

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASIONAL DAN KOMPETENSI
KERJA TERHADAP KINERJA STAFF MARKETING**

**Studi Kasus Pada PT Bank Capital Indonesia, Tbk
Cabang Glodok Plaza**

SKRIPSI

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



Nama : Yuliani

NIM : 43112110292

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yuliani

NIM : 43112110292

Program Studi : Strata 1 Program Ekonomi Manajemen

Judul : Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kompetensi Kerja terhadap Kinerja Staff Marketing (Studi Kasus Pada PT Bank Capital Indonesia, Tbk Cabang Glodok Plaza)

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 plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Agustus 2016

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Yuliani

NIM: 43112110292

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yuliani
NIM : 43112110292
Program Studi : S1 Manajemen
Judul : Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kompetensi Kerja terhadap Kinerja Staff Marketing (Studi Kasus Pada PT Bank Capital Indonesia, Tbk Cabang Glodok Plaza)

Tanggal Lulus Ujian : 23 Agustus 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing,



Luna Haningsih SE., ME

Tanggal : 30/08-2016

Ketua Penguji,



Dra. Yuli Harwani, MM

Tanggal : 30/08-2016

Dekan,



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

Tanggal : 2/9 - 2016

Ketua Program Studi

S1 Manajemen,



Dr. Rina Astini, SE., MM

Tanggal : 2/9 2016.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Komitmen Organisasional dan Kompetensi Kerja terhadap Kinerja Staff Marketing (Studi Kasus pada PT Bank Capital Indonesia, Tbk Cabang Glodok Plaza)”**. Skripsi merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 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 ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ibu Luna Haningsih SE., ME selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis haturkan Alhamdulillah atas kekuatan Allah SWT yang telah mencurahkan anugerahnya dan ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama 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 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana dan dosen pembimbing skripsi ibu Luna Haningsih, SE., ME.
4. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan segenap ilmunya.
5. Orang tua tercinta, yaitu Noto Dihadjo dan Almh Ibu Jumini, yang telah memberikan doa, cinta, kasih sayang, dukungan dan semangat dalam hidup penulis di setiap waktu.
6. Keluarga Besar Kakak Kandung tercinta Novianti untuk dukungan, doa sampai saat ini dan yang memberikan semangat dikala *mood* penulis menurun.
7. *My one and only*, Makun Hidayat, SE untuk doa, cinta dan dukungannya.

8. Sahabat-sahabat saya tercinta Astryni Aprilia, Marlisa Anjani, Nur Ismawati, Riske Aprilia, Edy Purwanto, Galih Dipta Permana, Mohammad Syah Reza, Puji Nugraha yang selalu setia dalam suka dan duka selama menjalani perkuliahan.
9. Sahabat-sahabat saya tercinta Astryni Aprilia, Marlisa Anjani, Nur Ismawati, Riske Aprilia, Edy Purwanto, Galih Dipta Permana, Mohammad Syah Reza, Puji Nugraha yang selalu setia dalam suka dan duka selama menjalani perkuliahan.
10. Teman-teman Manajemen Angkatan XXI, yang telah memberikan berbagai warna semenjak semester pertama. Sukses untuk kita semua.
11. Rekan kerja di PT Bank Capital Indonesia Tbk Cabang Glodok Plaza, terutama *Divisi Operasional dan Team Glodok* untuk dukungan dan semangat kepada penulis.

Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat. Penulis juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu penulis mengucapkan mohon maaf atas kekurangan yang ada pada skripsi ini dan berharap semoga dapat diperbaiki pada waktu mendatang baik oleh penulis sendiri maupun penulis lainnya sehingga ilmu dapat terus dikembangkan dan disempurnakan.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Agustus 2016

Yuliani

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian.....	13
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian.....	14
1. Tujuan Penelitian.....	14
2. Kontribusi Penelitian.....	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	16
1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....	16
2. Pengertian Komitmen Organisasi.....	19
2.1 Komponen Komitmen Organisasi.....	21
2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Organisasi.....	23
2.3 Membangun Komitmen Organisasi.....	25
3. Pengertian Kompetensi Kerja.....	26

3.1 Manfaat Kompetensi.....	29
3.2 Komponen Utama Kompetensi.....	30
3.3 Ciri-ciri Kompetensi.....	34
4. Pengertian Kinerja Karyawan	38
B. Kajian Riset Penelitian Terdahulu.....	44
C. Rerangka Pemikiran.....	47
D. Hipotesis.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	49
B. Desain Penelitian.....	49
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	49
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	52
E. Teknik Pengumpulan Data.....	53
F. Metode Analisis.....	53
1. Statistik Deskriptif.....	54
2. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	54
a. Uji Validitas	54
b. Uji Reliabilitas.....	55
3. Uji Asumsi Klasik.....	55
a. Uji Normalitas Data.....	55
b. Uji Multikolonieritas.....	56
c. Uji Heteroskedastisitas.....	56
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
5. Koefisien Determinasi (R Square).....	57

6. Uji Kecocokan Model.....	58
a. Uji Serentak (Uji F).....	58
b. Uji Parsial (Uji t).....	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	59
1. Sejarah Perusahaan.....	59
2. Visi, Misi, Nilai-nilai, Konsep dan Moto Usaha.....	61
3. Rencana Bisnis.....	61
4. Struktur Organisasi.....	63
B. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	64
C. Hasil Uji Kualitas Instrumen Penelitian dan Uji Asumsi	
Klasik	65
1. Uji Kualitas Instrumen Penelitian.....	65
a. Uji Validitas Data.....	65
b. Uji Reliabilitas	68
2. Uji Asumsi Klasik.....	70
a. Uji Normalitas Data.....	70
b. Uji Heteroskedatisitas.....	72
c. Uji Multikolonieritas.....	73
D. Pengujian Hipotesis.....	74
1. Analisis Regresi Berganda.....	74
2. Koefisien Determinasi (R Squared).....	75
3. Uji F.....	76
4. Uji t.....	77

E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	78
1. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja.....	78
2. Pengaruh Kompetensi Organisasi terhadap Kinerja.....	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	80
B. Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel Penilaian Kinerja Staff Marketing PT Bank Capital Indonesia, Tbk.....	10
1.2	Tabel Observasi.....	12
2.1	Penelitian Terdahulu.....	44
3.1	Operasional Variabel.....	50
3.2	Skala Likert.....	52
4.1	Hasil Uji Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	64
4.2	Hasil Uji Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
4.3	Hasil Uji Validitas Instrumen Komitmen Organisasi.....	66
4.4	Hasil Uji Validitas Instrumen Kompetensi.....	67
4.5	Hasil Uji Validitas Instrumen Kinerja.....	68
4.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	69
4.7	Hasil Uji Multikolinieritas.....	73
4.8	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	75
4.9	Hasil Uji Statistik F.....	76
4.10	Hasil Uji Statistik t.....	77

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Pencapaian Target Kinerja Marketing Periode 2010-2014.....	9
2.1	Dimensi Kompetensi.....	34
2.2	Central and Surface Competencies.....	36
2.3	Rerangka pemikiran hubungan antara variabel penelitian	47
4.1	Struktur Organisasi.....	63
4.3	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik P-Plot.....	70
4.4	Hasil Uji Normalitas Menggunakan Grafik Histogram.....	71
4.5	Hasil Uji Heteroedastisitas.....	72



DAFTAR LAMPIRAN

	Keterangan	Halaman
Lampiran 1	Kuesioner.....	87
Lampiran 2	Hasil Kuesioner.....	92
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas.....	93
Lampiran 4	Hasil Uji Reliabilitas.....	107
Lampiran 5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	111
Lampiran 6	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	113
Lampiran 7	Hasil Uji Hipotesis.....	114



UNIVERSITAS
MERCU BUANA