

**PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN *FRONTLINER* DI BANK BJB
CABANG BOGOR**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS – TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU PERSYARATAN MEMPEROLEH GELAR SARJANA**

Disusun Oleh:

DESSY PERMATA SARI GUMILAR

NPM : S1.2015.008



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINANIAGA
BOGOR**

2019

PROGRAM STUDI STRATA – 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINANIAGA

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI TERHADAP
KINERJA KARYAWAN *FRONTLINER* DIBANK BJB
CABANG BOGOR.

OLEH : DESSY PERMATA SARI GUMILAR

NPM : S1.2015.008

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

(WARTOYO HADI, SE., MM)

(RATNO SE., MM)

PENGUJI I

PENGUJI II

(Dr. YULI ANWAR, SE., M. Ak)

(DEDI MULYADI, S. Si., M.Kom)

Bogor,

KETUA

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BINANIAGA

(Dr. YULI ANWAR, SE., M. Ak)

ABSTRAK

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. atau yang lebih akrab dikenal dengan sebutan Bank BJB adalah salah satu perusahaan yang bergerak dibidang perbankan. Industri perbankan yang menyuguhkan jasa sebagai hal yang utama tentunya akan bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah maupun calon nasabahnya. Berdasarkan visi dan misi Bank BJB yaitu menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia, bank BJB terus berupaya untuk melakukan evaluasi demi terciptanya manajemen organisasi yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan dan motivasi terhadap kinerja karyawan di Bank BJB khususnya Cabang Bogor. Selain itu untuk mengetahui budaya perusahaan yang ada didalamnya. Kepemimpinan menjadi variabel bebas (X_1), motivasi menjadi variabel bebas (X_2), serta kinerja karyawan menjadi variabel terikat (Y). Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Melalui teknik sampel *accidental sampling* sebanyak 36 orang. Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik regresi linear berganda.

Kata kunci : Kepemimpinan, Motivasi, Kinerja Karyawan



ABSTRACT

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. or more familiarly known as Bank BJB is a company engaged in banking. The banking industry, which provides services as the main thing, will certainly compete to provide the best service for both customers and prospective customers. Based on the vision and mission of Bank BJB, namely to become the 10 largest and well-performing banks in Indonesia, Bank BJB continues to strive to conduct evaluations for the creation of good organizational management. This study aims to determine the effect of leadership and motivation on employee performance at Bank BJB, especially the Bogor branch. In addition, to mengetahui the corporate culture that is in it. Leadership becomes the independent variable (X1), motivation becomes the independent variable (X2), and employee performance becomes the dependent variable (Y). This research uses descriptive research method. Through accidental sampling technique as many as 36 people. The data analysis technique used in this study is multiple linear regression techniques.

Keywords: Leadership, Motivation, Employee Performance



KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat dan ridho – Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan rencana penelitian berjudul “**Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Frontliner di Bank BJB Cabang Bogor**”.

Adapun maksud dari penulisan ini adalah untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Strata I di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Binaniaga Bogor.

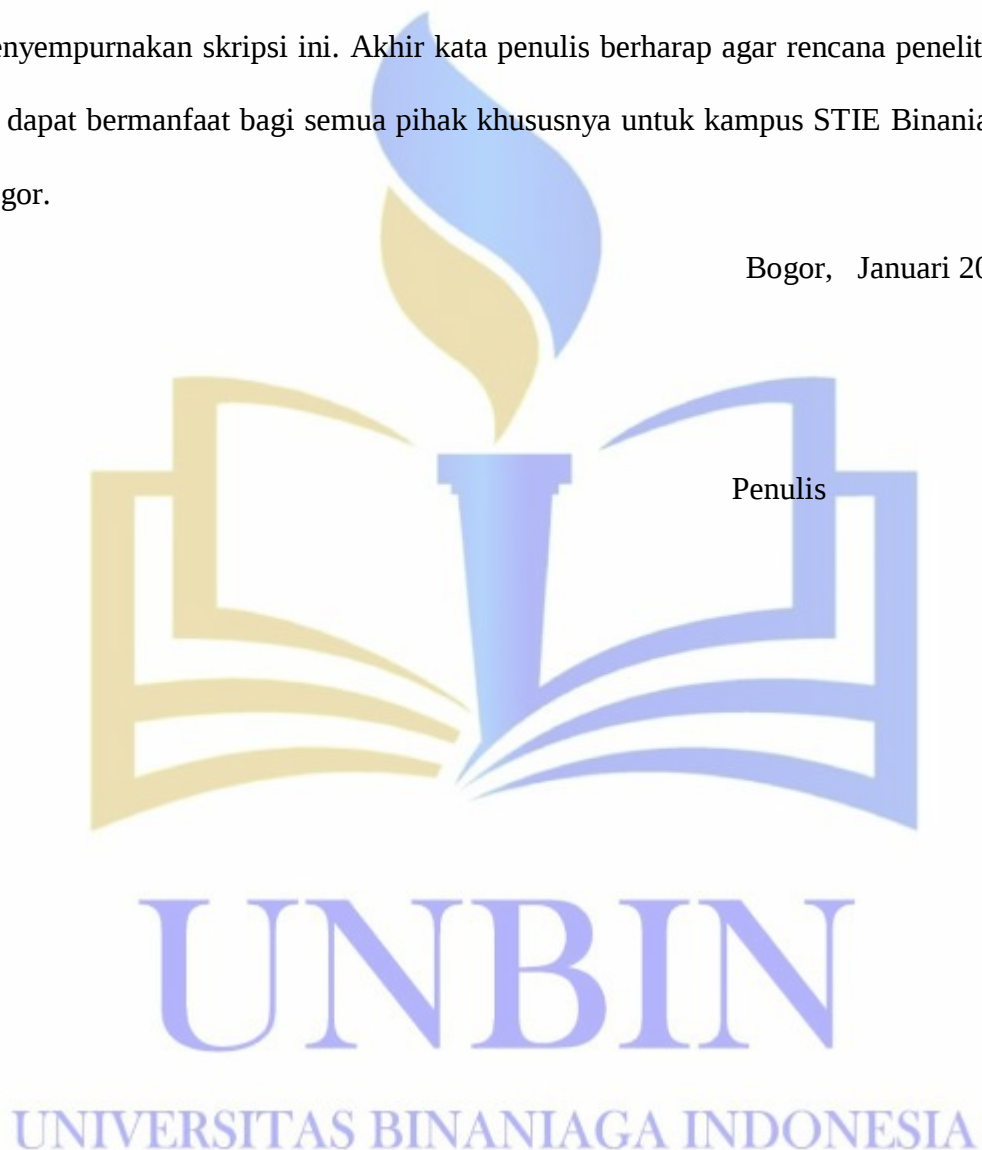
Terlepas dari semua itu, penulis menyadari sepenuhnya bahwa ada kekurangan baik dari segi penyusunan bahasanya maupun segi lainnya. Oleh karena itu, dengan lapang dada dan tangan terbuka penulis membuka selebar – lebarnya bagi pembaca yang ingin memberi saran dan kritik sehingga penulis dapat memperbaiki rencana penelitian ini. Penyusunan rencana penelitian ini tidak terlepas dari doa maupun dukungan baik moril maupun materil berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Yuli Anwar SE., MM, selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Binaniaga Bogor.
2. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., MM, selaku Wakil Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Binaniaga Bogor.
3. Bapak Wartoyo Hadi SE., MM, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis selama proses penelitian.

4. Bapak Ratno SE., MM, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis selama proses penelitian.
5. Ibu Putiawati selaku Manajer Operasional Bank bjb Cabang Bogor yang telah memberikan data – data kepegawaian yang berkaitan dengan proses penelitian.
6. Seluruh *frontliner* bank bjb Cabang Bogor yang telah berpartisipasi dan bersedia membantu penulis dalam proses penelitian.
7. Kedua orangtua penulis yang meski saat ini keduanya telah tiada, namun jasanya yang membesarkan dan mendidik penulis dengan penuh kesabaran dan kasih sayang.
8. Ketiga kakak yang kini menjadi pengganti orangtuaku, atas dukungan dan doanya.
9. Sahabat seperjuanganku, Shinta atas seluruh dukungan yang diberikan untuk menyelesaikan penelitian ini.
10. Seluruh staff dosen dan karyawan STIE Binaniaga Bogor yang telah memberi ilmu dan pelajaran kepada penulis.
11. Sahabat – sahabat yang memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan rencana penelitian ini.
12. Teman – teman angkatan C-26 yang selalu memberikan motivasi.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, tanpa mengurangi rasa hormat, terimakasih atas doa, dukungan dan bantuannya selama ini sehingga rencana penelitian ini dapat diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh terbatasnya ilmu pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak penulis terima dengan segala kerendahan hati untuk lebih menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap agar rencana penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya untuk kampus STIE Binaniaga Bogor.

Bogor, Januari 2019



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BABI PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah	9
D. Rumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
G. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Definisi Manajemen dan Manajemen Sumber Daya Manusia	13
B. Kepemimpinan	14
C. Motivasi	20
D. Kinerja	24
E. Penelitian Terdahulu	30
F. Kerangka Berfikir	32
G. Paradigma Penelitian	33
H. Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
B. Metode Penelitian	34
C. Variabel Penelitian	35
D. Jenis dan Sumber Data	37
E. Populasi dan Sampel	38
D. Teknik Pengumpulan Data	39
E. Teknik Pengukuran Data	39

F. Uji Coba Instrumen	40
G. Uji Asumsi Klasik	41
H. Analisis Koefisien Korelasi	42
I. Analisis Linear Berganda	43
J. Uji Hipotesis.....	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Gambaran Umum Perusahaan	47
B. Profil Responden	51
C. Hasil Uji Validitas dan Reabilitas	53
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	57
E. Hasil Uji Koefisien Korelasi	60
F. Uji Regresi Linear Berganda	61
G. Hasil Uji Hipotesis	62
H. Pembahasan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	xi
LAMPIRAN.....	xiii

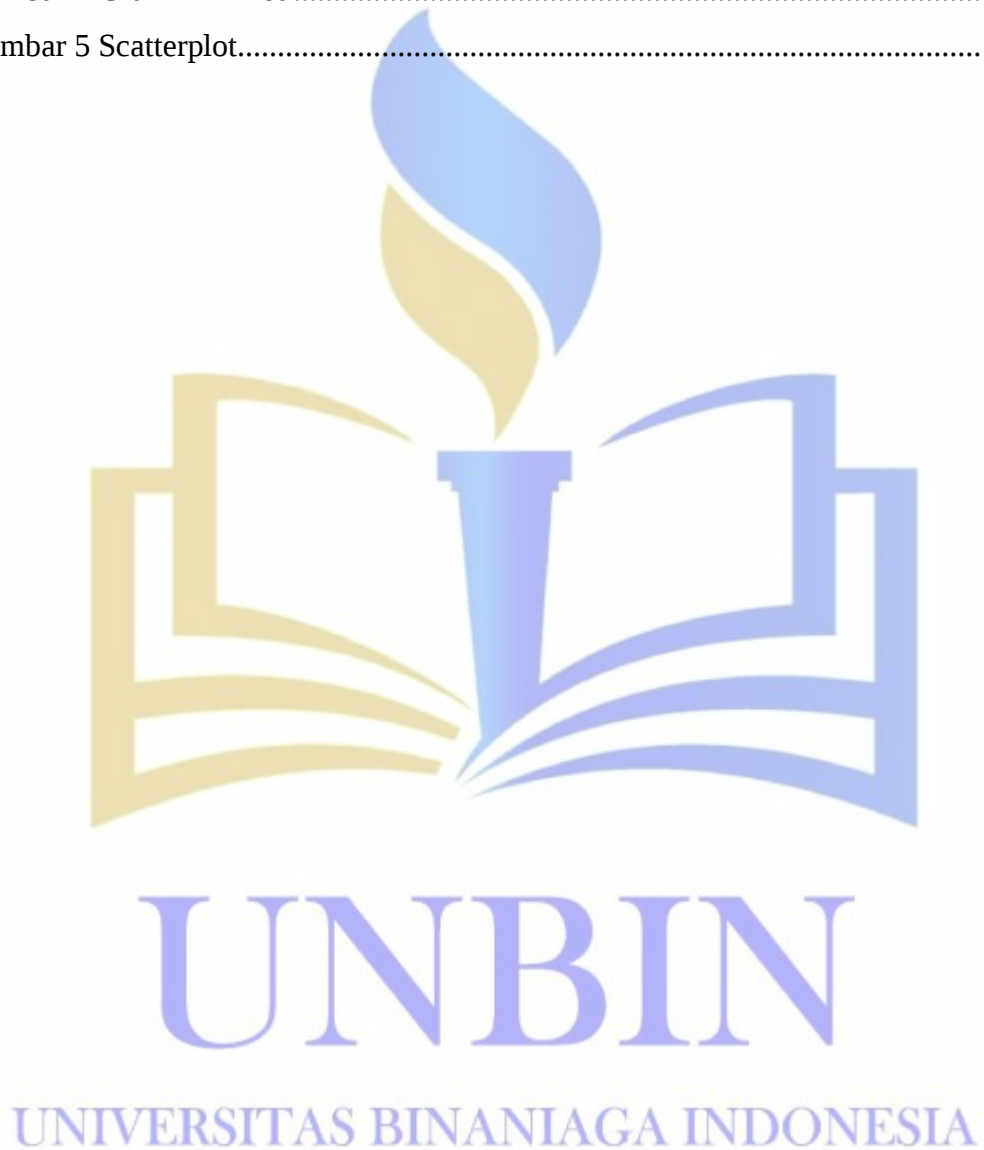


DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penilaian Kinerja Triwulan (<i>Teller dan Customer Service</i>).....	5
Tabel 2 Skor Kinerja Layanan Frontliner	28
Tabel 3 Skor Kinerja Layanan Pada Aspek Pelayanan	29
Tabel 4 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 5 Indikator Variabel Penelitian	36
Tabel 6 Frontliner bank bjb Cabang Bogor.....	38
Tabel 7 Skala Likert	40
Tabel 8 Pedoman Interval Koefisien	43
Tabel 9 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 10 Profil Responden Berdasarkan Jabatan	51
Tabel 11 Profil Responden Berdasarkan Usia	52
Tabel 12 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	52
Tabel 13 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja	52
Tabel 14 Uji Validitas Variabel Kepemimpinan (X1)	53
Tabel 15 Uji Validitas Variabel Motivasi (X2).....	54
Tabel 16 Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y)	55
Tabel 17 Uji Reabilitas Variabel Kepemimpinan (X1).....	56
Tabel 18 Uji Reabilitas Variabel Motivasi (X2)	56
Tabel 19 Uji Reabilitas Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	56
Tabel 20 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 21 Hasil Uji Koefisien Korelasi	60
Tabel 22 Uji Regresi Linear Berganda.....	61
Tabel 23 Hasil Uji t.....	63
Tabel 24 Hasil Uji F.....	65
Tabel 25 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Hierarki Kebutuhan Menurut Teori Abraham H. Maslow	24
Gambar 2 Model Kerangka Pemikiran	34
Gambar 3 Grafik Histogram.....	57
Gambar 4 Grafik P - Plot	58
Gambar 5 Scatterplot.....	60



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1Kuesioner Penelitian.....	xiii
Lampiran 2Data Uji Validitas	x
Lampiran 3Data Uji Reabilitas.....	x
Lampiran 4Uji Asumsi Klasik	xiii
Lampiran 5Hasil Uji SPSS.....	xvi

