

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN MOTIVASI TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN TETAP PADA BCA MANGGA DUA  
JAKARTA TAHUN 2016**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Program Studi Manajemen  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2017**

---

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ali  
Nim : 43115110227  
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 dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 7 November 2017



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ali  
NIM : 43115110227  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi dan Motivasi terhadap Kinerja  
Karyawan Tetap Pada BCA Mangga Dua Jakarta  
Tahun 2016  
Tanggal Lulus Skripsi:

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi,

Ketua Pengaji,

Iwan Firdaus S.Kom, MM

M. Soelton Ibrahem, S. Psi, MM

Tanggal : 11/11/2017

Tanggal : 11/11/2017

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi S1 Manajemen,

Dr. Harnoviansah, Ak., M.Si., CA

Dudi Permana, Ph.D

Tanggal :

Tanggal : 11/11/2017

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala anugerah dan pimpinannya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH KOMUNIKASI DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN TETAP PADA BCA MANGGA DUA JAKARTA TAHUN 2016”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusun skripsi tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari Bapak Iwan Firdaus S.Kom, MM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat kepada Penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini Penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Dr. Ir. Arissetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnoviansah, Ak, M.Si, CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh dosen dan staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Pemimpin, Team Teller, Team CSO, Team Back Office dan semua karyawan PT. Bank Central Asia Tbk Mangga Dua Jakarta, yang telah

memberikan bantuan serta saran-sarannya.

6. Kepada keluarga yang telah memberikan semangat, do'a, dan dukungan moral dan materiil yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan semangat dan banyak inspirasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman-teman terbaik yang selalu ada. Yavi, Arif, Nico, Suci Meilina, dan seluruh teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih telah saling membantu dan saling mendukung dalam berbagai hal.
8. Seluruh teman-teman Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana angkatan 2015. Semoga kita bisa mewujudkan mimpi kita dan tetap berjumpa lagi di lain waktu.

Tidak ada gading yang tak retak. Itulah peribahasa yang tepat bagi skripsi yang penulis buat. Karena penulis menyadari bahwa sepenuhnya skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis selalu berusaha memperbaiki diri dan mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

**Jakarta, 7 November 2017**

**Ali**

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	ii
<b>ABSTRAK .....</b>	iii
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	iv
<b>DAFTAR ISI.....</b>	vi
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	xii
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	9
C. Tujuan Dan Kontribusi Penelitian.....	10
1. Tujuan Penelitian .....	10
2. Kontribusi Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA KONSEPTUAL, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka .....	11
1. Komunikasi .....	11
a. Pengertian Komunikasi.....	11

b.	Proses Komunikasi.....	12
c.	Arah Komunikasi .....	14
d.	Indikator Komunikasi .....	16
2.	Motivasi .....	17
a.	Pengertian Motivasi .....	17
b.	Tujuan Motivasi .....	19
c.	Jenis Motivasi .....	19
d.	Konsep Model Motivasi Kerja.....	20
e.	Fungsi Motivasi .....	21
f.	Metode Motivasi Kerja .....	22
g.	Dimensi Dan Indikator Motivasi Kerja.....	22
3.	Kinerja Karyawan .....	23
a.	Pengertian Kinerja .....	23
b.	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	25
c.	Langkah-langkah Peningkatan Kinerja.....	26
d.	Syarat-syarat Penilaian Kinerja.....	27
e.	Dimensi dan Indikator Kinerja.....	28
4.	Penelitian Terdahulu .....	30
B.	Rerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis.....	32
1.	Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan .....	33
2.	Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan .....	33

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A.	Waktu Penelitian dan Tempat Penelitian .....	35
----	--	----

B. Desain Penelitian.....	35
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	36
D. Pengukuran Variabel.....	40
E. Populasi dan Sampel .....	40
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40
G. Metode Analisis Data.....	41
1. Statistik Deskriptif.....	41
2. Uji Kualitas Data .....	42
a. Uji Validitas .....	42
b. Uji Reliabilitas .....	43
c. Uji Normalitas Data .....	44
3. Uji Asumsi Klasik .....	44
a. Uji Normalitas Residual.....	44
b. Uji Multikolinieritas .....	45
c. Uji Heteroskedastisitas .....	45
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	46
5. Uji Hipotesis.....	47
a. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	47
b. Uji Ketepatan Model (Uji Statistik F) .....	48
c. Uji Hipotesis (Uji Statistik t) .....	48

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	50
1. Sejarah Singkat .....	50

2. Visi Misi Perusahaan .....	51
3. Karakteristik Responden.....	52
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	53
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	54
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan .....	55
B. Statistik Deskriptif.....	56
1. Deskriptif Variabel Komunikasi .....	56
2. Deskriptif Variabel Motivasi.....	57
3. Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan.....	58
C. Hasil Uji Kualitas Data.....	60
1. Hasil Uji Validitas .....	60
a. Hasil Uji Validitas Terhadap Komunikasi .....	60
b. Hasil Uji Validitas Terhadap Motivasi.....	61
c. Hasil Uji Validitas Terhadap Kinerja Karyawan .....	62
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	64
3. Hasil Uji Normalitas.....	64
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	66
1. Hasil Uji Normalitas.....	66
2. Hasil Uji Multikolinieritas.....	66
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	67
E. Analisis Regresi Linier Berganda.....	69
F. Hasil Uji Hipotesis .....	71

1. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	71
2. Uji Ketepatan Model (Uji Statistik F) .....	71
3. Uji Hipotesis (Uji Statistik t) .....	72
G. Pembahasan Hasil Penelitian.....	74
1. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan.....	74
2. Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan .....	74
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Simpulan .....	76
B. Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	78
<b>LAMPIRAN.....</b>	80

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## **DAFTAR GAMBAR**

**No. Keterangan**

**Halaman**

1.1 Penilaian Karyawan .....	7
2.1 Konsep Model Motivasi.....	20
2.2 Rerangka Konseptual .....	32
4.1 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	68



## **DAFTAR LAMPIRAN**

<b>No.</b>	<b>Keterangan</b>	
	<b>Halaman</b>	
	Lampiran 1 Kuesioner.....	80
	Lampiran 2 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden .....	84
	Lampiran 3 Karakteristik Responden .....	91
	Lampiran 4 Hasil Statistik Deskriptif.....	92
	Lampiran 5 Uji Kualitas Data.....	104
	Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas .....	111
	Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas.....	112
	Lampiran 8 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	113
	Lampiran 9 Hasil Uji Analisis Linier Berganda .....	114
	Lampiran 10 Hasil Uji Hipotesis .....	115

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**