

**KEPUASAN KERJA MEMEDIASI BUDAYA ORGANISASI
DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA BAGIAN *FRONTLINER* PT BANK CENTRAL ASIA
TBK CABANG KCU CIKARANG**

TESIS



OLEH :
RINA ELVIANA
NIM : 202210084

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

**KEPUASAN KERJA MEMEDIASI BUDAYA ORGANISASI
DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA BAGIAN *FRONTLINER* PT BANK CENTRAL ASIA
TBK CABANG KCU CIKARANG**

TESIS

Diajukan Kepada Universitas Pelita Bangsa
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam
Menyelesaikan Program Magister Manajemen



OLEH :
RINA ELVIANA
NIM : 202210084

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2024**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini, Dosen Pembimbing Tesis:

Nama : Rina Elviana
NIM : 202210084
Judul : “Kepuasan Kerja memediasi Budaya Organisasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada bagian *frontliner* PT. Bank Central Asia Tbk Cabang KCU Cikarang”.

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti ujian tesis pada Program Studi Manajemen, Program Magister, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Pelita Bangsa.

Bekasi, 20 Juli 2024

Pembimbing I



Dr. Fitri Rezeki S.Pd., M.Pd
NIDN 0605028303

Pembimbing II



Dr. Ir. Susan Kustiwan, S.T.P, M.M.,IPU
NIDN 0415037306

Lembar Pengesahan Publikasi Pengganti Ujian Sidang Tesis

TESIS

Kepuasan kerja memediasi budaya organisasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada bagian Frontliner PT. Bank Central Asia Tbk Cabang KCU Cikarang.

Dipersiapkan dan disusun oleh:
NAMA : RINA ELVIANA
NIM : 202210084

Telah dipublikasikan pada jurnal Dinasti International Journal Of Education Management and Social Science (DIJEMSS), volume 5, nomor 5, June tahun 2024 dan dinyatakan telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen.


Bekasi, 20 Juli 2024

Ka.Prodi Magister Manajemen



Dr. Anna Wulandari., S.E., M.M
NIDN: 0313037903

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Preatmi Nurastuti., S.E., M.M
NIDN: 0404046508

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Orang lain tidak akan memahami bagaimana berjuang dan masa sulitnya kita, yang mereka tahu hanya bagian cerita suksesnya saja. Jadi berjuanglah untuk diri sendiri meskipun tidak akan ada yang bertepuk tangan untuk kita. Kelak diri kita di masa depan yang akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini”

Karya ini Saya Persembahkan untuk:

- Bapak saya tercinta Sudirman, Ibu saya tercinta Arini, Suami saya tercinta Ari Suryaman dan Putri Saya tersayang Adreena Awaln Haswa. Serta keluarga kedua saya di kantor yaitu Tim Teller Reguler KCU Cikarang yang sudah mendukung semua hal terbaik untuk saya.
- Bapak dan Ibu Guru / Dosen, dosen pembimbing yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuannya dan teladan yang sangat berharga dalam hidup saya.

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rina Elviana

NIM : 202210084

Program Studi : Magister Manajemen

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen, Universitas Pelita Bangsa seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.

Bekasi, 20 Juli 2024

Tanda tangan

A handwritten signature in black ink is written over a yellow postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'SEPULUH RIBU RUPIAH' and 'METERAI TEMPEL'. A serial number 'BCC9CALX424283325' is visible at the bottom of the stamp.

Rina Elviana

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan penulisan tesis dengan judul “Kepuasan kerja memediasi budaya organisasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan (*frontliner*) pada PT. Bank Central Asia Tbk Cabang KCU Cikarang”. Penyusunan tesis ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (MM) program studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Pelita Bangsa (UPB).

Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada yang terhormat :

1. Ibu Dr. Fitri Rezeki., S.Pd., M.Pd selaku Pembimbing 1 yang telah membimbing, meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan, memberikan masukan, keteladanan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
2. Bapak Dr. Ir. Susan Kustiwan, S.T.P., M.M., IPU, ASEAN Eng. selaku pembimbing 2 yang telah membimbing, meluangkan waktu, memberikan banyak kemudahan, memberikan masukan, keteladanan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tesis ini.
3. Ibu Dr. Anna Wulandari., S.E., M.M. selaku ketua Tim Penguji sekaligus Ketua Program Studi Manajemen, Program Studi Magister, Fakultas Ekonomi Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa, beserta seluruh staf yang telah memberikan rekomendasi dan memfasilitasi penulis untuk dapat menulis tesis.
4. Ibu Dr. Adiba Yahya, S.E., M.M., Ak. Selaku dosen penguji proposal tesis yang memberikan arahan untuk dapat menyelesaikan tesis dengan baik.
5. Ibu Preatmi Nurastuti., S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis (FEB) Universitas Pelita Bangsa beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan izin dukungan moril maupun material kepada penulis.

6. Bapak Hamzah Muhammad Mardiputera, SKM., M.M., DBA. selaku Rektor Universitas Pelita Bangsa.
7. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Bisnis yang telah membimbing dan mengarahkan serta menasehati dan membagi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis dalam menerapkan ilmunya maupun dalam penyelesaian tesisnya.
8. Terima kasih saya ucapkan kepada Bapak Pendy Wijaya selaku Kepala Operasional Cabang BCA KCU Cikarang yang sudah mendukung dan memberikan motivasi atas pendidikan yang saya lanjutkan sehingga bisa menyelesaikan tesis ini dengan tepat pada waktunya.
9. Orang tuaku tercinta yang telah membesarkan saya serta selalu mendoakan apapun yang menjadi langkah kebaikan untuk anaknya.
10. Terima kasih saya ucapkan kepada suami dan putri saya yang telah mendukung saya sampai sejauh ini terutama waktu yang saya gunakan selama kuliah di hari libur serta dalam pengerjaan tesis banyak meninggalkan waktu bersama keluarga.
11. Teman-teman MM angkatan 2022 Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Pelita Bangsa terima kasih atas keakraban, diskusi, saran dan saling support serta memberi warna dalam masa perkuliahan.
12. Seluruh staf administrasi Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Pelita Bangsa yang selalu memberikan kemudahan dalam layanan administrasi perkuliahan maupun dalam proses penyelesaian tesis ini.

Bekasi, 20 Juli 2024

Penulis,

Rina Elviana

DAFTAR ISI

COVER...	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN PUBLIKASI JURNAL	iii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
<i>ABSTRAC</i>	xiv
ABSTRAK	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
12.1. Latar Belakang.....	1
12.2. Rumusan Masalah.....	8
12.3. Tujuan Penelitian	9
12.4. Manfaat Penelitian	10
12.5. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1. Landasan Teori.....	13
2.1.1. Manajemen Sumber Daya Manusia... ..	13
2.1.2. Kinerja Karyawan	15
2.1.3. Budaya Organisasi.....	18
2.1.4. Disiplin Kerja	21
2.1.5. Kepuasan Kerja	23
2.2. Penelitian Terdahulu	25
2.3. Hipotesis dan Model Penelitian.....	30
2.3.1. Hipotesis.....	30

2.3.2. Model Penelitian...	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1. Tempat dan Waktu	36
3.2. Jenis dan Desain Penelitian.....	36
3.2.1. Jenis Penelitian.....	36
3.2.2. Desain Penelitian.....	36
3.3. Operasionalisasi Variabel.....	38
3.4. Populasi, Sampel dan Metode Pengambilan Sampel.....	40
3.5. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5.1. Jenis Data.....	41
3.5.2. Sumber Data.....	41
3.5.3. Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6. Metode Analisis.....	43
3.6.1. Karakteristik Responden	44
3.6.2. Deskriptif Variabel Penelitian	44
3.6.3. Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	44
3.6.4. Pengujian Hipotesis.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	48
4.1. Hasil Penelitian.....	48
4.1.1. Gambaran Obyek Penelitian.....	48
4.1.2. Deskripsi Karakteristik Responden.....	50
4.2. Deskripsi Variabel Penelitian	52
4.3. Analisis SEM PLS.....	56
4.3.1. Pengujian <i>Outer Model</i>	58
4.3.2. Pengujian <i>Inner Model</i>	63
4.4 Pengujian Hipotesis.....	70
4.5. Pembahasan Hasil Penelitian	73
4.5.1. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan	73
4.5.2. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	75
4.5.3. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	76
4.5.4. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja	77
4.5.5. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Kerja.....	79

4.5.6. Peran Kepuasan Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	81
4.5.7. Peran Kepuasan Kerja Dalam Memediasi Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1. Kesimpulan.....	85
5.2. Implikasi Manajerial.....	86
5.3. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Color Map Kinerja Karyawan	3
Tabel 1.2 Daftar Absensi Keterlambatan Karyawan.....	5
Tabel 1.3 Kesenjangan Penelitian	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	25
Tabel 2.2 Arah Pengaruh Antar Variabel	35
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	36
Tabel 3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	38
Tabel 4.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	49
Tabel 4.2 Gambaran Variabel Budaya Organisasi.....	53
Tabel 4.3 Gambaran Variabel Disiplin Kerja	54
Tabel 4.4 Gambaran Variabel Kinerja Karyawan	54
Tabel 4.5 Gambaran Instrumen Variabel Kepuasan Kerja.....	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Konvergen	59
Tabel 4.7 Validitas Deskriminan menurut Uji <i>Fornell Larcker</i>	61
Tabel 4.8 Validitas Deskriminan menurut nilai <i>Cross Loading</i>	61
Tabel 4.9 HTMT antar Konstruk Latent	62
Tabel 4.10 Reliabilitas Komposit.....	63
Tabel 4.11 Nilai R Square	64
Tabel 4.12 Nilai Q Square Model	65
Tabel 4.13 SRMR.....	65
Tabel 4.14 VIF Inner Model	65
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Pengaruh Langsung	67
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Pengaruh Tidak Langsung	68
Tabel 4.17 Koefisien Determinasi.....	70
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Indeks Pembangunan Manusia (IPM) tahun 2023	2
Gambar 2.1 Model Penelitian	34
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	37
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	50
Gambar 4.2 Usia Responden.....	51
Gambar 4.3 Unit Kerja Responden	51
Gambar 4.4 Masa Kerja Responden	52
Gambar 4.5 Model Penelitian (<i>Hidden indicator</i>)	57
Gambar 4.6 Spesifikasi Model SEM PLS.....	58
Gambar 4.7 Spesifikasi Model SEM PLS <i>Algorithm</i>	59
Gambar 4.8 Hasil Estimasi Model Bootstrapping.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu bimbingan dosen pembimbing 1	91
Lampiran 2 Kartu bimbingan dosen pembimbing 2.....	92
Lampiran 3 Kuesioner	93
Lampiran 4 Data Uji Coba Instrumen	95
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	97
Lampiran 6 Data Karakteristik Responden.....	103
Lampiran 7 Hasil analisis deskriptif karakteristik responden.....	104
Lampiran 8 Data Penelitian	105
Lampiran 9 Hasil Analisis SEM PLS	108

Job Satisfaction Mediates Organizational Culture And Work Discipline On Employee Performance In The Frontliner Section at PT. Bank Central Asia Tbk KCU Cikarang

*Rina Elviana
Fitri Rezeki
Susan Kustiwan*

ABSTRAC

This study aims to examine the influence of organizational culture and work discipline on employee performance through job satisfaction. The approach used in this research is a quantitative. The sample size in this study consists of 42 respondents, all of whom are employees of PT BANK CENTRAL ASIA Tbk, KCU Cikarang Branch. The research data were obtained from questionnaire responses and analyzed using SEM PLS analysis techniques. The findings of this study conclude that organizational culture does not influence employee performance. However, when mediated by job satisfaction, organizational culture can affect performance. This implies that the existing organizational culture at BCA Bank does not always lead to high employee performance; to ensure that organizational culture improves employee performance, it must enhance employee satisfaction. Work discipline can directly and indirectly influence performance through job satisfaction; employees with high work discipline tend to have high performance, especially if their discipline also enhances their job satisfaction.

Keywords: *Organizational culture, Work discipline, Job satisfaction, Employee performance.*

**Kepuasan Kerja memediasi Budaya Organisasi dan Disiplin Kerja terhadap
Kinerja Karyawan pada bagian *frontliner* PT. Bank Central Asia Tbk
Cabang KCU Cikarang**

Rina Elviana
Fitri Rezeki
Susan Kustiwan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh budaya organisasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 42 responden, yang seluruhnya adalah karyawan bagian *frontliner* pada PT BANK CENTRAL ASIA Tbk Cabang KCU Cikarang. Data penelitian diperoleh dari hasil pengisian kuesioner dan dianalisis dengan teknik analisis *Structural Equation Modelling* (SEM PLS).

Simpulan dari hasil penelitian ini adalah bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan, namun dengan dimediasi kepuasan kerja, budaya organisasi dapat berpengaruh terhadap kinerja, hal ini berarti bahwa budaya organisasi yang ada di bank BCA Cabang KCU Cikarang tidak selalu dapat membentuk kinerja karyawan yang tinggi, agar budaya organisasi dapat membentuk kinerja karyawan yang tinggi maka budaya organisasi yang ada harus dapat memberi kepuasan kepada karyawan. Disiplin kerja dapat berpengaruh secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja, karyawan dengan disiplin kerja tinggi cenderung memiliki kinerja yang tinggi, terlebih jika disiplin kerja tersebut kemudian meningkatkan kepuasan kerjanya.

Kata kunci: Budaya organisasi, Disiplin kerja, Kepuasan kerja, Kinerja karyawan.