberikan dengan imbalan yang sesuai guna mencukupi kebutuhan hidup maka karyawan cenderung puas. Selain itu menurut karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman Ketika kita dihargai dan keadilan berdiri secara tegak maka karyawan juga merasa kepuasan kerja tercapai. Target yang selesai diluar harapan karyawan juga merupakan sebuah bentuk prestasi kerja, dengan prestasi kerja tersebut maka karyawan berharap diberikan perhatian khusus seperti *reward*.<sup>186</sup>

#### **10. Solusi saat kepuasan kerja tidak tercapai:**

Tidak selamanya kepuasan kerja tercapai, untuk menjaga efektivitas kinerja karyawan serta menciptakan suasana dan perilaku yang ada saling merespon dan mencegah munculnya konflik, selain itu untuk menjaga solidaritas di antara karyawan dalam melakukan tugasnya masing-masing. Maka saat kepuasan kerja tidak tercapai karyawan harus segera mencari tahu apa yang menjadi penyebabnya. Berikut didukung oleh jawaban dari 6 responden karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman yang menyatakan bahwa karyawan akan mencari

---

<sup>186</sup> Hasil Transkrip Wawancara Tanggal 20 Desember 2021 Pada Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman.

masalah atau penyebab tidak terjadinya kepuasan kerja. Apakah ini berasal dari diri sendiri, rekan kerja, sistem kerja atau yang lainnya. Setelah mengetahui permasalahannya maka selanjutnya karyawan mengungkapkan secara langsung kepada pihak terkait mengenai alasan tidak tercapainya kepuasan kerja. Setelah mengungkapkan strategi awal yang ditempuh yakni melakukan solusi yang ditemukan misalnya memperkokoh komunikasi antar karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman.<sup>187</sup>

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif (*Mix Method*)**

#### **1. Analisa Pengaruh Komunikasi, Konsep Diri Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman**

Berdasarkan hasil penelitian dan diperkuat hasil output statistik pada bab sebelumnya menunjukkan bahwa paling tidak terdapat salah satu diantara variabel komunikasi, konsep diri dan lingkungan kerja yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman. Semakin tinggi komunikasi, konsep diri dan lingkungan kerja karyawan maka kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman akan semakin tinggi. Begitupun sebaliknya semakin rendah komunikasi, konsep diri dan lingkungan kerja karyawan maka kepuasan kerja karyawan Bank Syariah

---

<sup>187</sup> Hasil Transkrip Wawancara Tanggal 20 Desember 2021 Pada Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman.

Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman akan semakin rendah.

Berdasarkan dari hasil uji simultan yang sudah diujikan pada bab IV, maka hasilnya dapat dihasilkan bahwa kontribusi dari variabel independen yang terdiri dari variable komunikasi, kosnep diri dan lingkungan kerja secara bersamaan berpengaruh terhadap variable dependen yakni kepuasan kerja karyawan. Hal tersebut dapat dilihat pada koefisien determinasi sebesar dengan nilai 0,874 atau 87,4%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 87,4\% = 12,1\%$ ) 0,121 atau 12,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Sesuai hasil wawancara dengan Bapak Yuri Chandra D selaku *Branch Operation & Service Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:<sup>188</sup>

“Bagi saya pribadi faktor yang melatarbelakangi tercapainya kepuasan kerja adalah ketika kontribusi kerja kita dihargai oleh pihak lain. Selain itu peranan lain seperti komunikasi serta lingkungan kerja juga memberikan pengaruh penting didalamnya.”

Penelitian *mix method* yang dilakukan pada karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman dapat disimpulkan jika kepuasan kerja akan tercapai apabila kontribusi yang dilakukan sesuai dengan apa yang didapatkan. Upah yang diterima, pengawasan, promosi bahkan rekan kerja yang suportif membuat kepuasan kerja timbul. Kepuasan kerja karyawan akan meningkatkan produktivitas

---

<sup>188</sup> Yuri Chandra D, *Wawancara Branch Operation & Service Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021



kerja seperti meningkatnya penjualan, promosi, serta pelayanan kepada nasabah secara maksimal. Sehingga karyawan akan mudah mengimplementasikan tujuan perusahaan. Oleh sebab itu data kualitatif ini memperkuat serta mendukung hasil data kuantitatif.

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Stephen P. Robbins menyimpulkan kepuasan kerja merupakan sebuah sikap yang umum bagi pekerja terhadap pekerjaannya, selisih antara banyaknya penghasilan yang diperoleh dengan yang mereka harapkan.<sup>189</sup>

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Ramadhan Harahap, SE., M.Si<sup>190</sup> tahun 2017 dengan judul *Analisa Kepuasan Kerja Karyawan Di CV. Rezeki Medan* Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di CV Rezeki adalah kepuasan gaji, kepuasan promosi, kepuasan pengawasan, kepuasan rekan kerja, kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri. Kelima faktor ini secara tidak langsung berkaitan dengan komunikasi, konsep diri dan lingkungan kerja karyawan.

## **2. Analisa Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman**

Berdasarkan hasil penelitian dan diperkuat hasil output statistik menunjukkan bahwa variabel komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia

---

<sup>189</sup> Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2015), hlm. 46

<sup>190</sup> Octo Bayu Putra Wongkar dkk, *Pengaruh Lingkungan Kerja, Pelatihan dan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Bank Sulutgo*, (Jurnal Emba: Vol.6 No.4 September 2018, Hal. 3338 – 3347, SSN 2303-1174)

Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman. Semakin tinggi komunikasi maka kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman akan semakin tinggi. Begitupun sebaliknya semakin rendah komunikasi maka kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman akan rendah.

Sesuai hasil wawancara dengan Bapak Yuri Chandra D selaku *Branch Operation & Service Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:<sup>191</sup>

“Strategi yang diterapkan untuk tercapainya visi perusahaan yakni salah satunya dengan beaur, menyatu dengan konsep serta budaya perusahaan. Ketika terjadi *miscommunication* terhadap divisi saya maka sebagai *branch operation* dengan empat devisi dibawah saya maka saya harus segera menyelesaikannya sesuai dengan prosedur bank.”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Bapak Muh Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:<sup>192</sup>

“Untuk mencapai keberhasilan organisasi diperlukan solidaritas serta komunikasi yang efektif dalam kegiatan operasional perusahaan. Kita rajin melakukan evaluasi guna sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan kedepannya”

Penelitian *mix method* yang dilakukan pada karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman juga menegaskan jika komunikasi mampu memperkuat dan mengikat

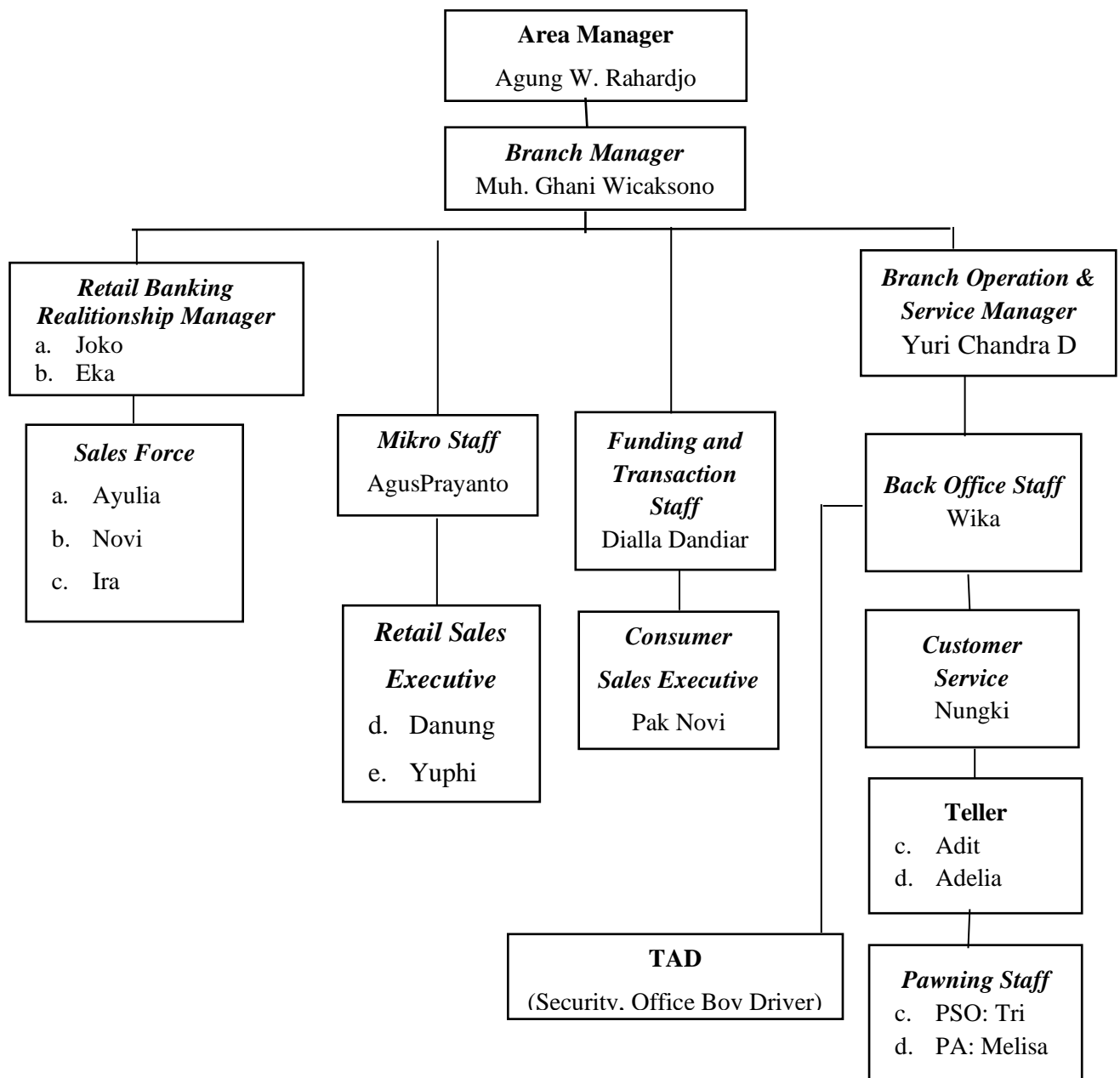
---

<sup>191</sup>Yuri Chandra D, *Wawancara Branch Operation & Service Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman),20 Desember 2021

<sup>192</sup> Muh Ghani Wicaksono, *Wawancara Branch Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman),20 Desember 2021

persuahan sehingga visi dan misi tercapai dan terwujud kepuasan kerja yang dapat dijelaskan pada began berikut:

**Gambar 5.1**  
**Alur Transimisi Komunikasi Bank Syariah Indonesia Kantor**  
**Cabang Pembantu Tulungagung Sudriman.**



Berdasarkan gambar 5.1 menunjukkan arah komunikasi antar karyawan dimana didukung dengan hasil wawancara kepada 6 narasumber tercatat sebagai karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman diperoleh hasil sebagai karyawan yang bekerja dengan berinteraksi dengan rekan kerja maupun nasabah komunikasi sangat dibutuhkan. Komunikasi digunakan untuk menjalin hubungan dalam *management realtionship banking* yang berdampak pada promosi serta penjualan produk ataupun jasa perbankan. Alur transmisi komunikasi yang di dapatkan berdasarkan penelitian diperoleh informasi bahwa area manager membawahi *branch manager*, dimana *branch manager* mendapat laporan pertanggung jawaban dari pihak *branch operation & service* dan juga *retail banking realtionship manager*. *Branch operation & service* sebagai kepala divisi membawahi *customer service, teller, pawning staff, back office staff* yang juga menghendel TAD. Sedangkan *retail banking realtionship manager* membawahi *sales force*. Selain itu *mikro staff* juga bertanggung jawab atas kinerja *retail sales executive*. *Funding and transaction staff* bertanggung jawab atas kinerja *consumer sales executive* dengan begitu alur transmisi komunikasi jelas sebab sudah ada pembagian masing-masing arah komunikasinya yang berkaitan dengan tugas dan kewajiban mereka ketika bekerja.

Kegiatan operasional perbankan tidak akan berjalan tanpa adanya komunikasi yang baik antar anggotanya. Evaluasi mengenai peyampaian performa dan kendala rutin dilakukan agar karyawan dapat bekerja secara

maksimal dan dapat dijadikan pedoman pengambilan keputusan. Karyawan cenderung selektif, dan tidak mudah terprovokasi ketika berkomunikasi agar terhindar dari berita bohong. Oleh sebab itu data kualitatif ini memperkuat serta mendukung data kuantitatif, sebab tidak ada perbedaan diantara keduanya.

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Pincus yang menjelaskan bahwa komunikasi ke atas, komunikasi mendatar dan komunikasi ke bawah mempunyai hubungan positif yang kuat dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja.<sup>193</sup>

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Zulkifli Harahap dan Ni Made Eka Mahadewi<sup>194</sup> tahun 2017 dengan judul *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel (Studi Kasus Hotel Bintang 4 dan 5 di Destinasi Wisata Jawa Barat)*. Selain itu Zulkifli Harahap dan Ni Made Eka Mahadewi penelitian sejalan dengan oleh Indah Mawarni<sup>195</sup> tahun 2018 dengan judul *Influence of Organizational Communication on Employee Satisfaction at PT. Perkebunan Nusantara III Sei Putih*. Hal ini juga di perkuat dengan penelitian kualitatif yang dilakukan oleh Ni Luh Putu Sariyani<sup>196</sup> tahun 2019 dengan judul *Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Kinerja*

---

<sup>193</sup> Pincus, *Communication Satisfaction, Job Satisfaction and Job Performance*, (Human Communication Research, 1986) hlm. 395

<sup>194</sup> Zulkifli Harahap, *Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Hotel (Studi Kasus Hotel Bintang 4 dan 5 di Destinasi Wisata Jawa Barat)*, (Jurnal KEPARIWISATAAN: Volume 16 Nomor 1 Juni 2017 ISSN: 1412-5498)

<sup>195</sup> Indah Mawarni, *Influence of Organizational Communication on Employee Satisfaction at PT. Perkebunan Nusantara III*, (Journal of Management Science (JMAS): Volume 1 No 2. April 2018, pp 54-57 e-ISSN: 2684-9747)

<sup>196</sup> Emi Wakhyuni dan Rindi Andika, *Analisis Kemampuan, Komunikasi Dan Konflik Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Mitha Sarana Niaga*, (Jurnal Manajemen Tools: Vol. 11 No. 1 Juni 2019, ISSN : 2088-3145)

*Karyawan Di BHR Law Office*. Dari hasil penelitian menunjukkan hasil bahwa komunikasi adalah hal yang mengikat kesatuan perusahaan. Berkomunikasi dengan baik dalam sebuah perusahaan tidaklah mudah. Strateginya antara lain perencanaan, pengorganisasian, penyusunan staff, pengarahan, pengawasan.

### **3. Analisa Pengaruh Konsep Diri Bank Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman**

Berdasarkan hasil penelitian dan diperkuat hasil output statistik menunjukkan bahwa variabel konsep diri berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman. Semakin tinggi konsep diri maka kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman akan semakin tinggi. Begitupun sebaliknya semakin rendah konsep diri maka kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman akan rendah.

Sesuai hasil wawancara dengan Bapak Ghani Wicaksono selaku *Branch Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:<sup>197</sup>

“Saya rasa konsep diri serta kepribadian masing-masing individu harus disetarakan serta disamakan dengan konsep yang ada dalam organisasi hal ini mampu mempermudah pencapaian visi perusahaan. Sesuai dengan *core values*

---

<sup>197</sup> Muh Ghani Wicaksono, *Wawancara Branch Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman).,20 Desember 2021

BUMN dengan konsep AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan Kolaboratif).”

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh Ibu Wika selaku *Back*

*Office Staff* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu

Tulungagung Sudirman sebagai berikut.<sup>198</sup>

“Keberadaan konsep diri yang terarah dan sesuai dengan visi perusahaan mampu mendorong terjalannya semangat serta kepuasan ketika bekerja. Konsep keseragaman dalam dunia perbankan dibutuhkan agar target yang dituagaskan mampu dicapai sehingga *reward* dan benefit diperoleh individu dan perusahaan.”

**Tabel 5.1**

***Reward dan Benefit Karyawan Bank Syariah Indoensia***

<i>Reward</i>		Benefit
<i>Financial</i>	<i>Non-Financial</i>	
Bonus tahunan yang ditetapkan berdasarkan kinerja Bank, unit kerja dan pegawai.	Distribusi program <i>Employee Stock Allocation</i> (ESA).	Fasilitas kesehatan
Penyesuaian gaji tahunan yang berpedoman pada peraturan pemerintah	Beasiswa bagi anak pegawai yang meninggal dunia.	Pembiayaan pegawai
d. Tunjangan hari raya (THR), e. Tunjangan Purna Jabatan, f. Tunjangan Perumahan dan Utilities	Diberikan kepada unit kerja dan individu berdasarkan inovasi terbaik yang berdampak kepada kinerja bank maupun reputasi BSI. Diberikan pada acara “ <i>BSI excellence award</i> ”	Hari cuti
Uang pelaksanaan cuti tahunan	Bantuan untuk pegawai yang mengalami musibah bencana alam dan kerusuhan.	Fasilitas transportasi
Uang cuti besar yang diberikan setiap periode masa kerja 3 (tiga) tahunan.	Pelatihan kerja dan pengembangan karir.	

Sumber: Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia, 2021

Berdasarkan tabel 5.1 serta penelitian *mix method* yang dilakukan pada karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman juga menegaskan jika konsep diri yang selaras

<sup>198</sup> Wika, Wawancara *Back Office Staff Bank Syariah Indonesia KANTOR CABANG PEMBANTU Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor BSI Sudirman), 20 Desember 2021

akan memudahkan pencapaian visi perusahaan. Dalam konsep diri terdapat indikator kepercayaan diri yang mempengaruhi kepuasan kerja. Rasa percaya diri yang maksimal serta mampu berfikir secara rasional membuat mereka puas terhadap pekerjaannya. Konsep diri membuat karyawan berbeda dengan individu lainnya apakah dia rajin, disiplin, terampil, teliti, pekerja keras. Kehadiran konsep diri ini membuat kinerja karyawan lebih mudah berbaur dalam sebuah perusahaan. Oleh sebab itu data kualitatif ini memperkuat serta mendukung data kuantitatif. Karyawan diberikan tugas dan kewajiban, biasanya jika seorang karyawan memiliki prestasi kerja dan melampaui target maka mereka memperoleh reward maupun benefit dari perusahaan.

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Robbins apabila seorang karyawan meningkatkan konsep dirinya maka keterlibatan kerja karyawan pun akan meningkat sehingga berjalan dengan baik.<sup>199</sup>

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Eka Selvi Handayani<sup>200</sup> pada tahun 2017 dengan judul *Pengaruh Motivasi Dan Konsep Diri Terhadap Kepuasan Kerja Guru Smp Negeri Kecamatan Samarinda Utara*. Hasil penelitian menyatakan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara konsep diri dengan kepuasan kerja guru SMP Negeri Kecamatan Samarinda Utara. Selanjutnya

---

<sup>199</sup> Made Yatna Ari dkk, *Pengaruh Konsep Diri Dan Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Smailing Tour Cabang Bali Di Denpasar*, (e-Journal Universitas Pendidikan Ganesha:2020)hlm 147

<sup>200</sup> Eka Selvi Handayani, *Pengaruh Motivasi Dan Konsep Diri Terhadap Kepuasan Kerja Guru Smp Negeri Kecamatan Samarinda Utara*, (Jurnal Pendas Mahakam. Vol 2 (2). 123-137. Agustus 2017)



Muhamad Ramdani dan Yepi Sopian<sup>201</sup> pada tahun 2021 dengan judul *Pengaruh Konsep Diri Karyawan dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Nusantara Agri Sejati Sukabumi*. Berdasarkan penelitian tersebut maka diperoleh data bahwa nilai hubungan variabel hubungan konsep diri terhadap kepuasan kerja karyawan sangat kuat.

Penelitian terdahulu dengan skala internasional juga dijadikan bahan rujukan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Zahara dan Candra Wijaya<sup>202</sup> tahun 2019 dengan judul. *The Relationship of Self-Concept and Work Satisfaction with Teachers' Performance of Islamic Elementary School in Tebing Tinggi, Indonesia*. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa konsep diri dan kepuasan kerja Guru memiliki pengaruh yang signifikan.

#### **4. Analisa Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman**

Berdasarkan hasil penelitian dan diperkuat hasil output statistik menunjukkan bahwa variabel lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman. Semakin tinggi lingkungan kerja maka kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia

---

<sup>201</sup>Muhamad Ramdani dan Yepi Sopian<sup>201</sup> dengan judul *Pengaruh Konsep Diri Karyawan dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Nusantara Agri Sejati Sukabumi*, (Jurnal Mahasiswa Manajemen: Volume 2 No.1 April 2021 E-ISSN 2798-1851 23)

<sup>202</sup> Siti Zahara dan Candra Wijaya, *Relationship of Self-Concept and Work Satisfaction with Teachers' Performance of Islamic Elementary School in Tebing Tinggi, Indonesia*. (Budapest International Research and Critics in Linguistics and Education (BirLE) Journal: Volume 2, No 2, May 2019, Page: 123-136 e-ISSN: 2655-1470 (Online), p-ISSN: 2655-2647 (Print))

Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman akan semakin tinggi. Begitupun sebaliknya semakin rendah lingkungan kerja maka kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman akan rendah.

Sesuai hasil wawancara dengan Bapak Joko selaku *Retail Banking Realitionship Manager* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman sebagai berikut:<sup>203</sup>

“Ketika karyawan bekerja dengan periode kerja yang lama maka artinya lingkungan kerja bersifat kondusif. Selain itu lingkungan kerja yang mengutamakan tanggung jawab sosial serta keselamatan kerja karyawannya merupakan lingkungan kerja yang kondusif.”

**Tabel 5.2**  
**Tanggung Jawab Sosial Perusahaan dan Keselamatan Kerja Karyawan**

No.	Tanggung Jawab Sosial Perusahaan	Keselamatan Kerja di Lingkungan Kerja
1.	Waktu kerja	Mengadakan pelatihan dan edukasi atas evakuasi gedung bertingkat dan penggunaan alat pemadam kebakaran.
2.	Cuti atau izin menjalankan ibadah, Sedang berduka	Untuk meningkatkan kinerja tim security dalam menjamin keamanan dan keselamatan seluruh pegawai selama bekerja, BSI melakukan pelatihan K3 bagi petugas security.
3.	izin melahirkan/keguguran dan sakit karena haid,	Untuk latihan kesiapan prosedur tanggap darurat gedung, dilakukan juga pengecekan peralatan dan sarana keselamatan gedung.
4.	izin laktasi/mengeluarkan Air Susu Ibu (ASI).	melengkapi seluruh kantor operasional dengan peralatan dasar keselamatan yang relevan dan memadai, termasuk alat pemadam kebakaran dan kotak obat Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K).

Sumber: Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia, 2021

<sup>203</sup> Joko, *Wawancara Retail Banking Realitionship Manager Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman*, (Di Kantor Bsi Sudirman), 20 Desember 2021

Berdasarkan tabel 5.2 dan penelitian *mix method* pada karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman, dikuatkan dengan hasil wawancara yang menegaskan jika lingkungan kerja yang nyaman dari segi fisik membuat karyawan puas dan menambah semangat kerja. Karyawan menuturkan bahwa ketika ruang kerja sesuai dengan diri karyawan mampu mendukung jenjang karir dimana antar karyawan bersaing secara sehat. Periode kerja dari tiap karyawan menggambarkan kecocokan dan kenyamanan untuk bekerja. Selain itu perusahaan yang menerapkan tanggung jawab sosialnya serta memikirkan keselamatan kerja karyawannya juga merupakan nilai tambah bagi perusahaan dengan indikator lingkungan kerja yang sehat. Oleh sebab itu data kualitatif ini memperkuat serta mendukung data kuantitatif.

Hasil dari penelitian ini sesuai dengan teori Nitisemito menjelaskan bahwa lingkungan kerja merupakan segala sesuatu yang ada di sekitar ruang lingkup tenaga kerja serta mampu mempengaruhi kepuasan dirinya dalam menjalankan tugas.<sup>204</sup>

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Joko Suyono dkk<sup>205</sup> tahun 2021 dengan judul *Organization Commitment and Work Environment on Job Satisfaction: The Mediating Role of Work Motivation*. Diperkuat dengan penelitian Azis Hakim<sup>206</sup> pada tahun 2020 dengan judul *Effect Of Compensation, Career Development, Work Environment On Job*

---

<sup>204</sup> Alex S. Nitisemito, *Manajemen Personalia*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1998), hlm. 108

<sup>205</sup> Joko Suyono dkk, *Organization Commitment and Work Environment on Job Satisfaction: The Mediating Role of Work Motivation*, (Systematic Reviews in Pharmacy: Vol 12, Issue 02, Feb-Mar 2021)

<sup>206</sup> Azis Hakim *Effect Of Compensation, Career Development, Work Environment On Job Satisfaction And Its Impact On Organizational Commitments In PT Jakarta Tourisindo*, (Journal of Critical Reviews:ISSN- 2394-5125 Vol 7, Issue 12, 2020)

*Satisfaction And Its Impact On Organizational Commitments In PT Jakarta Tourisindo.* Berdasarkan penelitian tersebut menyatakan bahwa lingkungan kerja (X 3 ) berpengaruh positif langsung terhadap kepuasan kerja(X 4 ).

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh komunikasi, konsep diri dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman. Maka berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa paling tidak terdapat salah satu diantara variabel komunikasi, konsep diri dan lingkungan kerja yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman. Hal ini diperkuat dengan data kualitatif yang menyatakan bahwa karyawan akan cenderung puas apabila terjadi kesesuaian antara apa yang diberikan dengan apa yang diterima oleh karyawan.
2. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi secara positif signifikan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung Sudirman. Maka oleh sebab itu jika semakin tinggi komunikasi yang terjalin antara atasan, rekan kerja maupun nasabah maka kepuasan kerja akan tinggi. Hal ini diperkuat dengan data kualitatif bahwa peran dan fungsi komunikasi tidak dapat dihindarkan