ANALISIS FAKTOR PENGETAHUAN, KOMITMEN ORGANISASI DAN ETOS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA UNIT TELLER YANG TELAH MENERAPKAN SMART SOLUTION

(Studi Kasus Pada PT. BANK CENTRAL ASIA Tbk cab Green Garden)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memeperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis ProgramStudi Managemen Universitas Mercu Buana Jakarta

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nama : DIAN ANGGRAENI

NIM : 43113120408

Program Studi Manajemen

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

http://digilib.mercubuana.ac.id/

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dian Anggraeni

Nim : 43113120408

Program studi : S1 Manajemen

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 3 Maret 2016

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

METERAI TEMPEL
FEAB3ADF813128343
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Dian Anggraeni

43113120408

http://digilib.mercubuana.ac.id/

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	: Dian Anggraeni
NIM	: 43113120408
Program Studi	: S1 Manajemen
Judul Skripsi	: Analisis Faktor Pengetahuan, Komitmen Organisasi dan Etos kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada Unit Teller yang Telah Menerapkan Smart Solution Pada PT BCA Tbk Cab Green Garden
Tanggal Lulus Ujian	: 03 Maret 2016

Disahkan Oleh:

Pembimbing

Dr. Rina Astini, SE., MM
Tanggal : 6/3 2016

Ketua Penguji

Dudi Permana, Ph.D
Tanggal: 6/3 2016

Dekan,

Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA
Tanggal : 8/3/2016

Ketua Program Studi
S1 Manajemen,

Dr. Rina Astini, SE., MM
Tanggal : 6/3 2016

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti, sehingga penulis dapat menyelsaikan skripsi ini dengan judul **"Analisis Faktor Pengetahuan, Komitmen Organisasi Dan Etos Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Unit Teller Yang Telah Menerapkan Smart Solution (Studi Kasus Pada Pt. Bank Central Asia Tbk Cab Green Garden)".** Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa pada penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya ibu Dr. Rina Astini, SE, MM, selaku dosen pembimbing skipsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.

Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini penulis haturkan. Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mecurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

http://digilib.mercubuana.ac.id/

2. Ibu Prof. Dr Wiwik Utami, Ak., CA selaku Dekan Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Teristimewa kepada kedua Orang Tua, keluarga besar yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril, materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada Adik saya Kurniawan Mahmud yang selalu membantu dan mengantar saya untuk menyelesaikan kuliah, sahabat seperjuangan saya Poppy Famela yang selalu jadi tempat diskusi untuk kuliah, dan orang yang saya cintai Herlin Setio Nugroho terima kasih atas support nya.
5. Pimpinan dan seluruh karyawan PT. Bank Central Asia (Tbk) yang telah membantu penulis dalam memperoleh data-data yang penulis perlukan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan keterbatasan pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai puhak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 03 Maret 2016

Dian Anggraeni

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

DAFTAR ISI

SURAT PERYATAAN KARYA SENDIRI…….....i

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI…….. ii

ABSTRAK ……..... iii

KATA PENGANTAR …….. v

DAFTAR ISI ……..……vii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian …….....1

B. Rumusan Masalah Penelitian …….....8

C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian …….....8

1. Tujuan Penelitian …….....9

2. Kontribusi Penelitian …….....9

BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS

A. Kajian Pustaka ……..... 10

1. Kinerja..... 11

2. Pengetahuan ……..... 14

3. Komitmen ……..... 17

4. Etos Kerja ……..... 19

B. Hubungan Antar Variabel……..... 20

C. Penelitian Terdahulu.....21

D. Rerangka Pemikiran.....23

C. Hipotesis ……....…. 23

UNIVERSITAS MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian ……....27

B. Desain Penelitian ……....27

C. Definisi dan Operasional variabel ……..... 28

1. Definisi Variabel ……..... 28

D. Populasi dan Sampel Penelitian ……..... 30

1. Populasi Penelitian ……..... .30

2. Sampel Penelitian ……..... .30

E. Teknik Pengumpulan Data ……..... .31

F. Metode Analisis ……..32

1. Uji Validitas ……..... 32

2. Uji Reliabilitas ……....32

3. Uji Asumsi SEM ……..... 32

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

UNIVERSITAS MERCU BUANA

A. Gambaran Umum Objek Penelitian ……..…… 45

1. Tempat dan Waktu Penelitian ……..... 45

B. Karakteristik Profil Responden....…….....47

a. Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin ……..... 48

b. Deskripsi Responden berdasarkan Usia ……..... 48

c. Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir …..... 49

C. Uji Instrumen Peneitian..... .....…….. 50

1. Uji Validitas …….…..... 50

2. Uji Reliabilitas …….....52

http://digilib.mercubuana.ac.id/

D. Pengolahan Data dan Uji Kecocokan Model Pengukuran …….....53

1. Uji Kecocokan Model Pengukuran Untuk Masing- Masing

Variabel Penelitian ……... 53

2. Uji Kecocokan Model Pengukuran ……....58

3. Uji Modifikasi Model ……... 59

4. Uji Kecocokan Model Sruktural ……... 61

E. Pengujian Hipotesis penelitian……... 61

F. Pembahasan ……....65

BAB V SMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan …… 68

B. Saran ……...69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

http://digilib.mercubuana.ac.id/