

**PENGARUH STANDARD PELATIHAN KERJA DAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP
KINERJA KARYAWAN BCA MANGGA DUA JAKARTA**

SKRIPSI

Nama : Sherly Kurniawan

Nim : 43112110260



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016

**PENGARUH STANDARD PELATIHAN KERJA DAN
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP
KINERJA KARYAWAN BCA MANGGA DUA JAKARTA**

SKRIPSI

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



NIM : 43112110260

**Program Studi Manajemen
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sherly Kurniawan

Nim : 43112110260

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).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 28 Juni 2016



Sherly Kurniawan

Nim: 43112110260

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sherly Kurniawan
NIM : 43112110260
Program Studi : Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Standard Pelatihan Kerja dan *Organizational
Citizenship Behavior* terhadap Kinerja Karyawan BCA
Mangga Dua Jakarta
Tanggal Lulus Ujian : 28 Juni 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing

Ketua Penguji


Tri Wahyono, SE., MM


M. Soelton Ibrahim, S.Psi., MM

Tanggal : 16-7-2016

Tanggal : 17-7-2016


Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
S1 Manajemen


Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA

Tanggal : 23-7-2016


Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 17/7 2016.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala anugerah dan pimpinannya sehingga penulisan skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan baik, skripsi ini yang berjudul “PENGARUH STANDARD PELATIHAN KERJA DAN *Organizational Citizenship Behavior* TERHADAP KINERJA KARYAWAN BCA MANGGA DUA JAKARTA”, dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Saat penulis menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapat banyak pelajaran yang berharga. Mulai dari pengorbanan waktu sampai pada pengorbanan biaya telah penulis rasakan. Kebingungan sering kali meliputi pikiran penulis saat penulis menyelesaikan skripsi ini. Namun, banyaknya pihak yang membantu penulis menyelesaikan skripsi ini, kebingungan yang penulis hadapi berkurang.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mendapatkan dukungan dan bantuan, maka dari itu penulis hendak mengucapkan terima kasih khususnya kepada Bapak Tri Wahyono, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberi bimbingan dan petunjuk kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini seperti yang diharapkan. Dan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho.MM , selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak, MS., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr Rina Astini, SE., MM selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Seluruh Dosen dan Staff Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Kepada keluarga yang telah banyak memberi doa dan restu serta motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Sahabat seperjuangan Ibu Sri Widati dengan semangat yang tinggi, dan kebersamaan dapat kita lalui sampai akhir.
7. Rekan-rekan mahasiswa khususnya Grup Ludruk (Sufendi, Sutarno, Silvia Samosir, Silvia Mayaningtyas), rekan seangkatan yang penuh kebersamaan dan keceriaan (Ci Karlana, Ci Laura, Ci Evi, Wiyos) yang sangat memberikan support dan sangat berarti bagi penulis pada saat menjalani pendidikan sampai dengan menyelesaikan skripsi.
8. Pemimpin, Team Teller, Team CSO, Team Back Office, Off, dan semua karyawan PT. Bank Central Asia Tbk Mangga Dua Jakarta, yang telah memberikan bantuan serta saran-sarannya.
9. Semua pihak yang tidak dapat di sebutkan satu persatu yang telah membantu hingga selesainya skripsi ini.

Tidak ada gading yang tak retak. Itulah peribahasa yang tepat bagi skripsi yang penulis buat. Karena penulis menyadari skripsi ini masih banyak kekurangan, maka penulis menerima kritik serta saran yang membangun dari semua pihak yang membaca skripsi ini, yang dapat membantu penulis dalam pembuatan Karya Ilmiah selanjutnya.

Jakarta, Juni 2016

Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
(Sherly Kurniawan)

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAKSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Dan Kontribusi Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	12
1. Standard Pelatihan Kerja.....	12
2. <i>Organizational Citizenship Behaviour</i>	18
3. Kinerja Karyawan	24
B. Rerangka Pemikiran	34
C. Hipotesis.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	38
B. Desain Penelitian.....	38

C. Definisi Dan Operasionalisasi Variabel	39
1. Definisi Variabel	41
2. Operasionalisasi Variabel.....	44
D. Pengukuran Variabel	44
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	44
1. Populasi Penelitian	44
2. Sampel Penelitian.....	44
F. Teknik Pengumpulan Data.....	46
G. Metode Analisis Data	46
1. Statistik Deskriptif	46
2. Uji Kualitas Data.....	46
a. Uji Validitas	46
b. Uji Reliabilitas	47
c. Uji Normalitas Data	48
3. Uji Asumsi Klasik.....	48
a. Uji Normalitas Residual.....	48
b. Uji Multikolonieritas.....	49
c. Uji Heteroskedastisitas.....	49
4. Uji Analisis Regresi Linier Berganda	49
5. Uji Hipotesis	50

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	51
1. Deskripsi Responden.....	53

B. Hasil Statistik Deskriptif.....	54
C. Hasil Uji Kualitas Data	56
1. Hasil Uji Validitas.....	58
2. Hasil Uji Reliabilitas	58
3. Hasil Uji Normalitas Data.....	58
D. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	60
1. Hasil Uji Normalitas Residual	60
2. Hasil Uji Multikolonieritas	61
3. Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
E. Hasil Uji Hipotesis.....	63
1. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63
2. Uji Ketepatan Model (Uji F).....	64
3. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji T)	64
F. Pembahasan Hasil Penelitian	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Tabel Penelitian Terdahulu Responden.....	26
3.1	Tabel Operasional Variabel X1.....	40
3.2	Tabel Skor Jawaban Responden.....	45
4.1	Tabel Data Responden.....	56
4.2	Tabel Hasil Uji Validitas.....	59
4.3	Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	60
4.4	Tabel Hasil Uji Deskriptif X1.....	61
4.5	Tabel Hasil Uji Deskriptif X2.....	62
4.6	Tabel Hasil Uji Deskriptif Y.....	63
4.7	Tabel Hasil Uji Normalitas.....	65
4.8	Tabel Hasil Uji Multikolonieritas.....	66
4.9	Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	68
4.10	Tabel Hasil Uji F.....	69
4.11	Tabel Hasil Uji T.....	70

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
2.1	Rerangka Pemikiran.....	36
4.1	Scatterplot Uji Heteroskedastisitas Y Terhadap X1 dan X2.....	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Data Responden
Lampiran 3	Hasil Kuesioner
Lampiran 4	Hasil Responden
Lampiran 5	Hasil Statistik Deskriptif
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas
Lampiran 7	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 8	Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 10	Hasil Uji Hipotesis

