

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh peran aktif perbankan dalam mendukung stabilitas makro ekonomi serta memperkuat fondasi pembiayaan negara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan kerja karyawan, kinerja karyawan, faktor-faktor yang menghambat kepuasan kerja, serta strategi untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Kota Bandung dengan teori F. Herzberg. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan studi kasus. Penelitian ini menggunakan Nvivo 15 sebagai alat analisis data dengan teknik pengumpulan data observasi, kuesioner, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. Menurut F. Herzberg kepuasan kerja dibagi menjadi 2 faktor yaitu *hygiene factor* dan *motivator factor*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan Bank BJB Kantor Cabang Tamansari saat ini merasa puas dengan *motivator factor* yang mereka terima. Sedangkan pada *hygiene factor* tidak sepenuhnya karyawan merasa puas pada indikator pembayaran dan kondisi kerja. Selanjutnya, kinerja karyawan saat ini cukup baik terbukti dari data penilaian kinerja karyawan Bank BJB Kantor Cabang Tamansari tahun 2025. Faktor-faktor yang menghambat kepuasan kerja yaitu kondisi kerja yang disebabkan oleh tekanan kerja yang cukup tinggi, pengawasan kerja yang ketat dan sistem penilaian kinerja berbasis kuota. Serta strategi untuk meningkatkan kepuasan kerja menurut F. Herzberg pada indikator pembayaran yaitu dengan mempertimbangkan strategi *Fringe benefit* dan *time-off compensation*, serta pada indikator kondisi kerja yaitu dengan menerapkan prinsip SMART melalui program pelatihan.

Kata kunci: *Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan, Bank BJB Kantor Cabang Tamansari*

ABSTRACT

This research is motivated by the active role of the banking sector in supporting macroeconomic stability and strengthening the foundation of state financing. The study aims to identify and analyze employee job satisfaction levels, employee performance, factors hindering job satisfaction, and strategies to enhance job satisfaction at the Bank BJB Tamansari Branch in Bandung, utilizing F. Herzberg's theory. A qualitative method employing a descriptive approach and a case study design was used. NVivo 15 served as the data analysis tool, while data collection involved observation, questionnaires, interviews, documentation, and triangulation. According to F. Herzberg, job satisfaction is categorized into two factors: hygiene factors and motivator factors. The results indicate that employees at the Bank BJB Tamansari Branch are currently satisfied with the motivator factors they receive. However, regarding hygiene factors, employees are not fully satisfied with the indicators of compensation and working conditions. Furthermore, current employee performance is satisfactory, as evidenced by performance assessment data from 2025. Factors hindering job satisfaction include working conditions specifically high work pressure, strict supervision, and a quota-based performance assessment system. Strategies to improve job satisfaction based on Herzberg's theory include considering fringe benefits and time-off compensation for the compensation indicator; and applying SMART principles through training programs for the working conditions indicator.

Keywords: *Job Satisfaction, Job Performance, Bank BJB Tamansari Branch*