

**PERANAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN BAGIAN PENYELESAIAN KLAIM
PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk.**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Manajemen - Strata 1

Nama : Tri Rindawati

NIM : 43109110057



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

**PERANAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA
KARYAWAN BAGIAN PENYELESAIAN KLAIM
PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk.**

SKRIPSI

**Nama : Tri Rindawati
NIM : 43109110057**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tri Rindawati
NIM : 43109110057
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 29 Mei 2011

(Tri Rindawati)

43109110057

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Tri Rindawati
NIM : 43109110057
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Peranan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian
Penyelesai Klaim PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk
Tanggal Lulus Ujian : 16 Juni 2011

Disahkan Oleh :
Pembimbing Skripsi

(Dra. Aty Herawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen - S1

(DR. Enny Ariyanto, SE, M.Si)

(H. Arief Bowo PK, SE, MM)

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

Peranan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Penyelesai Klaim
PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk

Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

Tri Rindawati

43109110057

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal
16 Juni 2011

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

Dra. Aty Herawati, M.Si

Anggota Dewan Penguji

Drs. Wawan Purwanto, SE, MM

Anggota Dewan Penguji

Ir. Zulfitri, MM, M.Si



KATA PENGANTAR

Tiada kata yang paling indah penulis ucapkan kecuali puji syukur kepada Allah SWT karena atas rahmat dan inayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : “PERANAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN BAGIAN PENYELESAIAN KLAIM PT. BANK MANDIRI (PERSERO) Tbk.”

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Mercu Buana Jakarta dan menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh.

Dalam penulisan skripsi ini tidak sedikit tantangan dan hambatan yang dihadapi, namun berkat usaha penulis serta bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dra. Aty Herawati M.Si, selaku dosen pembimbing materi yang telah memberikan bimbingan berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. DR. Enny Ariyanto, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. H. Arief Bowo PK, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh staff pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

5. Karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. bagian penyelesai klaim, yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data yang diperlukan.
6. Seluruh keluarga besarku tersayang yang telah memberikan dorongan kepada penulis selama penulisan skripsi ini.
7. Untuk suamiku tercinta Didi Mulyawan, SE dan anak-anakku tersayang Aulia Vinka Dinda Pratiwi dan Athyrah Dinda Zaafarani, terima kasih atas kesabaran, dukungan, tenaga, dan pikiran yang telah diberikan selama ini.
8. Kepada semua pihak yang telah turut memberikan andilnya dalam penyelesaian skripsi ini,

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai acuan untuk perubahan dimasa yang akan datang. Amien.

Jakarta, Mei 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Sumber Daya Manusia	5
2.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	10
2.3 Pengertian Motivasi	11
2.3.1 Teori-Teori Motivasi Kerja	14
2.3.2 Prinsip-Prinsip Dalam Motivasi Kerja	18

2.4	Pengertian Kinerja	19
2.4.1	Faktor-Faktor Yang Mampu Mempengaruhi Kinerja	21
2.4.2	Standar Kinerja	25
2.5	Peranan Motivasi Terhadap Kinerja	26
BAB III METODELOGI PENELITIAN		27
3.1	Objek Penelitian	27
3.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	27
3.1.2	Kedudukan Perusahaan	28
3.1.3	Struktur Organisasi	28
3.2	Design Penelitian	31
3.3	Hipotesis	31
3.4	Variabel dan Skala Pengukuran	31
3.5	Metode Pengumpulan Data	35
3.6	Jenis Data	36
3.7	Populasi dan Sampel	36
3.8	Metode Analisis Penelitian	37
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Analisis Data	41
4.1.1	Karakteristik Responden	41
4.1.2	Analisis Tentang Motivasi	42
4.1.3	Analisis Tentang Kinerja	43
4.2	Pembahasan	45
4.2.1	Hubungan Motivasi Terhadap Kinerja	45

4.2.2 Peranan Motivasi Terhadap Kinerja	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1 Kesimpulan	48
5.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Variabel Motivasi	32
Tabel 3.2	Variabel Kinerja	33
Tabel 3.3	Skor Jawaban	36
Tabel 3.4	Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	40
Tabel 4.1	Distribusi Frekuensi Tingkat Pendidikan	41
Tabel 4.2	Distribusi Frekuensi Tingkat Lama Bekerja	42
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Motivasi	43
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Kinerja	44
Tabel 4.5	Perhitungan Tentang Motivasi dan Kinerja	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Bagan Motivasi sebagai Pembangkit Dorongan		13
Gambar 3.3	Uji Hipotesis <i>one tail</i>		38
Gambar 4.1	Daerah Penerimaan dan Penolakan		46

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Struktur Organisasi PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk
- Lampiran 2 Analisis Koefisien Korelasi
- Lampiran 3 Hasil Hipotesis
- Lampiran 4 Tabel t
- Lampiran 5 Kuesioner
- Lampiran 6 Surat Ijin dan Pengantar Penelitian